 <b>MANUAL DE CALIDAD</b>					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				1 / 46

# MANUAL DE CALIDAD

## NTC ISO 9001:00



Cód. GCD-MA-01

# GOLD ELECTRONIC S.A



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				2 / 46

### CONTENIDO

#### 1. INTRODUCCIÓN

##### 1.1 OBJETIVO

##### 1.2 ALCANCE

##### 1.3 CONTROL DEL MANUAL

##### 1.4 EXCLUSIONES

#### 2. PRESENTACIÓN ORGANIZACIÓN

##### 2.1 RESEÑA HISTÓRICA

##### 2.2 MISIÓN

##### 2.3 VISIÓN

##### 2.4 VALORES

##### 2.5 POLÍTICA DE CALIDAD

##### 2.6 OBJETIVOS DE CALIDAD

##### 2.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

##### 2.8 ORGANIGRAMA DE CALIDAD

#### 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

#### 4. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

##### 4.1 GENERALIDADES

##### 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

##### 4.2.1 Control de Documentos



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				3 / 46

### 4.2.2 Control de Registros

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

### 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

### 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

### 5.4 PLANIFICACIÓN

#### 5.4.1 Objetivo de Calidad

#### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

### 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

#### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

#### 5.5.2 Representante de la Dirección

#### 5.5.3 Comunicación Interna

### 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

### 6.2 RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1 Generalidades

#### 6.2.2 Competencia, Toma de conciencia y Formación

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				4 / 46

### 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

7.2.3 Comunicación con el cliente

### 7.3 COMPRAS

7.3.1 Proceso de compras

7.3.2 Información de las compras

7.3.3 Verificación de los productos comprados

### 7.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.4.1 Control de la producción y de la prestación de servicio

7.4.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

7.4.3 Identificación y Trazabilidad

7.4.4 Propiedad del cliente

7.4.5 Preservación del servicio

### 7.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

7.5.4 Propiedad del Cliente

7.5.5 Preservación del producto

### 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 GENERALIDADES



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				5 / 46

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.2.1 Satisfacción del Cliente

#### 8.2.2 Auditoria Interna

#### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos de realización

#### 8.2.4 Seguimiento y medio del servicio

### 8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

### 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

### 8.5 MEJORA

#### 8.5.1 Mejora continua

#### 8.5.2 Acción correctiva

#### 8.5.3 Acción preventiva

## 9. GLOSARIO



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				6 / 46

### 1. INTRODUCCIÓN

#### 1.1 OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer directrices generales de forma clara y coherente dentro de un sistema basado en estándares de calidad y así asegurar la prestación de los servicios resultantes de los procesos definidos dentro de la empresa.

Hacer cumplir los requisitos descritos en el manual para incrementar la eficacia y la eficiencia de las actividades y así comprometer al personal en la obtención de una mejor calidad para el beneficio de los mismos y de los clientes.

#### 1.2 ALCANCE

El alcance del sistema de gestión de calidad aplica para todos los procesos que integran Gold Electronic S.A como operativos dentro de su cadena de valor, su interacción y gestión para lograr adecuada presentación de servicios.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				7 / 46

### 1.3 CONTROL DEL MANUAL

#### INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de calidad tendrá tres tipos de documentos:

- El **manual de calidad** define la política de calidad que es orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- El **manual de procedimientos e instrucción de trabajo** describe los procedimientos que soportan las políticas generales contenida en el manual de calidad y ciertas acciones detalladas.
- El **Registro maestro** enumera los documentos utilizados en el SGC a través de una lista maestra de documentos y sus copias.

#### ✓ CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCIÓN

El manual de calidad debe pertenecer en el área de calidad para consulta oportuna, es de uso público y será consultado cuando exista duda de alguna actividad.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				8 / 46

El manual de procedimientos e instrucciones de trabajo y el registro maestro son de uso confidencial, por lo cual se editan copias y se distribuyen copias impresas a personas identificadas que tienen responsabilidades con la gestión de la calidad. Estos son los responsables de mantenerlo actualizado de acuerdo a la reglamentación vigente y guardarlo en forma segura, siguiendo el procedimiento para modificaciones y agregados.

Toda distribución adicional del manual de procedimientos e instrucciones de trabajo y del registro maestro o parte de los mismos está sujeta a la aprobación del Gerente. Estas copias no serán parte de la distribución controlada y por lo tanto no serán actualizadas con los cambios, identificándose las mismas como "Copia no controlada".

### ✓ PROCEDIMIENTO PARA MODIFICACIONES Y AGREGADOS

Los manuales se revisaran periódicamente con los jefes de cada área con la finalidad de identificar posibles cambios y actualizaciones

Cualquier sugerencia de modificación debe hacerse por escrito y ser dirigida al Representante de la Dirección para su consideración. Los cambios al contenido del manual de la calidad serán hechos de acuerdo al procedimiento de control de documentos y registros.

### ✓ CONTROL DE LA VERSIÓN DEL MANUAL





## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				9 / 46

Los cambios al manual de calidad se harán por secciones, es decir, si se requiere un cambio en una hoja, se cambiará la hoja y se modificará la versión de la sección a la que pertenece la hoja cambiada, de tal manera que no se requiere actualizar la versión de la totalidad del manual.

El control de las versiones se puede ver en la hoja "Control cambios al manual de calidad"

### ✓ APROBACIÓN DEL MANUAL

El manual deberá ser aprobado en su totalidad por el gerente general de la empresa y para ello, deberá firmar al final de cada sección, en el espacio dispuesto para ello.

