

Diagnosticar El Sistema De Gestión De Calidad En El Área Comercial De La Empresa
Madigas Ingenieros De San Martín

Alix Alsina Mancera
Código 526070215
Angie Machado Carrillo
Código: 526070207
Jhon Galvis Méndez
Código: 526070229
Maryen Guarín Niño
Código: 526070216

Universidad De Los Llanos
Seminario Gestión De Calidad
San Martín - Meta
2015

Diagnosticar El Sistema De Gestión De Calidad En El Área Comercial De La Empresa
Madigas Ingenieros De San Martin

Alix Alsina Mancera
Angie Machado Carrillo
Jhon Galvis Méndez
Maryen Guarín Niño

Mónica Corredor

Universidad De Los Llanos
Seminario Gestión De Calidad
San Martin Meta
2015

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Agradecimientos

Primeramente agradecemos a Dios por la oportunidad de culminar este carrera, a nuestros padres que nos han apoyado en transcurso de este sueño, a cada uno de los docentes quienes nos brindaron su conocimiento el cual fue la base de nuestro proceso como profesionales, a nuestros compañeros con los compartimos este ciclo de nuestra vida.

Para nosotros este proyecto es la fase final de nuestra vida como estudiantes y comienzo de nuestra vida como profesionales el cual lo ejerceremos con mayor orgullo ética y dedicación.



Resumen

En este proyecto analizamos el Sistema de gestión de calidad de la empresa Madigas Ingenieros en el área comercial, el cual se realizó un diagnóstico de las condiciones en las que se encuentra el municipio San Martín debido a que la alta gerencia se encuentra ubicada en la sede principal en el municipio de Acacias – Meta lo que hace que la socialización de este con los trabajadores del municipio no sea efectiva y estos desconozcan mucho sobre su plan de calidad, retrocediendo el buen desarrollo de proceso y de la empresa en general.

Palabras clave: Gas domiciliario, conexión del servicio, ventas, pos-ventas, formatos, registros, autorización, pagare, visitas, usuarios, contratos.

Abstract

In this project we analyze the quality management system of the company Madigas Ingenieros in the commercial area, an assessment of the conditions under the municipality of San Martín is performed because senior management is located at its headquarters in the municipality of Acacias, Meta what makes socializing with the workers of this municipality is not effective and these are unaware of much of its quality plan, move back the successful development of process and the company in general

Keywords: Gas house, service connection, sales, after sales, forms, records, authorization, promissory note, views, users, contracts.

Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción | 11 |
| I Fase de Diagnóstico..... | 12 |
| Objeto y Alcance..... | 12 |
| Análisis FODA..... | 12 |
| Diagnóstico..... | 12 |
| Cronograma General | 15 |
| II Fase de Planeación | 16 |
| Misión..... | 16 |
| Visión | 16 |
| Alcance..... | 16 |
| Plan de Comunicaciones | 17 |
| Compromiso por la Dirección Sistema Integrado de Gestión de Calidad..... | 17 |
| Alta Gerencia de Madigas Ingenieros | 18 |
| Control Interno | 25 |
| Mapa de Riesgos | 25 |
| Política de Calidad | 25 |
| Objetivos de la Calidad | 26 |
| Organigrama..... | 27 |
| Mapa de procesos | 28 |
| Caracterización del Proceso Gestión de Calidad..... | 29 |
| Procedimiento de Ventas Madigas Ingenieros | 37 |
| Control de Cambios..... | 43 |
| Manual de Calidad CAL-004 | 44 |
| Indicadores de calidad área comercial | 66 |
| Formatos utilizados en el área comercial | 67 |
| Procedimiento Para La Toma De Acciones Correctivas Y Preventivas | 72 |
| IV Fase de Implementación | 76 |
| V Fase de Evaluación..... | 77 |
| Evaluación..... | 77 |
| Conclusiones | 78 |
| Recomendaciones | 80 |
| Referencias..... | 81 |
| Anexos | 82 |

Lista de Tablas

| | |
|--|----|
| <i>Tabla 1.</i> Gerente General..... | 18 |
| <i>Tabla 2.</i> Gerente Administrativo. | 20 |
| <i>Tabla 3.</i> Auditor Interno. | 21 |
| <i>Tabla 4.</i> Control de cambios. | 22 |
| <i>Tabla 5.</i> Proceso de ventas área comercial Madigas Ingenieros SA.ESP. | 25 |
| <i>Tabla 6.</i> Proceso Comercial. | 31 |
| <i>Tabla 7.</i> Procesos actividades y tareas del área comercial. | 35 |
| <i>Tabla 8.</i> Control de cambios..... | 43 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1.</i> Ficha de caracterización del proceso comercial de la empresa Madigas Ingenieros.... | 36 |
| <i>Figura 2.</i> Formato Indicadores de Gestión..... | 66 |
| <i>Figura 3.</i> Formato F-045 V: 02 Pagare..... | 67 |
| <i>Figura 4.</i> Formato F-056 V: 2 Formato autorización..... | 68 |
| <i>Figura 5.</i> Formato F-058 V: 1 Formato autorización para reportar y compartir información. ... | 69 |
| <i>Figura 6.</i> Formato 136 V: 2 Formato encuesta Post-venta..... | 70 |
| <i>Figura 7.</i> Registro de ventas grupales..... | 71 |
| <i>Figura 8.</i> Formato de Registro de visitas F -070 V 04..... | 71 |
| <i>Figura 9.</i> Metodología para la toma de acciones correctivas o preventivas,..... | 74 |

Lista de anexos

| | |
|---|----|
| Anexo 1. Encuesta para la realización del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad del área comercial de la Empresa MADIGAS INGENIEROS..... | 82 |
| Anexo 2. Acta de control interno..... | 95 |
| Anexo 3. Acta de conformación del equipo de calidad. | 98 |
| Anexo 4. Acta de compromiso de la alta dirección. | 99 |

Introducción

Se realizó un diagnóstico del área comercial de la empresa Madigas Ingenieros con el fin de identificar en qué condiciones se encuentra el municipio respecto al Sistema de Gestión de Calidad, para esto se realizó una encuesta a la asesora comercial, esta con el fin de determinar el estado de conocimiento adquirido por parte del personal encargado.

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

Toda empresa busca lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Por tal razón se vuelve de suma importancia que la administración y la gerencia de la empresa esté al tanto de las medidas necesarias que contribuyan a mejorar la comunicación y socialización del sistema de gestión de calidad entre el personal que en esta labora, esto beneficiaría tanto a los trabajadores como a la empresa.

I Fase de Diagnóstico

Objeto y Alcance

Proporcionar un punto de referencia para la empresa en la identificación de fortalezas y debilidades del sistema de gestión de calidad en el área comercial. Para tal fin se realiza primeramente una encuesta a la persona encargada del área comercial de la empresa en el municipio de San Martín.

Análisis FODA

| | |
|---|--|
| Fortalezas Buen ambiente laboral Conocimiento del mercado Posibilidades de acceder a financiación Aseguramiento al comprar el servicio/producto Garantía al adquirir el servicio/producto | Debilidades Falta de motivación de los recursos humanos Falta de capacitación al personal Falta de interacción entre los jefes directos con el municipio |
|  | |
| Oportunidades Demanda de sus servicios Tendencia al crecimiento Necesidad del producto Tendencias favor en el mercado | Amenazas Competencia muy agresiva Aumento de precio de insumos Competencia consolidada en el mercado Posibilidad de entrada de nuevos competidores |

Diagnóstico

La empresa Madigas Ingenieros es una empresa que está en la capacidad de brindar soluciones integrales y servicios de la más alta calidad en el campo de la ingeniería, gracias a que cuenta a un personal profesional y técnico comprometido en la prestación del servicio público de

gas natural domiciliario, comercial e industrial.

Este diagnóstico se realizara al área comercial de la empresa, dividiéndolo en 5 ítems que componen el sistema de gestión de calidad así:

Sistema de gestión de calidad: la empresa cuenta con la identificación de los procesos, los cuales llevan una secuencia entre sí. Existen documentos adecuados que soportan la labor realizada en el área comercial.

Una de las mayores fortalezas de la empresa es que cuenta con una documentación bastante especifica en cuanto a calidad pero a la vez una de sus debilidades es que el personal no recibe una capacitación adecuada de cómo llenar los distintos formatos, debido a que es un municipio y la alta gerencia no está directamente en él sino que se comunican a través del correo electrónico y llamadas se pierde un poco organización y comprensión de estos, cabe destacar que todos los formatos que utilizan para esta área están certificados y regidos por la ley.

Responsabilidad de la Dirección: Hace énfasis en la importancia de satisfacer los requisitos y necesidades de los clientes estableciendo la política de calidad como su eje principal.

La empresa está muy comprometida con los clientes por lo cual se lleva una base de datos donde se ingresan todos los datos de los clientes que adquieren el servicio, esto para brindar un buen servicio no solo a la hora de vender sino también a la hora de realizar la instalación, los resanes, las post-ventas.

Se cuenta con un tablero de mando donde se pueden evidenciar las ventas diarias, las instalaciones realizadas y las pendientes. Adicionalmente la empresa cuenta con un programa donde se archiva toda la información de cada usuario desde la fecha de adquisición del servicio hasta sus solicitudes quejas y reclamos. Esto beneficia la empresa, al usuario y a cualquier entidad del estado que necesitara alguna información perteneciente al usuario, la empresa podrá

dar pronta respuesta ya que todo está debidamente ingresado en el sistema.

Gestión De Recursos: la empresa cuenta con un personal capacitado para el desarrollo de su labor, una infraestructura acorde a las actividades a realizar. Debido a que son una sede de la empresa solo cuentan con 5 trabajadores en el municipio, 2 de estos para el área en estudio, por lo cual se mantiene un buen ambiente de trabajo.

Realización del Producto o Prestación del Servicio: todos los procesos de la empresa están debidamente planificados y estructurados, este diagnóstico se centrara en el área comercial de la empresa donde se encuentra laborando dos trabajadores.

El área comercial se dedica a vender instalaciones de gas natural domiciliario, se tiene establecido el procedimiento a seguir para realizar las ventas mediante formatos que han sido verificados y han pasado primero por una revisión para así ser utilizados; estos formatos son los de registro de visitas, ventas grupales, derecho a conexión, realización de instalación interna, post-ventas.

Antes de realizar una venta se verifica que el cliente cumpla con los requisitos necesarios para acceder al servicio. Después de que acceda a este y ya tenga el servicio en funcionamiento se verifica si el producto comprado cumple con las especificaciones dadas a la hora de firmar el contrato, esto mediante la realización de post-ventas las cuales tienen su debido proceso y formato. Con esto se da por terminado el proceso de ventas y el cliente ya sería un usuario de Madigas el cual entraría en otros procesos de la empresa.

Medición, Análisis y Mejora: a todos los procesos se les hace un seguimiento el cual permite ver si se está consiguiendo el objetivo de la empresa que es distribuir el servicio de gas natural domiciliario brindando satisfacción a las familias Sanmartineras.

Esta etapa cuenta con los procesos de seguimiento, análisis y mejora; el personal encargado

debe entregar un informe a final de mes el cual permite ver si se está cumpliendo con la mejora continua, si se está cumpliendo con las metas propuestas; a su vez se realizan encuestas a los nuevos usuarios para ver su nivel de conformidad en cuanto al servicio adquirido.

Las auditorías internas son realizadas por personal de la alta dirección quienes viajan desde Acacias, la sede principal, para realizar una revisión proceso por proceso, procedimiento por procedimiento, tarea por tarea para verificar que todo se esté cumpliendo. Hasta el momento se realizó la primera auditoría del año en el mes de junio, la cual sirvió para identificar que uno de los mayores problemas que tiene la empresa es que aunque los formatos y la política de calidad está establecida los funcionarios no conocen a cabalidad todos los formatos y si los conocen no saben si están actualizados o no.

(Anexo 1)

Encuesta para la realización del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma NTCGP 1000:2004

Realizada a: Alix Alsina, Asesora comercial

Fecha: 15 de julio de 2015

Cronograma General

| Actividad | Julio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|-------|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|--|--|
| | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | | | | |
| Diagnostico | | | | | | X | | | X | | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| Planeación | | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | |
| Diseño | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | |
| Implementación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | |
| Evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | |

II Fase de Planeación

Misión

MADIGAS INGENIEROS S.A ESP. Proporciona servicios de comercialización y distribución de gas natural con calidad y eficiencia, cumpliendo con la legislación aplicable; para que cada día llegue a un mayor número de usuarios.

Visión

Ser la empresa líder en la comercialización y distribución de gas natural con excelencia de servicio, para contribuir en el mejoramiento del nivel de vida de nuestros usuarios.

Alcance

NTC – ISO 9001: 2008

- Diseño, construcción, verificación, operación, inspección, comercialización y distribución en sistemas de gas natural.

- Trazado, construcción, verificación, inspección y mantenimiento de instalaciones internas para suministro de gas natural.

NTC – ISO – IEC – 17020

Organismo de inspección tipo C, que está involucrado en el diseño, manufactura, suministro, instalación, uso o mantenimiento de los elementos que inspecciona o de similares de la competencia y puede prestar servicios de inspección a otras partes que no sean su organización matriz.

Plan de Comunicaciones

| Proceso | Mensaje | Emisor | Medio | Frecuencia | Receptor | Respuesta |
|------------------------------|---|---|--|---|-----------------------|------------------------|
| | ¿Qué se comunica? | ¿Quién lo comunica? | ¿Cómo le comunica? | ¿Cuándo le comunica? | ¿A quién le comunica? | ¿Cómo se retroalimenta |
| Comercial Madigas Ingenieros | Formatos de gestión de calidad. | Dioselis Martínez Coordinador a de calidad. | Por medio de correos electrónicos. | Cuando se realizan actualizaciones en las versiones | Asesora comercial | Auditoría interna |
| | Tabla de financiación Contratos Formatos de venta | Luz Dary Bocanegra. Asesora Comercial. | Por medio de inducción y correos electrónicos. | Cuando se realizan cambios en la tarifa. | Asesora Comercial. | Informe mensual. |

Compromiso por la Dirección Sistema Integrado de Gestión de Calidad

La Alta dirección de MADIGAS INGENIEROS SA.ESP, expresa su compromiso con la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGC), en cumplimiento con lo establecido en la norma ISO 9001 de 2008, Decreto 4110 de 2004, Decreto 4485 de 2009, Decreto 1295 de 2010, que permita la identificación y atención oportuna de las necesidades y expectativas de la Comunidad , orientando el desempeño de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, control y evaluación hacia la mejora continua, la eficacia, la eficiencia y la efectividad .Para MADIGAS INGENIEROS SA.ESP es muy importante trabajar en el mejoramiento continuo de los procesos, en la gestión del talento humano y la cultura de autocontrol como manifestación de un modelo administrativo y académico de calidad para el desarrollo de los procesos de Formación Académica, Investigación e Interacción Social, con el propósito de articular los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y para dar así un cumplimiento institucional y brindar una excelente calidad del servicio y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Se firma a los quince (15) días del mes de enero del 2015. ORIGINAL FIRMADO

ASCLEPIADES RINCÓN Representante de la Dirección del SIGC.

Asclepiades Rincón Mendoza

Gerente

(Anexo 4 Acta de compromiso de la alta dirección)

Alta Gerencia de Madigas Ingenieros

Tabla 1. Gerente General.

| Gerente General | |
|---|---|
| Objeto Del Cargo: Responsable de la Dirección, Administración, Operación y Prestación de los servicios de Distribución y Comercialización de gas domiciliario, así como de la responsabilidad financiera y proyectos emprendidos en la optimización de la Empresa. | Superior Inmediato: Junta Directiva |
| Responsabilidades | |
| Designar las labores del secretario de la compañía que lo será también de la asamblea general de accionista y la junta directiva. | |
| Usar la firma o razón social. | |
| Designar los empleados que requiera para el normal funcionamiento de la compañía, señalar su remuneración, excepto cuando se trate de aquellos que por ley o por estatutos deban ser designados por la junta directiva o la asamblea general de accionistas. | |
| Presentar un informe de su gestión a la asamblea general de accionista en sus reuniones ordinarias y en el balance de fin de ejercicio con un proyecto de distribución de utilidades. | |
| Convocar a la junta directiva a reuniones ordinarias y extraordinarias. | |
| Nombrar los árbitros que corresponda a la sociedad en virtud de compromiso, cuando así lo autorice la asamblea general, accionista, y la cláusula de compromiso que en estos estatutos se pacta. | |
| Constituir los apoderados judiciales necesarios para la defensa de los intereses sociales. | |
| Presentar a la junta directiva en sus sesiones ordinarias el balance de prueba que debe hacerse él ultimo de cada mes y mantener al corriente de la marcha a de los negocios sociales. | |
| Representar legalmente a la empresa en todos los eventos y demás funciones que le impone los estatutos de la empresa. | |
| Demás funciones que le sean asignadas por la Junta Directiva de la empresa. | |
| Autoridades | |
| Ejecutar todo acto o contrato hasta el valor equivalente a quinientos (500) salarios mínimos mensuales vigentes. | |
| Tomar decisiones encaminadas al mejoramiento de la organización. | |
| Competencias | |
| <i>Nivel Académico:</i> Profesional titulado preferiblemente en carreras administrativas o | <i>Formación:</i> Conocimiento en Alta Gerencia |

Gerente General

en las áreas de Ingeniería Mecánica, civil,
Industrial.

Habilidades: Liderazgo, Manejo de relaciones
interpersonales, Autonomía, Toma de
decisiones de alto riesgo y a largo plazo.

Experiencia: Mínimo cinco (5) años en la
dirección o administración de empresas de
servicios públicos

Tabla 2. Gerente de Ingeniería y Operaciones.

Gerente de Ingeniería y Operaciones

Objeto Del Cargo: Evaluar y vigilar que se
cumplan todas las normas que rigen para las
instalaciones internas, diseñar las instalaciones
comerciales e industriales con sus respectivos
cálculos de caudal. Rendir informe a la Junta
Directiva de las actividades al igual que
cumplir con la toma de decisiones que se
obtengan de las reuniones técnicas, cumpliendo
con las actividades, operaciones, políticas,
programas, proyectos y metas de la empresa.

