




Alianza Societaria y de Desarrollo
Empresarial de Boyacá

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023 Página 2 de 21

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD




 <p>ASDETBOY S.A.S Alianza Societaria y de Desarrollo Empresarial de Boyacá</p>	<p align="center">ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2</p>	Código: SGC-MA-01
	<p align="center">MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Versión: 00
	<p align="center">SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL</p>	Fecha: 20-02-2023
		Página 3 de 21

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
2.1. SERVICIOS	7
2.2. MISIÓN	8
2.3. VISIÓN	8
2.4. ORGANIGRAMA DE ASDETBOY S.A.S.	8
3. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
3.1. OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
3.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	10
5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	11
5.1. REQUISITOS GENERALES	11
5.2. LIDERAZGO	12
5.3. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	12
5.3.1. GENERALIDADES	12
5.3.2. MANUAL DE CALIDAD	13
5.3.3. Control de la información documentada	13
5.3.4. Control de registros	13
6. RESPONSABILIDAD DE LA 11	
6.1. COMPROMISO DE LA 11	
6.2. ENFOQUE CLIENTE	13
6.3. 11	
6.4. PLANIFICACIÓN	15
6.4.1. Objetivos de calidad	15
6.4.2. Planificación del sistema de gestión de calidad	15
6.5. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	15
6.5.1. Responsabilidad y autoridad	15
6.5.2. Encargado del Sistema de Gestión de Calidad	15
6.5.3. Comunicación interna	15
6.6. REVISIÓN	16
6.6.1. Generalidades	16
6.6.2. Información para la revisión	16
6.6.3. Resultados de la revisión	16
7. RECURSOS	16
7.1. PROVISION DE LOS RECURSOS	16
7.2. RECURSOS HUMANOS	17
7.2.1. Generalidades	17
7.3. SERVICIOS BASICOS	17
7.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	17

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023
		Página 4 de 21

7.5.	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y 15	
7.6.	COMPETENCIA	18
7.6.1.	Competencia, toma de conciencia y formación	18
8.	16	
8.1.	16	
8.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	19
8.2.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	19
8.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con los servicios	19
8.3.	COMPRAS	19
8.3.1.	Procesos de compras	19
8.3.1.1.	Objetivo	19
8.3.1.2.	Alcance	20
8.3.2.	Información de compras	20
8.3.3.	Verificación de los productos y servicios	20
8.4.	17	
8.4.1.	Control de la prestación del servicio	20
8.4.2.	Validación de procesos	20
8.4.3.	Identificación y trazabilidad	21
8.4.4.	Propiedad del cliente	21
9.	18	
9.1.	GENERALIDADES	21
9.2.	SEGUIMIENTO Y 19	
9.2.1.	Satisfacción del cliente	21
9.2.2.	Auditoria interna	22
9.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos.	22
9.2.4.	Seguimiento y medición de los servicios	22
9.3.	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	22
9.4.	20	
9.5.	MEJORA	23
9.5.1.	Mejora continua	23
9.5.2.	Acciones correctivas	23
9.5.3.	Acciones preventivas	24


	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023
		Página 5 de 21

1. INTRODUCCIÓN

Bajo los lineamientos establecidos en la norma 9001 – 2015 la empresa ASDETBOY S.A.S Implementa el sistema de gestión de calidad con enfoque de mejora continua en la prestación de servicios teniendo como objetivo la satisfacción de cada cliente y la excelente administración de cada servicio, dentro de este podrá encontrar las normativas bases para el buen desarrollo del sistema de calidad, de igual manera los diferentes procesos que tiene cada departamento y área en conjunto con la misión que se quiere alcanzar con el desarrollo de la misma.

Este instrumento tiene como finalidad ser una guía de la gestión de calidad en la empresa, permitiendo alcanzar los objetivos propuestos y de igual manera ser un soporte documental que logre dar a conocer a terceros y partes interesadas el sistema implementado en la gestión de calidad.

Dicho manual describe de manera clara y precisa los procesos realizados por la empresa en mención, esto con el fin de garantizar el desarrollo que ASDETBOY S.A.S tiene como principio; implementando nuevas soluciones a diversos problemas que presentan nuestros clientes en la administración de productos e infraestructura.