## 1.4 EXCLUSIONES

GOLD ELECTRONIC S.A. no realiza el proceso de diseño y desarrollo (Capítulo 7.3 de la Norma ISO 9001:200) ya que los productos y servicios ofrecidos por la organización a sus clientes se realizan a partir de criterios definidos y reconocidos a nivel mundial. No obstante la empresa mejora los diseños estandarizados de los productos.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				10 / 46

También diseña a los clientes planos de distribución de los equipos, por esto es claro que no es la razón de ser de la empresa y por lo tanto no se incluye como el requisito de diseño y desarrollo

Esta exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar y dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

## 2. PRESENTACIÓN ORGANIZACIÓN

### 2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Gold Electronic S.A., es una empresa de carácter privado, creada en el año 2000, por iniciativa del Ingeniero Electrónico Andrés Núñez; idea que toma fuerza a partir de la comercialización de analizadores de gases para vehículos a gasolina y diesel (opacímetros), y porque se había ganado un contrato de mantenimiento para las móviles de control ambiental de la policía y secretaría de tránsito donde se encontraban 6 móviles que tenían instalados equipos analizadores con los que realizaban operativos y a estos equipos se les instaló y adaptó software de Gold Electronic y se les hacía mantenimiento.

Para mediados del 2005 Gold incursionó en el campo de la revisión técnico mecánica realizando re potenciaciones y desarrollo de software a algunos centros que contaban con la maquinaria, pero esta era obsoleta y desactualizada. Gold Electronic inició un proceso de desarrollo de maquinaria y software con el apoyo de varios ingenieros



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				11 / 46

hasta convertirse en la única empresa colombiana productora de maquinaria para las líneas de inspección técnico-mecánica.

### 2.2 MISIÓN

Producir y comercializar equipos para diagnostico automotriz, brindando asistencia oportuna y permanente a nuestros clientes por medio de personal calificado y comprometido con la competitividad y la mejora continua, garantizando productos y servicios de excelente calidad.

### 2.3 VISIÓN

Ser reconocida a nivel nacional e internacional como una empresa líder en diseño y desarrollo de nuevas tecnologías en el área automotriz, bajo estándares internacionales de calidad, convirtiéndonos en un laboratorio acreditado.

### 2.4 VALORES

Comportamientos que caracterizan el talento Humano de Gold Electronic y garantizan el cumplimiento de los objetivos.

- ✓ TRANSPARENCIA
- ✓ INICIATIVA
- ✓ TRABAJO EN EQUIPO



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				12 / 46

- ✓ COMPROMISO
- ✓ MANEJO OPTIMO DE RECURSOS

### 2.5 POLÍTICA DE CALIDAD

Producimos y comercializamos equipos para el diagnostico automotriz de buena calidad buscando la completa satisfacción del cliente mediante asistencia oportuna y permanente sobrepasando sus requerimientos.

Basados en los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y el compendio de normas para la revisión técnico mecánica hacemos cumplir los objetivos de calidad y mejoráramos continuamente la calidad de nuestros productos y servicios

### 2.6 OBJETIVOS DE CALIDAD


1. Ofrecer maquinaria de inspección vehicular de origen nacional a la industria automotriz a precios competitivos en el mercado.
2. Fortalecer y adecuar la infraestructura de la empresa para crear ambientes de trabajo adecuados para la productividad del personal.
3. Mejorar la calidad de los productos optimizando materias primas y tiempos de entrega.
4. Abrir nuevos mercados con nuevos productos estableciendo mecanismos de control, para aumentar competitividad y generar valor agregado.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				13 / 46

5. Satisfacer a los clientes brindando buen soporte y asistencia efectiva, para lograr reconocimiento y posicionamiento en la industria.
6. Garantizar sostenibilidad financiera de la empresa, para obtener liquidez y así aumentar la inversión.
7. Incrementar los ingresos por servicios prestados.
8. Incorporar mejoras tecnológicas que soporten el desarrollo de los procesos para el aumento de productividad.
9. Mantener un Talento Humano competente y alineado con los valores organizacionales.