Superior Inmediato: Gerente General

Responsabilidades

Representar a la empresa en todos los eventos que involucren la capacidad técnica de la misma.
Dirigir y coordinar y supervisar la medición del sistema.
Dirigir, coordinar y supervisar los procesos de facturación.
Diseñar los sistemas de distribución de la compañía.
Realizar los estudios actuariales de la tarifa del sistema de distribución de la compañía.
Participar en proyectos de Normalización de inspección de sistemas de suministro de gas
combustible para edificaciones residenciales y comerciales.
Elaborar ofertas de trabajo que estructuren oportunidades de negocio y permitan concretar
alianzas empresariales mutuamente beneficiosas.
Coordinar los nuevos negocios de la compañía involucren crecimiento de la infraestructura.
Aplicar los procedimientos y registros del Sistema Gestión Integral, a su cargo.
Demás funciones que le sean asignadas por el Gerente General.

Autoridades

Tomar decisiones enfocadas a la solución de NO conformidades cuando se presenten en el
proceso de Ingeniería y Operaciones.

Competencias

Nivel Académico: Profesional titulado
preferiblemente en carreras de Ingeniería
Mecánica, civil, Industrial.

Formación: Conocimiento en Alta Gerencia.

Habilidades: Liderazgo, Manejo de relaciones
interpersonales, toma de decisiones,
autonomía.

Experiencia: Mínimo cinco (5) años en el
sector del Gas.

Tabla 3. Gerente Administrativo.

| Gerente Administrativo | |
|---|--|
| Objeto del Cargo: Ser soporte a la gerencia general, ser coordinador de las labores de las áreas comercial, contabilidad, tesorería caja, almacén principalmente. | <i>Superior Inmediato:</i> Gerente General |
| Responsabilidades | |
| <p>Coordinar junto con el departamento Comercial el crecimiento y políticas de ventas. Apoyar las labores de contabilidad y dar su opinión frente a los resultados contables. Liderar la elaboración de presupuesto general y tributario. Vigilar los presupuestos generales y tributarios de la compañía. Coordinar y apoyar las labores de las áreas contabilidad, almacén, caja y tesorero. Pagar las cuentas de cobro de obligaciones contraídas con la empresa y girarlas en el medio de pago respectivo. Presentar a la Gerencia General los análisis financieros que sea necesarios. Representar a la compañía en los actos delegados por la Gerencia General. Contratación de personal de la compañía. Gestionar los pagos a proveedores. Supervisar el recaudo de facturación. Autorizar las compras. Generación de nuevos proyectos que contribuyan al crecimiento de la organización. Evaluar los indicadores de gestión. Demás funciones que le sean asignadas por la gerencia general.</p> | |
| Autoridades | |
| <p>Autorizar las compras. Manejo del personal de la compañía.</p> | |
| Competencias | |
| <i>Nivel Académico:</i> Profesional titulado preferiblemente en carreras administrativas o en las áreas de Ingeniería Mecánica, civil. (Deseable, no indispensable). | <i>Formación:</i> Conocimiento en Alta Gerencia |
| <i>Habilidades:</i> Líder, Organizado, Manejo de buenas relaciones interpersonales, manejo de personal, Autonomía y toma de decisiones. | <i>Experiencia:</i> Mínimo cinco (5) año en la dirección o administración de servicios públicos. |
| Asesora Jurídica | |
| <i>Objeto del Cargo:</i> Todo documento, contrato, convenio, acuerdos tenga un Aval Jurídico | <i>Superior Inmediato:</i> Gerente General. |
| Responsabilidades | |
| <p>Representar a la empresa ante SSPD. Dando respuesta a los requerimientos solicitados por la misma entidad dentro del término legal para ello. Asesorar toda parte jurídica de la empresa. Atender todas las dudas que se presenten en la empresa referentes a quejas, peticiones, recursos, etc. Coordinar la contestación de la PQR. Dar repuestas por escrito a los conceptos o peticiones presentadas a la empresa a dentro de límites de tiempo exigidos por la ley.</p> | |

Representar la empresa Judicial y Extrajudicial.
 Iniciar procesos para recaudar la cartera.
 Contratar asesores externos.
 Revisar contratos.
 Revisión de actas de la Junta Directiva y Asamblea.
 Se compromete a la reserva de todas las actuaciones que por su función tenga a conocimiento.
 Mantener en custodia los títulos valores y pólizas de seguro y garantía.
 Mantener actualizadas las hojas de vida del personal, conservándolas bajo su custodia.
 Aplicar los procedimientos y registros del Sistema Gestión Integral, a su cargo.
 Las demás funciones que le asigne su superior inmediato acorde con la naturaleza de su cargo.

Autoridades

Toma decisiones Jurídica y emitir conceptos para hacer analizados ante la Gerencia y Junta Directiva.

Competencias

| | |
|--|---|
| <i>Nivel Académico</i> Profesional Titulado en Derecho. | <i>Formación:</i> Especialización (derecho minero y energético). Conocimiento de regulación servicios públicos de Colombia. |
| <i>Habilidades:</i> Líder, Manejo de relaciones interpersonales. | <i>Experiencia</i> 2 años de experiencia en la profesión |

Tabla 4. Auditor Interno.

Auditor Interno

Objeto Del Cargo: Asistir a la Gerencia en la revisión y supervisión del Sistema de Gestión de Calidad y del Organismo de Inspección bajo los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2008 y NTC-ISO-IEC 17020

Superior Inmediato: Junta Directiva

Responsabilidades

Realizar las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad de la compañía bajo los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2008.
 Realizar las auditorías internas al Organismo de Inspección de la compañía bajo los requisitos de la Norma NTC-ISO-IEC 17020.
 Aplicar el procedimiento de auditorías internas y los registros asociados.
 Informar al personal y a la Gerencia sobre los resultados de las auditorías.
 Hacer el seguimiento a las No Conformidades levantadas en las auditorías.
 Demás funciones que le sean asignadas por la Junta Directiva de la empresa.

Autoridades

Levantar las No Conformidades requeridas en las auditorías internas.

Competencias

| | |
|--|--|
| <i>Nivel Académico:</i> Bachiller. Estudiante universitario (deseable no indispensable). Profesional (deseable no indispensable). | <i>Formación:</i> Para Sistemas de Gestión de Calidad: Auditor Interno Calificado en la norma NTC ISO 9001 Para Organismos de Inspección Auditor Interno Calificado en la norma NTC ISO 17020 o Curso de formación en la norma |
|--|--|

| | |
|---|---|
| | NTC ISO 17020 y en NTC ISO 19011. Inspector certificado en instalaciones internas y externas. Nota: Para el Organismo de Inspección, en caso que el auditor no cuente con la calificación de inspector, éste podrá realizar la auditoría a inspectores en sitio, acompañado de un experto técnico. |
| <i>Habilidades:</i> Mente abierta, habilidad de expresión y comprensión | <i>Experiencia:</i> Haber realizado una auditoría interna (deseable no indispensable). |

Tabla 5. Control de cambios.

| Control de Cambios | Revisión | Descripción del Cambio |
|---------------------------|-----------------|---|
| | Versión: 01 | Creación del cargo de Supervisor. |
| | Versión: 02 | Creación del cargo de Auxiliar de Instalaciones. |
| | Versión: 03 | Creación del cargo del Dibujante. |
| | Versión: 04 | Cambio de nombres a los cargos Coordinador de Ingeniería y Asistente de Ingeniería. |
| | Versión: 05 | Creación de los cargos Inspector de Redes e Instalaciones Internas. |
| | Versión: 06 | Creación del cargo Coordinador de Municipio. |
| | Versión: 07 | 1. Modificación de la estructura organizacional de la empresa, se creó el cargo Auxiliar de Archivo, se eliminó el cargo de Vigilante, se nombró el cargo Técnico 1. Técnico de Instalaciones Internas ya que posee la competencia laboral para realizar la construcción y el cargo Técnico 2 se nombró Auxiliar de Instalaciones Internas. 3. Se implementó el formato F-059 Responsabilidades-Competencias-Autoridades. |
| | Versión: 08 | 1. Modificación de la estructura organizacional de la empresa, a. Dentro del proceso de I&O, los cambios fueron: - El cargo Asistente y Coordinador de I&O son dependientes del Jefe de I&O. - El cargo Técnico de Redes se denominó Constructor de Redes de Distribución. - Se creó el cargo de Auxiliar de Construcción de Redes de Distribución. - El cargo Técnico de Instalaciones Internas se denominó Constructor de Instalaciones Internas/Instalador de Artefactos a Gas - El cargo Auxiliar de Instalaciones Internas se denominó Auxiliar de Construcción de Instalaciones Internas/Instalación de Artefactos a Gas. - El cargo Excavador es dependiente del Constructor de Redes y del Constructor de Instalaciones Internas. - El cargo Maestro y el cargo de Obra Civil se unificó en uno solo y se denominó Reparador de Vías/Andenes, pues aunque se denominaran de dos formas distintas sus responsabilidades son las mismas. - El cargo Inspector de Redes paso al proceso de Inspección. - El cargo de Inspector de Instalaciones Internas paso al proceso de Inspección. b. Dentro del proceso Administrativo, los cambios fueron: - Se definió la línea de mando secundario al cargo Auxiliar de PQR por parte de la Gerencia de I&O y de Calidad, que permita evidenciar control y seguimiento sobre las modificaciones que se realizan a las Instalaciones Internas para dar cumplimiento a las Normas |

| | |
|-------------|--|
| | <p>Técnicas y la Legislación vigente, pues en este cargo se realiza la recepción de dichas solicitudes. -Se creó el cargo de Asistente Contable ya que en esta dependencia hay personal que posee el conocimiento profesional y el perfil de dicho cargo. - El cargo Auxiliar Contable es dependiente de Asistente Contable. 2. Se definió el proceso de Inspección para dar cumplimiento a los requisitos para la Acreditación como organismo de Inspección ante la SIC, que evidencie independencia y autonomía dentro del SGC y genere resultados imparciales de los demás procesos que desarrolla la empresa o demás servicios que presta. 3. Dentro del Organigrama y del proceso de Inspección se crearon los siguientes cargos: - Jefe de Inspección. - Auxiliar de Inspección. - Supervisor de Inspección.</p> |
| | <p>1. Modificación de la estructura organizacional de la empresa, se crean los cargos de: Secretaria de Almacén, Coordinador Administrativo y Financiero y Coordinador Ambiental. 2. Se eliminan los cargos: Auxiliar de Inspección, Jefe de Inspección, Supervisor de Inspección, Jefe de Ingeniería y Operaciones. 3. Se asignan las funciones del proceso de inspección de la siguiente manera: Auxiliar de inspección a Asistente de Municipio. Jefe de inspección a Gerente de Ingeniería y operaciones Supervisor de inspección a Inspector 4. Se cambia el nombre del cargo: Coordinador de Municipio por Secretario de Municipio. Coordinador de I&O por Asistente de Municipio. Constructor de Redes de Distribución por Oficial de Redes de Distribución. Constructor de Instalaciones Internas/Instalador de Artefactos a Gas por Oficial de Instalaciones.</p> |
| Versión: 10 | <p>1. Se independiza el Organismo de Inspección de la siguiente manera: Director Técnico - Jefe de inspección Asistente de Inspección - Auxiliar de Inspección. Inspector. 2. Se crea el cargo de Supernumeraria y de Coordinador de mercadeo y publicidad.</p> |
| Versión: 11 | <p>El cargo de Coordinador Ambiental es cambiado por Coordinador de Ingeniería, quien se hará cargo del departamento de Ingeniería y operaciones y realizará las actividades ambientales.</p> |
| Versión: 12 | <p>1. El cargo de Coordinador de Calidad es cambiado por Coordinador del Organismo de Inspección y Calidad, quien se hará cargo de los procesos de Inspección y de Gestión de Calidad y Mejora Continua. 2. El cargo de Secretaria de Almacén se cambia por Auxiliar de Almacén y el Coordinador de mercadeo y publicidad es nombrado como coordinador comercial.</p> |
| Versión: 13 | <p>1. Se elimina el cargo de Coordinador Comercial.</p> |
| Versión: 14 | <p>1. Se elimina el cargo de Gerente de Calidad quedando sus funciones a cargo del Coordinador del organismo de inspección y Calidad.</p> |
| Versión: 15 | <p>1. Se crea el cargo de oficial de correcciones 2. Se crea el cargo de Asistente Operativa 3. El cargo de Secretaria de municipio se cambia por Auxiliar Operativa</p> |
| Versión: 16 | <p>1. Se crea el cargo de Supervisor de Obras Civiles</p> |
| Versión: 17 | <p>Se relaciona los cargos de Asistente de PQR y Oficial de</p> |

| Correcciones | | |
|--------------|-------------------|--|
| Versión | Fecha | Descripción |
| Versión: 18 | | Se elimina F-059 V3 responsabilidades, competencias y autoridades y estas quedan inmersas en el manual de funciones. |
| Versión: 19 | | Se actualiza manual de funciones de asistente de gestión documental de acuerdo a la realidad de sus funciones. |
| Versión: 20 | | Se modifica las competencias del Coordinador del Organismo de Inspección. |
| 21 | Julio de 2013 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se adecuó el perfil de Auditor Interno de la compañía, teniendo en cuenta los requisitos de competencia técnica, para hacer auditorías al Organismo de Inspección. 2. Se crea el cargo Auxiliar de Inspección. 3. Se elimina el cargo Supernumerario 4. Se crea el cargo Auxiliar de Gestión Documental. |
| 22 | Noviembre de 2013 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se crea el cargo Asistente del Organismo de Inspección y Calidad. 2. Se actualizan las competencias del Coordinador Organismo de Inspección y Calidad. 3. Se actualizan las responsabilidades del Director Técnico y Asistente de Inspección. 4. Se define la autoridad al cargo Oficial de reparaciones desde el Proceso de Ingeniería. |
| 23 | Diciembre de 2013 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se actualizaron las responsabilidades del director técnico del organismo de inspección, para adecuarlo al alcance de acreditación. 2. Se diferenciaron los cargos inspectores de redes y de internas. 3. Al cargo Asistente de Inspección, se adiciona la responsabilidad de verificar aleatoriamente los equipos asignados al Organismo de Inspección. |
| 24 | Abril de 2014 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de los cargos Tesorero, Técnica en Salud Ocupacional y Auxiliar de Atención y Servicios al usuario. 2. Se establece de manera independiente el cargo Director Técnico de la Coordinación del Organismo de Inspección. 3. Adecuación del cargo Secretaria General a las funciones que ejecuta. |
| 25 | Junio de 2014 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se crea el cargo Asistente de Compras, se asignan las funciones y se actualizan las del Almacenista ya que algunas de las funciones pasan a ser responsabilidad del nuevo cargo. |

Control Interno

En la empresa Madigas Ingenieros se realiza el control interno cada seis meses por personal de la misma y una vez al año por la superintendencia donde se evalúa el desempeño de todos los municipios, en la sede de San Martín se realiza, por la jefe de municipios, una auditoria cada año donde se evalúa si los municipios están cumpliendo debidamente con el reglamento de la empresa, si estos conocen los formatos que se utilizan y si utilizan las versiones actualizadas.

(Anexo 2 Acta De Control Interno)

Mapa De Riesgos:

Tabla 6. Proceso de ventas área comercial Madigas Ingenieros SA.ESP.

| Riesgo | Descripción | Causa | Efecto | Clasificación | Análisis | | Valoración | Políticas |
|--|--|---|---|---------------|-------------------|-----------------|------------------------|--|
| | | | | | Calificación | Evaluación | Probabilidad e impacto | |
| Mala comunicación | La información y cambios realizados no son notificados oportunamente | Falla en el plan interno de comunicaciones. Ausencia de compromiso en la alta dirección. | Distorsión de la información y entorpecimiento de las actividades del área comercial y ventas | Operativo | Probabilidad alta | Riesgo moderado | Alta | -Evitar el riesgo fortaleciendo el canal de comunicaciones en la organización. -Crear compromisos por parte de la dirección para mejorar la comunicación de la organización |
| Procedimientos, formatos desactualizados | Los formatos para registro y manejo de información no están actualizados con respecto a las demás sedes. | No hay buena comunicación y no se notifican de manera oportunas los cambios y procedimientos en la organización | Incumplimiento de los objetivos del proceso ya que los indicadores no van a coincidir con los de las demás sedes. | Operativo | Probabilidad alta | Riesgo moderado | Alta | -Establecer y notificar las fechas para la actualización de los documentos y formatos usados en el proceso de ventas y la empresa en general. |

Política De Calidad

Garantizar seguridad y confianza en la distribución, comercialización e inspección de sistemas de suministro de Gas Natural, con personal calificado y tecnología apropiada que

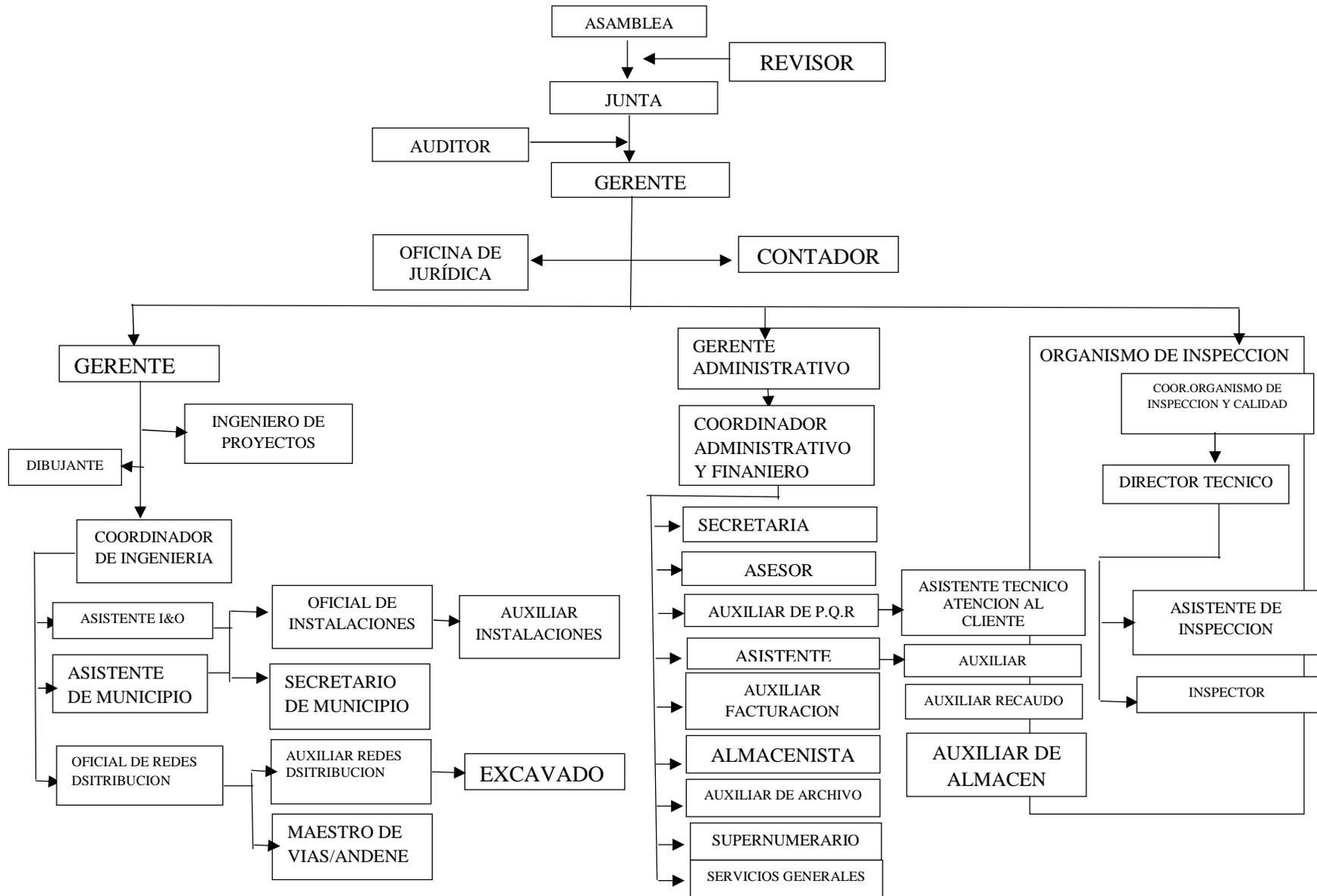
aseguren:

- Cumplimiento de requisitos (Clientes, legales, reglamentarios).
- Satisfacción de nuestros clientes.
- Mejoramiento continuo en la eficacia del sistema de gestión integral.
- Crecimiento organizacional.

