



CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

MC.12.1 MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

REVISIÓN: 6

Fecha versión: 2023-04-27

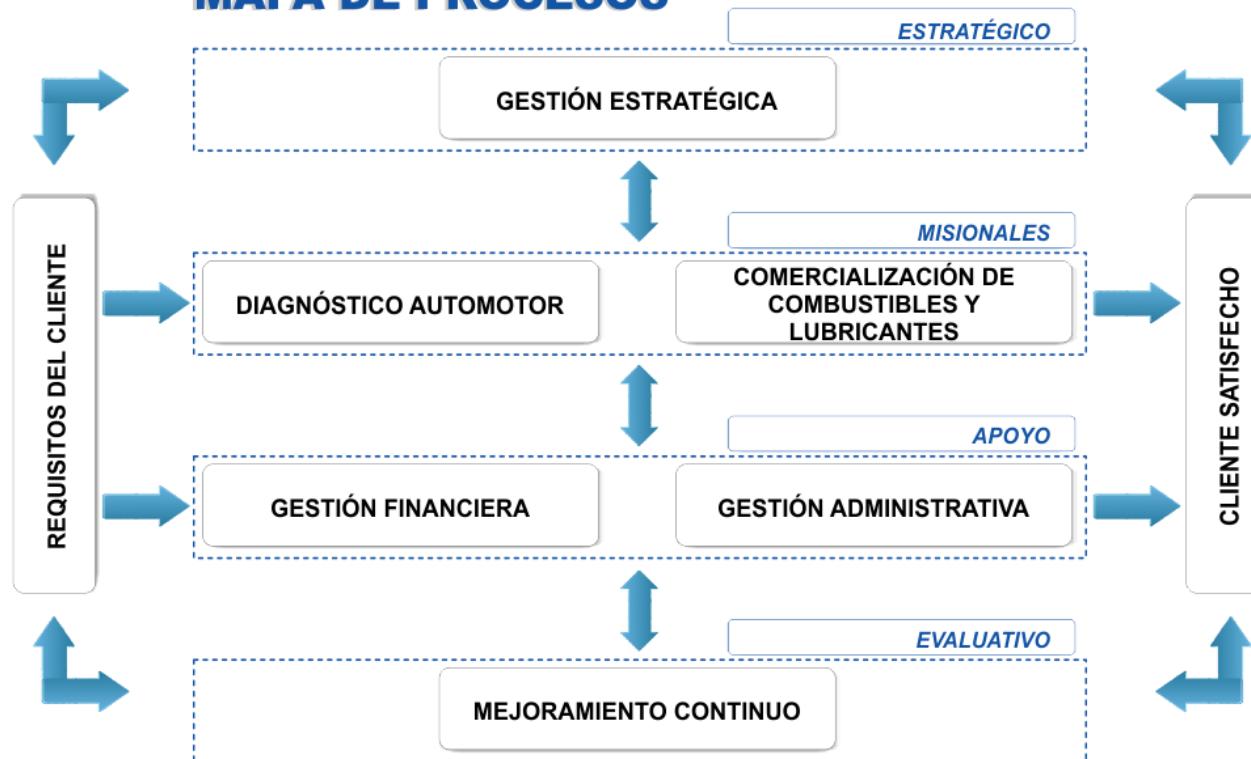
# MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES



**DIAGNOSTICENTRO S.A.S.**  
*Experiencia que lo respalda en su ruta*



## MAPA DE PROCESOS



**NOTA:** No existe ninguna relación entre el proceso Diagnóstico Automotor y el de Comercialización de Combustibles y Lubricantes. La EDS cuenta con Administradora, operarios y recursos independientes, por lo que se garantiza que ni la prestación del servicio ni la operación administrativa y/o contable interfieren, afectan o inciden en las actividades del O.I.



