

MANUAL DE INDUCCIÓN

RHA-MA-01



SALUDO INICIAL

Le damos la bienvenida a GOLD ELECTRONIC S.A, que desde este momento será también su empresa, esperamos encontrar en usted una persona creativa, comprometida, responsable, con gran sentido de pertenencia y una excelente relación con los clientes y demás compañeros de trabajo.

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

MISIÓN – VISIÓN – POLÍTICA DE CALIDAD Y VALORES

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.

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.

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.

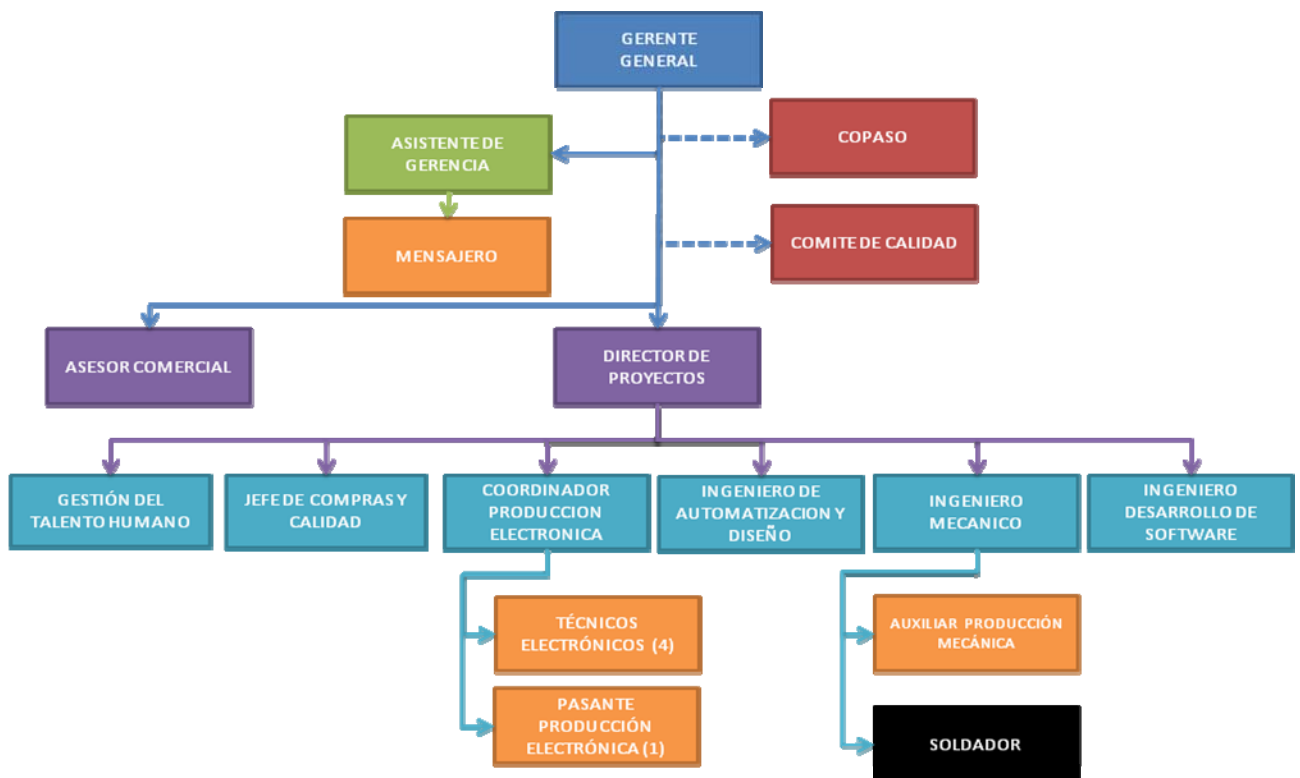
Basados en los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y el compendio de normas para la revisión técnico mecánica hacemos cumplir los objetivos de calidad y mejoráramos continuamente la calidad de nuestros productos y servicios

