

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 1 de 27
		<b>Versión: 2</b>

**COPIA CONTROLADA Y PROHIBIDA  
SU REPRODUCCIÓN**

**Contenido**

1. Objetivo y Alcance.....	2
2. Responsable del proceso.....	2
3. Términos y definiciones.....	3
4. Límites del proceso.....	3
5. Actividades del proceso.....	3
6. Procesos con los que interactúa. ....	3
7. Recursos necesarios. ....	5
8. Documentos: .....	5
9. Indicadores.....	6
10. Evaluación de la eficacia.....	8
Anexo 1 Diagramas de flujos del proceso. (Inicio) .....	9
Anexo 2. R04-01 Encuesta de satisfacción de los clientes .....	14
Anexo 3 R04-02 Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso Gestión Administrativa	15
Anexo 4. R04-03 Solicitud de servicio o producto .....	18
Anexo 5. R04-04 Encuesta a los clientes (internos) del proceso gestión administrativa. ....	19
Anexo 6. R04-05 Evaluación de proveedores.....	20
Anexo 7. R04-06 Expediente del proveedor. ....	21
Anexo 8. R04-07 Plan de compras.....	22
Anexo 9. R04-08 Evaluación del producto comprado.....	23
Anexo 10. R04-09 Notificación de ejecución de trabajos contratados .....	24
Anexo 11. R04-10 Plan de Mantenimiento .....	25
Anexo 12. R04-11 Cumplimiento del Plan de mantenimiento .....	27

<b>ELABORADO</b>	Nombre: MSc Alys Sánchez Aguilera	Firma 	Fecha: 08/02/2021
<b>APROBADO</b>	Nombre: MSc. María de las Nieves Riverón C.	Firma 	Fecha: 11/02/2021

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 2 de 27
		<b>Versión: 2</b>

## 1. Objetivo y Alcance.

Los objetivos son:

- Identificar y contactar clientes potenciales y determinar sus exigencias.
- Comunicar al CEDEMA las exigencias de los clientes y determinar la capacidad del Centro para satisfacer a los clientes potenciales.
- Ejecutar las relaciones contractuales para las ventas con los clientes y que en las mismas se incluyan los requisitos ambientales.
- Entregar los productos a los clientes con su certificado de conformidad y obtener retroalimentación sobre su satisfacción.
- Gestionar las quejas y reclamaciones de los clientes.
- Lograr la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.
- Dotar a todos los procesos de recursos materiales necesarios para el cumplimiento de sus objetivos, logrando:
  - Plan de compras
  - Cumplimiento del plan de compras
  - Evaluación de proveedores
  - Resultado eficiente de la percepción de la calidad por el cliente interno del proceso.
  - Ejecutar las relaciones contractuales para los servicios y que se incluyan los requisitos ambientales y la solicitud de conformidad del producto o servicio solicitado.
- Estricto chequeo del consumo de energía
- Estricto chequeo del consumo de combustible
- Cumplimiento del consumo de agua
- La planificación de los servicios
- Gestión de la infraestructura y transporte
- Gestión de los servicios generales

El alcance de esta ficha de proceso es para los procesos declarados dentro del sistema integrado de gestión de la calidad y el medio ambiente.

## 2. Responsable del proceso.

Director Administrativo.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 3 de 27
		<b>Versión: 2</b>

### 3. Términos y definiciones.

**SIG:** Sistema integrado de gestión de la Calidad y el Medio Ambiente para dirigir y controlar al CEDEMA con respecto a la calidad y el medio ambiente dentro de los límites que establece el propio sistema.

**TIC:** Tecnología de la información y la comunicación.

### 4. Límites del proceso.

Ver ANEXO 1 Diagramas de flujo.

### 5. Actividades del proceso.

Las actividades del proceso son:

- Relaciones con los clientes
- Gestión Compra.
- Mantenimiento y portadores energéticos.

### 6. Procesos con los que interactúa.

**Entradas:**

Proveedores	Entrada
Gestión de la Dirección	Manual Integrado de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, fichas de procesos, procedimientos, instrucciones técnicas y registros elaborados o revisados y aprobados.
	Documentos externos que influyen en el sistema integrado de gestión
	Indicaciones para el control de nuevos registros.
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
	Establecimiento de acciones de mejora
	Programa de auditorías.
	Listado de auditores internos.
	Plan de auditorías.
	Actas de las reuniones de revisión por la dirección
	Informes de auditorías.
	Reportes de no conformidades
	Política integrada
	Objetivos de la calidad y objetivos medio ambientales actualizados según Programa de Calidad y Programa Ambiental
Plan de la calidad para implementación de acuerdos de	

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 4 de 27
		<b>Versión: 2</b>

	las reuniones de revisión por la dirección Informes de revisión por la dirección Aspectos ambientales identificados y evaluados Evaluación de los requisitos legales y otros requisitos Plan de reducción de desastres y los planes contra incendios Control de los equipos para la medición y el seguimiento y los resultados de la planificación, Calibración / Verificación y el mantenimiento. Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Gestión de capital humano	Capital humano capacitados Resultados de la medición de la eficacia de la capacitación. Matriz de competencia Certificación de competencia Plan de capacitación Resultados de las evaluaciones de desempeño. Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Innovación y desarrollo	Demandas de proyecto de investigación y desarrollo. Demandas de servicio de diseño. Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Gestión contable financiera	Recursos financieros. Fichas de precio Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Servicios Técnicos	Demandas de servicios técnicos. Plan de calidad para los servicios técnicos que se preste Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Gestión Informática	Software-hardware de computación. Mantenimiento al hardware de computación. Instalación y mantenimiento de software empresarial Asignación de cuentas de usuario, correo electrónico y servicios de INTERNET. Respaldo de información Plan de prevención de riesgos y oportunidades