## **MISIÓN**

Contribuir a la seguridad vial y conservación del medio ambiente a través de asesorías, revisiones técnico mecánicas, verificación de emisión de gases contaminantes producidos por fuentes móviles y la prestación de servicios integrales para los vehículos. Así mismo, la comercialización de productos derivados del petróleo, generando condiciones de bienestar social con un personal altamente calificado, bajo unos principios básicos de calidad, confiabilidad, oportunidad y responsabilidad

## **VISIÓN**

En cuatro años el Centro de Diagnóstico Automotor de Risaralda será sostenible y confiable, posesionada dentro de las cinco empresas con mayores ventas de combustibles y revisiones técnico mecánicas del Departamento de Risaralda

## **OBJETIVOS CORPORATIVOS**

- Contribuir a la seguridad vial
- Contribuir en la conservación del medio ambiente
- Generar bienestar social institucional
- Generar rentabilidad
- Realizar inspecciones con independencia e imparcialidad



## **POLÍTICA DE LA CALIDAD Y DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO - SST**

Para el CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S, garantizar la calidad y eficiencia de sus productos y servicios, y asegurar la confiabilidad del diagnóstico emitido en cada revisión, constituyen la base para lograr la satisfacción permanente de sus clientes y socios, mediante el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los requisitos legales.

EL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA SAS se compromete con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente.

Todos los niveles de dirección asumen la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo y destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad.

Los programas desarrollados en EL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA SAS estarán orientados al fomento de una cultura preventiva y del auto cuidado, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y a la preparación para emergencias.

Todos los empleados, contratistas y temporales tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas y procedimientos de seguridad, con el fin de realizar un trabajo seguro y productivo. Igualmente serán responsables de notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias para los empleados y la organización.



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

### MC.12.1 MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

REVISIÓN: 6

Fecha versión: 2023-04-27

#### OBJETIVOS DE CALIDAD

DIRECTRIZ POLITICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	OBJETIVO DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	INDICADOR
Para el Centro de Diagnóstico Automotor de Risaralda S.A.S garantizar la calidad y eficiencia de sus productos y servicios	Suministrar combustibles y lubricantes de manera oportuna y eficiente a los clientes garantizando su satisfacción	Venta en galones de combustible
		Continuidad en el Servicio
Asegurar la competencia, confiabilidad, independencia e imparcialidad del Diagnóstico Automotor emitido en cada revisión	Efectuar de manera competente, confiable, independiente, imparcial y eficiente las Revisiones Técnico mecánica y de Emisiones Contaminantes, procurando por la satisfacción permanente de los clientes	Porcentaje de rechazo en la RTMyEC
		Cumplimiento al Cronograma Mantenimiento
		Venta en unidades de RTMyEC
		Formatos de compromiso, confidencialidad, independencia e imparcialidad suscritas por socios, directores, personal O.I
Constituyen la base para lograr la satisfacción permanente de sus clientes y socios	Representar y Administrar de forma eficaz, eficiente y efectiva la entidad	Liquidez (Razón Corriente)
		Nivel de endeudamiento
		EVITA
		Porcentaje de ejecución de presupuesto de Ingresos
		Porcentaje de ejecución de presupuesto de Gastos
		Satisfacción del Cliente
EL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA SAS se compromete con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, el mejoramiento	Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles;	

"Confirmar revisión con el Listado Maestro de Documentos y Registros

**CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S****MC.12.1 MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES****REVISIÓN: 6**

Fecha versión: 2023-04-27

<b>DIRECTRIZ POLITICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	<b>OBJETIVO DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	<b>INDICADOR</b>
continuo de los procesos y la protección del medio ambiente.		
Los programas desarrollados en EL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA SAS estarán orientados al fomento de una cultura preventiva y del auto cuidado, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y a la preparación para emergencias.	Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST en la empresa	
puedan generar consecuencias y contingencias para los empleados y la organización. trabajo y destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad.	Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.	



## ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Centro de Diagnóstico Automotor de Risaralda S.A.S. es:

Comercialización de Productos en la Estación de Servicio Cuba (combustible líquido y sólido; compra y venta de derivados del petróleo)

De otro lado es la prestación de servicios en el Diagnóstico Automotor, realizando la Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes, en vehículos clase D (vehículos livianos, pesado rígido y motocicletas 2T y 4T)

## EXCLUSIONES

**DISEÑO Y DESARROLLO (7.3)**, debido a que el CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S., es una empresa de servicios que se rige por la normativa vigente para ambos servicios y por consiguiente no realiza ningún tipo de diseño.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

REQUISITOS NTC ISO 9001	REQUISITOS MECI 2014	ARMONIZACIÓN
4.1 Requisitos Generales	<b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Direccionamiento Estratégico Administración del Riesgo	La entidad estableció su Mapa de Procesos con los cuatro niveles exigidos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación.



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

### MC.12.1 MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

REVISIÓN: 6

Fecha versión: 2023-04-27

REQUISITOS NTC ISO 9001	REQUISITOS MECI 2014	ARMONIZACIÓN
	<b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	Cada proceso cuenta con su respectiva caracterización, en la cual se ilustra la secuencia de sus actividades definidas por el ciclo PHVA, la interacción con otros procesos a través de las “Entradas – Proveedores” y “Salidas – Clientes”. Además, se ilustran los indicadores del proceso, la información y los documentos de apoyo. La entidad garantiza los recursos físicos, financieros, humanos y de información. Para cada proceso se identifican los riesgos de gestión y Planes de Contingencia
4.2 Gestión Documental	<b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Dirección Estratégico  <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	El CDAR ha establecido las Tablas de Retención Documental y su implementación con el fin de dar cumplimiento a la Ley General de Archivo. A su vez, ha establecido los procedimientos para Control de Documentos y Control de Registros y el Listado maestros de documentos y registros. Se ha establecido también el presente Manual de Calidad y Operaciones, así como el Manual de Procedimientos de la entidad. Las fuentes de información primaria las constituyen principalmente la comunidad, ejerciendo los mecanismos de participación ciudadana, para lo cual la entidad cuenta con buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción del cliente, oficina de atención al cliente, procedimiento para peticiones, quejas, reclamos y apelaciones. Otras fuentes de información primaria son los proveedores y contratistas, los entes de control, entes de financiación, organismos con los que se tienen convenios de cooperación, y otros organismos públicos y privados con algún interés en la comunidad. Para la información secundaria la entidad cuenta con la realización de los diferentes comités donde se retroalimenta la dinámica de la entidad y un procedimiento de Seguridad Informática.
5.1 Compromiso de la Dirección	<b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Talento Humano Dirección Estratégico  <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	La alta dirección de la entidad, representada por su Gerente, ha presentado evidencias de su compromiso con el sistema de gestión de calidad y las ha plasmado además en un acta de compromiso firmada por todo su comité de gerencia. También ha renovado su compromiso con la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 mediante el Acta de Compromiso 001 de 2015.  El proceso de Gestión Estratégica está descrito en su correspondiente caracterización.
5.2 Enfoque al Cliente	<b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión	