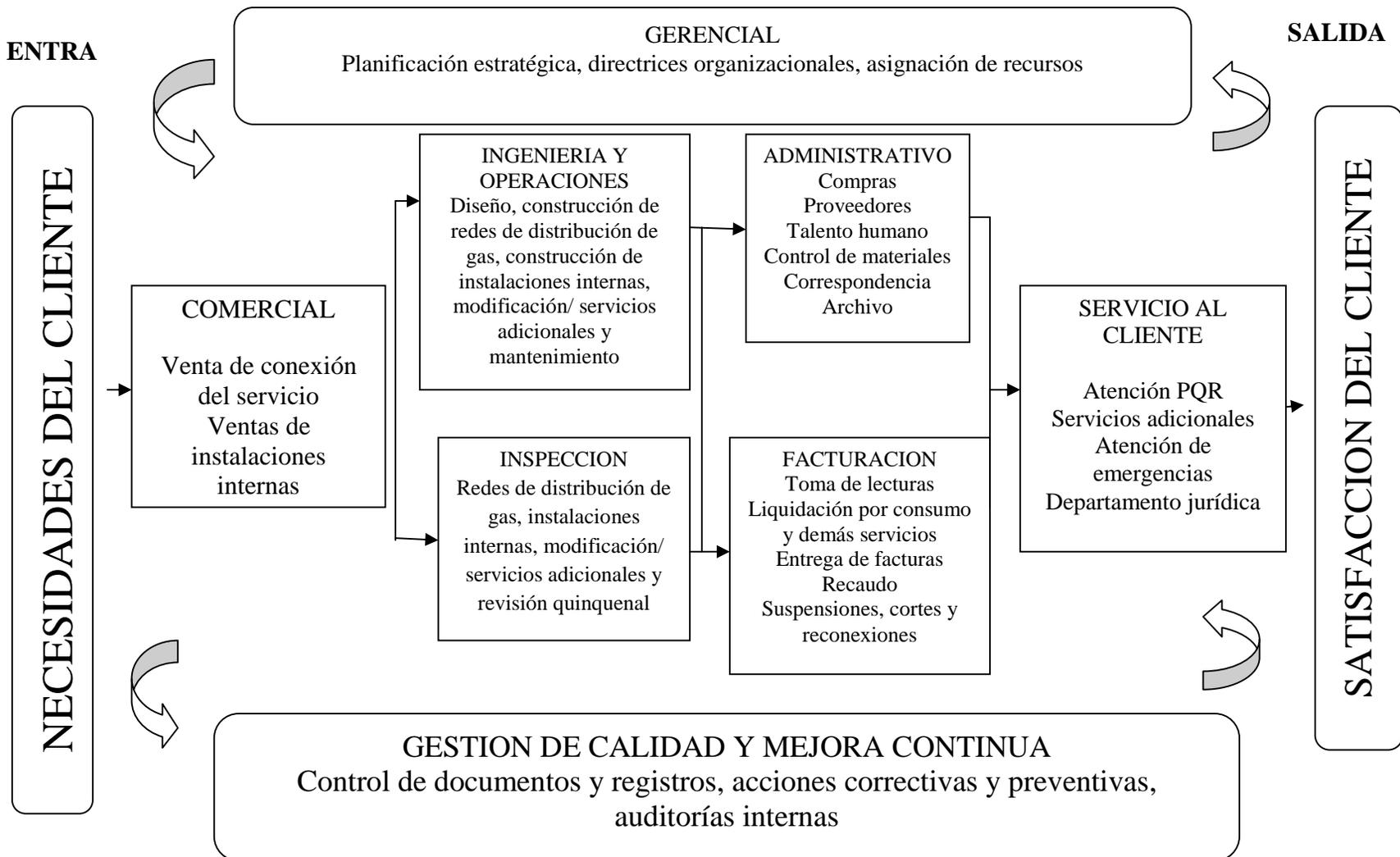
Objetivos De La Calidad

1. Garantizar la recepción de nuevos clientes a través de ventas.
2. Disminuir el tiempo de respuesta en la realización de las instalaciones internas.
3. Mantener el tiempo de respuesta para la realización de resanes.
4. Disminuir falencias en la facturación prestada a los usuarios.
5. Disminuir los tiempos de respuesta establecidos por la ley de las peticiones – quejas – reclamos del cliente.
6. Garantizar que el personal que labora en la organización, sea competente para el desempeño de su cargo.
7. Incrementar la satisfacción de los clientes.
8. Garantizar la eficiencia del Sistema de Gestión Integral.

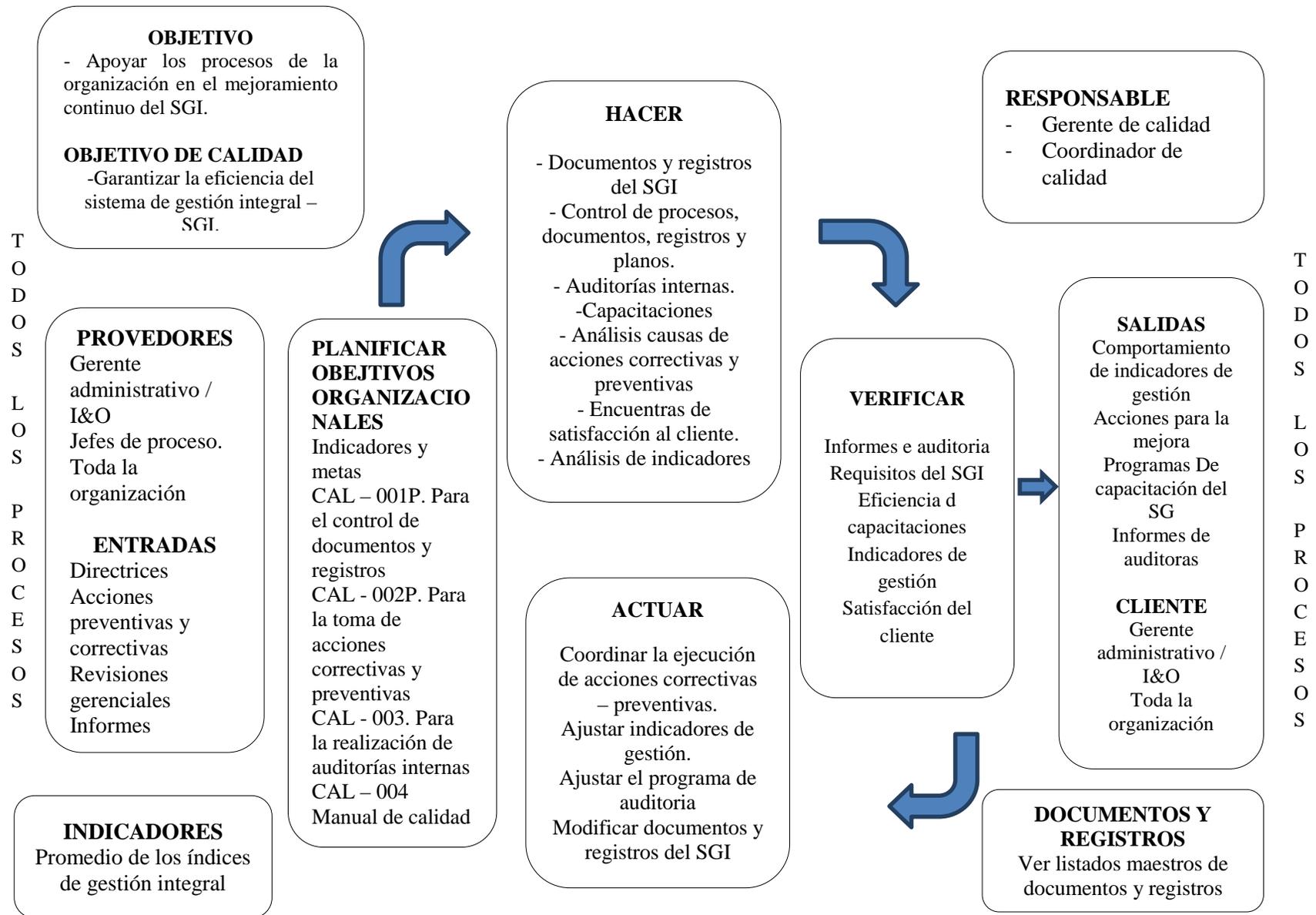
Organigrama



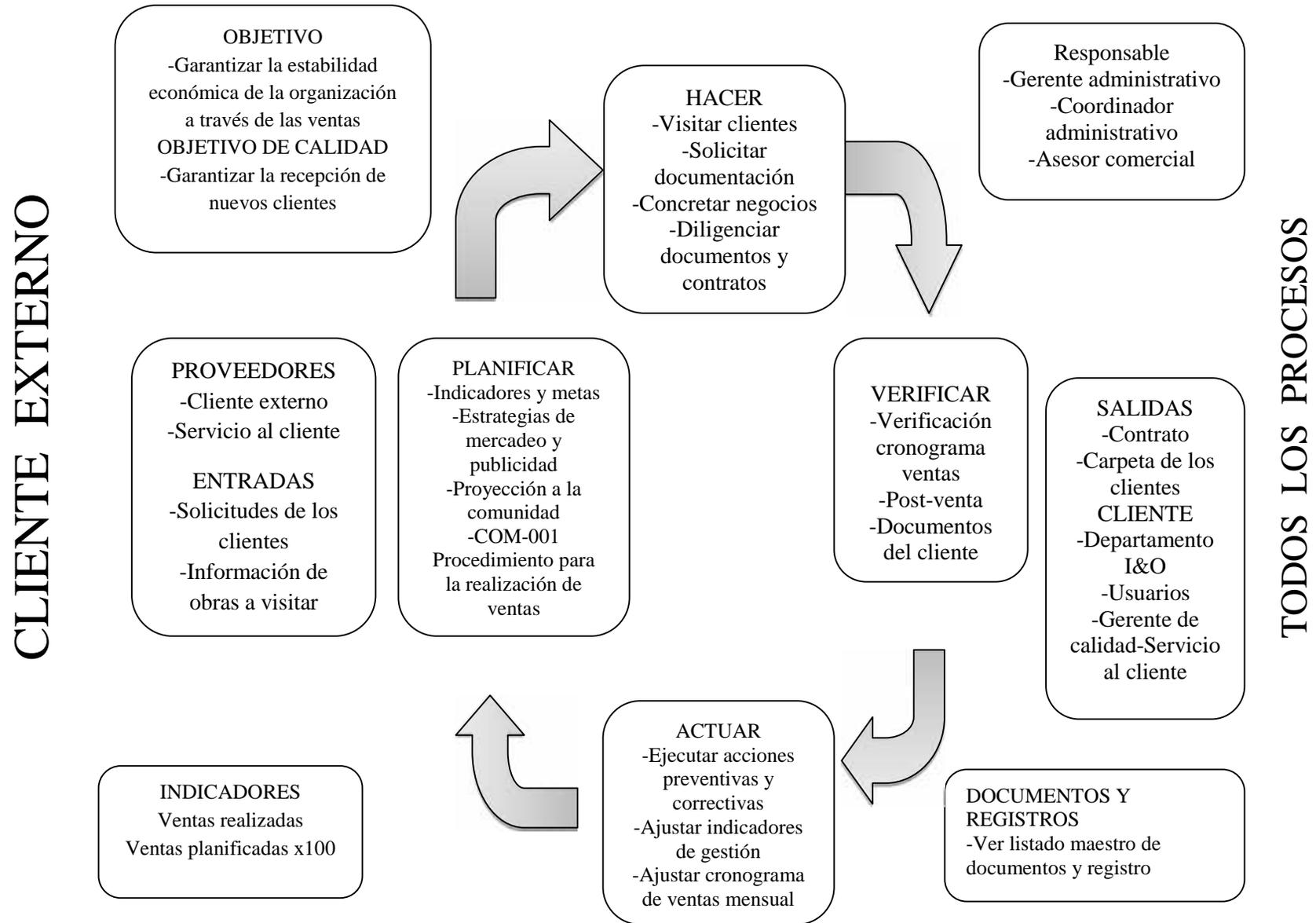
Mapa de procesos

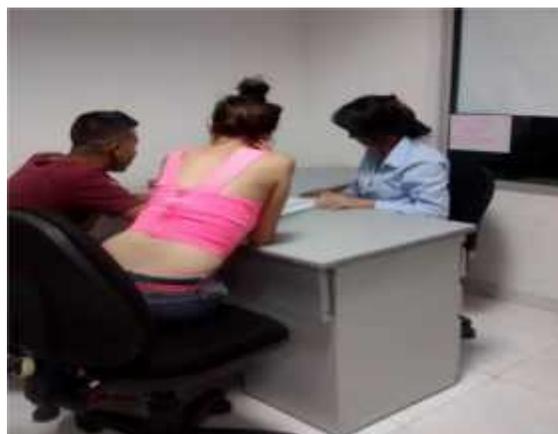
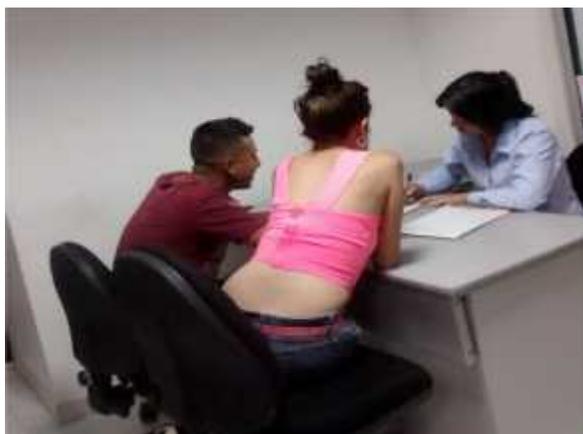
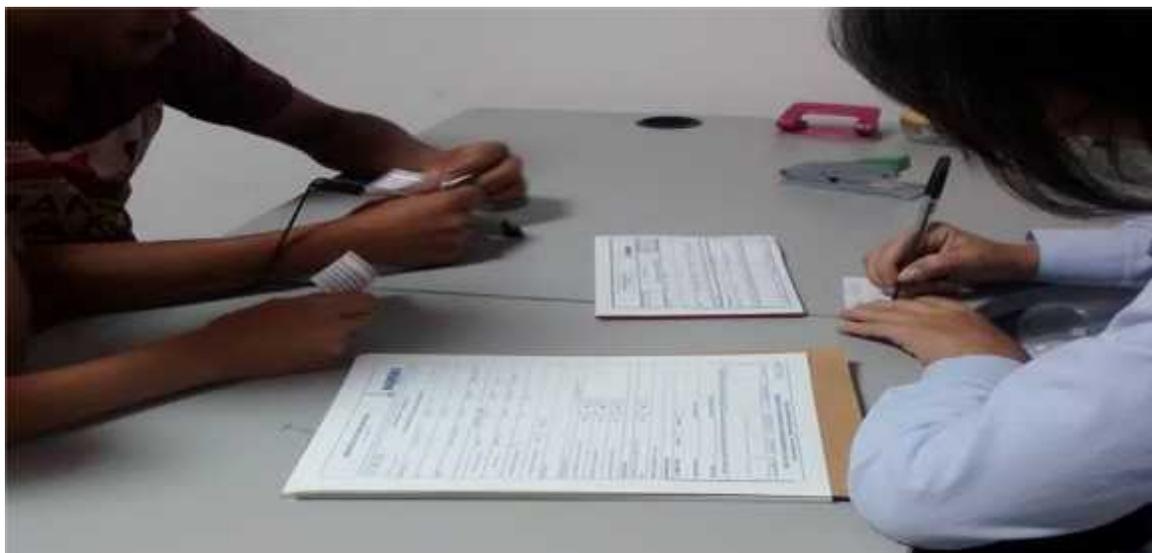


Caracterización del Proceso Gestión de Calidad



Caracterización Del Proceso Comercial





Proceso comercial

Tabla 7. Proceso Comercial.