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023
		Página 6 de 21

2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. SERVICIOS

ASDETBOY S.A.S es una empresa de economía mixta dedicada a realizar actividades de administración de productos, soluciones, equipos, sistemas, maquinaria y cualquier infraestructura propia y de terceros, que permita optimizar el aprovechamiento de los recursos administrados y generar valor agregado en la gestión empresarial de sus clientes en el territorio nacional para los sectores públicos y privados.

Como pioneros y líderes en variedad de servicios, prestaciones, innovaciones y búsqueda de soluciones a medida que cambia la sociedad y el estado. Desarrollando planes, programas, convenios y alianzas que beneficien las condiciones culturales, recreativas, de protección, de bienestar y desarrollo social en su entorno; respetando y cuidando el medio ambiente.

2.2. MISIÓN

Ofrecer soluciones de manera ágil, eficiente y eficaz para dinamizar procesos y dar respuesta inmediata a nuestros clientes, en todo lo relacionado a la administración de productos, soluciones, equipos, maquinaria y cualquier infraestructura propia o de terceros.


Comprometidos con la innovación en el desarrollo sustentable y la mejora continua. Nuestra capacidad operativa nos permite llegar a los sectores más vulnerables del territorio y así contribuir a la **supresión de la pobreza multidimensional**.

2.3. VISIÓN

Ser la empresa líder en la prestación de servicios de administración de productos, soluciones, equipos, sistemas y maquinaria para el año 2029, logrando el reconocimiento a nivel nacional por sus destacados servicios eficientes y dinámicos, con productos innovadores de alta calidad y alto valor agregado compromiso social y ambiental.

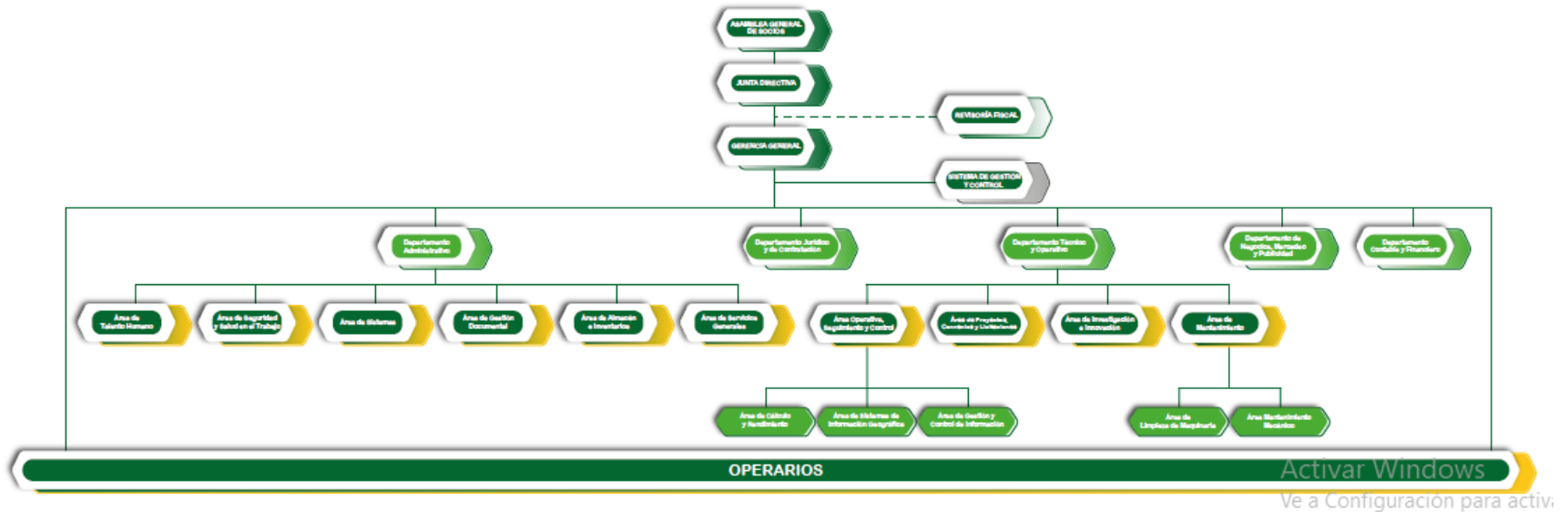
2.4. ORGANIGRAMA DE ASDET BOY S.A.S.