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 5 de 27
		<b>Versión: 2</b>

**Salidas:**

Salidas	Clientes
Requisitos de los clientes externos	Proceso de innovación y desarrollo Proceso de servicios técnicos
Planificación de los servicios	Proceso de innovación y desarrollo Proceso de servicios técnicos
Solicitud de respuesta a quejas y reclamaciones de clientes externos	Proceso de innovación y desarrollo Proceso de servicios técnicos
Documentación contractual	Proceso de innovación y desarrollo Proceso de servicios técnicos Clientes externos
Respuesta de quejas de clientes externos	Proceso de innovación y desarrollo Proceso de servicios técnicos Clientes externos
Selección y evaluación de proveedores	Clientes externos
Recursos materiales	Todos los procesos
Evaluación del Plan de prevención de riesgos y oportunidades	Todos los procesos
Mantenimiento, transporte y portadores energéticos	Todos los procesos

**7. Recursos necesarios.**

- Medios básicos: Ver registro de medios básicos de la dirección administrativa
- Procesador de texto (MS Word)
- Material de oficina según presupuesto del Centro
- Acceso a impresora
- Capital humano capacitado que dominen la actividad que se realiza en este proceso, conocimiento del SIG y conocimientos básicos de computación (Word, Correo electrónico, INTERNET, INTRANET).
- Servicios de TIC
- Recursos financieros según presupuesto del Centro.

**8. Documentos:**

Documentos externos aplicables al proceso, registrados en R01-04 Documentos externos aplicables del sistema integrado de gestión (Requisitos legales).

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 6 de 27
		<b>Versión: 2</b>

P04-01 Planificación de los Servicios

R04-01 Encuesta de satisfacción de los clientes

R04-02 Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso gestión administrativa

R04-03 Solicitud de servicio o producto

R04-04 Encuesta a los clientes (internos) del proceso

R04-05 Evaluación de proveedores

R04-06 Expediente del proveedor

R04-07 Plan de compras

R04-08 Evaluación del producto o servicio comprado.

R04-09 Notificación de ejecución de trabajos contratados

R04-10 Plan de Mantenimiento

R04-11 Cumplimiento del plan de mantenimiento

R04-12 Documentación primaria para formación de precios

R04-13 Orden de Trabajo

R04-14 Notificación de servicio concluido

R04-15 Producción en Proceso

Contratos

Registro de contratos

Facturas

Registro de facturas

Fichas de precio

Orden de despacho

Solicitud de compra

## 9. Indicadores.

Denominación	Unidad de medida	Forma de cálculo	Criterio
Índice de satisfacción individual del cliente	Uno	$\frac{\sum \text{Valores de cada indicador}}{\sum \text{indicadores evaluados}} = \text{Prom}$ $ISC = \frac{\text{Prom}}{5}$ ISC: Índice de satisfacción individual del cliente	≥ 0.9

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>		Pág. 7 de 27
			<b>Versión: 2</b>

Índice de Satisfacción global de los clientes	Uno	$\frac{\sum \text{Valor asignado de cada cliente}}{\sum \text{clientes que emiten criterios}}$	≥ 0.9
Índice de Quejas	Uno	$\frac{\sum \text{Respuestas a quejas}}{\sum \text{Quejas recibidas}}$	≥ 0.9
Índice de reclamaciones	uno	$\frac{\sum \text{Respuestas a reclamaciones}}{\sum \text{Reclamaciones recibidas}}$	≥ 0.9
Percepción de la calidad por el cliente interno del proceso gestión comercial (PCCI)	Entre 1 y 5	$PCCI = \frac{\sum PEE}{NE}$ <p>PEE: Promedio de la evaluación de las encuestas. NE: Número de encuestas</p>	PCCI ≥ 4
Índice de requisitos ambientales definidos en los contratos de prestación de servicios	Uno	$\frac{\sum \text{Contratos con requisitos ambiental definidos}}{\sum \text{Total de contratos}}$	≥ 0.8
Evaluación de proveedores	%	$EP = \frac{\text{Cantidad de proveedores evaluados}}{\text{Cantidad de proveedores}} \times 100$ <p>EP: Evaluación de proveedores</p>	≥ 90 %
Cumplimiento del plan de compras	%	$CPC = \frac{\text{cantidad de compras planificadas}}{\text{real de compras realizadas}} \times 100$ <p>CPC: Cumplimiento del plan de compras</p>	≥ 85 %
Índice de energía consumida	Mw hombres/días	$IE = \text{energía consumida} \times \text{hombres días}$	IE ≤ 0.002
Porcentaje de cumplimiento del consumo de combustible (CC) <b>INVALIDANTE</b>	%	$CC = \frac{CCR}{CCP} \times 100$ <p>CCR: consumo de combustible real CCP: Consumo de combustible planificado</p>	CC ≤ 100
Cumplimiento del mantenimiento programado	%	$CM = \frac{MR}{MP} \times 100$ <p>CM: Cumplimiento del mantenimiento programado MR: Mantenimiento real CMP: Mantenimiento planificado</p>	CM ≥ 85 %

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>		Pág. 8 de 27
			<b>Versión: 2</b>