| Proceso | Descripción | Responsable | Registro |
|-----------------------------------|--|--|--------------------------|
| Contactar al cliente | Realizar la búsqueda de nuevos clientes a través de visitas en terreno o atender las solicitudes del cliente, directamente en la oficina de atención al cliente. | Asesor comercial Auxiliar operativa | N.A |
| Presentación de la empresa | Presentar al cliente la empresa, los servicios que presta, las ventajas y beneficios de pertenecer a Madigas S.A.ESP. | Asesor comercial Auxiliar operativa | F-070 reporte de visitas |

| Proceso | Descripción | Responsable | Registro |
|--|---|--|----------------------------------|
| ¿Se formaliza la venta? | Si se formaliza la venta, se explica al usuario el valor de la venta de contado o financiada. | Asesor comercial Auxiliar operativa | F-070 reporte de visitas |
| | Si el cliente no está interesado se deja la evidencia en el F-070 registro de visitas y se entrega información con los datos del asesor comercial y requisitos de venta, cuando se estime conveniente. | Asesor comercial Auxiliar operativa | F-070 reporte de visitas |
| Diligenciar documentación | Formalizar la venta, diligenciando la documentación de acuerdo a la forma de pago elegida por el cliente y al tipo de venta(ver numeral 5.requisitos) | Asesor comercial Auxiliar operativa | F-070 reporte de visitas |
| Organizar y encarpetar la documentación | Organizar la información en una carpeta, teniendo en cuenta en el orden en el que están establecidos los requisitos. | Asesor comercial Auxiliar operativa | Carpeta del usuario |
| Ingresar información al software | Registrar la información del cliente en el software, generándole el formulario de legalización del servicio y factura de venta. Si la venta se realiza en la oficina principal, realizar el pago en caja, donde le generan el recibo de caja del software. | Asesor comercial/ Auxiliar operativa/ Auxiliar de recaudo/ | Formato del software Nexis |
| Registrar pago | Si la venta se realiza en los municipios, se entrega al usuario la consignación del banco para que realice el pago. El cliente debe reportar la consignación original para que le sea cargado el pago al software. | Auxiliar operativa/ cliente | Carpeta del usuario/consignación |

| Proceso | Descripción | Responsable | Registro |
|-----------------------------------|--|--|--|
| | Realizar el pago, se recauda el valor consignado por el usuario en la oficina de servicio al cliente y se elabora un recibo de caja menor pre impreso y numerado como soporte del pago del cliente. La auxiliar realiza el pago en bancos y anexa la consignación original a la carpeta del usuario. | | |
| Registrar venta | En los centros operativos diferentes a acacias, se registra en la base de datos F-32; adicionalmente, se ingresa en el tablero de mando F-152 este último es remitido al asistente de cada municipio por correo electrónico. | Asesor comercial /Auxiliar operativa | F-06 registro de ventas grupales F-152 Tablero de mando |
| Tipo de instalación | A la vista | Si la instalación es a la vista, pasar al paso legalizar la documentación enunciado en este diagrama. | Asesor comercial /Auxiliar operativa Capeta del usuario |
| | Oculto o mixta | Cuando el cliente solicite la instalación interna oculta o mixta, se debe definir el trazado y marcación dentro del área, de la línea individual que por sus condiciones constructivas debe dar cumplimiento a la NTC aplicables a las expectativas del cliente. | Asesor comercial /Auxiliar operativa N/A |
| Visita técnica | Cuando la complejidad de la obra así lo requiera hacer la visita técnica y marcar las regatas al usuario. | Auxiliar de instalaciones/ oficial de instalaciones/inspector | F-017 Isométrico |
| Legalizar la documentación | Remitir la carpeta con toda la documentación del | Asesor comercial/ Auxiliar operativa | Carpeta del usuario |

| Proceso | Descripción | Responsable | Registro |
|---|--|---|-----------------------------------|
| | <p>cliente al proceso de ingeniería y operaciones, cuando las ventas se ejecuten en Acacias o en los centros operativos de Boyacá y Caldas.</p> <p>En caso de que la venta sea de municipios de Meta y Cundinamarca diferente a Acacias, la auxiliar operativa hace entrega de la carpeta al proceso de facturación.</p> | | F-016 Registro de ventas grupales |
| Actualizar tablero de mando | <p>En los centros operativos diferentes a Acacias, la auxiliar operativa registra la venta en el tablero de mando y lo remite actualizado a la asistente de municipio.</p> <p>En Acacias, quien actualiza la información en el tablero de mando es el asistente de municipio.</p> | Asistente de municipio / Auxiliar operativa | F-152 Tablero de mando |
| Recepción documentación por el proceso de ingeniería y operaciones | Revisar la documentación del cliente y programar la realización de la instalación (ver procedimiento ING-008 Revisión y programación de los requisitos del cliente). | Asistente de municipio | Carpeta del usuario |
| Recepción de documentación por el proceso de facturación | <p>La auxiliar operativa reporta la consignación realizada por el usuario a contabilidad, allí se elabora el ingreso, luego carga el pago en el software y lo archiva en la carpeta del usuario.</p> <p>Hacer entrega de la carpeta a facturación,</p> | Auxiliar operativa/ Auxiliar contable / Asistente de facturación / Auxiliar de facturación | F-016 Registro de ventas grupales |

| Proceso | Descripción | Responsable | Registro |
|------------------|---|---|--------------------------|
| | donde se revisa la documentación frente a la información cargada en el software | | |
| Postventa | Periódicamente y de manera aleatoria se realiza encuesta a los clientes que se haya construido la instalación para conocer su conformidad con el servicio prestado. | Asesor comercial/ Auxiliar operativa | F-136 Encuesta postventa |

Tabla 8. Procesos actividades y tareas del área comercial.

| Procesos | Actividades | Tareas |
|---|--|--|
| 1. Contactar al cliente | Identificar el barrio. Confirmar si hay red. Sacar planillas de vistas. Realizar brigadas. |) Visitar los clientes en terreno.) Repartir publicidad.) Llamar los usuarios que van a la empresa. |
| 2.- Presentación de la empresa | Se presenta al cliente la empresa, los servicios que presta, las ventajas y beneficios de pertenecer a Madigas Ingenieros S.A ESP. |) Dar a conocer la política de calidad.) Ofrecer los planes de financiación que brinda la empresa) Presentar los funcionarios que trabajan en la empresa. |
| 3.- Se formaliza la venta | Si el usuario está interesado se deja la constancia en el formato F – 070 Reporte de visitas para tener en archivo del área comercial |) Pedir la documentación al usuario.) Concretar el sitio de la firma del contrato. |
| 4.- Diligenciar documentación. | Al formalizar la venta se diligencia la documentación y se acuerda la forma de pago. |) Revisar que los documentos estén vigentes.) Llenar los formularios en su totalidad con formas y huellas.) Entregar copias de contratos. |
| 5.- Organizar y encarpetar la información | Organizar la información en una carpeta, teniendo en cuenta el orden establecido en los requisitos. |) Organizar la carpeta.) Asignarle la codificación. |
| 6.- Ingresar al software | Registrar la información en el software, generando el formulario de legalización de servicio y factura de venta. |) Ingresar la carpeta del nuevo usuario a Nexis.) Generar el formulario de legalización y factura de venta.) Ingresar la carpeta a la base de datos del municipio. |
| 7.- Se formaliza la pos-venta | Periódicamente se realiza la encuesta a los usuarios que ya tiene en uso el servicio. |) Hacer la visita a la residencia.) Levantar registro fotográfico. |

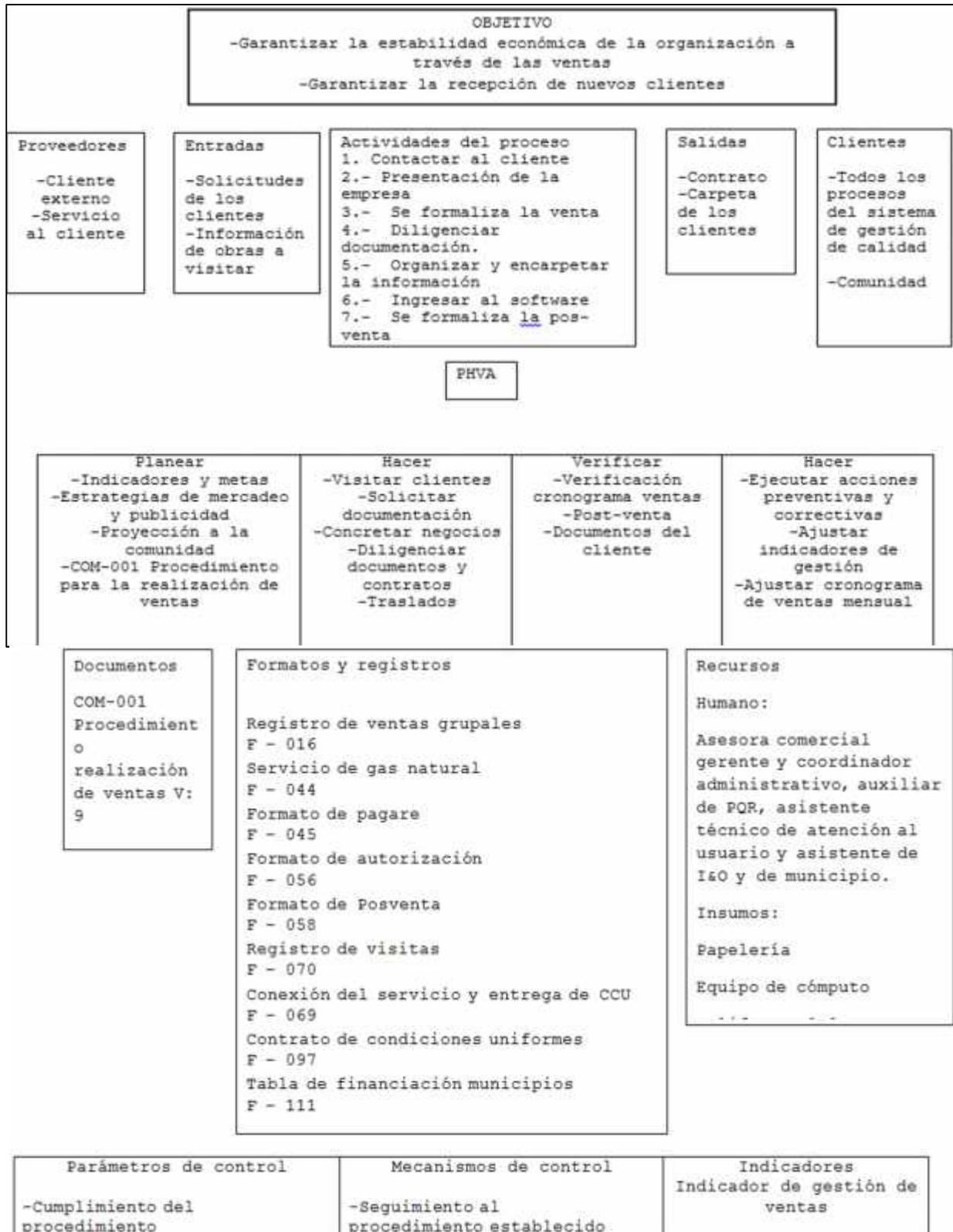


Figura 1. Ficha de caracterización del proceso comercial de la empresa Madigas Ingenieros.

Procedimiento De Ventas Madigas Ingenieros

1. Objetivo. Describir la metodología aplicada por MADIGAS INGENIEROS SA.ESP., para la realización de ventas que están contempladas de la siguiente forma: conexión a la red de distribución de gas (construcción de la acometida y montaje del centro de medición) y construcción de instalaciones internas (construcción de la línea individual y la conexión de gasodomésticos).

2. Alcance. El presente documento aplica para la realización de ventas en edificaciones residenciales, comerciales e industriales.

3. Responsabilidades. Los responsables de la aplicación del presente procedimiento son: los asesores comerciales, gerente y coordinador administrativo, auxiliar de PQR, asistente técnico de atención al usuario y asistente de I&O y de municipio.

4. Definiciones.

CENTRO DE MEDICIÓN: conformado por los equipos y los elementos requeridos para efectuar la regulación, control, y medición del suministro del servicio de gas para uno o varios usuarios.

DISTRIBUIDOR DE GAS COMBUSTIBLE POR REDES: persona que presta el servicio público domiciliario de distribución de gas combustible.

LINEA DE ACOMETIDA O ACOMETIDA: derivación de la línea secundaria que llega hasta la válvula de corte (registro) de la primera etapa de regulación asociada al inmueble.

LINEA INDIVIDUAL: sistema de tuberías internas o externas a la vivienda que permiten la conducción de gas hacia los distintos artefactos de consumo de un mismo usuario. Está comprendida entre la salida de los centros de medición (o los reguladores sin medidor) y los puntos de salida para la conexión de los artefactos de consumo.

USUARIO: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio de distribución de gas, bien como propietario del inmueble en donde se presta, o como receptor directo del servicio.

VENTA: acuerdo o contrato mediante el cual un vendedor transmite bienes o servicios, real o personal, a un comprador a cambio de un precio pagado con dinero. Una transacción de venta difiere de una transacción de trueque en que esta no aplica la transferencia de dinero.

5. Descripción. A continuación se describe la metodología utilizada por MADIGAS INGENIEROS SA.ESP. Para la realización de las ventas:

Nota: En una edificación residencial o comercial nueva o que este en trámite de adquisición de licencia de construcción, en cuyo diseño se contemple la instalación para suministro de gas combustible, esta deberá tener como responsable del diseño a un profesional calificado en la materia y este diseño deberá estar previamente aprobado por la empresa distribuidora como requisito de calidad e idoneidad para ser presentado ante el Alcalde, curador urbano o autoridad competente para su estudio de acuerdo a lo señalado en los artículos 43 letra f y 44 del decreto 3466 de 1982. En consecuencia además de los requisitos exigidos por las autoridades correspondientes se deberá ajustar la siguiente documentación:

-Memoria técnica, con descripción detallada del proyecto de la instalación para el suministro de gas combustible y los respectivos planos firmados por un ingeniero o arquitecto, graduado, matriculado y con tarjeta profesional vigente.

-Aprobación por parte de la empresa distribuidora de gas, con concepto sobre la disponibilidad de la prestación del servicio en el sitio de construcción de la instalación

La organización ha establecido requisitos y formas de pago que faciliten al cliente acceder al servicio; los requisitos son los siguientes:

5.1. Venta de Contado: Pago total del valor publicado de la matrícula a precios vigentes en el momento de la firma de la misma.

) Solicitar fotocopia de la cedula de la persona que compra (quien solicita la matrícula) ampliada al 150%.

) Fotocopia del documento del inmueble (1 hoja de escritura por ambos lados, fotocopia del impuesto predial o contrato de compra - venta).

) Copia del comprobante del ingreso.

) Diligenciar documentación con firma y huella del solicitante o comprador.

) Se organiza la documentación, se encarpeta debidamente.

) Asignar el código de usuario de acuerdo al consecutivo del municipio.

) Se radica en el F- 016 registros de ventas grupales.

) Se reporta al departamento de ingeniería y operaciones para su debida realización.

) F- 044 servicio de gas natural.

) F 069 conexión del servicio y contrato de condiciones uniformes.

5.2. Venta a financiar: Pago por cuotas del valor de la matrícula a precios vigentes, incluyendo un interés a financiar, un plazo y una cuota inicial.

) Solicitar fotocopia de la cédula ampliada al 150% de la persona que compra (quien solicita la matrícula).

) Fotocopia del documento del inmueble (1 hoja de escritura por ambos lados, fotocopia del impuesto predial o contrato de compra – venta).

) Fotocopia de la cédula del codeudor, ampliada al 150%.

-) Copia de recibo de caja F – 055 o copia de la consignación de la consignación inicial.
-) Diligenciar documentación con firmas y huellas del comprado y codeudor.
-) Se organiza la documentación, se encarpeta debidamente.
-) Asignar código de usuario de acuerdo al consecutivo del municipio.
-) Se radica en el F – 016 registro de ventas grupales.
-) Se reporta al departamento de ingeniería y operaciones para su debida realización.
-) F – 044 servicio de gas natural.
-) F – 045 Formato de pagare.
-) F – 056 Formato de autorización.
-) F – 069 Conexión de servicio y contrato de condiciones uniformes

Las tarifas y factores de financiación están establecidos en el F – 111 tabla de financiación.

Los factores de financiación están definidos por el tiempo en el que se desee financiar el derecho de conexión y / o la instalación interna.

-) La tarifa del derecho de conexión es regulada y es igual para todos los estratos.
-) La tarifa de la conexión interna de acuerdo al estrato y a la longitud de la instalación ya que el valor establecido por estrato cubre desde un metro hasta 15 metros de tubería de cobre.

5.3. Traslado de la empresa distribuidora: Evento en el cual es suscriptor o usuario acogido a los parámetros de ley decide cambiar de empresa distribuidora de gas natural.

-) Para ser el traslado el usuario debe llevar como mínimo 1 año con otra empresa distribuidora.
-) Solicitar fotocopia de la cédula de la persona titular del contrato en la otra empresa.
-) Fotocopia de último recibo de pago de la otra empresa.

-) Diligenciar documentación con firma y huellas del comprador o codeudor.
-) Se organiza la documentación, se encarpeta debidamente.
-) Asignar código de usuario de acuerdo al consecutivo del municipio.
-) Se radica en el F – 016 registros de ventas grupales.
-) Se reporta al departamento de ingeniería y operaciones para su debida realización.
-) F – 045 Formato de pagare.
-) F – 056 Formato de autorización.
-) F – 069 Conexión del servicio y contrato de condiciones uniformes.
-) Si el traslado es una venta de contado no es necesario el diligenciamiento de los formatos F – 045 Formato de pagare y F – 056 Formato de autorización.

5.4. Usuarios de firmas instaladoras: Son usuarios que han adquirido con anterioridad el servicio de la instalación interna con una firma instaladora diferente a Maldigas Ingenieros:

-) La firma instaladora debe estar inscrita con Maldigas Ingenieros SA. ESP. Como lo indica el procedimiento ING – 001.
-) Solicitar la carpeta con la documentación requerida en los procedimientos ING – 001.
-) Solicitar fotocopia de la cedula de la persona titular del contrato en la otra empresa.
-) Diligenciar documentación con firmas y huellas del comprador y codeudor.
-) Asignar código de usuario de acuerdo al consecutivo del municipio.
-) Se organiza la documentación, se encarpeta debidamente.
-) Se radica en el F – 016 Registro de ventas grupales.
-) Se reporta al departamento de ingeniería y operaciones para su debida realización.
-) F – 045 Formato de pagare.

) F – 056 Formato de autorización.

) F – 060 Conexión del servicio y contrato de condiciones uniformes.

) Si es una venta de contado no es necesario el diligenciamiento de los formatos F – 045

Formato de pagare y F – 056 Formato de autorización.