VALORES

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

- ✓ TRANSPARENCIA
- ✓ INICIATIVA
- ✓ TRABAJO EN EQUIPO
- ✓ COMPROMISO
- ✓ MANEJO OPTIMO DE RECURSOS

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



DESCRIPCIÓN DE ÁREAS Y RESPONSABILIDADES

PROCESOS GERENCIALES

Gestión Gerencial

Dirección Comercial

Planeación y de Proyectos

PROCESOS OPERATIVOS

Producción Mecánica Electrónica

Despacho e Instalación

Asistencia y Soporte Técnico

PROCESOS DE APOYO

Gestión Administrativa y Financiera

Compras

Gestión Informática y Comunicación

Gestión del Talento Humano

Gestión de Calidad

REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES



CLIENTES SATISFECHOS CON PRODUCTOS DE CALIDAD



PROCESOS GERENCIALES

- **GESTIÓN GERENCIAL:** Su objetivo es promover el cumplimiento de las directrices establecidas en la organización, proporcionando recursos necesarios. Siendo el Gerente General el dueño de este proceso es el encargado de actualizar el plan estratégico, los objetivos, políticas y estrategias cuando sea necesario, también de realizar seguimiento para cada proceso verificando el cumplimiento de indicadores.
- **DIRECCIÓN COMERCIAL:** Es el área encargada de atraer clientes con el fin de planificar nuevos proyectos dentro de la Empresa. El Asesor comercial tiene como función vender el objeto social de la empresa y contactar clientes para generar nuevos proyectos. Al cliente que se contacto se le hace seguimiento durante todo el proyecto con asesorías de planos de distribución y obras.
- **PLANEACIÓN DE PROYECTOS:** Es la encargada de dirigir, controlar y gestionar la puesta en marcha de los proyectos identificando barreras y especificaciones del proyecto a ejecutar; basadas en las necesidades del cliente, la organización y en los requisitos legales . La Gerencia de Proyecto es la responsable de monitorear todo lo que integre un proyecto dentro de la empresa.

PROCESOS OPERATIVOS

- **PRODUCCIÓN MECÁNICA Y ELECTRÓNICA:** Es la encargada de fabricar equipos mecánicos y electrónicos siempre con el objetivo de mejorar y optimizar el proceso, este proceso interactúa una parte importante con el área de compras y bodega pues esta es la que le suministra los insumos requeridos de buena calidad, por esta razón es importante que la requisición de material a esta área sea clara y precisa.
Como subproceso en esta área también esta incluida el desarrollo de software como herramienta para la revisión técnico mecánica, el desarrollo se ejecuta teniendo en cuenta los lineamientos expedidos por el ministerio de transporte. El responsable de desarrollar este proceso es el ingeniero de telecomunicaciones que tiene como función principal mantener y mejorar el software que se desarrolle.

- **DESPACHO E INSTALACIÓN DE EQUIPOS:** Este proceso se encarga de enviarle a los clientes los equipos requeridos para que el personal de la empresa proceda a instalarlos, verificando que la recepción de los mismos sea la más eficiente y que todas las herramientas estén a la disposición de los instaladores para desempeñar un trabajo óptimo y eficaz.
- **ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO:** Está involucrada la mayor parte del proceso con nuestros clientes pues es la encargada de brindar soporte técnico de las maquinas instaladas ya sea vía telefónica o personalmente.

Este proceso también se encarga de realizar un programa de mantenimiento para visitar a nuestros clientes de acuerdo a las hojas de vida de los equipo, realizar diagnósticos y diseñar el cronograma de mantenimiento para estipular fechas de visitas.

PROCESOS DE APOYO

- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA:** Se encarga de planear, dirigir, controlar las actividades financieras principalmente que se originan en la empresa. De igual manera esta área coordina todo lo relacionado con la contabilidad, registros según el marco legal y normativo, recaudos y pagos a proveedores.
- **COMPRAS:** Responsable de adquirir los insumos necesarios para el proceso de producción, cumpliendo con las especificaciones necesarias para satisfacer los requisitos de los clientes. Seleccionando los mejores proveedores para lograr la optimización de recursos.
- **GESTIÓN INFORMÁTICA Y COMUNICACIÓN:** Mantiene y preserva los equipos principalmente los de computo necesarios para el correcto funcionamiento de la planta física de la empresa. Es el encargado de instalar y realizar mantenimientos a lo diferentes equipos de la parte administrativa de igual manera es el responsable de administrar la red interna y externa que maneja la empresa para la comunicación entre áreas.

- **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Responsable de planear, coordinar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas con el manejo del personal para obtener buen desempeño en el funcionamiento de cada área dentro de la empresa.
- **CALIDAD:** Esta área es la responsable de mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa velando por que se cumpla la política y objetivos de calidad y se continúe con el mejoramiento continuo del mismo.



CÓDIGO DOCUMENTO	TITULO DEL DOCUMENTO

[illegible]