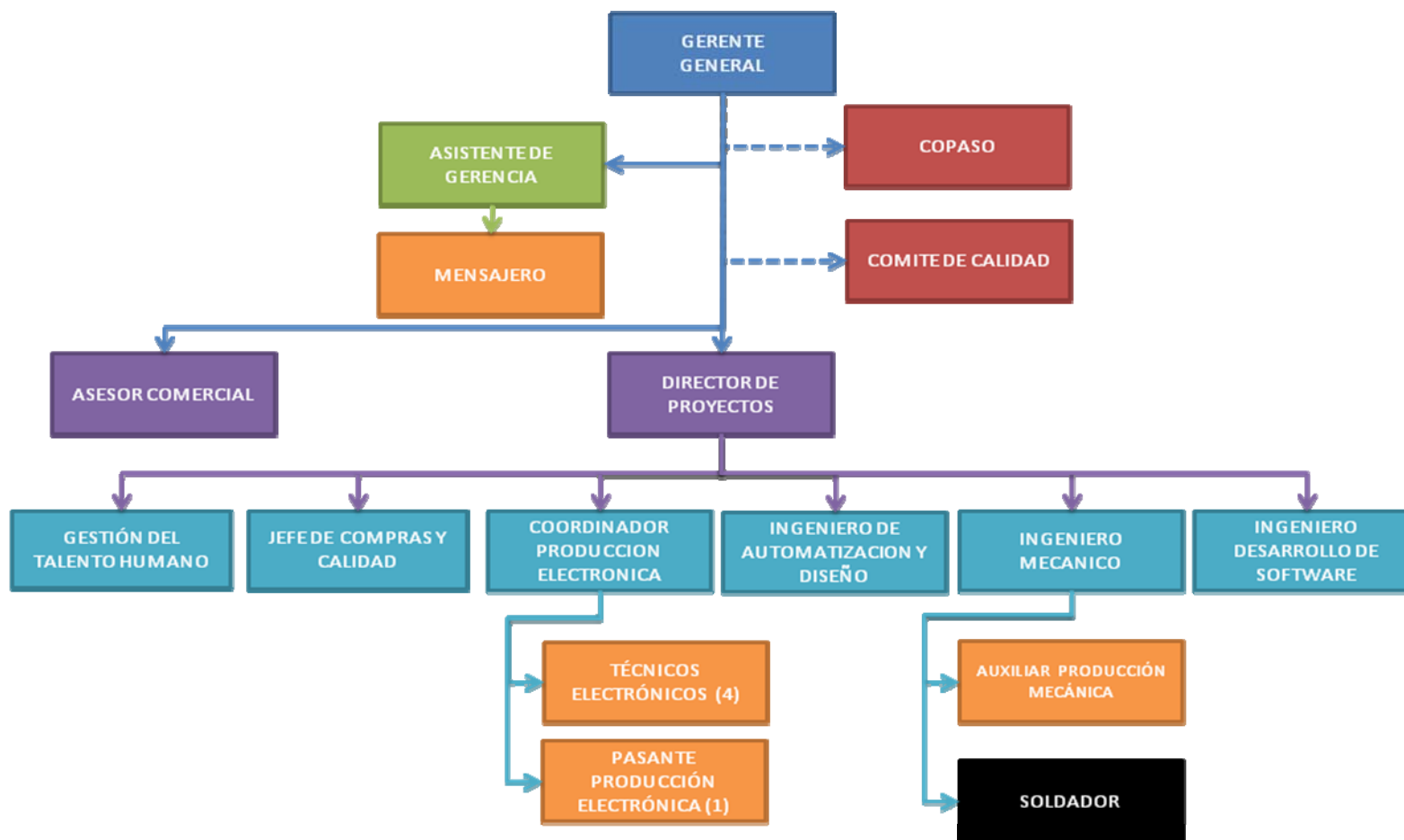
 <b>MANUAL DE CALIDAD</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>FECHA ULTIMA VERSIÓN</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>PÁG.</b>
<b>GCD-MA-01</b>	0				14 / 46


## 2.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



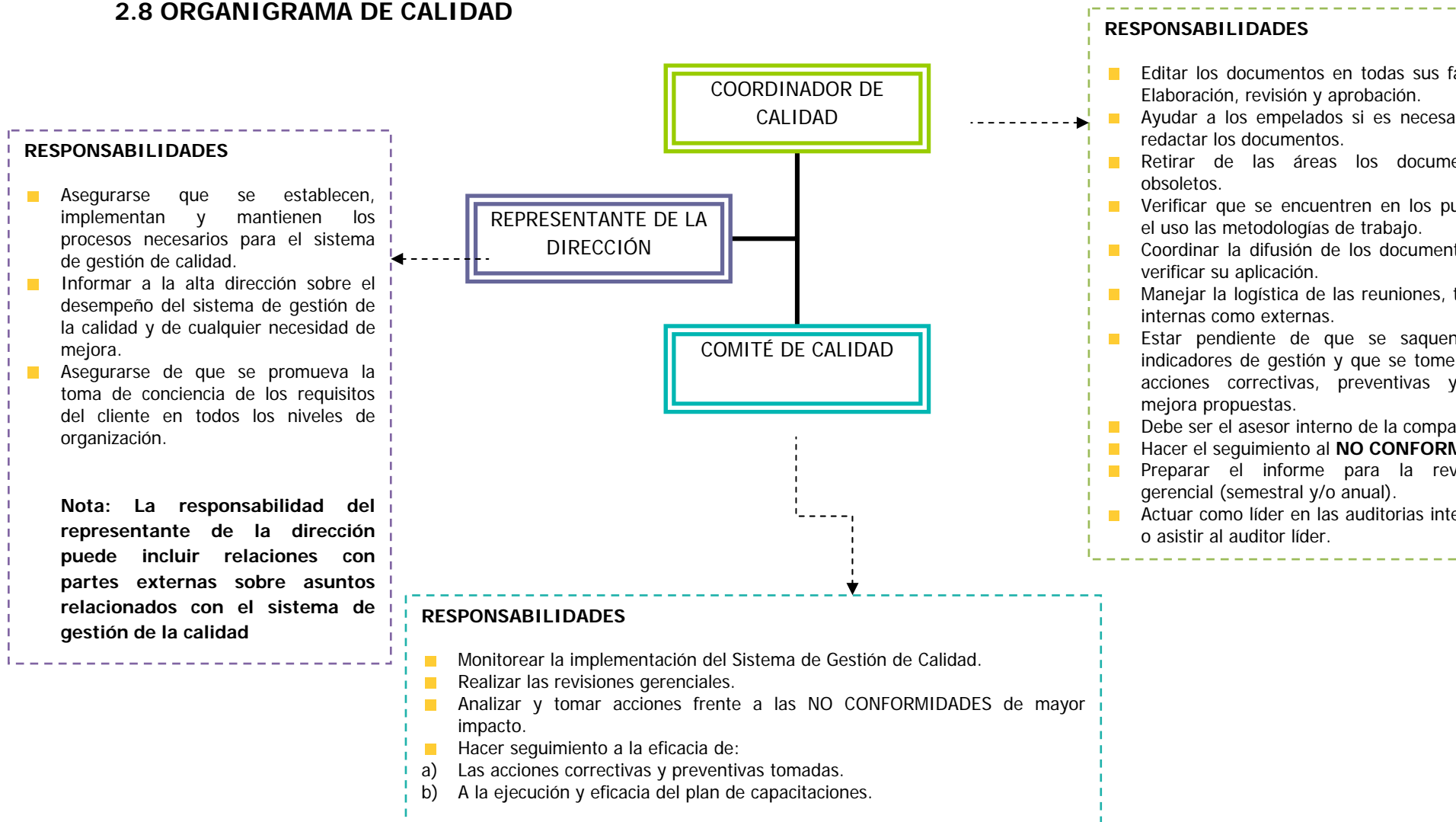
## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				15 / 46