La sociedad Alianza Societaria y de Desarrollo Empresarial de Boyacá ASDETBOY S.A.S posee una estructura organizacional de carácter formal en donde, su organigrama es de tipo mixto ya que incluye elementos verticales y horizontales. Se especifican las áreas y unidades que conforman la empresa estableciendo las funciones y responsabilidades de los cargos presentes además de su interrelación y colaboración de estos dentro de la estructura de la empresa. El organigrama de ASDETBOY S.A.S se muestra en el anexo


 <p>ASDETBOY S.A.S Alianza Societaria y de Desarrollo Empresarial de Boyacá</p>	<p>ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2</p>	Código: SGC-MA-01
	<p>MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Versión: 00
	<p>SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL</p>	<p>Fecha: 20-02-2023 Página 7 de 21</p>



ORGANIGRAMA CORPORATIVO



Activar Windows
Ve a Configuración para activar

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023 Página 8 de 21

3. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1. OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Establecer un Sistema de Gestión de Calidad que posibilite el cumplimiento de los requerimientos y necesidades de ASDETBOY S.A.S, propiciando la mejora continua de la eficacia en la prestación de los servicios, conforme a la Normatividad Internacional NTC-ISO 9001:2015.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Realizar los requisitos requeridos y pactados con el cliente de acuerdo a la prestación del servicio solicitada acorde a la gestión de calidad protegiendo el medio ambiente mediante la prevención de la contaminación y la ocurrencia de impactos socio ambientales negativos.
2. Cumplir la legislación aplicable y otros requisitos que haya suscrito la organización en calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente.
3. Cumplir con los principios de seguridad de la información y Gestión Documental.
4. Evaluar, valorar los riesgos y determinar los respectivos controles.
5. Desarrollar las actividades de consulta y participación de los trabajadores.
6. Mantener y mejorar continuamente altos estándares del Sistema de Gestión de Calidad.


3.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad definido por la organización se extiende a todos los procesos que desarrolla la empresa: ***“Alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria, equipo y bienes tangibles, construcción de carreteras y vías, preparación del terreno y actividades de administración empresarial”***.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Este manual se rige sobre las normativas establecidas según la norma ISO 9001 del 2015, que *“establece la norma internacional para organizaciones que busquen cumplir o exceder las métricas de control de calidad”* de igual manera existen normas como ISO 9000 que complementa directamente la gestión de calidad. De esta manera se busca que con dichas normas dentro de la empresa ASDETBOY S.A.S se logre una mejor alineación e integración de múltiples estándares de gestión. Con esto se prevé una mejora en la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad dentro de la organización.