Nota 1: Cuando la persona quien solicita el servicio es una persona jurídica que representa legalmente una sociedad o hace parte de esta, adjunto a la fotocopia de la cedula se debe anexar una fotocopia del RUT (Registro único tributario) y de la cámara y comercio que evidencia la constitución de la sociedad.

Nota 2: La asignación del código del usuario la realiza el asesor comercial de acuerdo al consecutivo y código de facturación de cada municipio, este código de municipio está registrado en el formato F – 031 Pasos para la realización de la factura.

6. Formatos: Los formatos aplicables para el desarrollo del presente documento son:

) Registro de ventas grupales F – 016

) Servicio de gas natural F – 044

) Formato de pagare F – 045

) Formato de autorización F – 056

) Formato de Posventa F – 058

) Registro de visitas F – 070

) Conexión del servicio y entrega de CCU F – 069

) Contrato de condiciones uniformes F – 097

) Tabla de financiación municipios F – 111

Los formatos mencionados se encuentran anexos.

Control de Cambios

Tabla 9. Control de cambios.

| Revisión | Descripción del cambio |
|-----------------|---|
| Versión 01 | Creación del formato de posventas y convenio de ahorro programado para instalaciones internas. |
| Versión 02 | Ítem 5.2 venta a financiar faltaba especificar el formato de autorización F – 056 |
| Versión 03 | Se dejó de prestar el ahorro programado como forma de pago por desvió y malos manejos del dinero, se tomó la decisión que ningún funcionario está en capacidad de recaudar dinero; el recaudo se hará en la oficina de la empresa o en la entidad bancaria. |
| Versión 04 | <ol style="list-style-type: none">1. Se especificaron los requisitos técnicos que debe contemplarse en una edificación residencial o comercial que incluya en su diseño la instalación para suministro de gas; que harán parte del trámite para la adquisición de la licencia de construcción.2. Se especificó los requisitos adicionales que debe cumplir una persona jurídica al solicitar el servicio de gas natural. |
| Versión 05 | <ol style="list-style-type: none">1. Se actualiza de acuerdo a la nueva estructura organizacional de la empresa.2. Se modifican los documentos que deben diligenciarse en los traslados de empresas distribuidoras.3. Se establecen los requisitos para legalizar una venta para usuarios que realizaron su instalación interna con otra empresa instaladora.4. Se describe como se realiza la codificación de los usuarios en cada municipio. |
| Versión 06 | Se crea el formato F-111 tabla de financiación donde se establecen las tarifas y os factores de financiación. |

III Fase De Diseño

Manual de Calidad CAL-004

1. Objetivo. El presente Manual de Calidad identifica el Sistema de Gestión Integral de MADIGAS INGENIEROS SA. ESP.

2. Alcance. Aplica para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con la NTC-ISO-9001:2008.

3. Responsabilidades. Es responsabilidad de todo el personal que labora en la Organización, desarrollar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad implementado.

4. Definiciones:

GESTIÓN DE CALIDAD: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

MANUAL DE CALIDAD: documento que describe el Sistema de Gestión Integral de una Organización.

CALIDAD: conjunto de características inherentes que cumplen con los requisitos.

CLIENTE: organización o persona que recibe un producto.

MEJORA CONTINUA: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplirlos requisitos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr esos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5. Descripción

Presentación Empresarial

Sede Principal: Calle 18 N° 22-56 ACACIAS – META

PBX: (57) (8) 6569100 – 6569180 - 6569555

Fax: (57) (8) 6569555 Ext. 107

Nit: 822001073-4

Página web: www.madigas.com.co

¿Qué es Madigas Ingenieros SA. ESP.? MADIGAS INGENIEROS SA. ESP. Es una empresa que está en la capacidad de brindar soluciones integrales y servicios de la más alta calidad en el campo de la Ingeniería, gracias a que cuenta con personal profesional y técnico comprometido en la prestación del Servicio Público de Gas Natural Domiciliario, Comercial e Industrial. Está constituida como una organización con responsabilidad jurídica anónima.

5.1 Nuestros productos

5.1.1 Distribución de gas natural. Hemos extendido nuestras redes de gas natural a lo largo del territorio nacional, cumpliendo con las Normas Técnicas de Ingeniería aplicables, para garantizar que el diseño cumpla con el funcionamiento y la seguridad de la comunidad.

Poseemos redes de distribución de gas natural propias algunas operando y otras en proceso de construcción en los departamentos de:

- . Meta
- . Cundinamarca
- . Boyacá
- . Caldas

5.1.2 Comercialización. Se inicia con la gestión del Proceso Comercial, quien es el encargado de capturar la necesidad del cliente, ofreciendo el servicio de conexión e instalación interna para el suministro del gas natural, lo que comprende el trazado, construcción y mantenimiento de las mismas.

5.2 Reseña Histórica. MADIGAS INGENIEROS SA. ESP. Nace fruto de la inquietud de un equipo de Ingenieros y Profesionales en diferentes áreas que tenían el claro objetivo de crear una compañía en el sector de Gas Natural, capaz de proporcionar soluciones integrales y efectivas, asumiendo retos y compromisos por medio de la ejecución de proyectos de gran envergadura.

Fue registrada como Sociedad Ltda. El 1 de Octubre de 1996, y en adelante la

Gerencia General fue asumida por el Ingeniero Asclepiades Rincón; surge como proyecto principal la distribución del servicio de gas natural en el municipio de Acacias (Meta) que contaba con el punto de entrega o City Gate y aún no había sido atendido por ninguna otra empresa distribuidora, oportunidad para que el municipio tuviera el servicio público; motivo por el cual la empresa se vio la necesidad de cambiar de Sociedad Limitada a Sociedad por Acciones S.A. y como Empresa de Servicios Públicos (ESP) hecho que generó el nuevo nombre registrado en escritura el 20 de octubre 1997, llamándose MADIGAS INGENIEROS S.A. ESP.

5.3 Misión. MADIGAS INGENIEROS S.A. ESP proporciona servicios de comercialización y distribución de gas natural con calidad y eficiencia, cumpliendo con la legislación aplicable; para que cada día llegue a un mayor número de usuarios.

5.4 Visión. Ser la empresa líder en la Comercialización y Distribución de gas natural con excelencia de servicio, para contribuir en el mejoramiento del nivel de vida de nuestros usuarios.

5.5 POLÍTICA DE CALIDAD

Garantizar seguridad y confianza en la distribución y comercialización de sistemas de suministro de Gas Natural, con personal calificado y tecnología apropiada que aseguren:

- . Cumplimiento de requisitos (cliente, legales, reglamentarios)
- . Satisfacción de nuestros clientes
- . Mejoramiento continuo en la eficacia del Sistema de Gestión Integral.
- . Crecimiento organizacional.

5.6 Alcance. El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de MADIGAS INGENIEROS

SA. ESP. Es:

- . Con la NTC-ISO-9001:2008
- Diseño, construcción, operación, comercialización y distribución en sistemas de gas natural.
- Trazado, construcción, verificación y mantenimiento de instalaciones internas para suministro de gas natural.

5.7 Exclusiones. La organización ha excluido el requisito 7.5.2. De la NTC-ISO-9001:2008, “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio” ya que en la prestación del servicio se garantiza que se realizan las pruebas necesarias antes de entregarle al cliente el producto para su utilización.

5.8 Objetivos de calidad. Se estableció el formato F-047 Despliegue de Objetivos que tiene como meta medir periódicamente el cumplimiento de los requisitos necesarios para la prestación

óptima de los servicios que suministra la organización y que da cumplimiento a la Política y directrices emanadas por la Gerencia de la Organización, además permite detectar no conformidades en los procesos y actividades del sistema, conforme lo establecen los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008 y los procedimientos de calidad.

Los objetivos que estructuran es Sistema de Gestión de Calidad son:

1. Garantizar la recepción de nuevos clientes a través de ventas.
2. Disminuir el tiempo de respuesta en la realización de las instalaciones internas.
3. Garantizar la certificación de las inspecciones
4. Disminuir falencias en la facturación presentada a los usuarios.
5. Garantizar que las peticiones-quejas-reclamos de los clientes sean atendidos bajo los parámetros de respuesta establecidos por la ley.
6. Mantener o incrementar la competencia del personal para el desempeño de su cargo.
7. Asegurar que se brinde formación al personal relacionada con el desempeño de su cargo.
8. Incrementar la satisfacción de los clientes.
9. Garantizar la atención de fugas a tiempo.
10. Garantizar que la desviación del Balance de Gas, no supere el 4% de lo nominado.
11. Garantizar la actualización permanente de los planos.
12. Garantizar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.

5.9 Compromiso de la Dirección. La Política de Calidad de la Organización, explica el compromiso que tiene la empresa con la calidad, de acuerdo con las expectativas del cliente.

La Política de Calidad se cumple en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, ya que todos los procedimientos y demás documentos que componen el sistema están enfocados

a que los productos y servicios cumplan las especificaciones del cliente, igualmente la Dirección se compromete a contar con personal calificado para el desempeño de sus actividades y a brindar capacitaciones constantemente para la mejora continua.

La Gerencia se compromete a hacer seguimiento y control al Sistema de Gestión de Calidad a través de Revisiones Gerenciales, las cuales se realizan como mínimo una vez al año F-063 Acta de Revisión Gerencial.

Las revisiones gerenciales deben contemplar los siguientes temas:

- . Resultados de auditorías.
- . Retroalimentación de los clientes.
- . Desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- . Estado de acciones correctivas y preventivas.
- . Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- . Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de Calidad.
- . Recomendaciones para la mejora.

Los resultados de la revisión por parte de la Gerencia deben contemplar los siguientes temas:

- . La mejora de la eficacia del sistema de gestión de Calidad y sus procesos.
- . La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- . Las necesidades de recursos.

5.10 Representante de la dirección. El Gerente de la Organización, delega al Coordinador de Calidad la autoridad y responsabilidad del control y seguimiento del Sistema de Gestión de

Calidad con la autoridad para:

- . Asegurar que se establezcan, implementen y mantienen los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la NTC-ISO-9001:2008.
- . Informar a la Gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- . Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requerimientos del cliente en todos los niveles de la Organización.

Las responsabilidades frente a la Calidad de los distintos colaboradores que intervienen en el Sistema de Gestión de Calidad, están definidas y descritas en el Manual de Competencias, Responsabilidades y Autoridades de cargos.

5.11 Procesos. Para el cumplimiento de los requerimientos de calidad de los productos y servicios ofrecidos al cliente, se ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos como se describe en el Mapa de Procesos, anexo.

La Organización, ha identificado siete (7) procesos, los cuales se interrelacionan en doble vía y se comunican permanente.

Cada uno de estos procesos se compone de actividades independientes e interrelacionadas que permiten la gestión interna para asegurar la eficacia del funcionamiento de la Organización.

Para el desarrollo de estos procesos es necesario tener en cuenta los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, estos requisitos se describen en la Matriz de Requisitos Legales y Reglamentarios F-109.

Los procedimientos aplicables en cada uno de los procesos se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Documentos F-001.

A continuación se describen las actividades que se ejecutan en cada uno de los procesos de la organización:

Proceso Comercial: Es el canal directo con el cliente, tiene como responsabilidad el primer acercamiento para la ejecución de una venta, así mismo es el responsable de manejar la imagen corporativa de la empresa, búsqueda de nuevos contratos y presentación de las propuestas y en general toda la labor comercial.

En el proceso de Comercial aplican los procedimientos:

COM-001 Realización de ventas.

Proceso de Ingeniería & Operaciones: Es el proceso donde se desarrolla el diseño, construcción de redes de distribución de gas, construcción de instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales, operación, modificación y mantenimiento de las mismas, garantizando el cumplimiento de las Normas Técnicas y la Legislación aplicable, gracias a que contamos con personal calificado, con materiales y equipos apropiados para lograr la satisfacción de nuestros Usuarios/Clientes.

Se cuenta con una garantía de un año para los materiales utilizados en las instalaciones internas, siempre y cuando no haya sido manipulada por el usuario.

Nota: Los residuos derivados de la prestación del servicio tales como: tubería de cobre y tubería y accesorios de polietileno son vendidos para reciclaje y los escombros resultantes de las obras, son depositados en las escombreras autorizadas en cada Municipio.

En el proceso de Ingeniería y Operaciones aplican los procedimientos:

ING-001 Procedimiento para llevar a cabo el registro interno de personas naturales y/o jurídicas que se dediquen a la construcción, ampliación, reforma, revisión o certificación de

instalaciones internas para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales

ING-002 Procedimiento para realización de diseño

ING-003 Procedimiento para el control del producto no conforme

ING-004 Procedimiento para la realización de instalaciones gas natural

ING-005 Procedimiento constructivo de redes de distribución externa en polietileno

ING-006 Procedimiento para índice en las líneas individuales

ING-007 Procedimiento para la realización de informes

ING-008 Procedimiento para la revisión y programación de los requisitos de los clientes

ING-009 Procedimiento de emergencia y atención de fugas

ING-010 Procedimiento para reparación de tuberías

ING-011 Manual del instalador

ING-012 Manual de operación y mantenimiento en redes distribución de gas natural

ING-013 Arranque de operación y parada del sistema

ING-014 Manual de atención de emergencia en redes de gas natural

ING-015 Realización de prueba de hermeticidad

ING-016 Procedimiento construcción cajas de inspección de poliválvula.

ING-017 Procedimiento de desconexión temporal y reactivación del servicio

ING-019 Procedimiento para determinar localidades y la vigilancia de posibles variaciones.

Proceso administrativo: Es uno de los procesos más importantes, realiza todas las compras rutinarias de la empresa, el manejo financiero y contable de la Organización y las actividades de Talento Humano que hacen referencia al mejoramiento del ambiente de trabajo.

En el proceso Administrativo aplican los procedimientos:

ADM-002 Selección, evaluación y control de proveedores y Compras

ADM-003 Administración de talento humano

ADM-004 Manual de competencias, responsabilidades y autoridades.

ADM-005 Custodia de documentos, gestión de archivo y correspondencia

ADM-007 Procedimiento para realización de causación y pago

ADM-009 Procedimiento para el control de materiales

Proceso de Facturación. Es el proceso por el cual se realiza la correcta liquidación del consumo de gas a los usuarios y se emite la facturación; también se establece la forma en que se recauda el dinero.

En el proceso de servicio al cliente aplican los procedimientos:

ADM-008 Procedimiento para la toma de lectura, realización y entrega de la facturación

ADM-011 Procedimiento para realización de recaudo

Proceso el Servicio al Cliente. Es el proceso encargado de satisfacer al usuario, en él se realiza la atención de

Peticiones, Quejas y Reclamos, suministrada por el usuario en todos los servicios que se prestan en la organización como son:

Diseño, construcción, operación, inspección, comercialización y distribución en sistemas de gas natural.

Trazado, construcción, verificación, mantenimiento de instalaciones internas para suministro de gas natural.

En el proceso de servicio al cliente aplican los procedimientos:

ADM-006 Procedimiento servicio al cliente

ADM-010 Procedimiento para realización de cortes y suspensión

Proceso Gerencial. Es el proceso encargado de dirigir la organización hacia su crecimiento integral, a través de la planificación estratégica, emanando las directrices organizacionales y asignando los recursos necesarios para obtener una mayor rentabilidad y el beneficio mutuo de todas las partes que conforman la organización (proveedor-organización-cliente).

Proceso de Gestión de Calidad. Garantizar y asegurar la correcta aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, en búsqueda de la mejora continua de la organización.

Dentro de cada proceso existen procedimientos que garantizan la realización de estos bajo condiciones controladas, igualmente se han definido indicadores para realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos y tomar las decisiones necesarias para la mejora continua.

En el proceso de calidad aplican los procedimientos:

- . CAL-001 Procedimiento para el control de documentos y registros
- . CAL-002 Procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas
- . CAL-003 Procedimiento para la realización de auditorías internas.
- . CAL-004 Manual de Calidad

5.12 Caracterización e interrelación de procesos. La Organización ha desarrollado una descripción de cada proceso, teniendo en cuenta la premisa Planear, Hacer, Verificar y Actuar, el

despliegue de cada una las caracterizaciones de los procesos se observan en el formato F-057

Caracterización de los Procesos.

5.13 Requisitos de la documentación. Los procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, han sido estructurados y documentados de acuerdo a los requisitos de la NTC-ISO

9001:2008 y según los lineamientos definidos en la Política de Calidad de la empresa.

Este sistema está soportado por siguiente la estructura que presenta tres niveles:

Manual de calidad: Está compuesto por la Política de Calidad y la descripción general del Sistema de Gestión de Calidad, también se encuentran relacionados los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

Procedimientos del SGC: Estos son documentos, que sirven como guía para todo el personal de la empresa; un procedimiento es la manera específica de efectuar una actividad y responde a quién, cuándo y cómo debe realizarse. Este documento es controlado por el Coordinador de Calidad.

Registros del SGC: Documentos que permiten suministrar la evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados por la organización.

MANUAL DE CALIDAD

PROCEDIMIENTOS

REGISTROS

Para el control de Documentos y Registros se estableció el Procedimiento CAL-001.

5.14 Auditorías Internas. Se estableció el procedimiento CAL-003 realización de Auditorías

Internas que tiene como objetivo establecer un método unificado para evaluar la eficacia del Sistema de

Gestión de Calidad y que da cumplimiento a la política y directrices de la Organización; además permite detectar no conformidades en los procesos y actividades del sistema, conforme lo establecen los requisitos en la NTC-ISO 9001:2008 y los procedimientos de calidad.

5.15 Retroalimentación de acciones correctivas y preventivas. Se estableció el procedimiento CAL-002 Toma de Acciones Correctivas y Preventivas que tiene como objetivo establecer un método unificado para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales del Sistema de

Gestión de Calidad y definir acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado y emprender las acciones necesarias para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia.

5.16 Responsabilidad, autoridad y comunicación. La responsabilidad frente a la calidad de los distintos colaboradores que intervienen en el proceso, está definida y descrita en cada procedimiento del Sistema de Calidad en el ítem de responsables. De igual forma en el Manual de Competencias,

Responsabilidades y Autoridades de la Organización ADM-004, define las funciones que realiza el personal en la compañía conforme al organigrama de la organización.

5.17 Comunicación Interna. Para mantener un ambiente de trabajo agradable, la Organización mantiene comunicación permanente con cada una de las personas que trabajan en la empresa, se realizan reuniones y/o capacitaciones, las cuales se llevan a cabo periódicamente

según registro F-025 Cronograma de Capacitaciones.