 <b>MANUAL DE CALIDAD</b>					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				16 / 46

## 2.8 ORGANIGRAMA DE CALIDAD







## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				17 / 46

### 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Para facilitar al usuario la comprensión del modelo del Sistema de Gestión de Calidad establecido, específicamente la parte que corresponde a la elaboración de documentos es primordial tener en cuenta las siguientes disposiciones (ver GCD-PC-00), entre otras:

- A cada área en la organización se le ha asignado un código que esta compuesto por siete (7) caracteres que se separan con un guión (-), así:

Los tres primeros caracteres son letras definidas que hacen referencia a los procesos que origina el documento y para el SGC

Nombre del documento	Identificación
Dirección Comercial	DCO
Planeación de Proyectos	PDP
Gestión Gerencial	GGL
Compras	COM
Producción	PCC
Despacho e Instalación de Equipos	DIE
Asistencia y Soporte Técnico	AST
Gestión administrativa y Financiera	GAF



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				18 / 46

Gestión Informática y Comunicación	GIC
Gestión del Talento Humano	RHA
Gestión de Calidad	GCD

Los dos siguientes caracteres, corresponden al tipo de documento:

Nombre del documento	Identificación
Manuales	MA
Documentos globales	DG
Procedimiento	PC
Instructivo	IN
Especificaciones	ES
Tablas	TA
Planos	PL
Plan de Acción	PA
Registros	RG
Formatos	F

Y los dos últimos caracteres son números que obedecen a un orden consecutivo.

**Ejemplo: DCO-PC-01 es el código del primer procedimiento que depende del proceso de dirección comercial.**



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				19 / 46

- **Versión:** Indica el número de actualización o modificación que se le realiza al documento a partir de su publicación inicial. La primera edición de los documentos es versión (0)
- **Fecha de emisión:** Día, mes y año en el cual se emitió por primera vez el documento
- **Fecha de última versión:** Día, mes y año en el cual fue revisado el documento por última vez.

## 4. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1 GENERALIDADES

Gold Electronic S.A diseñó, elaboró, implementó y mantiene un Sistema de Gestión de calidad debidamente documentado que permite garantizar que los servicios y procesos sean conforme con los requisitos especificados por el cliente, por la organización y la NTC-ISO 90 01:2000,

Para ello, Gold Electronic S.A. tiene identificados los procesos necesarios y su aplicación dentro de la organización en el mapa de procesos global, así como las interacciones entre ellos a través de las caracterizaciones de cada una de las áreas. También en las caracterizaciones se han identificado mecanismos de seguimiento y control para asegurar la eficacia de estos procesos. Se ha documentado una Política de Calidad, unos Objetivos de Calidad y este Manual de Calidad, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma ISO



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				20 / 46

9001:2000, los cuales serán revisados trimestralmente en la Revisión por la Gerencia.

### 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

#### 4.2.1 Control de Documentos

- Para un eficiente manejo de los documentos de la organización, se ha establecido un procedimiento que describe las medidas de control necesarias para la elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, acceso y archivo
- Los documentos del SGC de origen interno que se controlan dentro de la empresa son entre otros: planos, formatos, procedimientos, manuales, perfiles o listados de documentos, debidamente documentados.
- Los documentos del sistema de gestión de calidad de origen externo que se controlan dentro de la empresa son entre otros: especificaciones, leyes, decretos, resoluciones y demás documentos de origen externo aplicables, una vez se identifica un documento de origen externo se aprueba el uso por medio del responsable del proceso el cual establece que el documento es aplicable.
- Cada área es responsable de revisar y solicitar al jefe de calidad, la actualización de los documentos y/o formatos cada vez que se requiera.
- El procedimiento soporte es "GCD-PC-01 CONTROL DE DOCUMENTOS"



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				21 / 46

### 4.2.2 Control de Registros

- Cada área debe definir el tipo de registros que necesita, hacer uso responsable de ellos, mantenerlos de forma ordenada, manejarlos de acuerdo a las actividades a realizar en este procedimiento y comunicarle área de calidad que es el responsable de mantener el Listado Maestro de Registros, este formato permitirá conocer la identificación, ubicación, tiempo de retención ya sea en archivo activo e inactivo y el responsable.
- El tiempo de retención de cada registro en archivo activo e inactivo lo establece cada área de acuerdo a los requerimientos de los procesos donde se encuentra dicho registro.
- Los registros se llenan en forma clara, sin tachones ni borrones, y cuando se requiera de hacer una modificación se pueden realizar dentro del mismo siempre y cuando sea este legible y claro.
- El procedimiento soporte es "GCD-PC-02 CONTROL DE REGISTROS"