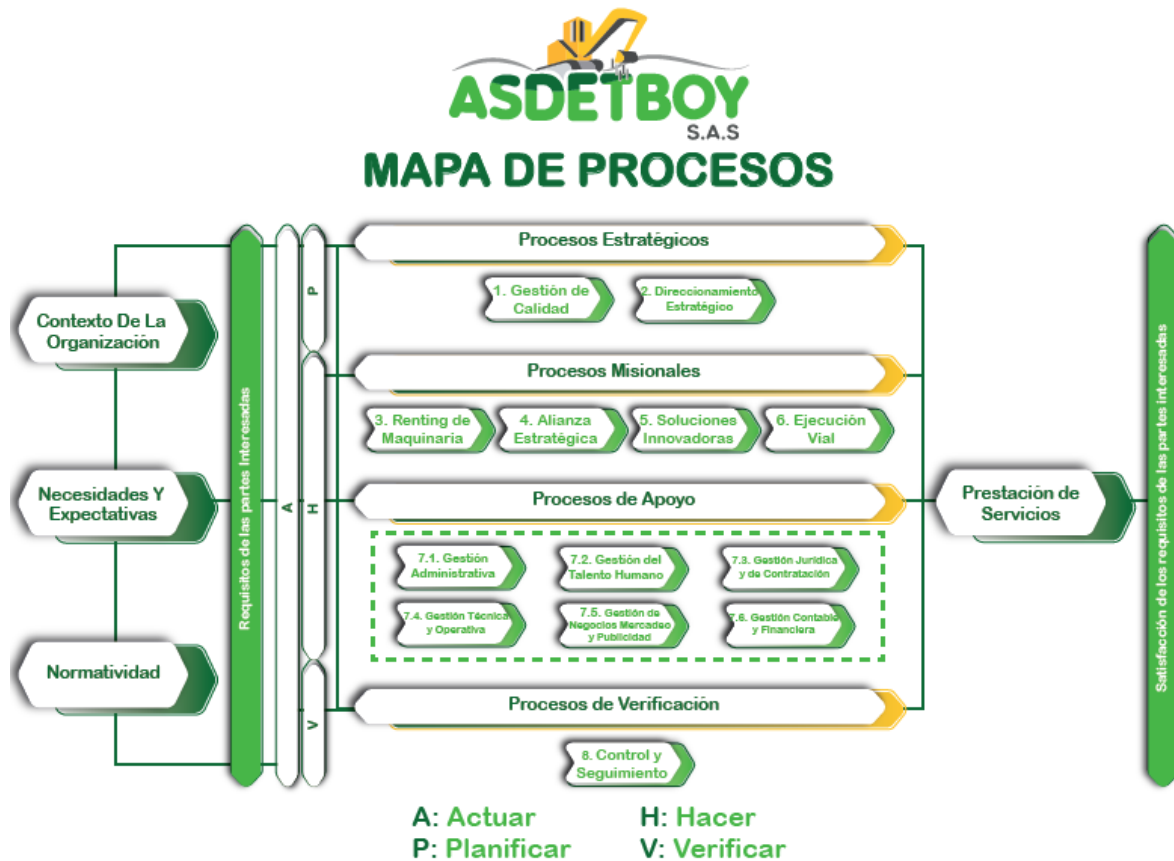
De igual manera por las pautas establecidas en la norma ISO 19011 las cuales se basan en la auditoría de los sistemas de gestión de calidad.

 <p>ASDETBOY S.A.S Alianza Societaria y de Desarrollo Empresarial de Boyacá</p>	<p>ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2</p>	Código: SGC-MA-01
	<p>MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Versión: 00
	<p>SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL</p>	<p>Fecha: 20-02-2023 Página 9 de 21</p>

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1. REQUISITOS GENERALES


ASDETBOY S.A.S identificó los procesos necesarios para el desarrollo del sistema de gestión de calidad por medio del mapa de procesos que se muestra a continuación y puede ser consultado **MAPA DE PROCESOS**.



5.2. LIDERAZGO

La alta dirección de ASDETBOY S.A.S tiene como compromiso el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad desarrollado bajo los parámetros dados en la norma ISO 9001-2015 incentivando la eficiencia en cada proceso que se desarrolle dentro de la organización. Para esto la organización se compromete a:

- Verificar el cumplimiento de cada objetivo de calidad
- Establecer políticas de calidad en cada proceso de la organización
- Lograr la identificación de oportunidades para la mejora continua de la organización.

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023 Página 10 de 21

- Comunicar de manera adecuada los requerimientos necesarios para el alcance de los objetivos del sistema de calidad y de esta manera lograr satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

5.3. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

5.3.1. GENERALIDADES


El sistema de gestión de calidad de ASDETBOY S.A.S se ve reflejada en los siguientes aspectos que se esquematizan en la siguiente figura:

- Política y objetivos de calidad.
- Manual de calidad
- Caracterización de procesos
- Procedimientos requeridos por la norma ISO 9001-2015
- Documentos, instructivo que sean requeridos de consulta
- Registros requeridos por la norma ISO 9001-2015



ASDETBOY S.A.S establece y conserva este manual de calidad el cual, hace referencia a la información documentada que es solicitada para garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001 – 2015. De igual manera refleja los procesos operativos que componen el sistema de gestión de calidad.