“Confirmar revisión con el Listado Maestro de Documentos y Registros



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

### MC.12.1 MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

REVISIÓN: 6

Fecha versión: 2023-04-27

REQUISITOS NTC ISO 9001	REQUISITOS MECI 2014	ARMONIZACIÓN
	<b>Componentes</b> Direccionamiento Estratégico  <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	La entidad, a través de su Gerente coordina las actividades de mercadeo, las cuales están encaminadas a identificar necesidades de los clientes y a establecer estrategias que finalmente los satisfagan. Así mismo, la entidad ha contratado el manejo de la base de datos y la aplicación de la encuesta que mide la satisfacción del cliente, con una empresa especialista en el tema, quienes envían los resultados de manera mensual a la Gerencia. Finalmente, las comunicaciones que se reciben de los usuarios a través de los buzones de sugerencias, se analizan y se llevan a la Revisión por la Dirección.
5.3 Política de Calidad	<b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Direccionamiento Estratégico  <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	La entidad ha establecido su política de calidad acorde a los requisitos de las normas de calidad, como puede evidenciarse en el numeral 2.3 de este Manual. La entidad actualizó y adoptó mediante Resolución 10 de enero 30 de 2015 su Código de Ética.
5.4 Planificación	<b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Direccionamiento Estratégico  <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	El CDAR establece cada cuatro (4) años su Plan estratégico, acorde a las necesidades de la organización y teniendo en cuenta lo planteado en la Visión. De aquí se desprenden los planes de acción de cada dependencia, con los que se espera dar cumplimiento al Plan General. Los planes son debidamente socializados y publicados en la intranet. Dentro de la planificación del sistema de gestión de calidad, la entidad ha establecido los Objetivos de Calidad, los cuales se revisan, junto con la misión, visión y política de calidad durante las revisiones por la dirección.
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	<b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Direccionamiento Estratégico  <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	La organización cuenta con un Organigrama, y cada cargo de dicho Organigrama cuenta con su Manual de Funciones, en el que se definen funciones, responsabilidades y autoridades. El Representante de la Dirección para el SGC y MECI es el Director Financiero Administrativo de la entidad. Para la comunicación interna o comunicación organizacional, se cuenta con diferentes canales y medios, con el fin de hacer de ésta una comunicación eficaz. La comunicación que se efectúa utilizando las herramientas de tipo tecnológico están reglamentadas en el procedimiento Seguridad Informática de la Entidad. Las comunicaciones escritas se controlan a través de la ventanilla única en dónde se radica la correspondencia entrante y saliente, y luego ser reparte a su destinatario interno.

"Confirmar revisión con el Listado Maestro de Documentos y Registros



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

### MC.12.1 MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

REVISIÓN: 6

Fecha versión: 2023-04-27

REQUISITOS NTC ISO 9001	REQUISITOS MECI 2014	ARMONIZACIÓN
5.6 Revisión por la Dirección	<p><b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Talento Humano Direccionamiento Estratégico Administración del Riesgo</p> <p><b>Modulo</b> Evaluación y Seguimiento <b>Componentes</b> Planes de Mejoramiento</p> <p><b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información</p>	<p>La Alta Dirección de la entidad ha establecido realizar la Revisión por la Dirección como mínimo una vez por año. Sin embargo, cada que se realiza comité Coordinador de Control Interno y Calidad, se hace revisión parcial al desempeño del SGC.</p> <p>De la revisión por la dirección, surge como resultado un Plan de Mejoramiento Institucional, la evidencia de dicha revisión son las actas del comité.</p> <p>La Revisión por la Dirección se realiza según el procedimiento documentado para tal fin, el cual está asignado al proceso Gestión Estratégica.</p>
6.1 Provisión de Recursos	<p><b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Direccionamiento Estratégico</p> <p><b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información</p>	<p>La entidad, dentro de su presupuesto general contempla los diversos rubros que tienen que ver con el mejoramiento de los servicios que aquí se prestan. Es así como podemos encontrar rubros para Gastos de Funcionamiento (Personal, Gastos Generales, Adquisición de Bienes y Servicios)</p>
6.2 Talento Humano	<p><b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Talento Humano Direccionamiento Estratégico</p> <p><b>Modulo</b> Evaluación y Seguimiento <b>Componentes</b> Autoevaluación Institucional</p> <p><b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información</p>	<p>La entidad, en desarrollo de su SGC y del MECI, ha definido los procedimientos básicos del Talento Humano, los cuales se han asignado al proceso Gestión Administrativa. En cuanto a la idoneidad de las personas que realizan los procedimientos, se han establecido los perfiles de cargo, con base en los requisitos de educación, conocimientos básicos o esenciales, experiencia y competencias. Las historias laborales dan evidencia del cumplimiento de dichos requisitos.</p> <p>Se cuenta además con un plan de capacitación, cuyas evidencias son los registros de asistencia y los certificados respectivos.</p> <p>Los funcionarios son evaluados para verificar la eficacia del plan de capacitación. De estas evaluaciones surgen los planes de mejoramiento individuales.</p>
6.3 Infraestructura	<p><b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Talento Humano</p>	<p>La entidad cuenta con una infraestructura propia, conformada por la planta física: Estación de Servicio, Pistas de Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes mixta y de Motos, Oficinas y Parqueaderos.</p>