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

- La alta dirección de GOLD ELECTRONIC S.A esta comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad para garantizar el cumplimiento de todas las especificaciones y mejora continua de su eficacia.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				22 / 46

- Se ha establecido ante el compromiso con la calidad una política, objetivos de calidad, misión y visión la cual ha sido divulgada, comprendida y mantenida por todo el personal, manifestando la importancia de satisfacer los requerimientos del cliente. Para ello se ha capacitado al personal en la NTC ISO 9001:2000 y en sus procesos.
- La alta dirección es responsable por la revisión periódica del SGC a fin de que se cumplan con las exigencias y expectativas del cliente y así garantizar la asignación de recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua.

### 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El éxito de un proyecto a ejecutar depende directamente de la comunicación establecida con los clientes.

Es por esto que la alta dirección identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas, teniendo un contacto directo.

El procedimiento soporte es el proceso Dirección Comercial "DCO-PC-01".

### 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad de GOLD ELECTRONIC S.A establece el compromiso hacia la calidad para cumplir los objetivos de calidad. El cumplimiento de la política de calidad se logra mediante la implementación del SGC



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				23 / 46

La alta dirección asegura que todos los empleados entiendan e implementen la política de calidad, dando ejemplo en su aplicación e inculcando compromiso hacia dicha política; la política de calidad ha sido divulgada inicialmente por medio de reuniones y puesta en un lugar visible.

### 5.4 PLANIFICACIÓN

#### 5.4.1 Objetivo de Calidad

Los objetivos de Calidad han sido establecidos por el Comité de Calidad y aprobados por la Gerencia. Estos objetivos son medibles y coherentes con nuestra política de calidad. Para alcanzar estos objetivos, contamos con los “Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad”, que nos permiten ir evaluando gradualmente la evolución de éstos y de los procesos hasta lograr alcanzar nuestros objetivos propuestos.

#### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad ha sido planificado definiendo mapas de procesos, identificando su secuencia, interacción y control con el fin cumplir los objetivos de calidad; además permite mantener su integridad cuando se planifican e implementan cambios en éste.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				24 / 46

### 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

#### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La planeación y desarrollo de los requisitos del sistema de gestión de la calidad es responsabilidad de la gerencia quien identifica la responsabilidad, autoridad e interrelación de todo el personal que dirige, ejecuta y verifica el trabajo que afecte la calidad en el organigrama, en el Manual de Responsabilidades y en los procedimientos documentados los cuales indican con toda claridad las responsabilidades relacionadas con su implantación.

Los responsables de asegurar la implementación del sistema, su mantenimiento, auditoria, medición y revisión periódica para el mejoramiento continuo son: El comité de calidad y el Jefe de calidad siempre con la supervisión de la alta dirección.

#### 5.5.2 Representante de la Dirección

El miembro de la organización designado como representante de la dirección es el Director de proyectos y cuenta con la autoridad y responsabilidad para desempeñar las funciones propias del representante de la dirección. (Ver # 2.8 del manual de calidad).





## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				25 / 46

### 5.5.3 Comunicación Interna

Se han establecido canales y medios de comunicación necesarios para desplegar y retroalimentar la información de todos los niveles y funciones de la organización dentro del sistema de gestión de calidad como: E-mail, internet, red interna, fax, teléfonos, celulares, carteleras informativas, reuniones de trabajo y comité de calidad además de memorandos informativos.

El sistema esta documentado en línea para consulta de cada documento.

### 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- El gerente de la organización es el encargado de programar las reuniones para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua, así como la evaluación de oportunidades de mejora, las necesidades de efectuar cambios tanto en procesos como en la planeación estratégica y el cumplimiento de los objetivos y políticas de calidad.
- La información de entrada que sirve para realizar revisiones gerenciales son los resultados de auditorias, retroalimentación del cliente y encuestas de satisfacción.
- Para evidenciar los resultados de la revisión se elaborará un acta de revisión por la dirección, la cual debe permanecer archivada en una carpeta destinada para ello, dentro del acta se incluyen las acción definidas para la mejora del SGC.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				26 / 46

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

Para asegurar la implementación eficaz del SGC y su mantenimiento, la alta dirección esta encargada de suministrar los recursos necesarios para el desarrollo satisfactorio de todos los trabajo realizados dentro de la organización.

La maquinaria, equipos y servicios se adquieren de acuerdo a los requisitos del proyecto cuyo responsable es el área de compras.

### 6.2 RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1 Generalidades

Se cuenta con personal competente, con base en la educación, formación, experiencia y habilidades adecuadas, consientes de la importancia del trabajo que tienen que desempeñar para cumplir con objetivos e incrementar la satisfacción de los clientes.

En esta área están implementados los procedimientos de Inducción al Personal, de Capacitación y/o Entrenamiento al Personal y el instructivo de Selección de Personal. En este proceso existe un Manual de Funciones en donde se encuentran descritos todos los cargos existentes en la Compañía, en el cual se ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio. Se mantienen los registros de educación, formación, habilidades y experiencia debidamente identificados y fácil recuperación.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				27 / 46

### 6.2.2 Competencia, Toma de conciencia y Formación

- Según las expectativas para cada cargo se identifican las necesidades de formación y entrenamiento del personal con el fin de estar en condiciones de enfrentar y resolver problemas asociados con la razón de ser de la empresa.
- Cuando se requiera una capacitación o entrenamiento del personal el jefe de cada área es el encargado de divulgar la necesidad de capacitar al empleado
- El jefe de recursos humanos es el responsable de evaluar el desempeño de cada empleado, calificando los cargos con funciones específicas directamente relacionados con la calidad.