Otro aspecto que la Organización establece para garantizar la correcta y efectiva comunicación, son los medios a través de los cuales dispone la información a todos los niveles, cuenta con una cartelera, la cual se ha establecido en un espacio dentro de la oficina administrativa donde se publica lo referente al Sistema de Gestión de Calidad y cualquier otra información que sea importante conocer por todo el personal.

5.18 Infraestructura

5.18.1 Edificios, espacios de trabajo. La Organización cuenta con infraestructura que garantiza la excelente prestación de sus servicios, está compuesta por una oficina administrativa debidamente adecuada y dotada, y una infraestructura operativa que cuenta con equipo y maquinaria necesarios para el diseño, construcción de redes de distribución de gas, construcción de instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales.

5.18.2 Herramienta y equipo. Para la buena ejecución de construcciones la Organización cuenta con los siguientes elementos:

- . Pulidora
- . Caja de herramientas.
- . Cortadora
- . Compresor
- . Carro alineador
- . Vibro compactador
- . Taladro

- . Plancha de termo fusión
- . Retroexcavadora.
- . Radio de comunicaciones

5.18.3 Equipos de medición. La empresa también cuenta con equipos de medición para realizar control, inspección y verificación de las Instalaciones para suministro de gas, que garantizan la conformidad de los requisitos que se deben cumplir al aplicar las Normas Técnicas y la Legislación vigente; los equipos de medición son:

- . Detector de gas: Equipo empleado en la localización de fugas en tuberías instaladas en forma visible.

- . Detector de niveles de THT: Equipo empleado en la detección de la concentración del odorizante THT (Tetrahidrotiofeno) en el gas, para que sea detectado con facilidad por inhalación.

- . Detector de fugas en redes de polietileno: Equipo empleado en la localización de fugas en tuberías instaladas en forma visible y oculta.

- . Manómetros: Manómetros de alta y de baja.

Estos equipos son calibrados en forma periódica de acuerdo a las recomendaciones del fabricante o a los patrones de calibración nacional. La empresa ha establecido los formatos F-032 Cronograma de Mantenimiento de equipos y F-155 Mantenimiento

Vehículos; para llevar a cabo el control periódico con el fin de prevenir fallas que interrumpan la prestación del servicio o si por el contrario se presentan tengan la menor trascendencia posible.

Los equipos cuentan con una Hoja de vida-Registro de Mantenimiento formato F-048,

F-156 Hoja de Vida Vehículo y F-157 Hoja de Vida de Moto donde se describen las características del elemento y se registra en forma detallada la trazabilidad de estos.

5.18.4 Servicios de apoyo:

Transporte: Se cuenta con camión turbo, camionetas y motos para prestar un servicio ágil y oportuno a nuestros usuarios.

Comunicación: Para facilitar la comunicación interna y garantizar la atención oportuna de emergencias, la organización cuenta con teléfonos con sistema de comunicación PTT.

Sistemas de cómputo: Se cuenta con equipos de cómputo en cada uno de los puestos de trabajo para facilitar el buen desempeño de los procesos; contamos con asistencia técnica para el mantenimiento del Hardware y el software.

5.19 Ambiente de trabajo. La Organización es consciente de la importancia de un ambiente de trabajo adecuado, tanto en las relaciones interpersonales como en las condiciones de trabajo, es necesario para garantizar el desarrollo de los procesos y actividades definidas por la organización y asegurar el buen trato y la satisfacción de los clientes, para esto la dirección se compromete a:

- . Contar con las autoridades y responsabilidades definidas para el personal de la Organización.
- . Promover el uso de los elementos de seguridad industrial en sitios donde se preste el servicio.
- . Brindar capacitaciones que contribuyan al bienestar físico y mental de cada uno de los trabajadores.

. Desarrollar capacitaciones enfocadas hacia la excelencia organizacional y satisfacción de nuestros clientes.

5.20 Comunicación con el cliente. La organización sabe que la comunicación con el cliente es un factor relevante y debe ser permanente con el fin de garantizar que las especificaciones de la prestación del servicio cumplan satisfactoriamente.

Bajo este escenario, se cuenta con una oficina comercial encargada de mantener el contacto con los clientes suministrándoles la información requerida como catálogos, folletos o volantes, para dar a conocer los servicios que presta la organización.

La atención de Peticiones, Quejas y Reclamos se encuentra a cargo del proceso Servicio al Cliente.

5.21 Propiedad del cliente. La organización vela porque la infraestructura del cliente conserve sus características físicas al momento de prestar sus servicios, es por esto que el personal operativo ha sido capacitado para ejecutar sus trabajos de la forma más correcta y segura, con el fin de evitar malestares a los usuarios/clientes en el momento que se utiliza sus instalaciones, de ocurrir lo contrario se debe informar al usuario/cliente inmediatamente sucedido el evento especificándole los por menores e indicándole que la empresa se hará responsable de la reparación o reposición del elemento dañado; este incidente se registrará en el formato F-081 Acta General.

Así mismo, la organización garantiza que los datos personales del cliente (carpeta de usuario que contiene: fotocopia de la cedula, copia de la escritura o carta venta del inmueble, copia del recibo de otro servicio público, actas, entre otros.) se conserven en buen estado (ver procedimiento ADM-005 Custodia de documentos, Gestión de Archivo y Correspondencia).

5.22 Identificación y trazabilidad. La organización aplica la identificación y trazabilidad en cada uno de sus procesos, para esto se cuenta con un archivo adecuado donde se mantienen las carpetas de los usuarios para asegurar su fácil acceso, las cuales son digitalizadas e ingresadas al Sistema de Gestión Documental (ORFEO).

Así mismo cada área de la organización cuenta con su propio archivo donde garantiza la permanencia y legibilidad de la información, para que en el momento que se requiera sea de fácil acceso y consulta.

Para la identificación de los usuarios, la organización asigna un código de seis dígitos consecutivos de acuerdo al código de cada municipio de la siguiente manera:

Código de 6 dígitos: # #####

Código del municipio 5 dígitos consecutivos

Códigos por municipio:

1 – Acacias

2 – Paratebueno

3 – Guamal

4 – San Martín

5 – Medina

7 – Maya

8 – Castilla La Nueva

9 – Ramiriquí

10 – Jenesano

11 –Ciénega

12 – Tibaná

13 – Ventaquemada

14 – Nuevo Colón

15 – Turmequé

17 – Filadelfia

18 – La Merced

19 – Boyacá

20 – Viracachá

21 – Aranzazu

6. Formatos: Los formatos aplicables para el desarrollo del presente documento son:

F-001 Listado Maestro de Documentos

F-025 Cronograma de Capacitaciones

F-032 Cronograma de Mantenimiento de Equipos

F-047 Despliegue de Objetivos

F-048 Hoja de Vida-Registro de Mantenimiento

F-057 Caracterización de Procesos

F-063 Acta de Revisión Gerencial

F-081 Acta General

F-109 Matriz de Requisitos Legales

F-155 Mantenimiento de Vehículos

F-156 Hoja de Vida Vehículo

F-157 Hoja de Vida Moto

. Organigrama

. Mapa de Procesos

Los formatos mencionados se encuentran anexos.

Control De Cambios

Revisión descripción del cambio

Versión: 01 Se anexaron los formatos Despliegue de objetivos F-047, Mapa de procesos.

Versión: 02

1. Cambio en la estructura del organigrama y modificación de los objetivos de calidad.

2. Exclusión del requisito 7.5.2. “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio”.

Versión: 03

1. Se modificó el organigrama de la empresa.

2. Se amplió el alcance de Sistema de Gestión de Calidad.

Versión: 04

1. Se modificó el organigrama de la empresa.

2. Se especificó el proceso de Inspección dentro del Sistema de Gestión de Calidad, en forma independiente y autónoma.

Versión: 05

1. Se modificó la estructura organizacional de la empresa.

2. Se actualizó la Política y los objetivos de calidad.

3. Se integran en el Sistema de gestión la NTC-ISO-9001:2008 y la NTC-ISO-IEC-17020:2002

4. Se incluyen los equipos nuevos en el numeral 5.18 INFRAESTRUCTURA.

5. Se crea la Matriz de requisitos legales y reglamentarios F-109

Versión: 06

1. Se nombra quienes serán los encargados de asumir las funciones y responsabilidades del Coordinador del organismo de Inspección y Calidad y del Director Técnico de Inspección en caso de ausencia de estos.

2. Se amplía el alcance del organismo de Inspección incluyendo las NTC de gasoductos 3728 y 3838.

3. Se incluyen los procedimientos que se aplican en cada proceso.

4. Se aclara la forma en que se asigna el código a cada usuario.

Versión: 07 Se actualiza el procedimiento de acuerdo a la nueva estructura organizacional.

Versión: 08 Se incluyó un nuevo objetivo para el proceso de inspecciones y se realizó revisión general de documento y se ingresan los códigos de facturación de los nuevos municipios y los nuevos equipos adquiridos.

Versión

Fecha de

Aprobación

Resumen de cambios

09 Agosto de 2013

1. En el proceso de Inspección se relaciona el procedimiento INS-005 “Imparcialidad, Integridad e Independencia del OI” al proceso de Inspecciones e

INS-007 “Inspección Redes de Distribución”

2. En el numeral 5.13 Independencia, Imparcialidad, Integridad y Confidencialidad, se menciona la Política de Independencia, Imparcialidad, Integridad y

Confidencialidad y enuncia el procedimiento INS-005.

3. Se elimina el procedimiento ING-018 “Procedimiento para el control de instalaciones internas realizadas por firmas instaladoras”, pues las instalaciones internas ya no se ejecutan de esa manera.

10 Enero de 2014

1. Se incluye las apelaciones y quejas del Organismo de Inspección en los temas de la Revisión Gerencial y la mejora del OI en relación con el cumplimiento de la

NTC 17020.

2. Se establece el compromiso de la Alta Dirección con la Política de Imparcialidad del Organismo de Inspección.

3. Se define el tratamiento de la información del cliente, como confidencial.

4. Se complementa los métodos y procedimientos de inspección enunciados en el numeral 5.1.3.

5. En el numeral 5.19.1.1 se establece el uso de las instalaciones y equipos del Organismo de Inspección.

6. Se establece el formato F-018 Acta General, para reportar los daños ocasionados a la propiedad de cliente.

7. Se incluye como anexo la Matriz de Relación de las actividades realizadas por la Organización y el Organismo de Inspección.

11 Marzo de 2014

1. Son incluidos los nuevos Objetivos de Calidad definidos por la Alta Gerencia.

2. Se modifica el Manual para adecuarlo a la actualidad de los procesos de la organización.

12 Febrero de 2015

Se actualiza teniendo en cuenta los cambios efectuados en su estructura interna por la eliminación del proceso de Inspección, el cual se establece como unidad soporte externa.

Indicadores de calidad área comercial

El indicador del área comercial es el de gestión de ventas y la formula es

$$\frac{\text{Ventas realizadas}}{\text{Meta mensual}} \times 100$$

Meta mensual

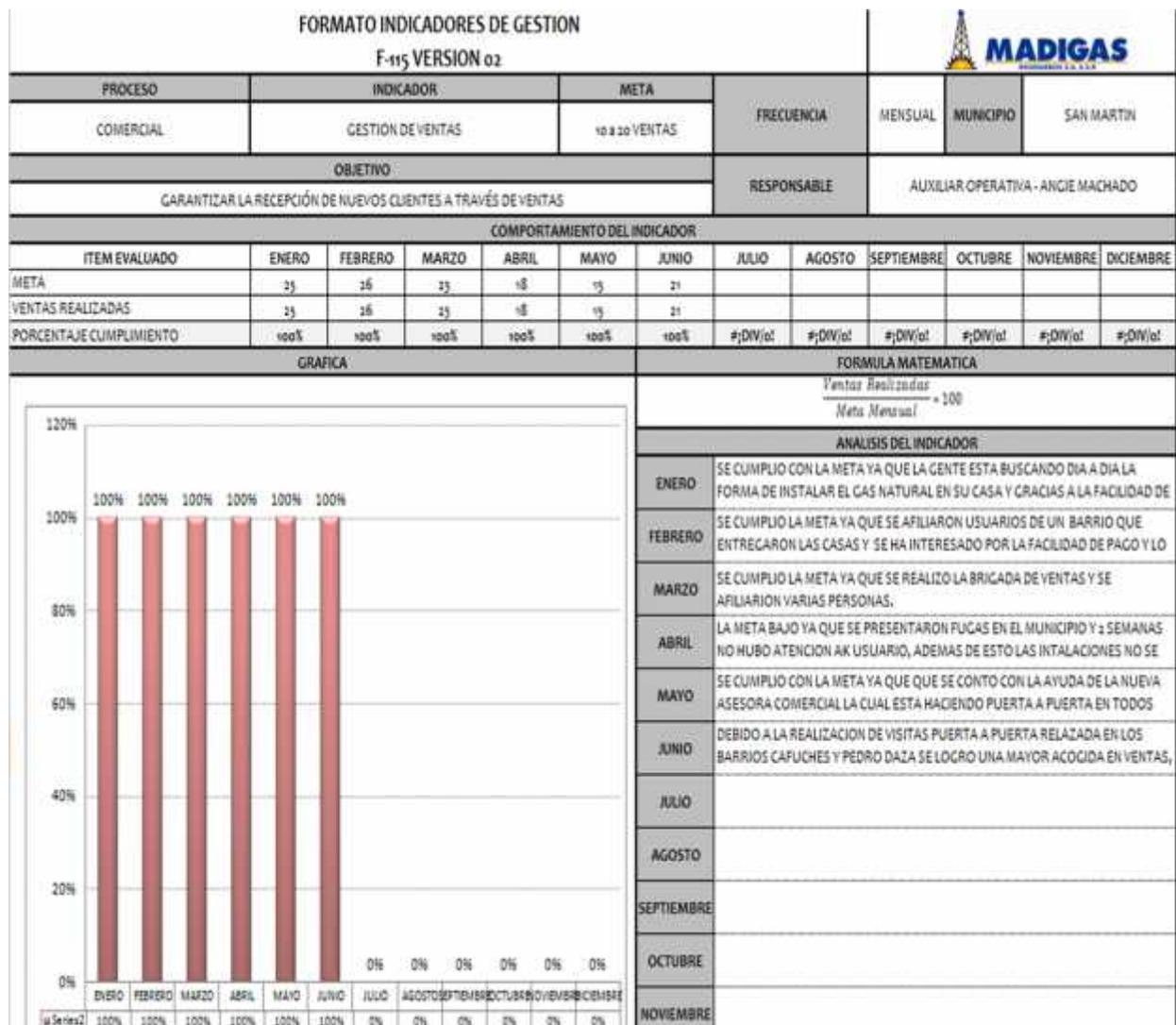


Figura 2. Formato Indicadores de Gestión.

Formatos utilizados en el área comercial

| | |
|---|--|
| PAGARE DE CRÉDITO CON AMORTIZACIÓN MENSUAL <small>F-045 VERSIÓN: 02</small> |  |
| OFICINA _____ PAGARE No. _____ MODALIDAD DE CREDITO _____ CAPITAL: \$ _____ Yo, (nosotros) (as). _____ Mayor (es) de edad, con domicilio en _____ Identificado (a) (os) (as) como aparece al pie de mi (nuestra) firma (s), obrando en _____ | |
| Por medio del presente PAGARE hago (hacemos) constar que debo (debemos) a MADIGAS INGENIEROS SA. ESP. la suma de capital de _____ (\$) moneda legal colombiana que de ella he (hemos) recibido a título de mutuo comercial con intereses, y que pagaré (mos) la misma suma de dinero a MADIGAS INGENIEROS S.A. ESP. o a su orden, en las oficinas de la ciudad de _____ en un plazo de () meses y por medio de _____ () cuotas mensuales sucesivas iguales que incluyen capital, e intereses remuneratorios por valor de _____ (\$) moneda legal colombiana cada una. La primera cuota será exigible el día _____ () del año _____ y así sucesivamente el día _____ () de cada uno de los meses venideros. Durante el plazo reconoceré (mos) intereses liquidados sobre los saldos pendientes de capital a la tasa del _____ por ciento () anual trimestre anticipado, pagaderos _____ los cuales están incluidos en cada una de las cuotas pactadas y que equivalen a una tasa efectiva anual de _____ () % por el solo hecho en la mora en el pago de una cualquiera de las cuotas pactadas extinguirá automáticamente el plazo concedido, haciéndose exigible el monto total de la obligación, reconociendo intereses moratorios a la tasa máxima legalmente permitida. No obstante MADIGAS INGENIEROS SA. ESP. podrá restituir el plazo al deudor, previa cancelación por parte de este de las cuotas vencidas junto con la totalidad de los intereses causados hasta la fecha en la que se haga el respectivo pago. En caso en que no proceda dicha restitución y sea aplicada la cláusula aclaratoria, MADIGAS INGENIEROS SA. ESP., o cualquier otro tenedor legítimo del presente título – valor, podrá cobrar extrajudicial o judicialmente el pago de la totalidad del saldo insoluto, más los intereses y gastos de cobranza, incluyendo honorarios de abogado, en el evento de que por disposición legal, reglamentaria se autorice cobrar intereses superiores a los previsto en este pagaré tanto ordinarios como de mora, MADIGAS INGENIEROS SA. ESP. los reajustará automáticamente y desde ahora me (nos) obligo (amos) la diferencia que resulte a mi (nuestro) cargo por dicho concepto de acuerdo con las nuevas disposiciones, en caso de prórroga, novación, refinanciación a cambio de fecha de amortización de la obligación, los codeudores y/o avalistas conscientes desde ya y aceptan las prórrogas, novaciones, Refinanciacines o cambios de fecha de amortización Para constancia se firma en la ciudad de _____ a los _____ () días del mes de _____ del año _____ | |
| Los pagos y abonos parciales de la obligación contenida en este título y su correspondiente aplicación, se llevan en registro sistematizados. | |
| FIRMA DEL CREADOR (Deudor) _____ Nombre _____ C.C. No. _____ de _____ Dirección Residencia _____ Dirección Trabajo _____ Teléfono _____ Por aval me (nos) obligo (amos) al pago del presente pagaré | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto;"></div> HUELLA |
| FIRMA DEL AVALISTA (Deudor) _____ Nombre _____ C.C. No. _____ de _____ Dirección Residencia _____ Dirección Trabajo _____ Teléfono _____ Por aval me (nos) obligo (amos) al pago del presente pagaré | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto;"></div> HUELLA |

Figura 3. Formato F-045 V: 02 Pagaré.

| | |
|---|--|
| FORMATO DE AUTORIZACIÓN F-056 VERSIÓN: 02 |  MADIGAS <small>INGENIEROS S.A. ESP.</small> |
|---|--|

FECHA _____

SOLICITUD No. _____

A NOMBRE DE _____ IDENTIFICADO CON LA CEDULA DE CIUDADANIA No. _____ EXPEDIDA EN _____, POR EL VALOR DE \$ _____ CON PAGOS FIJOS \$ _____ A _____ MESES.