"Confirmar revisión con el Listado Maestro de Documentos y Registros



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

### MC.12.1 MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

REVISIÓN: 6

Fecha versión: 2023-04-27

REQUISITOS NTC ISO 9001	REQUISITOS MECI 2014	ARMONIZACIÓN
	Direccionamiento Estratégico  <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	Además, se cuenta con los equipos necesarios para los servicios que aquí se prestan: Surtidores, Serafín, Datafonos, NSX para la EDS; taxímetro, frenómetro, suspensómetro, equipo de dirección, equipo detector de holguras, luxómetro, analizador de gases para fuentes móviles a gasolina, opacímetro, sonómetro, elevador para revisión visual para el Diagnóstico Automotor, Equipos de Computo y Software Administrativos, cuyo mantenimiento es llevado a cabo por empresas contratadas para tal fin. Se cuenta también con un vehículo, cuyo mantenimiento se encuentra bajo responsabilidad de la Gerencia. En cuanto a sistemas de información y medios de comunicación, la entidad cuenta con una página web, intranet, carteleras, comités, teléfonos fijos y móviles, definidos como recursos logísticos y ofimáticos. Para el mantenimiento de las instalaciones físicas, la entidad cuenta con el apoyo de dos auxiliares administrativos y los rubros para contratar las adecuaciones y mantenimientos que requieran personal calificado.
6.4 Ambiente de Trabajo	<b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Talento Humano Direccionamiento Estratégico <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	La entidad cuenta con un Comité COPASS y con los documentos legales requeridos para garantizar una adecuada gestión del ambiente de trabajo y de las condiciones de seguridad industrial y salud ocupacional en la organización. El comité es responsable de dar cumplimiento a lo establecido en estos documentos y de verificar el clima organizacional a través de la encuesta que se aplican a los funcionarios.
7.1 Planificación de la Prestación del Servicio	<b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Talento Humano Direccionamiento Estratégico Administración del Riesgo  <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	La entidad formula un Plan Estratégico para un período determinado en el cual se establecen las acciones encaminadas a aumentar la satisfacción del cliente y a mejorar los procesos internos. La planeación específica de los procesos misionales puede evidenciarse en los procedimientos documentados. Al finalizar cada vigencia, se proyecta el presupuesto de ingresos y gastos de la vigencia siguiente. En esta proyección se establecen las cantidades de RTMyEC que se estima realizará el O.I. y para ellos se prepara en cuanto a personal, equipos, instalaciones y demás recursos requeridos.
7.2 Procesos relacionados con el cliente	<b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b>	Los requisitos legales pertinentes para la ejecución de los procesos de la entidad se determinan en los respectivos Normogramas, cuya revisión se encuentra bajo responsabilidad del Jefe del Proceso