Cumplimiento del coeficiente de disponibilidad técnica para el transporte	Entre 0 y 1	$CDTT = \frac{CMTF}{CMT}$ <p>CMT: Cantidad de medios de transporte                      CMTF: Cantidad de medios de transporte funcionando                      CDTT: Coeficiente de disponibilidad técnica del transporte</p>	> 0.6
Cumplimiento del coeficiente de disponibilidad técnica para el equipamiento tecnológico	Entre 0 y 1	$CDET = \frac{CETF}{CET}$ <p>CET: Cantidad de equipos tecnológicos                      CETF: Cantidad de equipos tecnológicos funcionando                      CDET: Coeficiente de disponibilidad técnica para el equipamiento tecnológico</p>	> 0.6

En los indicadores del Índice de reclamaciones y de quejas solo se tienen en cuenta las reclamaciones y quejas con lugar.

### 10. Evaluación de la eficacia

El jefe de proceso es responsable de realizar la encuesta al cliente, según formulario *R04-01 Encuesta de satisfacción de los clientes* (Ver Anexo 2).

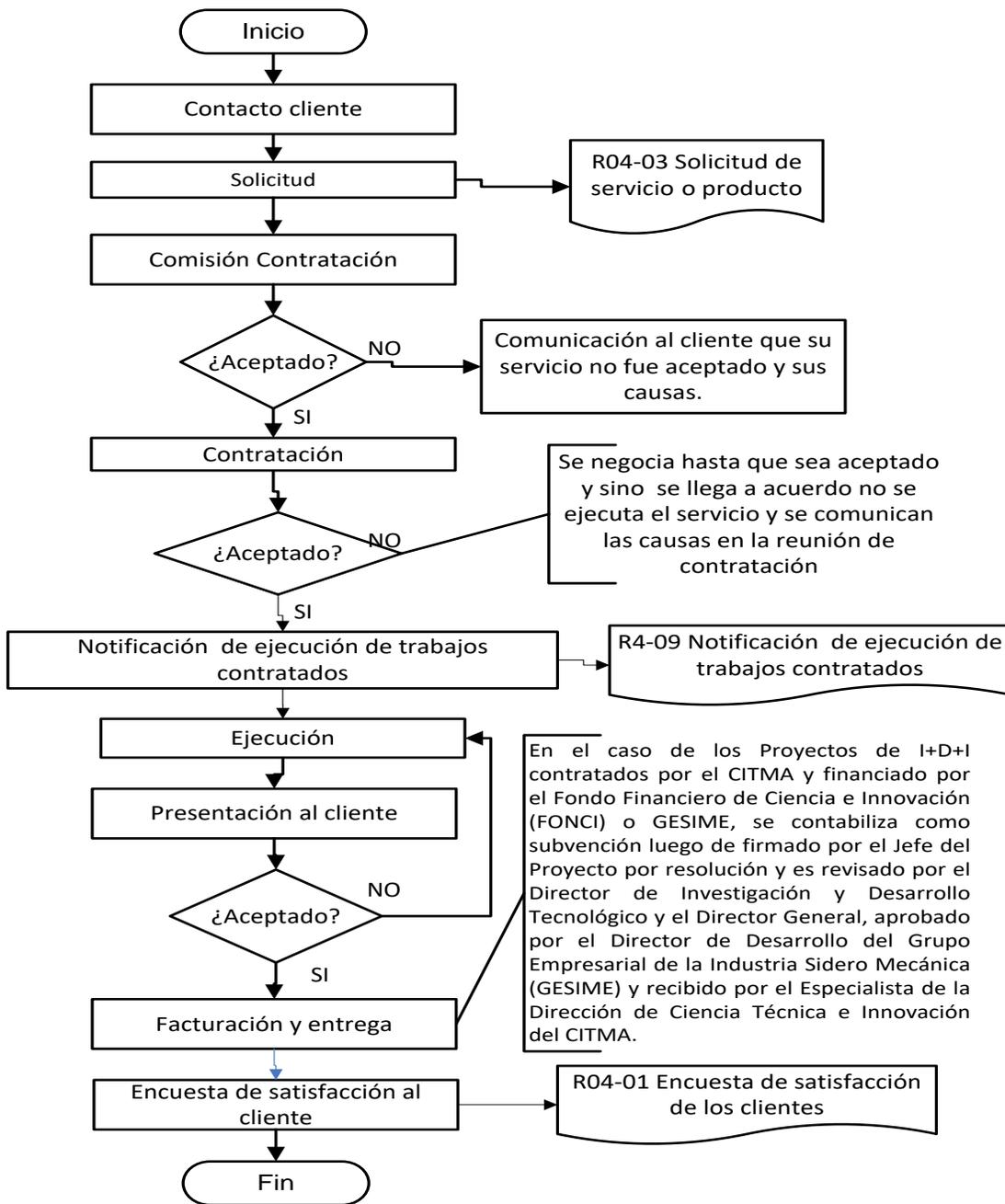
El jefe de proceso evalúa la eficacia del proceso dos veces al año registrando los resultados en el *R04-02 Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso gestión administrativa*. (Ver Anexo 3)

El proceso se evalúa de eficaz si el 80% de sus indicadores cumplen con el criterio establecido y el 100% de aquellos que son invalidantes.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	Gestión Administrativa	Pág. 9 de 27
		<b>Versión: 2</b>