5.3.3. Control de la información documentada

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023 Página 11 de 21

ASDETBOY S.A.S preserva los documentos establecidos por el sistema de gestión de calidad, mediante el GAD-AGD-0001 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

5.3.4. Control de registros

ASDETBOY S.A.S inspecciona los registros de calidad requeridos por el sistema de gestión, mediante el SGC-PO-01 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

6.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección determinó la política y los objetivos de calidad con el fin de orientar los esfuerzos al logro de las metas organizacionales y se comprometió a asegurar la disponibilidad de recursos para garantizar el desempeño de los procesos en la organización.


Así mismo, demuestra interés y compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad llevando a cabo la revisión por la dirección anualmente para de esta manera garantizar la mejora continua dentro de la organización.

6.2. ENFOQUE CLIENTE

La alta dirección de ASDETBOY S.A.S asegura que el proceso de gestión de carácter comercial identifique correctamente la problemática y expectativas de cada cliente, esto con el fin de garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

6.3. POLITICAS DE CALIDAD

ASDETBOY S.A.S se compromete con la prestación de servicios de calidad en áreas de **Alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria, equipo y bienes tangibles, construcción de carreteras y vías de ferrocarril, preparación del terreno y/o actividades de administración empresarial**, en lo cual se es necesario la identificación, análisis y los procesos que se lleven a cabo junto a la participación de todos los miembros de la organización para la correcta implementación de los controles y las mejoras necesarias, enmarcadas en la normativa vigente aplicable.

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023 Página 12 de 21

De acuerdo a lo anterior, todas las personas que hacen parte de ASDETBOY S.A.S se comprometen a:

- Cumplir con los requisitos acordados con el cliente, aplicables a la prestación de los servicios.
 - Contribuir a la mejora del desempeño ambiental mediante la protección del medio ambiente, a través de la prevención en la contaminación y los impactos socioambientales negativos, especialmente la gestión de residuos, de acuerdo con las actividades de la organización.
 - Cumplir con las leyes aplicables y demás requisitos suscritos por la organización en el sistema de gestión de calidad.
 - Mejorar la calidad de vida laboral, prevenir enfermedades profesionales, accidentes y daños a la propiedad mediante la implementación de programas de estilo de vida de Salud y Gestión de Riesgos.
 - Promover la consulta y participación de los trabajadores.
 - Mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión integrado de alto estándar y asignar los recursos necesarios para su cumplimiento.
- Esta política se aplica sobre todos los centros de trabajo y sus trabajadores independientemente de su forma de vinculación o contrato con la empresa; será debidamente comunicada a las partes interesadas a partir de la fecha de aprobación.

Se plantea un diseño de una propuesta de un manual de calidad que promueva el mejoramiento continuo, y con un equipo humano altamente calificado y orientado a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, mientras que la dirección de ASDETBOY S.A.S se compromete a destinar los recursos necesarios para el control y mejoramiento de cada uno de los procesos de la empresa.


6.4. PLANIFICACIÓN

6.4.1. Objetivos de calidad

Los objetivos son medibles y representan los logros en términos de calidad. Los objetivos se verifican en la revisión periódica del sistema de gestión y son divulgadas a las partes interesadas.

6.4.2. Planificación del sistema de gestión de calidad

ASDETBOY S.A.S planea las actividades que afectan el cumplimiento de los requisitos y objetivos de calidad, a través de los procedimientos documentados. La alta dirección mantiene la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se planifican e implementan cambios.

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023 Página 13 de 21

6.5. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

6.5.1. Responsabilidad y autoridad

La Alta Dirección ha definido y comunicado las responsabilidades y autoridades del personal por medio de: la creación de la descripción de roles y el organigrama de la organización, respectivamente.