"Confirmar revisión con el Listado Maestro de Documentos y Registros



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

### MC.12.1 MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

REVISIÓN: 6

Fecha versión: 2023-04-27

REQUISITOS NTC ISO 9001	REQUISITOS MECI 2014	ARMONIZACIÓN
	Talento Humano Direccionamiento Estratégico  <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	y del Asesor Jurídico, la cual debe realizarse de forma permanente para garantizar su actualización continua. Los requisitos de la entidad se han establecido en los diferentes procedimientos documentados y en las políticas de operación. Los requisitos específicos para los productos y servicios que presta la entidad se encuentran definidos en las resoluciones y decretos que para tal efecto ha expedido el Gobierno Nacional. (Ver Normogramas procesos misionales).  Los requisitos del cliente se han identificado a partir de sugerencias, quejas y datos históricos con el fin de establecer una política de calidad encaminada a satisfacer sus necesidades; estos requisitos son: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Calidad</li><li>✓ Efectividad</li><li>✓ Confiabilidad</li><li>✓ Atención</li><li>✓ Agilidad</li><li>✓ Comodidad (Instalaciones Físicas)</li></ul>
7.3 Diseño y desarrollo	No aplica	No aplica
7.4 Adquisición de bienes y servicios	<b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Direccionamiento Estratégico  <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	La entidad cuenta con un Manual de Contratación y un Manual del Interventor en los cuales se establecen los parámetros para llevar a cabo el proceso de adquisición de bienes y servicios, el control sobre los mismos y la evaluación a los proveedores a través de las interventorías.
7.5 Producción y prestación del servicio	<b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Talento Humano Direccionamiento Estratégico Administración del Riesgo	Los equipos del CDAR son manipulados por personal entrenado, apoyados en las instrucciones establecidas en los manuales e instructivos de operación entregados por los proveedores. Todo mantenimiento, reparación o calibración que se requiera, es coordinado por el Director Técnico y el Administrador de la Estación de Servicio, dejando constancia en la hoja de vida del equipo y en las bitácoras. La calibración y el mantenimiento preventivo de estos equipos se harán de acuerdo al plan concertado con los proveedores.

"Confirmar revisión con el Listado Maestro de Documentos y Registros



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

### MC.12.1 MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

REVISIÓN: 6

Fecha versión: 2023-04-27

REQUISITOS NTC ISO 9001	REQUISITOS MECI 2014	ARMONIZACIÓN
	<p><b>Modulo</b> Evaluación y Seguimiento <b>Componentes</b> Autoevaluación Institucional Auditoría Interna Planes de Mejoramiento</p> <p><b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información</p>	<p>Los dos procesos misionales cuentan con procedimientos documentados y con el mapa de riesgos correspondiente. La validación de estos dos procesos es realizada por los Jefes de los mismos. La identificación y trazabilidad en el proceso de Diagnóstico Automotor está dada por la placa del vehículo. En el proceso de Comercialización de Combustibles y Lubricantes la trazabilidad está dada por los documentos de compra y negociación con el proveedor (TERPEL) y por los contratos de comodato y de concesión suscritos.</p> <p>La propiedad del cliente en el proceso Diagnóstico Automotor la constituyen los documentos y los vehículos que ingresan al proceso, los cuales son inspeccionados al inicio y al final del proceso.</p> <p>En el proceso de Comercialización de Combustibles y Lubricantes la propiedad del cliente la constituyen las llaves y/o la tapa del tanque de combustible del vehículo que manipula el Islero en el momento de la prestación del servicio.</p> <p>Cuando la propiedad del cliente se pierda o deteriore mientras esté bajo el control del CDAR, es responsabilidad de los Jefes de Proceso comunicar por escrito al cliente para los efectos pertinentes.</p> <p>La preservación de los lubricantes se garantiza mediante el uso de estanterías que facilitan su adecuado almacenamiento, identificación y protección.</p> <p>La preservación del combustible se garantiza mediante el almacenamiento en tanques subterráneos que aseguran la conservación de sus propiedades.</p> <p>La preservación de los formatos para Certificados de Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes se garantiza mediante la custodia de los mismos por parte del Director Financiero Administrativo, en archivador bajo llave, los cuales son entregados mediante un formato de control al Director Técnico.</p>
7.6 Control de los dispositivos	<p><b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Talento Humano Direccionamiento Estratégico Administración del Riesgo</p> <p><b>Modulo</b> Evaluación y Seguimiento <b>Componentes</b> Autoevaluación Institucional Auditoría Interna</p>	<p>En el CDAR se han identificado los siguientes equipos que requieren calibración:</p> <p>En el Proceso Diagnóstico Automotor:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Analizador de Gases</li><li>✓ Luxómetro</li><li>✓ Frenómetro</li><li>✓ Taxímetro</li><li>✓ Suspensiómetro</li><li>✓ Desviador</li></ul> <p>La calibración de estos equipos se incluye en el cronograma de mantenimientos, los cuales son llevados a cabo por proveedores, laboratorios externos y por personal de la empresa.</p>