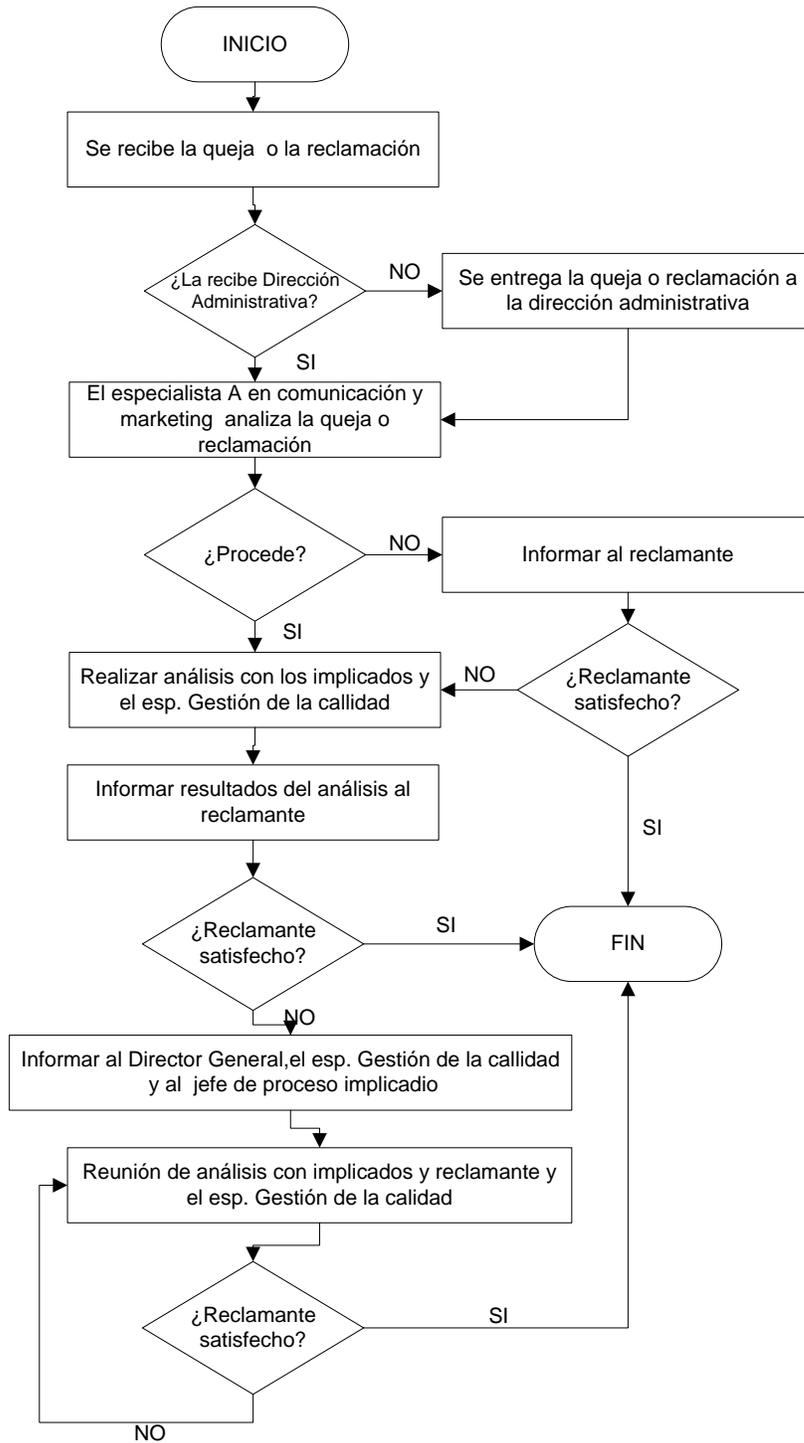
**Anexo 1 Diagramas de flujos del proceso. (Inicio)**