AUTORIZO A MADIGAS INGENIEROS SA. ESP., PARA QUE CONSULTE Y OBTENGA DE CUALQUIER FUENTE Y REPORTE A CUALESQUIERA BASE DE DATOS, LAS INFORMACIONES Y REFERENCIAS RELATIVAS A MI NOMBRE Y LA SOCIEDAD QUE REPRESENTO, A SU COMPORTAMIENTO Y CRÉDITO COMERCIAL, HÁBITOS DE PAGO, Y EN GENERAL AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES PECUNIARIAS, ASÍ MISMO AUTORIZO AL GERENTE DE MADIGAS INGENIEROS S.A. ESP. O QUIEN HAGA SUS VECES PARA QUE LLENEN LOS ESPACIOS EN BLANCO DEL PAGARE No. _____, PARA LO CUAL DEBERA CEÑIRSE A LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES: EL MONTO SERÁ IGUAL AL VALOR DE TODAS LAS OBLIGACIONES EXIGIBLES A CARGO NUESTRO POR CONCEPTO DE LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL, CONEXIÓN, INSTALACION INTERNA, CONSUMO DE GAS, MEDIDOR Y A FAVOR DE MADIGAS QUE EXISTAN AL MOMENTO DE SER LLENADOS LOS ESPACIOS EN BLANCO Y ESTOS SE LLENARAN CUANDO OCURRA CUALQUIER INCUMPLIMIENETO DE PAGO DE LAS OBLIGACIONES. LA FECHA SERA AQUELLA EN QUE SE LLENEN LOS ESPACIOS DEJADOS EN BLANCO.

FIRMA _____

NOMBRE _____

C.C. No. _____

HUELLA

Figura 4. Formato F-056 V: 2 Formato autorización.

| | |
|--|---|
| AUTORIZACIÓN PARA REPORTAR Y COMPARTIR INFORMACIÓN F-058 VERSION: 01 |  |
|--|---|

Ciudad y Fecha: _____

Señores
MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P.
Ciudad

Yo _____ identificado (a) con C.C. No. _____ de _____ autorizo a MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P., a consultar, obtener, recolectar, almacenar, analizar, usar, reportar, intercambiar, circular, suprimir o divulgar con carácter permanente ante los operadores de información, cualquier entidad del sector financiero o real, la matriz, las vinculadas y/o subordinadas de MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P, acerca de mi información financiera, datos personales, comerciales, privados, semiprivados o de cualquier naturaleza y especialmente información acerca del nacimiento, modificación, celebración y/o extinción de obligaciones directas, contingentes o indirectas con el fin entre otros, de conocer mi desempeño como deudor, mis hábitos de pago, comportamiento crediticio, capacidad de pago e información acerca del cumplimiento de mis obligaciones y/o contratos.

Asimismo autorizo a MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P, para obtener, almacenar, usar con fines comerciales, utilizar, intercambiar, conocer, circular o suprimir mi información financiera, datos personales, comerciales, privados o semiprivados sin lugar a pagos ni retribuciones. La autorización que otorgo a través del presente documento no me exime de suministrar al primer requerimiento de MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P, la totalidad de explicaciones y/o documentos que soporten mis operaciones, algunas transacciones puntuales y/o el origen de mis fondos con el fin de permitir a MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P, un adecuado y completo tramite de estudio y aprobación de los servicios por mi solicitados.

Manifiesto que conozco y he sido informado que la consulta y estudio de la información de mis obligaciones en las centrales de datos (operadoras de información) no implica obligación de MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P, para el otorgamiento de los servicios que me encuentro solicitando y que he leído y comprendido la autorización por mi otorgada a MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P.

Igualmente autorizo a MADIGAS INGENIEROS S.A. ESP que ante cualquier incumplimiento en los pagos por los servicios prestados sea reportado a las centrales de riesgo.

Atentamente,

C.C. de



Huella Dactilar.

Figura 5. Formato F-058 V: 1 Formato autorización para reportar y compartir información.

| | | |
|---|--|---|
| ENCUESTA POST-VENTA F-136 VERSIÓN: 02 | |  |
|---|--|---|

Datos de la venta:

| | | | |
|--------------------|-----------|--------------------------|----------------------------------|
| Código: | | Ciudad y Fecha: | |
| Nombre y Apellido: | | | |
| Barrio: | | | |
| Ciudad: | | Telf.: | |
| Servicio Prestado: | Acometida | <input type="checkbox"/> | Interna <input type="checkbox"/> |

1. En una escala de 1 a 5, donde 5 es Bueno y 1 Deficiente, cómo califica el servicio que le prestó la empresa?
 1 2 3 4 5
2. El funcionario que realizó el servicio se identificó y le brindó una atención adecuada?
 SI NO NS/NR
3. Le realizó el funcionario algún cobro adicional al momento de realizarle el servicio?
 SI NO NS/NR

En caso que la respuesta sea positiva, continuar con la pregunta 4 y 5, de lo contrario continuar en la pregunta 6.

4. Cuánto fue el valor adicional cobrado por el funcionario?
 \$ _____
5. Autorizó por escrito al funcionario el servicio cobrado en el numeral anterior?
 SI NO NS/NR
6. Cuánto tiempo pasó entre la solicitud de conexión y la realización de la instalación?
 1 a 5 días 5 a 10 días Más de 10 días
7. En una escala de 1 a 5, donde 5 es Muy Satisfecho y 1 Nada Satisfecho, qué tan satisfecho se encuentra con las condiciones en que le dejaron su vivienda después de realizar la instalación?
 1 2 3 4 5

COMENTARIOS / CRITICAS / SUGERENCIAS

| |
|--|
| |
| |
| |

| | |
|--------------------------------|--|
| Nombre y Firma del Funcionario | Nombre y Firma de quien atiende la visita Parentesco: |
|--------------------------------|--|

Figura 6. Formato 136 V: 2 Formato encuesta Post-venta

| REGISTRO DE VENTAS GRUPALES F-07A VERSION-04 | | | | | | | | | | | | |  | | | | |
|---|-------|---|----------------------------|--------------------------|------------------------------------|-----------|--------|----------|----------------|----|-----|----|---|---------------------|--------|----------|----|
| MUNICIPIO | | | ASESOR COMERCIAL | | | | MES | | | | | | | | | | |
| ITEM | FECHA | | | NOMBRE Y APELLIDO | CEDULA | DIRECCION | BARRIO | TELÉFONO | TIPO MATRÍCULA | | | | VALOR MATRÍCULA | VALOR CUOTA INICIAL | N° SOL | V.B. INO | |
| | D | M | A | | | | | | CB | EL | PCA | EL | | | | | AP |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CONVENCIONES: | | | CB - CONEXIÓN DEL SERVICIO | EL - INSTALACIÓN INTERNA | PCA - EL - CONEXIÓN DEL SERVICIO R | TOTAL | | | | | | | | | | | |

Figura 7. Registro de ventas grupales.

| REGISTRO DE VISITAS F-070 VERSION-04 | | | | | | | | | | |  | |
|---|-------|----|----|---------------------|-----------|--------|----------|-----------------------|----|---|---|--|
| CIUDAD | | | | REALIZÓ | | | | REVISÓ | | | | |
| N° | FECHA | | | NOMBRES Y APELLIDOS | DIRECCIÓN | BARRIO | TELÉFONO | ¿SE REALIZÓ LA VENTA? | | ¿DE LA RTAJ. ES NO. ¿POR QUÉ NO SE CONCRETÓ LA VENTA? | OBSERVACIONES DEL CLIENTE | |
| | DI | ME | AN | | | | | SI | NO | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | |

Figura 8. Formato de Registro de visitas F -070 V 04

Procedimiento Para La Toma De Acciones Correctivas Y Preventivas

1. Objetivo. Aplicar las acciones preventivas y correctivas necesarias para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral (NTC-ISO: 9001/2008 – NTC-ISO-IEC-17020/2007).

2. Alcance. Este documento aplica en todas los procesos de la Organización.

3. Responsabilidades. Es responsabilidad de todo el personal de la Organización seguir los parámetros establecidos para el manejo de Acciones Preventivas y Acciones Correctivas.

Responsable del Seguimiento: Es la persona asignada por el Auditor, Coordinador Organismo de Inspección y Calidad o líder del área para realizar el seguimiento a las acciones preventivas o correctivas.

4. Definiciones

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito.

REQUISITO: necesidad, norma o procedimiento establecido, generalmente que se tiene que realizar o que es obligatoria.

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable (AP).

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad real u otra situación indeseable (AC).

5. Descripción

5.1 Acciones Correctivas o Preventivas. Identificación de No Conformidades reales o potenciales:

No conformidades reales: Detectar la No Conformidad, el problema o la situación no deseable, se hace de una o varias de las siguientes fuentes:

- Reclamaciones de los clientes

- Procesos no conformes
- Registros de Calidad no conformes
- Servicios No Conformes
- Auditorías Internas (NTC-ISO-9001:2008 y NTC-ISO-IEC-17020)
- Productos No Conformes
- Comités de Calidad
- Inspecciones No Conformes

No conformidades potenciales: Detectar la no conformidad potencial o situación potencialmente indeseable se puede hacer teniendo en cuenta las siguientes fuentes:

- Encuestas de clientes
- Comportamiento de proveedores
- Documentos del SGI
- Comités de Calidad
- Auditorías internas (NTC-ISO-9001:2008 y NTC-ISO-IEC-17020)
- Comportamiento de indicadores de gestión

Se pueden crear reportes de acciones correctivas o preventivas (Formato F-026), en los comités de calidad o reuniones donde se evidencia la eficacia de los procesos.

Se admite el uso de páginas adicionales anexas como complemento a la descripción y/o acción correctiva o preventiva de la NO CONFORMIDAD.

5.2. Analizar la No Conformidad y Determinar las acciones a seguir:

A continuación se describe la metodología para la toma de acciones correctivas o preventivas, dentro de la organización:

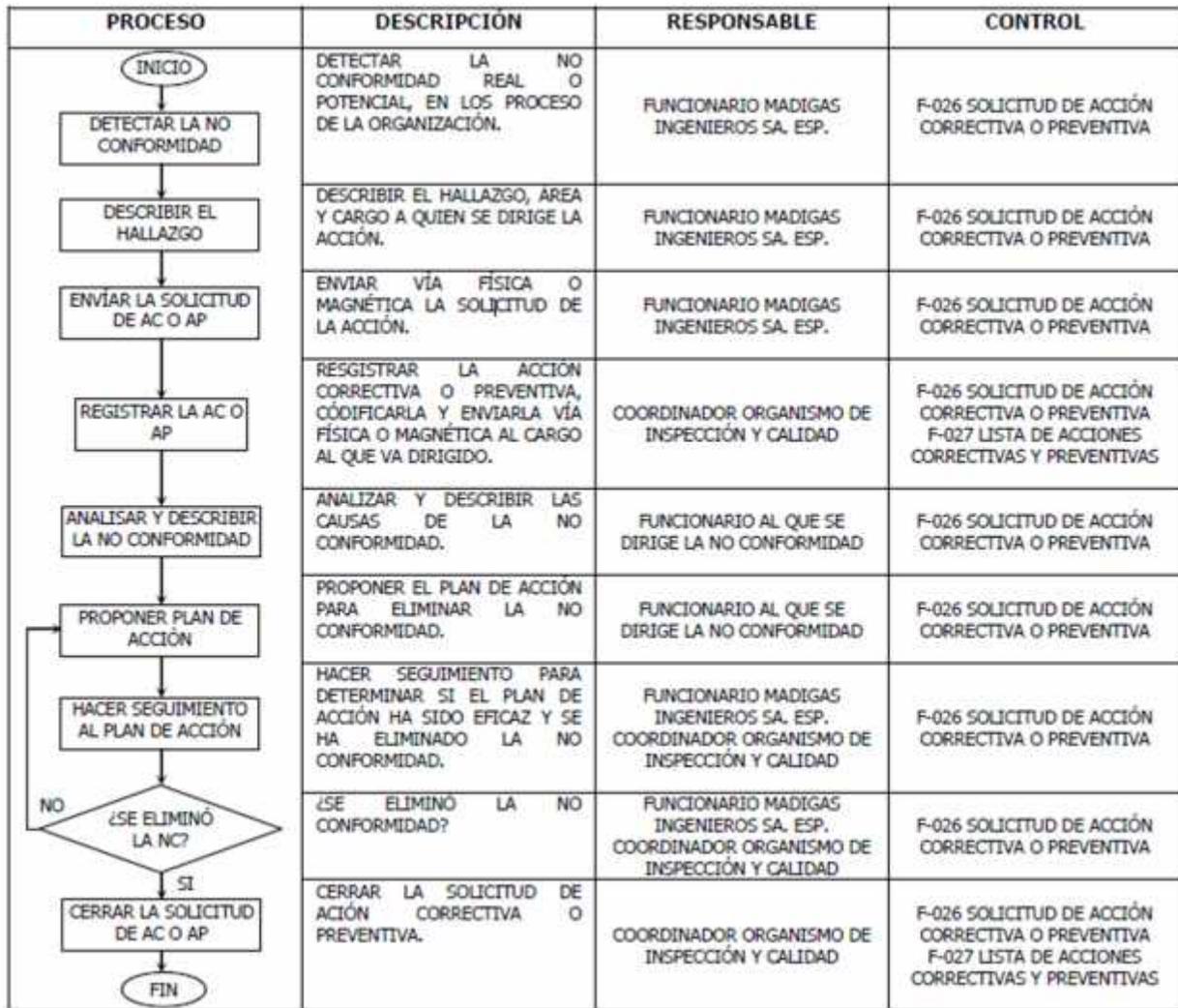


Figura 9. Metodología para la toma de acciones correctivas o preventivas,

El Coordinador Organismo de Inspección y Calidad hace el seguimiento al listado de acciones correctivas y preventivas para garantizar que se ejecuten (F-027)

Una vez implementada las acciones correctivas y preventivas, se puede identificar su aplicación para comprobar su eficacia. En función del tipo de acción implementada, los registros son:

- Actas de reuniones.

- Actas de revisión por la Gerencia.
- Indicadores de gestión.
- Registros de actividades de capacitación.
- Evaluaciones escritas u orales.
- Otros.

El archivo de las acciones correctivas y preventivas es controlado por el Coordinador Organismo de Inspección y Calidad y está a disposición de los funcionarios de la Compañía, para consultas, seguimiento, acciones preventivas y para auditorias o verificación del cliente cuando se requiera.

6. Formatos: Los formatos aplicables para el desarrollo del presente documento son:

- Solicitud de Acción preventiva y correctiva F-026
- Lista de acciones preventivas y correctivas F-027

| Control de cambios revisión | Descripción del cambio |
|-----------------------------|---|
| Versión :01 | Se incluye la aplicación de la NTC-ISO-IEC-17020:2002 y se describe como Sistema de Gestión Integral. |
| Versión: 02 | Se nombra el Coordinador de Calidad como Coordinador Organismo de Inspección y Calidad. |
| Versión: 03 | Se actualiza el procedimiento de acuerdo a la nueva estructura organizacional |

IV Fase De Implementación

Recomendaciones De Implementación. La empresa Madigas Ingenieros cuenta con un sistema de gestión de calidad muy bien elaborado , todos los procesos y formatos plasmados de la mejor manera, conformados los comités, con objetivos estratégicos claros y procesos encadenados, todo esto para garantizar las mejores resultados en cuanto a la gestión de los procesos y calidad de servicio.

Sin embargo es indispensable que la empresa facilite los medios para la comunicación y la divulgación del SGC mediante aplicativos informativos carteleras, postales, muros, que se incluya en la inducción el manejo de formatos de visión, procesos, actividades, conformación de brigadas y cada una de las partes del SGC, logrando que todas los empleados estén familiarizados y sean que función desempeñan en el SGC y en si como funciona en general el sistema y si existe, algún cambio que sea de formatos o cualquier otra índole que tengan pleno conocimiento del nuevo proceso, formato o funcionamiento.

V Fase De Evaluación

Evaluación

Para realizar esta evaluación nos basamos en las exigencias de las normas ISO 9001:2009 como resultado de la evaluación realizada iniciada con la encuesta aplicada, la observación de las actividades y procesos y la asignación y recolección de información y formatos se realizó un diagnóstico que permitió evaluar los diferentes requisitos de la NORMA ISO 9001; 2008, evaluación que permitió una visión integral de los diferentes procesos del área comercial de Madigas Ingenieros de San Martín, Meta, frente a los estándares de calidad.

Y como resultado de esta evaluación se observa que la planeación e implementación de procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del servicio están muy bien establecidos pero falta la divulgación que familiarizar a los empleados del sistema de gestión de calidad

Además también debemos incluir las auditorías internas periódicas que nos permita verificar que los registros, declaraciones de hechos a cualquier otra información establecida en el sistema de gestión de calidad estén adecuados correctamente, conocer las debilidades presentes y así mismo establecer las oportunidades de mejora.

Conclusiones

Diagnosticar el sistema de gestión de calidad en el área comercial de la empresa Madigas Ingenieros, nos permitió darnos cuenta el estado en que se encuentra la empresa respecto al sistema de gestión de calidad en cuanto a su socialización con los trabajadores.

Se concluye que la empresa tiene bien estructurado e implementado el sistema de gestión de calidad, es una empresa que se preocupa mucho por estar al día con todo lo relacionado al tema de calidad y con cumplir con lo establecido por la ley, pero se evidencio que se tiene una falencia en cuanto a la socialización de este ya que los trabajadores del municipio no lo conocen a fondo. Se determinó que esta falencia puede que se deba a que como la sede principal de la empresa está en el municipio de Acacias y debido a que en la sede de San Martín, en donde se realizó el proyecto, no está un supervisor presente directamente de la alta dirección por esto hay una falla en la comunicación del sistema de gestión de calidad.