"Confirmar revisión con el Listado Maestro de Documentos y Registros



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

### MC.12.1 MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

REVISIÓN: 6

Fecha versión: 2023-04-27

REQUISITOS NTC ISO 9001	REQUISITOS MECI 2014	ARMONIZACIÓN
	Planes de Mejoramiento  <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	En la bitácora de funcionamiento de equipos de pista y en la hoja de vida de cada equipo se registran las novedades que se presentan.  En el Proceso de Comercialización de Combustibles y Lubricantes: ✓ Surtidores (Calibrados por AMCO y por personal de CDAR) ✓ Serafín (Calibrado por laboratorio externo) Los registros de las calibraciones son conservados de acuerdo a los parámetros establecidos en el procedimiento control de registros.
8.1 Generalidades	<b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Talento Humano Direccionamiento Estratégico Administración del Riesgo  <b>Modulo</b> Evaluación y Seguimiento <b>Componentes</b> Autoevaluación Institucional Auditoría Interna Planes de Mejoramiento  <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	En el CDAR se planifican las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora con el fin de asegurar la conformidad de los productos y servicios, la conformidad del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.
8.2 Seguimiento y Medición	<b>Modulo</b> Evaluación y Seguimiento <b>Componentes</b> Autoevaluación Institucional Auditoría Interna Planes de Mejoramiento  <b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información	Para evaluar la satisfacción del cliente en los dos procesos misionales, se realizan encuestas permanentes. También existe el buzón de sugerencias, para facilitar a los usuarios expresar sus recomendaciones respecto a los productos y servicios prestados en la entidad. (Frecuencia de Aplicación: Permanente – Frecuencia de Análisis: Mensual) En el CDAR se realizan auditorías de calidad y auditorías de control interno con el fin de determinar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad y verificar el cumplimiento de la normativa, planes, programas y proyectos de la entidad. Para esto se ha documentado el procedimiento de Auditoría Interna el cual se encuentra asignado al proceso Mejoramiento Continuo.



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

### MC.12.1 MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

REVISIÓN: 6

Fecha versión: 2023-04-27

REQUISITOS NTC ISO 9001	REQUISITOS MECI 2014	ARMONIZACIÓN
		<p>Las Auditorías Interna generan Planes de Mejoramiento por procesos, los cuales son suscritos con la Oficina de Control Interno y Calidad. A estos planes de mejoramiento se les realiza el seguimiento respectivo según lo indica el procedimiento.</p> <p>La medición y seguimiento de todos los procesos, se realiza a través del análisis y seguimiento de los indicadores de gestión establecidos en las caracterizaciones y se miden y analizan a través de la tabla de mando de indicadores, dispuesta en la carpeta pública de la intranet.</p>
8.3 Control del Producto y / o Servicio No Conforme	<p><b>Modulo</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componentes</b> Direcciónamiento Estratégico</p> <p><b>Modulo</b> Evaluación y Seguimiento <b>Componentes</b> Auditoría Interna Planes de Mejoramiento</p> <p><b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información</p>	<p>La entidad ha establecido las bitácoras para el seguimiento al Producto y al Servicio No Conforme para los dos procesos misionales y dando cumplimiento al requisito de las normas de calidad ha documentado el procedimiento para Producto y Servicio No Conforme y el procedimiento para Peticiones, Quejas, Reclamos y Apelaciones. El primero se asignó a los procesos misionales y el segundo al proceso Mejoramiento Continuo.</p>
8.4 Análisis de datos	<p><b>Modulo</b> Evaluación y Seguimiento <b>Componentes</b> Autoevaluación Institucional Auditoría Interna Planes de Mejoramiento</p> <p><b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información</p>	<p>El análisis de datos es realizado por cada Jefe de proceso al medir los indicadores de gestión y, en la revisión por la dirección, se analizan nuevamente con la Alta Dirección.</p> <p>Para facilitar este análisis, se utilizan técnicas sencillas como diagramas de barras y el sistema semáforo, diseñados en un Tablero de Mando.</p>
8.5 Mejora	<p><b>Modulo</b> Evaluación y Seguimiento <b>Componentes</b> Autoevaluación Institucional Auditoría Interna Planes de Mejoramiento</p>	<p>En la empresa se conformó el Comité Coordinador de Control Interno y Calidad, con el fin de canalizar, retroalimentar el desempeño de la empresa y velar por el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad. Las actividades de mejora son planificadas a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cronogramas de Auditorías</li><li>✓ Frecuencia de Medición de Indicadores</li></ul>