6.5.2. Encargado del Sistema de Gestión de Calidad

ASDETBOY S.A.S designa al Representante de la Dirección por medio de una carta de nombramiento, para todos los temas relacionados con el sistema de gestión de calidad y le confiere la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad sea implementado y mantenido de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015,
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización.

6.5.3. Comunicación interna

La alta dirección de la organización dispone de diferentes medios de comunicación para difundir al personal la información pertinente al logro de objetivos y la derivada del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.6. REVISIÓN


6.6.1. Generalidades

El proceso de revisión se lleva a cabo mínimo una vez al año y tiene como propósito la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para determinar la eficacia de este y su capacidad para alcanzar los objetivos de calidad de ASDETBOY S.A.S , establecer los cambios necesarios y determinar las oportunidades para su mejora.

6.6.2. Información para la revisión

Entre las fuentes de información utilizadas para llevar a cabo la revisión del sistema están:

- Resultados de auditorías.

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023
		Página 14 de 21

- Encuestas de satisfacción a clientes.
- Desempeño de los procesos evaluando la eficiencia y eficacia para la conformidad del cliente.
- Acciones de seguimiento en pro de la mejora continua.

6.6.3. Resultados de la revisión

El análisis y el estudio de la revisión generan:

- Mejora de la eficiencia del sistema de gestión de calidad y sus procesos.
- Mejora del servicio en relación con el cliente y la satisfacción de este.
- Mejoramiento constante en medición con años anteriores

7. RECURSOS

7.1. PROVISION DE LOS RECURSOS


ASDETBOY S.A.S dispone del personal y de los medios necesarios para implementar y mejorar en los procesos del sistema de gestión de calidad para que de esta manera se logre un aumento en la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos en la prestación de servicios y la relación del servicio o labor contratado. Al definir cada proceso, se determinan los recursos, la infraestructura y ambiente para la operación de los procesos que se consideren necesarios para cumplir con los requisitos establecidos.

7.2. RECURSOS HUMANOS

7.2.1. Generalidades

ASDETBOY S.A.S ha definido para cada rol, los requisitos necesarios de educación, formación, habilidad y experiencia para así garantizar la competencia del personal en cada área, para que este pueda desempeñarse de manera adecuada en su departamento/área y desarrolle las actividades propuestas de forma eficaz y eficiente.

7.3. SERVICIOS BASICOS

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023 Página 15 de 21

La organización asegura que se proporciona y se mantienen los servicios básicos y requerimientos necesarios para el cumplimiento de los requisitos del cliente, incluyendo la dotación de equipo de protección personal, equipos y maquinaria, así como las herramientas tecnológicas adecuadas para prestar los servicios y garantizar el buen desempeño en todos los procesos de la cadena de valor.

ASDETBOY S.A.S garantiza la disponibilidad de los equipos y prestación del servicio, estableciendo mantenimiento periódico de los equipos y maquinaria de trabajo.

7.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La organización determina y gestiona un ambiente propicio para la operación de los procesos, necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto mediante el suministro oportuno de las herramientas para la prestación del servicio, permitiendo un ambiente de óptimo en aspectos sociales, psicológicos y físicos.

7.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

La organización determina y proporciona los recursos que son necesarios con el objetivo de asegurar la validez y fiabilidad de los resultados del seguimiento permitiendo verificación de la conformidad de los productos y los servicios.


7.6. COMPETENCIA

La organización asegura que el personal que allí labora es competente y efectivo respecto al buen desempeño del trabajo; con educación, formación y experiencia apropiada, siendo capaz de tomar decisiones evaluando la eficacia de las acciones tomadas.

7.6.1. Competencia, toma de conciencia y formación

De acuerdo con la política de la calidad, la Alta Dirección de la organización proporciona permanentemente la formación adecuada, mediante cursos, seminarios o charlas específicas sobre temas relacionados con el rol que desempeñe.

Para el personal nuevo se realizan charlas introductorias, con el objetivo de dar a conocer la organización, los elementos claves del sistema de gestión de Calidad y la importancia de su puesto de trabajo para el logro de los objetivos de calidad.