**Actividad: Relaciones contractuales**



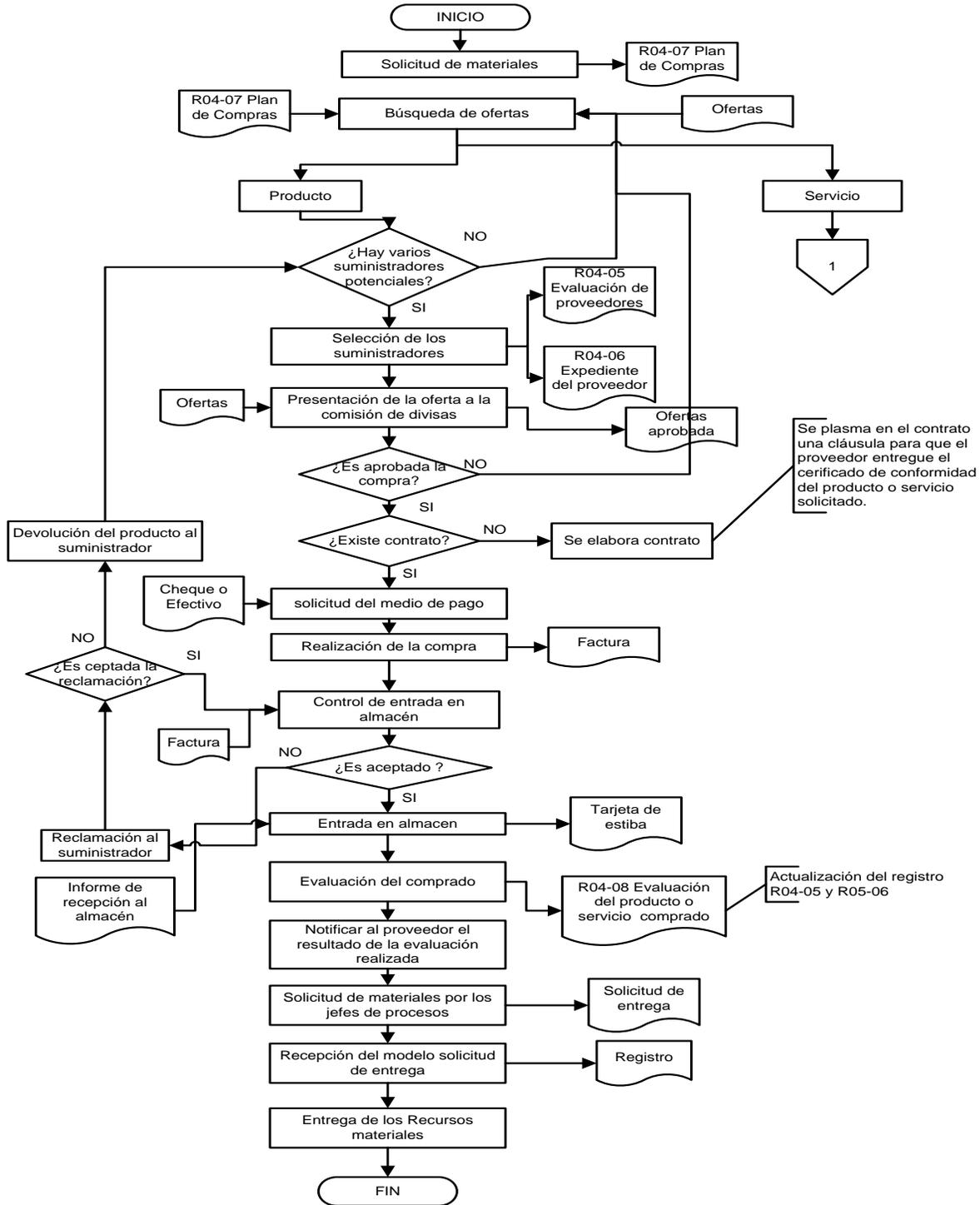
	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 10 de 27
		<b>Versión: 2</b>

### Actividad: Tratamiento de quejas y reclamaciones

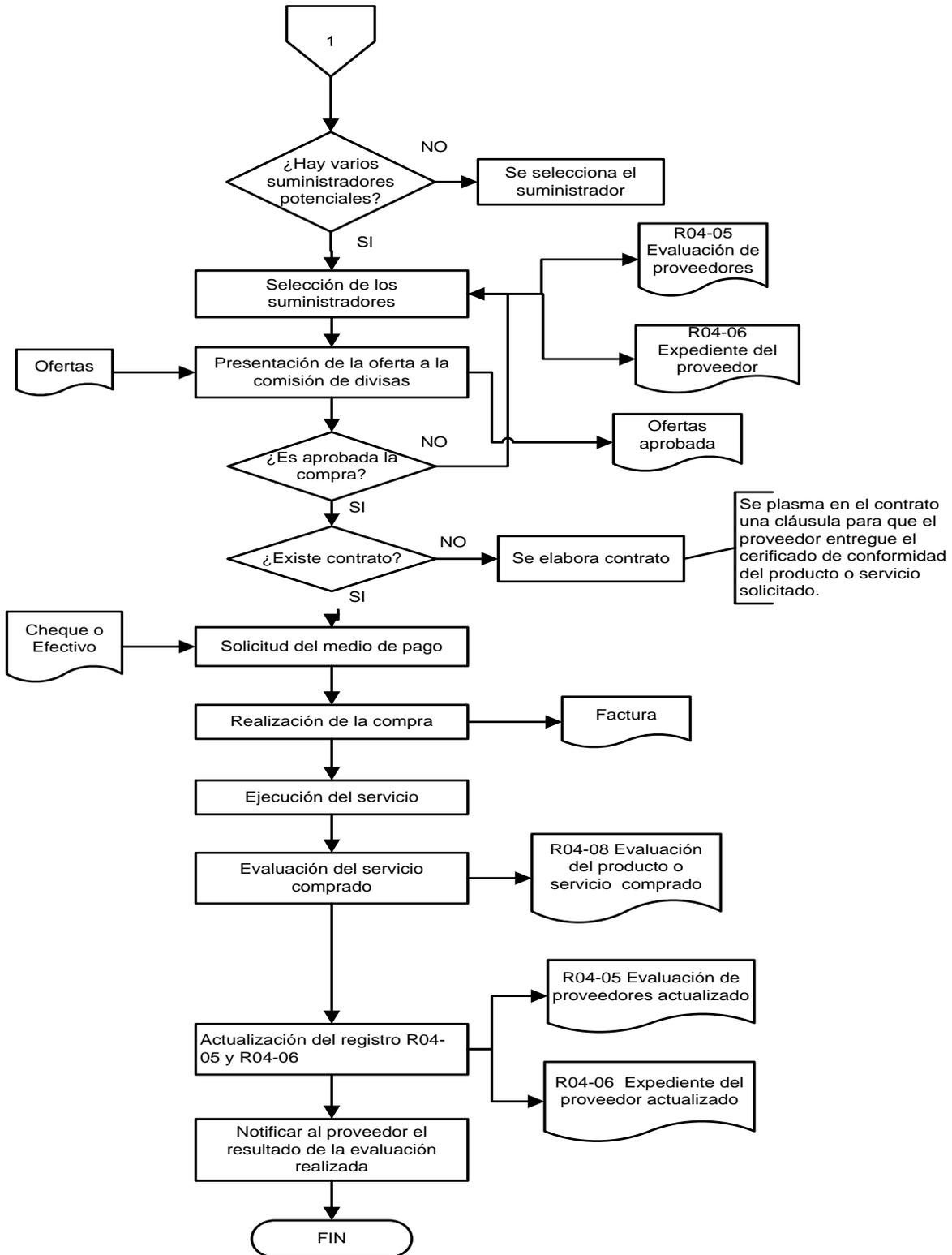


 <b>CEDEMA</b>	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 11 de 27
		<b>Versión: 2</b>