Cabe resaltar que la alta dirección está en constante contacto con el municipio de San Martín y se esfuerza por cumplir con el objetivo de garantizar seguridad y confianza en la distribución, comercialización e inspección de sistemas de suministro de Gas Natural.

Por tal razón se vuelve de suma importancia que la administración y la gerencia de la empresa esté al tanto de las medidas necesarias que contribuyan a mantener un ambiente de trabajo seguro, esto beneficiaría tanto a los trabajadores como a la empresa. Para esto se incluye medidas que la gerencia y los trabajadores pueden optar y tener en cuenta para cumplir con los objetivos trazados, tener una mayor productividad y disminuir los riesgos laborales existentes.

Adicionalmente complementamos con la legislación Colombiana, la cual fue base de la investigación, un punto de referencia para nosotros como estudiantes y de apoyo para la empresa,

para que cumplan con todos los requisitos exigidos y puedan llegar a ser una empresa líder tanto en producción como en cuidado de sus trabajadores.

Recomendaciones

Una vez concluido este proyecto, se considera importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones que podrían ser significativas para la empresa:

- Implementar en la empresa estrategias para lograr una comunicación efectiva entre trabajadores, supervisores y la alta dirección de la empresa.
- Diseñar sistemas de comunicación y socialización de los procesos que se realizan en la empresa.
- Diseñar sistemas de comunicación y socialización de documentos, formatos y registros utilizados en la empresa.
- Diseñar sistemas de comunicación y socialización de acciones correctivas y preventivas.
- Realizar actividades pedagógicas y didácticas que faciliten la socialización y el entendimiento del sistema de gestión de calidad.
- Tener un espacio tipo cartelera o rincón de información donde se tenga expuesto los documentos referentes al sistema de gestión de calidad.

Referencias

Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en Calidad. (2006). *Guía de Diagnóstico para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004*. Bogotá, D.C.

Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en Calidad. (2006). *Guía de Planeación para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004*. Bogotá, D.C.

Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en Calidad. (2006). *Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004*. Bogotá, D.C.

Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en Calidad. (2006). *Guía de implementación sistema de gestión de la calidad bajo la norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP 1000:2004*. Bogotá, D.C.

Ley 872 de 2003. (30 de diciembre de 2003). *Sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios*.

Sistema de Bibliotecas. (2013). *Cómo citar y hacer referencias bibliográficas con Normas APA 6ª. Edición*. Recuperado de <http://biblioteca.sena.edu.co/imagenes/citar.pdf>. Bogotá, D.C.

Anexos

Anexo 1. Encuesta para la realización del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad del área comercial de la Empresa MADIGAS INGENIEROS.

| ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA MADIGAS INGENIEROS | | | | | | | |
|---|---------|--------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | No sabe | No se cumple | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | Evidencia | |
| | | | | | | Verbal | Documental |
| Requisitos Generales | | | | | | | |
| Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación) | | | | | X | | X |
| Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos | | | | | X | | X |
| Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos | | | | | X | | X |
| Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos | | | | X | | | X |
| Se realiza seguimiento y medición a los procesos | | | | X | | X | X |
| Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos | | | | X | | X | X |
| Se han identificado y diseñado los puntos de control frente a los riesgos más significativos Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente. | | | | | | | |
| En el control sobre los procesos cumplimiento a las disposiciones legales vigentes | | | | X | | X | X |
| Gestión documental | | | | | | | |
| La política y los objetivos de calidad están documentados | | | | | X | | X |
| Existe un Manual de Calidad | | | | | X | | X |
| Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad) | | | | | X | X | X |

| ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA MADIGAS INGENIEROS | | | | | | | |
|--|---------|--------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | No sabe | No se cumple | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | Evidencia | |
| | | | | | | Verbal | Documental |
| Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz | | | | | X | | X |
| Planificación, operación y control de sus procesos. | | | | X | | | X |
| Se diligencian y conservan los registros. | | | | | X | | |
| Manual de la calidad | | | | | | | |
| Está documentado el Manual de la Calidad | | | | | X | | X |
| Incluye el alcance y las exclusiones | | | | | X | | X |
| Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos | | | | | X | | X |
| Incluye la secuencia e interacción de los procesos | | | | | X | | X |
| Control de documentos | | | | | | | |
| Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos, actualización y reprobación. | | | | | X | | X |
| Existe un procedimiento documentado que incluya la Identificación de los cambios y la revisión vigente | | | | X | | | X |
| disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable | | | | | | | |
| Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos | | | X | | | | X |
| Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución. | X | | | | | | |
| Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos y la identificación aquellos que se conservan. | X | | | | | | |
| Control de registros | | | | | | | |
| Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad | | | | X | | | X |

| ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA MADIGAS INGENIEROS | | | | | | | |
|---|---------|--------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | No sabe | No se cumple | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | Evidencia | |
| | | | | | | Verbal | Documental |
| Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los registros (Ley de archivos) | | | | | | | |
| Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros | X | | | | | | |
| Responsabilidad de la Dirección | | | | | | | |
| Compromiso de la dirección | X | | | | | | |
| La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios. | X | | | | | | |
| Se ha establecido la política de la calidad | | | X | | | | X |
| Se han establecido los objetivos de la calidad Se han realizado las revisiones por la dirección | X | | | | | | |
| Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad | | | X | | | X | X |
| Enfoque hacia el cliente | | | | | | | |
| Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción | | | X | | | | |
| Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad. | X | | | | | | |
| Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente | | | | X | | X | X |
| Política de la calidad | | | | | | | |
| Es adecuada a la misión de la entidad | X | | | | | | |
| Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos | X | | | | | | |
| Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad | | | X | | | | X |

| ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA MADIGAS INGENIEROS | | | | | | | |
|---|---------|--------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | No sabe | No se cumple | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | Evidencia | |
| | | | | | | Verbal | Documental |
| Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad | | | X | | | | X |
| Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, | X | | | | | | |
| Se revisa para su adecuación continua | X | | | | | | |
| Planificación | | | | | | | |
| Objetivos de la calidad | | | | | X | | X |
| Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización | | | | | X | | X |
| Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad | | | | | X | | X |
| En la formulación de los objetivos de calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad. | X | | | | | | |
| En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad. | X | | | | | | |
| Planificación del sistema de gestión de la calidad | | | | | | | |
| Se ha establecido en la planificación de la calidad como mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este. | X | | | | | | |
| Responsabilidad, autoridad y comunicación | | | | | | | |
| Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades | | | | | X | X | X |
| Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades | | | | | X | | X |
| Representante de la dirección | | | | | | | |
| Esta designado formalmente ante la organización. | X | | | | | | |

| ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA MADIGAS INGENIEROS | | | | | | | |
|--|---------|--------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | No sabe | No se cumple | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | Evidencia | |
| | | | | | | Verbal | Documental |
| Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora | X | | | | | | |
| Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización | X | | | | | | |
| Comunicación interna | | | X | | | | |
| Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad | | | | | | X | X |
| | | | | | | | |
| Revisión por la dirección. Generalidades | | | | | | | |
| Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad. | | | | X | | X | X |
| Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad Se mantiene registros de las revisiones por la dirección | X | | | | | | |
| Información para la revisión | | | | | | | |
| Se analizan en la revisión los resultados de las auditorias | X | | | | | | |
| Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes | X | | | | | | |
| Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio | X | | | | | | |
| Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas | X | | | | | | |

| ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA MADIGAS INGENIEROS | | | | | | | |
|--|---------|--------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | No sabe | No se cumple | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | Evidencia | |
| | | | | | | Verbal | Documental |
| Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores | X | | | | | | |
| Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad | X | | | | | | |
| Se consideran las recomendaciones para la mejora | | | | | | | |
| Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad | X | | | | | | |
| Resultados de la revisión | | | | | | | |
| Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos | X | | | | | | |
| Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente | X | | | | | | |
| Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos | X | | | | | | |
| Gestión de los recursos | | | | | | | |
| Generalidades-Talento humano | | | | | | | |
| Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad. | X | | | | | | |
| Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad | X | | | | | | |
| Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas | X | | | | | | |
| Infraestructura | | | | | | | |
| Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. | X | | | | | | |

| ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA MADIGAS INGENIEROS | | | | | | | |
|---|---------|--------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | No sabe | No se cumple | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | Evidencia | |
| | | | | | | Verbal | Documental |
| Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio. | | | | X | | | |
| Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. | | | X | | | | |
| | | | | | | | |
| Ambiente de trabajo | | | | | | | |
| Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio | | | | X | | X | |
| Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio | | | | X | | X | |
| Realización del producto o prestación del servicio | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales) | | | | | X | X | X |
| Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado. | | | | X | | | |
| La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad | | | | X | | | |
| La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio | | | | | X | | X |
| La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio | | | X | | | | |
| La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación | | | | | X | X | X |

| ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA MADIGAS INGENIEROS | | | | | | | |
|---|---------|--------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | No sabe | No se cumple | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | Evidencia | |
| | | | | | | Verbal | Documental |
| La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos | | | | | X | X | X |
| Procesos relacionados con los clientes | | | | | | | |
| Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio | | | | | X | | X |
| La entidad ha determinado los requisitos del producto especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo | | | | X | | X | X |
| La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada | | | | | X | X | X |
| La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio | | | | | X | X | X |
| Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio, por parte de la entidad | | | | | X | X | X |
| Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio | | | | | | | |
| Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente. | | | X | | | X | X |
| Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente. | | | | | | | |
| Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos | | | X | | | X | |
| Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen. | | | | | X | | X |

| ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA MADIGAS INGENIEROS | | | | | | | |
|---|---------|--------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | No sabe | No se cumple | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | Evidencia | |
| | | | | | | Verbal | Documental |
| Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de estas modificaciones. | X | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Comunicación con los clientes | | | | | | | |
| Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio | | | | | X | X | X |
| Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio) | | | | | X | X | X |
| Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativa a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio) | | | | | X | X | X |
| Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la participación ciudadana. | X | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Proceso de adquisición de bienes y servicios | | | | | | | |
| Se asegura la entidad de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables | | | | | X | | X |
| Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del servicio de la entidad. | X | | | | | | |

| ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA MADIGAS INGENIEROS | | | | | | | |
|---|---------|--------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | No sabe | No se cumple | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | Evidencia | |
| | | | | | | Verbal | Documental |
| Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en una selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o motivación subjetiva). | X | | | | | | |
| Se evalúa a los proveedores para su selección, en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad. | X | | | | | | |
| Están definidos los criterios de selección de los proveedores | X | | | | | | |
| Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores | X | | | | | | |
| Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se deriven. | X | | | | | | |
| Existe un plan de compras adoptado por la Organización | X | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Control de la prestación del servicio | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio. | | | | | X | X | X |
| La prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas. | | | X | | | X | X |
| Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del servicio (por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio) | | | | | X | X | X |
| Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la prestación del servicio | | | X | | | X | X |
| Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento | | | | | | | |
| Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición | | | | X | | | X |

| ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA MADIGAS INGENIEROS | | | | | | | |
|---|---------|--------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | No sabe | No se cumple | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | Evidencia | |
| | | | | | | Verbal | Documental |
| Se identifican las mediciones, el seguimiento y los equipos necesarios para proporcionar evidencia de conformidad del producto y/o servicio con los requisitos. | | | | X | | | X |
| Se asegura la entidad que el seguimiento y la medición pueden realizarse (de que se dispone de la capacidad para hacerlo), de acuerdo a los requisitos establecidos | | | X | | | | |
| Para validar los resultados de la medición, se calibran o se verifican los equipos de medición contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales | X | | | | | | |
| Se protegen los equipos de medición contra daños y deterioro durante el manejo, mantenimiento y almacenamiento | | | | | X | | |
| Se tienen los registros de las calibraciones o verificaciones de los equipos de medición. | X | | | | | | |
| Cuando se encuentra que un equipo de medición no está conforme con los requisitos, se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado. | | | | X | | | |
| Medición, análisis y mejora | | | | | | | |
| Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora. | | | | | | | |
| Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora. | | | | | X | X | X |
| Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad. | X | | | | | | |
| Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. | | | | | X | X | X |
| Auditoria interna (de calidad) | | | | | | | |
| Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad. | | | | | X | | X |

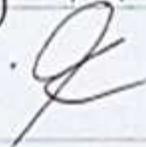
| ENCUESTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA MADIGAS INGENIEROS | | | | | | | |
|--|---------|--------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|-----------|------------|
| | No sabe | No se cumple | Se cumple aceptablemente | Se cumple en alto grado | Se cumple plenamente | Evidencia | |
| | | | | | | Verbal | Documental |
| En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva. | X | | | | | | |
| Mejora continua | | | | | | | |
| Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir. | | | X | | | | |
| Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas. | | | X | | | | |
| Se eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. | | | X | | | | |
| Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos de los problemas potenciales. | | | X | | | | |

Anexo 2. Acta de control interno.

| FORMATO | SI | NO | OBSRVACIONES |
|--|----|----|---------------------------------------|
| MANUAL DE COMPETENCIAS, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES ADM-004- V2 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN PERO NO SE CONOCE. |
| PROCEDIMIENTO PARA LA CUSTODIA DE DOCUMENTOS, GESTION DEL ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA ADM-005 - V5 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN PERO NO SE CONOCE. |
| PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO AL CLIENTE ADM-006 -V8 | X | | ESTA DESACTUALIZADA LA VERSIÓN |
| PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE CORTES Y SUSPENSIONES ADM-010 -V5 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN PERO NO SE CONOCE. |
| PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS CAL-001 - V9 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN PERO NO SE CONOCE. |
| PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS CAL-001- V9 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN PERO NO SE CONOCE. |
| PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CAL-002 -V8 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN PERO NO SE CONOCE. |
| MANUAL DE CALIDAD CAL-004 -V13 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN PERO NO SE CONOCE. |

| | | | |
|--|---|--|---------------------------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA REALIZACION DE VENTAS COM- 001 V 9 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN Y SE CONOCE. |
| PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE INSTALACIONES GAS NATURAL. ING-004 - V13 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN PERO NO SE CONOCE. |
| PROCEDIMIENTO CONSTRUCTIVO EN REDES DE POLIETILENO ING-005 V8 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN PERO NO SE CONOCE. |
| PROCEDIMIENTO REVISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE ING-008 - V7 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN PERO NO SE CONOCE. |
| MANUAL DEL INSTALADOR ING-011 - V3 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN PERO NO SE CONOCE. |
| MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO EN REDES DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL ING-012 - V4 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN PERO NO SE CONOCE. |
| MANUAL DE ATENCION DE EMERGENCIAS EN REDES DE GAS NATURAL ING-014 - V2 | X | | ESTÁ EN LA VERSIÓN PERO NO SE CONOCE. |
| REGISTRO DE VENTAS GRUPALES F-016 VERSION: 04 | X | | SE CONOCE EL FORMATO Y SE APLICA |

| | | | |
|--|---|--|----------------------------------|
| ENCUESTA POST-VENTA F-136 VERSIÓN: 02 | X | | SE CONOCE EL FORMATO Y SE APLICA |
| REGISTRO DE VISITAS F-070. VERSIÓN:04 | X | | SE CONOCE EL FORMATO Y SE APLICA |
| AUTORIZACIÓN PARA REPORTAR Y COMPARTIR INFORMACIÓN F-058 VERSION: 01 | X | | SE CONOCE EL FORMATO Y SE APLICA |
| FORMATO DE AUTORIZACIÓN F-056 VERSIÓN: 02 | X | | SE CONOCE EL FORMATO Y SE APLICA |
| PAGARE DE CRÉDITO CON AMORTIZACIÓN MENSUAL F-045 VERSIÓN: 02 | X | | SE CONOCE EL FORMATO Y SE APLICA |
| CONEXIÓN DEL SERVICIO F - 069 VERSION: 01 | X | | SE CONOCE EL FORMATO Y SE APLICA |
| SERVICIO DE GAS F- 044 NATURAL VERSION: 03 | X | | SE CONOCE EL FORMATO Y SE APLICA |

| | | |
|----------------|-------------------------|---|
| ELABORADO POR: | DIOSELIS MARTINEZ | Dioselis Martinez |
| REVISADO POR: | LEIDY PARDO | Leidy Pardo |
| APROBADO POR: | ING. ASCLEPIADES RINCON |  |

Anexo 3. Acta de conformación del equipo de calidad.

ACTA DE CONFORMACIÓN DE LA CALIDAD

Objetivo: Conformar el equipo de calidad de MADIGAS INGENIEROS SA. ESI.

Funciones:

1. Aprobar el Plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Aprobar las políticas y objetivos de la calidad.
3. Evaluar la consistencia y validez del diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Aprobar el Plan de Auditorías.
5. Aprobar la adopción de acciones correctivas y preventivas.
6. Evaluar el avance del sistema con base en los informes o encuestas de satisfacción de los usuarios.
7. Efectuar el seguimiento al plan de implementación del SGC con base en los informes del Representante del jefe de la respectiva entidad y organismo.
8. Otras funciones que el comité decida por aprobación unánime.

Conformación: El comité estará conformado por el gerente general, gerente administrativo, coordinador de calidad está organizado de la siguiente forma:

| NOMBRE | CARGO | FIRMA |
|----------------------------|------------------------|-------------------|
| Asclepiades Rincón Mendoza | Gerente General | |
| Julio Rincón Mendoza | Gerente Administrativo | |
| Dioselis Martínez | Coordinador de calidad | Dioselis Martínez |

Anexo 4. Acta de compromiso de la alta dirección.

COMPROMISO POR LA DIRECCIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Alta dirección de MADIGAS INGENIEROS SA.ESP, expresa su compromiso con la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGC), en cumplimiento con lo establecido en la norma ISO 9001 de 2008, Decreto 4110 de 2004, Decreto 4485 de 2009, Decreto 1295 de 2010, que permita la identificación y atención oportuna de las necesidades y expectativas de la Comunidad, orientando el desempeño de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, control y evaluación hacia la mejora continua, la eficacia, la eficiencia y la efectividad. Para MADIGAS INGENIEROS SA.ESP es muy importante trabajar en el mejoramiento continuo de los procesos, en la gestión del talento humano y la cultura de autocontrol como manifestación de un modelo administrativo y académico de calidad para el desarrollo de los procesos de Formación Académica, Investigación e Interacción Social, con el propósito de articular los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y para dar así un cumplimiento institucional y brindar una excelente calidad del servicio y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Se firma a los quince (15) días del mes de enero del 2015.
ORIGINAL FIRMADO ASCLEPIADES RINCÓN Representante de la Dirección del SIGC.



Asclepiades Rincón Mendoza

Gerente