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023 Página 16 de 21

8. REALIZACION DEL SERVICIO

8.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO

ASDETBOY S.A.S, planifica y desarrolla los procesos necesarios para las áreas de Alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria, equipo y bienes tangibles, Construcción de carreteras y vías de ferrocarril, preparación del terreno y actividades de administración de empresarial. Esta planificación es coherente con los requisitos de los procesos del sistema de Gestión de Calidad garantizando la satisfacción al cliente, evidenciado con la documentación (Procedimientos, instructivos, plantillas, documento de consulta y formatos) de los Procesos definidos en el mapa de procesos.

Durante la planificación de la prestación de los servicios la organización determina lo siguiente:


- Asegura que los servicios cumplan con los objetivos de calidad preestablecidos.
- Genera y establece procesos, documentos y proporciona los recursos específicos y adecuados para el servicio, según los procedimientos e instructivos establecidos para tal fin.
- Realiza las actividades requeridas de verificación, seguimiento de la prestación del servicio, así como, los criterios para la aceptación de este.

8.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

8.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La organización evalúa los requerimientos del cliente establecidos en el contrato con el fin de prever y proveer soluciones que cumplan con lo planificado para la entrega y que el resultado final cumple con lo establecido por él.

8.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con los servicios

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023 Página 17 de 21

ASDETBOY S.A.S realizara una revisión de los requisitos definidos para asegurarse que se cuenta con los recursos necesarios para cumplir y entregar oportunamente el servicio.

8.3. COMPRAS

8.3.1. Procesos de compras

8.3.1.1. Objetivo

Documentar las actividades que se llevan a cabo en el proceso de inventario de materias, insumos y suministros de la sociedad Alianza Societaria y de Desarrollo Empresarial de Boyacá ASDETBOY S.A.S, con el propósito de hacer el seguimiento y control en el almacén y darle un adecuado manejo al ingreso y a la salida de las mismas.

8.3.1.2. Alcance

Inicia con la recepción e ingreso de materias, suministros y/o insumos a la empresa, pasa por el seguimiento de cantidades, referencias y almacenamiento; y termina con la atención de la entrega a las solicitudes de las diferentes áreas de la organización.


8.3.2. Información de compras

ASDETBOY S.A.S se asegura de describir las características de la maquinaria, equipos y elementos a comprar en el formato GAI-FO-02 Entrega de inventario y de esta manera se establecen los criterios de aceptación del producto.

8.3.3. Verificación de los productos y servicios

El control de cumplimiento de los requerimientos de los Productos y servicios adquiridos se realiza mediante el uso del formato GAI-FO-03 Solicitud de suministro.

8.4. PRESTACION DEL SERVICIO

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023
		Página 18 de 21

8.4.1. Control de la prestación del servicio

El procedimiento de control de la prestación del servicio establece la secuencia de acciones necesarias para satisfacer los requisitos entre la solicitud del servicio y la finalización de este, así como para planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones adecuadas.

Dichas condiciones incluyen:

- Disponibilidad de la información donde se describa las características del/los servicios a prestar.
- El uso de equipos y maquinaria adecuada.
- Disponibilidad de información que permita el seguimiento y medición de los procesos realizados.
- Encuestas de satisfacción del cliente.

8.4.2. Validación de procesos

La validación de procesos se establece por medio de la aplicación de los parámetros dados en los diferentes procedimientos operativos a los diferentes clientes de acuerdo con sus necesidades y los acuerdos establecidos.

8.4.3. Identificación y trazabilidad


ASDETBOY S.A.S ha implementado el uso de herramientas de gestión que garantizan el control y seguimiento y conservación de la información documentada de las salidas, durante la prestación del servicio, asignando codificación la cual permite una correcta identificación y trazabilidad.

8.4.4. Propiedad del cliente

ASDETBOY S.A.S vela por el buen manejo de los bienes y la propiedad de los clientes, garantizando la protección de la propiedad de los clientes o terceros para la correcta administración de dichos bienes, así mismo asegura la confidencialidad e integridad de la información de cada cliente.