### Compras

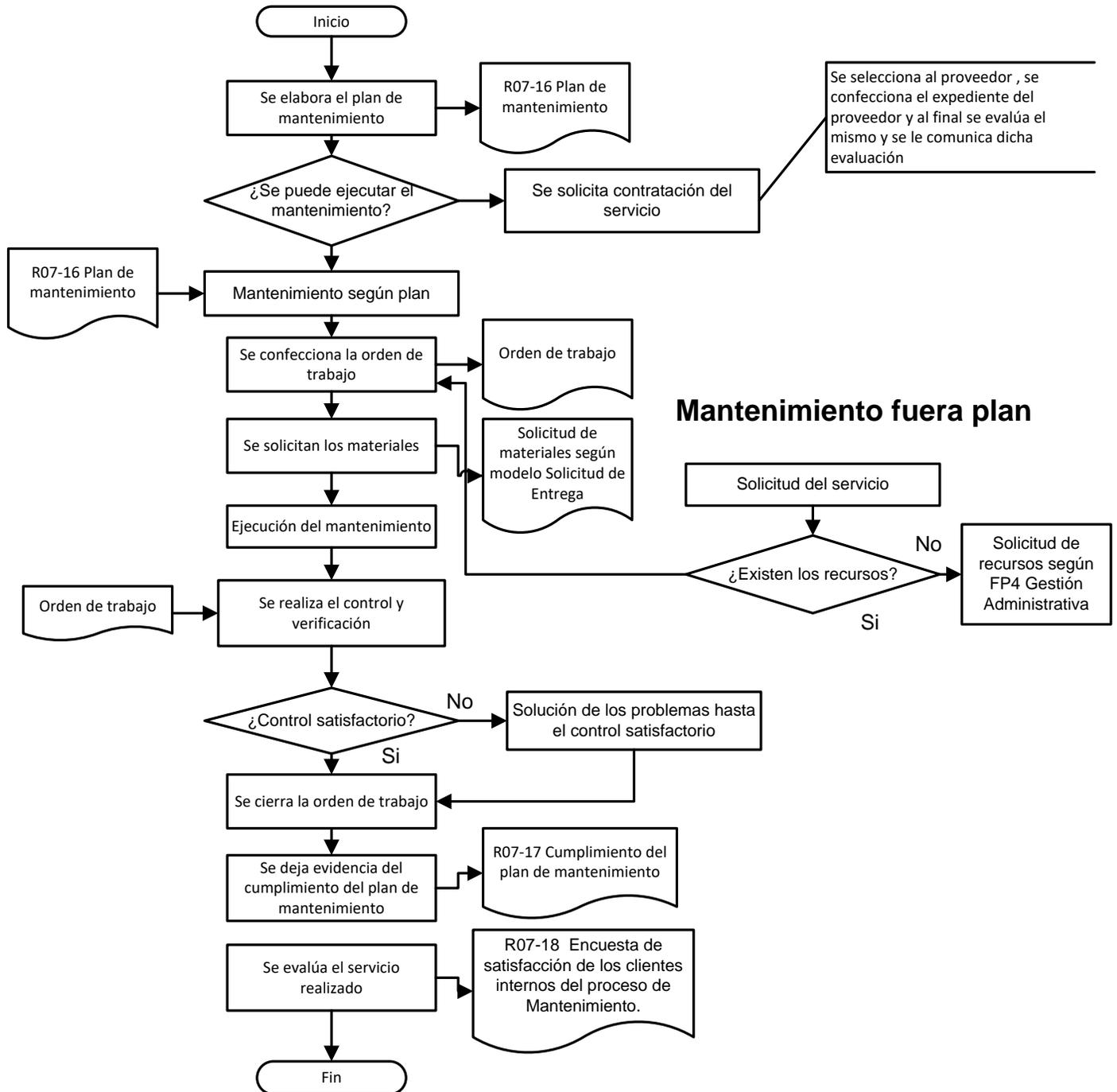


	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 12 de 27
		<b>Versión: 2</b>



	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 13 de 27
		<b>Versión: 2</b>

## Mantenimiento



	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 14 de 27
		<b>Versión: 2</b>