"Confirmar revisión con el Listado Maestro de Documentos y Registros



REQUISITOS NTC ISO 9001	REQUISITOS MECI 2014	ARMONIZACIÓN
	<p><b>Eje Transversal</b> Comunicación e Información</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Revisión por la Dirección</li><li>✓ Planeación y Ejecución de los Diferentes Comités de la Entidad</li></ul> <p>Para dar cumplimiento a la última etapa del ciclo PHVA, se han establecido los Planes de Mejoramiento, los cuales reúnen las acciones necesarias para evitar que las no conformidades, observaciones y hallazgos se presenten o vuelvan a ocurrir. Dichos planes de mejoramiento se suscriben dando cumplimiento tanto a los elementos de acción Correctiva y Preventiva de las normas de calidad como al componente "Planes de Mejoramiento" del MECI.</p> <p>Existen tres clases de Plan de Mejoramiento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Institucional: Con base en la evaluación de la Oficina de Control Interno, la evaluación de Organismo de Control y la Revisión por la Dirección.</li><li>✓ Por Procesos: Con base en los resultados de la evaluación de la Oficina de Control Interno y la autoevaluación de los procesos.</li><li>✓ Individuales: Con base en los resultados de la evaluación de desempeño</li></ul> <p>Adicionalmente, la entidad cuenta con una herramienta para el establecimiento de las acciones preventivas como son los Mapas de Riesgos y Planes de contingencia de cada uno de los procesos.</p>

## ADOPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Gestión de Calidad del CDAR fue adoptado mediante Resolución 061 del 11 de Abril de 2008 y el Sistema de Control Interno fue adoptado mediante Resolución 081 de 21 de Abril de 2006.

## NORMOGRAMAS

Cada proceso identificado en la entidad cuenta con su respectivo Normograma, el cual está revisado y actualizado constantemente con el apoyo del Asesor Jurídico. Del mismo modo existe un Normograma interno en el cual la Secretaría



## CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

### MC.12.1 MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES

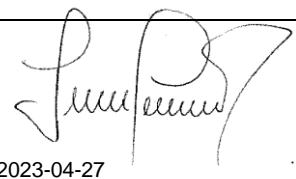
REVISIÓN: 6

Fecha versión: 2023-04-27

Ejecutiva consigna los actos administrativos (Resoluciones) que adoptan o modifican elementos significativos para la entidad y su Sistema de Gestión de Calidad.

#### ANEXOS

- ✓ Caracterizaciones Procesos:
  - Gestión Estratégica
  - Diagnóstico Automotor
  - Comercialización de Combustibles y Lubricantes
  - Gestión Administrativa
  - Gestión Financiera
  - Mejoramiento Continuo
- ✓ Listado Maestro de Documentos y Registros
- ✓ Normogramas

Elaboró Yenit Montoya Córdoba Cargo: Asesor de Control Interno y calidad	Revisado: Yenit Montoya Córdoba Cargo: Asesor de Control Interno y calidad	Aprobado: Luz Marina Ospina Cardona Cargo: Representante de la Dirección
Firma: 	Firma: 	Firma  Fecha: 2023-04-27

"Confirmar revisión con el Listado Maestro de Documentos y Registros