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

La infraestructura de GOLD ELECTRONIC es adecuada para el tamaño de la organización y para el desarrollo de sus operaciones, enfocada al cumplimiento de sus objetivos. Consta de un Edificio ubicado en la carrera 27c #72-52 en Bogotá Cundinamarca, distribuido por 3 oficinas, una sala de juntas, recepción, laboratorio y zonas comunes; en el taller ubicado en la Cra 29b # 77-32 se realizan los procesos relacionados con la parte mecánica.

Cada oficina dispone de los equipos, papelería e implementos que se requieren para realizar labores propias de cada área, y en el área de producción se cuenta con la maquinaria, equipos y herramientas adecuados para elaborar los productos.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				28 / 46

Existe total disponibilidad a los servicios públicos y todo el personal tiene acceso a ellos.

### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

En Gold Electronic se gestiona un ambiente de trabajo adecuado a través del COPASO, en el cual se planifican las disposiciones del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial para dar cumplimiento con los requisitos legales tendientes a garantizar los mecanismos que aseguren prevención de enfermedades profesionales, accidentes de trabajo y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores.

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La planificación efectuada para la realización del producto se describe en el procedimiento para el proceso de Dirección comercial y Planeación de Proyectos Cód.: DCO-PC-01 Y PDP-PC-01, ya que estos procesos dan la pauta para ejecutar los proyectos y desarrollar los equipos en GOLD ELECTRONIC S.A

Los responsables de planear como se realizara un proyecto, son el director comercial y el director de proyectos puesto que el director comercial le da las especificaciones del proyecto al director de proyectos para que este genere la



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				29 / 46

orden de trabajo y planea tiempo y métodos de realización de los equipos, esto con el fin de ser comunicado a todas las partes involucradas en el desarrollo del producto. La planeación de un proyecto es revisado y coordinado por el gerente general identificando las oportunidades de mejora.

### 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

- La organización conoce los requerimientos del cliente por medio de la visita que hace el director comercial a los clientes diligenciando el formato DCO-PC-01-F01.
- Se hace estudio de factibilidad del proyecto con el fin de cumplir requerimientos de las dos partes.
- Se da cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios mediante pólizas de cumplimiento y contratos establecidos por las dos partes para facilitar la ejecución del proyecto.

#### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

- Con el propósito de garantizar que el desarrollo de equipos e instalación satisfará los requisitos contemplados por el cliente, antes de empezar a



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				30 / 46

ejecutar el proyecto se deben conocer las especificaciones del cliente, contenidas en el formato DCO-PC-01-F01

- GOLD ELECTRONIC S.A debe someterse a las especificaciones entregadas por el cliente.
- Las diferencias que se presenten entre los requisitos del contratos y los expresados previamente se dan a conocer atreves del cliente quien expresa las aclaraciones pertinentes de cada ítem del contrato.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente se efectúa a partir de:

- Formato de especificaciones
- En caso de que existan modificaciones en el contrato se detallan y anexan en el mismo
- Las quejas y reclamos expresados por el cliente se registran en la lista de seguimiento en el proceso de asistencia y soporte técnico.
- La eficacia de la comunicación establecida con el cliente durante todo el proyecto se mide y verifica mediante una encuesta que se elaborara con el fin de conocer en que medida se esta respondiendo a los compromisos adquiridos y satisfaciendo sus necesidades durante y después de entregar equipos.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				31 / 46

### 7.4 COMPRAS

La adquisición de productos y/o servicios requerida para la ejecución de un proyecto es de gran importancia, pues para ofrecer calidad en los equipos terminados es necesario contar con productos y/o servicios de óptima calidad para el desarrollo de las mismas.

El compromiso de la organización al respecto, es hacer seguimiento a los proveedores para que estos cumplan con las especificaciones requeridas por la organización.

Se asegura que los ítems comprados, inherentes al proceso de producción, satisfagan los requisitos y que se estos compren de fuentes aprobadas por la Gerencia

#### 7.4.1 Proceso de compras

El proceso de compras aplica para la ejecución de las requisiciones en la parte de producción principalmente:

- Los requerimientos y las necesidades de compras son identificadas y diligenciadas en el formato de Requisición de Compras" por el jefe del cargo interesado, de acuerdo a los lineamientos dado en el procedimiento "COM-PC-01".
- La adquisición de la compra se tramita según el formato "Orden de Compra" que se encuentra en el procedimiento "COM-PC-01".



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				32 / 46

- Los proveedores críticos utilizados son seleccionados, evaluados y calificados de acuerdo a los parámetros establecidos en el instructivo de proveedores cuyo código es COM-IN-01.

### 7.4.2 Información de las compras

En el área de compras se mantienen los procedimientos y registros necesarios para asegurar que los productos y/o servicios críticos que se han adquirido están de acuerdo con los requisitos especificados:

- Se define claramente en los documentos de compra (ordenes de compra y requisiciones de material) el producto a comprar o el servicio a subcontratar.
- En el evento que se presenten modificaciones en las especificaciones se le comunicara oportunamente al proveedor.

### 7.4.3 Verificación de los productos comprados

El jefe de compras es el encargado de recibir el pedido y entregárselo al jefe de área que lo requirió para que este inspeccione y verifique que el producto comprado cumple con los requisitos de compras especificados.





## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				33 / 46

### 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 7.5.1 Control de la producción y de la prestación de servicio

Para controlar aquellos procesos que son importantes para la calidad de los equipos y servicios, se han determinado las características a medir o verificar en el desarrollo de las actividades más relevantes para la ejecución de un proyecto

Para asegurar la ejecución de un proyecto de acuerdo con las especificaciones contractuales se supervisa y mide:

- Inspección en los sitios de instalación
- Tratamiento de las No conformidades
- Realización de los trabajos bajo condiciones controladas
- Disponibilidad y Mantenimiento de documentos (caracterizaciones de procesos, procedimientos, instructivos y formatos)
- Verificación de los materiales o suministros y de nivel de competencia e idoneidad del personal
- Definición de las condiciones de operación
- Supervisión continua de las características de calidad (medición de procesos).



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				34 / 46

### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La validación de los procesos de producción y la prestación del servicio se realiza periódicamente en frecuencias especificadas, anualmente o cuando cambie alguno de los factores que incide en ellos: competencia del personal, materiales, equipos, métodos o procedimientos, condiciones ambientales, marco legal vigente, entre otros.

La validación se realiza mediante una revisión de los procesos mediante la revisión de los indicadores de medición de los mismos. Igualmente, puede considerar las apreciaciones de los clientes y partes interesadas.

### 7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Toda la documentación relacionada con los equipos se identifica en la ficha técnica de los equipos, según las pautas establecida por las reglamentaciones vigentes.

Los procesos se identifican en las caracterizaciones e instructivos de trabajo según los lineamientos de la empresa y regulaciones. Para cada uno de ellos se revela y registra la información pertinente.

La hoja de vida de los equipos instalados permite tener registros de la localización y distribución de los equipos realizados y entregados.

Las pruebas y calibraciones a los equipos permiten identificar el estado del productos, esto con el fin de hacer seguimiento de medición.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				35 / 46

### 7.5.4 Propiedad del cliente

Una vez se inicia el estudio de factibilidad el encargado de visitar el lugar donde se van a instalar los equipos, para inspeccionar el terreno para la ubicaciones de los equipos, procede a realizar planos de distribución de maquinaria dentro el área a intervenir propiedad del cliente, el encargado de realizar los planos identificará y verificará la viabilidad de realizar el proyecto registrando observaciones correspondientes en el formato "DCO-PC-01-F01".

Los planos que se realicen se protegerán guardando la confidencialidad de datos del cliente.

### 7.5.5 Preservación del producto

Gold Electronic S.A, hará seguimiento y velará por que se cumplan las especificaciones establecidas en la planeación de proyectos. Además se entregará al cliente una póliza de cumplimiento y garantía de un año después de entregados los equipos.

Después de entregados e instalados los equipos se dará soporte y mantenimiento cuando sea necesario durante el tiempo de garantía.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				36 / 46

### 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Gold Electronic S.A, hará seguimiento y medición mediante un programa de calibración de los equipos antes y después de instalados.

Los equipos se calibraran a intervalos especificados antes de despachar y después de instalar los equipos comparado con patrones de medición tanto nacionales como internacionales, soportando al cliente con un certificado de calibración de los equipos.

Se harán planes de acciones cuando se detecte que el equipo no esta conforme con los parámetros de medición, registrando resultados de calibración para comparar y mejorar.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 GENERALIDADES

Gold Electronic S.A, ha planeado y establecido procedimientos y disposiciones generales para analizar la eficacia del sistema de gestión de la calidad implementado (ISO 9001:2000) y asegurarse del cumplimiento de las especificaciones prescritas por el cliente.

La medición a nivel interno se realiza mediante el seguimiento de sus procesos establecidos en las caracterizaciones, de acuerdo con los objetivos de calidad, al mismo tiempo que se monitorea los indicadores de gestión que se han



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				37 / 46

implementado para conocer los niveles de eficiencia y desempeño demostrados por el personal de la organización y evidenciando registros correspondientes.

Otras formas de control y seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad son las revisiones por la Gerencia, las auditorías internas de calidad, las acciones correctivas y preventivas, la retroalimentación del cliente, etc.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente

Para medir la satisfacción del cliente la organización se hará por medio de una encuesta de satisfacción que mide el grado en el que se le están cumpliendo los requisitos, objetivos propuestos y como los equipos ofrecidos han sido aceptados por el cliente para medir la calidad del servicio prestado. Estas consultas se hacen de forma periódica. Asimismo se realizan consultas puntuales al personal que utiliza los servicios e instalaciones de la organización.

La información resultante se procesa estadísticamente para permitir el análisis comparativo de las sucesivas consultas, midiendo la evolución de la satisfacción.

Se agrupan también los casos de insatisfacción a fin de detectar y corregir puntualmente las cuestiones que han producido juicios de valor no satisfactorios.

Igualmente se dará soporte y asistencia técnica cuando el cliente tenga dudas y fallas en los equipos registrándolas en la lista de seguimiento con número de casos consecutivos.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				38 / 46

### 8.2.2 Auditoria Interna

El sistema de gestión de la calidad es objeto de auditorias internas anuales, planificadas por el comité de calidad, para verificar el cumplimiento de los procedimientos documentados y la efectividad del sistema.

Por esta razón Gold Electronic ha establecido el procedimiento GCD-PC-03 "Auditorias Internas de Calidad" que indica como planificar, revisar y ejecutar las Auditorias Internas.