9. MEDICION ANALISIS Y MEJORA

9.1. GENERALIDADES

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023
		Página 19 de 21

ASDETBOY S.A.S Determinará los indicadores para los procesos, los cuales serán necesarios para demostrar la conformidad de los servicios mencionados anteriormente. Se determinarán herramientas estadísticas y métodos aplicables para el correcto análisis de las tendencias de indicadores para la mejora continua en el sistema de gestión.

9.2. SEGUIMIENTO Y MEDICION

9.2.1. Satisfacción del cliente

Como medida de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y los procesos de la organización, ASDETBOY S.A.S ha implementado una metodología basada en encuestas de percepción y expectativa del cliente, lo cual permite tener un acercamiento y seguimiento más frecuente con el cliente reforzando las relaciones. A su vez se identifican los requisitos del cliente y los aspectos en las que la empresa presenta falencias, de esta manera ASDETBOY S.A.S logre garantizar la satisfacción del cliente.

9.2.2. Auditoria interna


Con el fin de cumplir con el seguimiento de los procesos y garantizar la conformidad del cliente junto al sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2015, ASDETBOY S.A.S, ha establecido auditorias internas planificadas en los diferentes procesos definidos por la empresa.

Dichas auditorias se realizan según procedimiento de solicitud sugerido por el encargado de área y/o gerente general, para el cumplimiento de normas de calidad.

9.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

ASDETBOY S.A.S implementará como mecanismo de medición y control, la aplicación de indicadores de gestión y todos los procesos relacionados en el mapa de procesos.

Los resultados obtenidos de dichos indicadores se enviarán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles después de la aplicación, esto con el fin de que el área encargada consolide la información de indicadores en la base de datos de la empresa.

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023 Página 20 de 21

9.2.4. Seguimiento y medición de los servicios

para la medición de los servicios que preste la empresa ASDETBOY S.A.S se desarrollaran indicadores que permitan medir y controlar los resultados dentro del proceso de la organización, los cuales se relacionan en el mapa de procesos, lo anterior teniendo como finalidad la verificación ante la conformidad de los servicios que sean prestados por la empresa.

9.3. CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

El servicio no conforme es aquel que no cumple con los requisitos del cliente, y por lo tanto no satisface las necesidades de este. Para el control de estos servicios, se verifica y asegura que lo entregado al cliente cumple y satisface sus expectativas.

9.4. ANALISIS DE DATOS

ASDETBOY S.A.S ha definido y establecido para cada uno de los procesos del Sistema de gestión en las caracterizaciones de proceso, los indicadores que aseguran la medición de los siguientes aspectos:


- La satisfacción con el cliente
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y servicios incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones correctivas.

Aspectos a tener en cuenta para el análisis de datos:

- Análisis de tendencia de los datos.
- Cumplimiento de la meta del indicador.
- Causas del resultado del indicador.
- Desempeño del proceso durante el periodo de evaluación.
- Establecer plan de acción correctivo y/o preventivo de acuerdo a resultados del proceso.

9.5. MEJORA

9.5.1. Mejora continua

	ASDETBOY S.A.S 901.285.377-2	Código: SGC-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA GE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 00
	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL	Fecha: 20-02-2023 Página 21 de 21

Con el propósito de realizar una mejora continua en la adecuación, conveniencia y eficacia de sistema de Gestión de calidad, ASDETBOY S.A.S ha desarrollado e implementado mecanismos consecuentes a asegurar la eficiencia del sistema de Gestión de calidad mediante el uso de la política de calidad, objetivos de calidad, resultado de las auditorias, análisis de datos, acciones de mejora y control por la alta dirección.

9.5.2. Acciones correctivas

La revisión y determinación de causas de las no conformidades y la implementación de las acciones correctivas dentro de la organización se realizan de acuerdo con lo establecido por el gerente general, reaccionando frente a la inconformidad, desde una postura de toma de decisiones para controlarla y corregirla haciendo frente a las consecuencias.

9.5.3. Acciones preventivas

La revisión y determinación de causas de oportunidades de mejora y no conformidades potenciales y la implementación de las acciones preventivas dentro de la organización se realizan de acuerdo con lo establecido por el gerente general.