### Anexo 2. R04-01 Encuesta de satisfacción de los clientes

	<b>REGISTROS</b>													
	<b>Encuesta de satisfacción de los clientes</b>								<b>R04-01</b>					
<p>La satisfacción de los clientes y el trabajo en función de la mejora continua son objetivos fundamentales de esta organización; y seremos cada día más eficaces <i>si usted</i> nos indica <i>su nivel de satisfacción</i> con los productos y servicios que ofrecemos. <b>Si emite sus criterios</b> a través de esta encuesta, su valiosa colaboración será de extrema importancia. <b>Su respuesta</b> nos permitirá identificar las oportunidades de mejora.</p> <p><b>PROCEDIMIENTO: Marque con un (X) en la casilla que considere</b>                  1= Muy Insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Ni satisfecho ni insatisfecho (80%) 4 = Satisfecho (90 %) 5 = Muy satisfecho (100%)</p>														
<b>CUESTIONARIO</b>														
<b>Por favor, pudiera definir cuál fue su nivel de satisfacción o insatisfacción con:</b>							<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>No sabe</b>	<b>No procede</b>	
1. El trato recibido desde la primera comunicación con el Centro, hasta la obtención del producto o servicio.														
2. El tiempo de respuesta ante la solicitud de ofertas.														
3. La información recibida sobre el producto o servicio contratado.														
4. La facilidad para contactar con los directivos del Centro.														
5. La conformidad con las exigencias del contrato.														
6. La conformidad entre el embalaje y las exigencias del contrato.														
7. El cumplimiento de los plazos acordados para el contrato del producto o servicio.														
8. La correspondencia entre la calidad del producto o servicio recibido y el precio pagado.														
9. La conformidad entre el producto o servicio que recibió, y sus requisitos o especificaciones.														
10. Las acciones tomadas ante una reclamación o queja.														
11. El cumplimiento de las exigencias pactadas en el contrato.														
12. Soluciones tomadas por el Centro ante modificaciones en el contrato.														
13. El nivel de competencia del personal.														
14. La entidad como proveedor del producto o servicio.														
$\frac{\sum \text{Valores de cada indicador}}{\sum \text{Indicadores evaluados}}$														
Calificación:														
Empresa:							Fecha:							
Representante:							Cargo:		Firma:					

#### Metodología de Llenado.

Se explica por sí solo

<b>Criterios para el control y confección de los registros</b>	
<b>Acceso</b>	El Esp. B en gestión de la calidad, especialista comercial, especialista en comunicación y marketing y Director administrativo y especialistas designados
<b>Responsable</b>	Director administrativo
<b>Archivo</b>	Oficina del Director administrativo
<b>Conservación</b>	Por 5 años.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>FP04</b>
	Gestión Administrativa		Pág. 15 de 27
			<b>Versión: 2</b>

**Anexo 3 R04-02 Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso Gestión Administrativa**

		REGISTROS		R04-02
		Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso Gestión Administrativa		
Denominación	Unidad de medida	Forma de cálculo	Criterio	Resultado
Índice de satisfacción individual del cliente	Uno	$\frac{\sum \text{Valores de cada indicador}}{\sum \text{Indicadores evaluados}} = \text{Prom}$ $ISC = \frac{\text{Prom}}{5}$ ISC: Índice de satisfacción individual del cliente	≥ 0.9	
Índice de Satisfacción global de los clientes	Uno	$\frac{\sum \text{Valor asignado de cada cliente}}{\sum \text{clientes que emiten criterios}}$	≥ 0.9	
Índice de Quejas	Uno	$\frac{\sum \text{Respuestas a quejas}}{\sum \text{Quejas recibidas}}$	≥ 0.9	
Índice de reclamaciones	uno	$\frac{\sum \text{Respuestas a reclamaciones}}{\sum \text{Reclamaciones recibidas}}$	≥ 0.9	
Percepción de la calidad por el cliente interno del proceso gestión comercial (PCCI)	Entre 1 y 5	$PCCI = \frac{\sum PEE}{NE}$ PEE: Promedio de la evaluación de las encuestas. NE: Número de encuestas	PCCI ≥ 4	
Índice de requisitos ambientales definidos en los contratos de prestación de servicios	Uno	$\frac{\sum \text{Contratos con requisitos ambientales definidos}}{\sum \text{Total de contratos}}$	≥ 0.8	

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>		Pág. 16 de 27
			<b>Versión: 2</b>

Evaluación de proveedores	%	$EP = \frac{\text{Cantidad de proveedores evaluados}}{\text{Cantidad de proveedores}} \times 100$ EP: Evaluación de proveedores	≥ 90%	
Cumplimiento del plan de compras	%	$CPC = \frac{\text{cantidad de compras planificadas}}{\text{real de compras realizadas}} \times 100$ CPC: Cumplimiento del plan de compras	≥ 85%	
Índice de energía consumida	Mw hombres/días	$IE = \text{energía consumida} \times \text{hombres/días}$	IE ≤ 0.002	
Porcentaje de cumplimiento del consumo de combustible (CC)	%	$CC = \frac{CCR}{CCP} \times 100$ CCR: consumo de combustible real CCP: Consumo de combustible planificado	CC ≤ 100	<b>INVALIDANTE</b>
Cumplimiento del mantenimiento programado	%	$CM = \frac{MR}{MP} \times 100$ CM: Cumplimiento del mantenimiento programado MR: Mantenimiento real CMP: Mantenimiento planificado	CM ≥ 85 %	
Cumplimiento del coeficiente de disponibilidad técnica para el transporte	Entre 0 y 1	$CDTT = \frac{CMTF}{CMT}$ CMT: Cantidad de medios de transporte CMTF: Cantidad de medios de transporte funcionando CDTT: Coeficiente de disponibilidad técnica del transporte	> 0.6	
Cumplimiento del coeficiente de disponibilidad técnica para el equi-	Entre 0 y 1	$CDET = \frac{CETF}{CET}$ CET: Cantidad de equipos tecnológicos CETF: Cantidad de equipos tecnoló-	> 0.6	