Los Auditores internas son seleccionados por el Comité de Calidad y su competencia se determina mediante la educación, entrenamiento específico, experiencia y condiciones personales.

Los resultados de las auditorias son documentados. Los informes resultantes son analizados y evaluados por el Representante de la Dirección y el Comité de Calidad a fin de determinar e implementar las acciones correctivas necesarias según corresponda. La información resultante es una fuente para las revisiones del Sistema que realiza periódicamente el Comité de Calidad.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización asegura el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad a través de los procesos de Medición y Análisis de Resultados.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				39 / 46

Se hacen controles periódicos realizados por el jefe de cada área, seguimiento de los objetivos y acciones propuestas para mejora y ajustes pertinentes. Estos controles, seguimiento y acciones se realizan por medio de los indicadores de gestión para cada proceso.

### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Se ha dispuesto que se verifique la conformidad de los productos, a través de los registros de los indicadores de desempeño donde se dará informe sobre el grado de cumplimiento de cada indicador.

Las actividades de seguimiento se llevan a cabo durante la realización del producto o después de entregados al cliente.

## 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad están enfocados a la preparación de un producto que cumpla con los requisitos establecidos. Los resultados de cualquier proceso que impacte en el desarrollo del producto podría generar un Producto No Conforme.

Se tiene establecido un procedimiento documentado GCD-PC-05 "Control de producto y/o servicio no conforme" que establece los controles, responsabilidades, acciones y autoridades relacionadas con el producto no conforme.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				40 / 46

En caso de corregirse una no conformidad, será sometida a una nueva verificación para demostrar conformidad con los requisitos especificados y cerrar la no conformidad, basándose en el procedimiento de GCD-PC-03 "Auditoria Interna de Calidad"

### 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Gold Electronic S.A., determina, recopila y analiza los datos necesarios para demostrar la adecuación y eficacia del SGC y para identificar en que momento o en que proceso se debe realizar la mejora continua de la efectividad del Sistema de Gestión de calidad.

El análisis de datos incluyen información acerca de:

- ✓ El nivel de satisfacción del cliente proveniente de los resultados de encuestas, quejas y reclamos (Lista de Seguimiento de soporte y asistencia).
- ✓ La conformidad con los requisitos del producto, los procesos y los productos.
- ✓ Las oportunidades de mejora para llevar a cabo acciones preventivas según las características y tendencias de los procesos y los productos.





## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				41 / 46

- ✓ Los proveedores, mediante la evaluación de proveedores, donde se califica y evalúa a los proveedores externos y la eficacia de estos.

El gerente general y el director de proyectos consolidan la información contenida en los registros de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad y analiza los datos frecuentemente, con el fin de tomar acciones al respecto (por ejemplo programar auditorías internas no contempladas en el Plan de Auditorías Internas), esta información es comunicada a todas las áreas.

### 8.5 MEJORA

#### 8.5.1 Mejora Continua

La organización mejora continuamente la efectividad del SGC a través del uso de la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas, preventivas, revisiones por la dirección y revisión de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad (por medio de sus indicadores de desempeño).

#### 8.5.2 Acción Correctiva

La organización detecta las fallas como una oportunidad de mejora, basándose en el procedimiento establecido GCD-PC-04 "Acciones Correctivas y/o Preventivas" en



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				42 / 46

el cual permite identificar las causas de las no conformidades para determinar e implementar acciones necesarias y así eliminarlas y que estas no vuelvan a ocurrir, los resultados de las acciones tomadas se registran y se revisan para hacer seguimientos.

### 8.5.3 Acción Preventiva

Gold Electronic asume las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales en los procesos que conforman el SGC para prevenir su ocurrencia, basados en el procedimiento GCD-PC-04 "Acciones Correctivas y/o Preventivas"

Las acciones preventivas permiten fortalecer puntos débiles identificados durante Auditorías internas o por sugerencias de clientes internos o externos.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				43 / 46

### 9. GLOSARIO

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no-conformidad potencial con el objetivo de evitar su ocurrencia.
- **AUDITORIA:** Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencia y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se han cumplido los requisitos del sistema de gestión de calidad.
- **AUDITOR:** Persona con los atributos y competencia para realizar una auditoria de calidad.
- **EVIDENCIA DE LA AUDITORIA:** Registros, declaraciones de hecho u otra información relevante para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **MANUAL DE CALIDAD:** Documentos que proporcionan información coherente interna, externa acerca del SGC.
- **MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento a un requisito específico.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				44 / 46

- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan transformando los elementos de entregada en resultado.
- **PROCEDIMIENTO:** Documento que proporciona como se efectúan actividades y procesos de manera coherente.
- **PRODUCTO:** El resultado de actividades o procesos.
- **REGISTRO:** Es un documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o los resultados obtenidos. Un registro de calidad proporciona evidencias objetivas del grado de cumplimiento con los requisitos para la calidad o de la eficiencia del funcionamiento de un elemento de calidad.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado que se han cumplido sus requerimientos.
- **SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre si.
- **SISTEMA DE CALIDAD:** Estructura de la organización, procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad. Este sistema está concebido para satisfacer esencialmente las necesidades internas de la organización.
- **TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir en la historia, la aplicación o localización de todos aquellos que esta bajo consideración
- **VALIDACIÓN:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				45 / 46

- **VERIFICACIÓN:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

EMITIDO POR	APROBADO POR
Jefe de Calidad	GERENTE



CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCD-MA-01	0				46 / 46

[illegible]