	<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>		Pág. 17 de 27
			<b>Versión: 2</b>

Equipamiento tecnológico		Equipamientos funcionando CDTET: Coeficiente de disponibilidad técnica para el equipamiento tecnológico		
<p><b>El proceso se evalúa de eficaz si el 80% de sus indicadores cumplen con el criterio establecido y el 100% de aquellos que son invalidantes</b></p> <p><b>Conclusiones:</b> El proceso es evaluado como: Eficaz ____ No eficaz ____</p> <p><b>Observaciones:</b></p>				
<b>ELABORADO</b>	Nombre:		Firma	Fecha
<b>APROBADO</b>	Nombre:		Firma	Fecha

**Metodología de Llenado.**

Se explica por sí solo

<b>Criterios para el control y confección de los registros</b>	
<b>Acceso</b>	El Esp. B en gestión de la calidad, especialista comercial, especialista en comunicación y marketing y Director administrativo y especialistas designados
<b>Responsable</b>	Director administrativo
<b>Archivo</b>	Oficina del Director administrativo
<b>Conservación</b>	Por 5 años.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 18 de 27
		<b>Versión: 2</b>

**Anexo 4. R04-03 Solicitud de servicio o producto**

	<b>REGISTROS</b>	<b>R04-03</b>
	<b>Solicitud de servicio o producto</b>	

De una parte EL CEDEMA representado por \_\_\_\_\_ que se desempeña como Especialista se reúne con \_\_\_\_\_ que ocupa el cargo de \_\_\_\_\_ quien representa a la entidad \_\_\_\_\_, denominándose EL CLIENTE solicita el servicio de:

**Requisitos del cliente:**

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo: \_\_\_\_\_

Dado en \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

EL CEDEMA _____	_____	_____
Nombre y Apellidos	Cargo	Firma
CLIENTE _____	_____	_____
Nombre y Apellidos	Cargo	Firma

**Metodología de Llenado.**

Se explica por sí solo

<b>Criterios para el control y confección de los registros</b>	
<b>Acceso</b>	El Esp. B en gestión de la calidad, especialista comercial, especialista en comunicación y marketing y Director administrativo y especialistas designados
<b>Responsable</b>	Director administrativo
<b>Archivo</b>	Oficina del Director administrativo
<b>Conservación</b>	Por 5 años.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 19 de 27
		<b>Versión: 2</b>

**Anexo 5. R04-04 Encuesta a los clientes (internos) del proceso gestión administrativa.**

	<b>REGISTROS</b>							<b>R04-04</b>
	<b>Encuesta a los clientes (internos) del proceso gestión administrativa</b>							
<p>La satisfacción de los clientes internos y el trabajo en función de la mejora continua son objetivos fundamentales de nuestro proceso de gestión comercial y seremos cada día más eficaces <i>si usted</i> nos indica <i>su nivel de satisfacción</i> con los servicios que ofrecemos. <b>Si emite sus criterios</b> a través de esta encuesta, su valiosa colaboración será de extrema importancia. <b>Su respuesta</b> nos permitirá identificar las oportunidades de mejora.</p> <p><b>PROCEDIMIENTO: Marque con un (X) en la casilla que considere</b></p> <p>1= Muy Insatisfecho      3 = Ni satisfecho ni insatisfecho      5 = Muy satisfecho                  2= Insatisfecho      4 = Satisfecho</p>								
<b>CUESTIONARIO</b>								
<b>Por favor, pudiera definir cuál fue su nivel de satisfacción o insatisfacción con:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>No sabe</b>	<b>No procede</b>	
El trato recibido desde la primera comunicación con el área, hasta la obtención del servicio solicitado.								
El tiempo de respuesta ante la solicitud del servicio.								
La facilidad para contactar con los miembros del área.								
El cumplimiento de los plazos acordados para el servicio solicitado.								
La conformidad entre el servicio que recibió, y sus requisitos o especificaciones.								
Las acciones tomadas ante una reclamación.								
El nivel de competencia del personal del área.								
<p><b>Área o proceso:</b></p> <p><b>Representante:</b></p> <p style="text-align: center;"> <span style="margin-right: 150px;"><b>Nombre y apellidos</b></span> <span style="margin-right: 150px;"><b>Cargo</b></span> <span style="margin-right: 150px;"><b>Firma</b></span> <span><b>Fecha:</b></span> </p>								

**Metodología de llenado.**

Se explica por sí solo.

<b>Criterios para el control y confección de los registros</b>	
<b>Acceso</b>	El Esp. B en gestión de la calidad, especialista comercial, especialista en comunicación y marketing y Director administrativo y especialistas designados
<b>Responsable</b>	Director administrativo
<b>Archivo</b>	Oficina del Director administrativo
<b>Conservación</b>	Por 5 años.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 20 de 27
		<b>Versión: 2</b>

**Anexo 6. R04-05 Evaluación de proveedores.**

	<b>REGISTROS</b>						<b>R04-05</b>
	<b>Evaluación de proveedores.</b>						
<b>Área que realiza la evaluación:</b>							
<b>Proveedor:</b>							
<b>PROCEDIMIENTO: Marque con un (X) en la casilla que considere</b>							
1= Muy Insatisfecho                      3 = Ni satisfecho ni insatisfecho    5 = Muy satisfecho							
2= Insatisfecho                              4 = Satisfecho							
Cuando el valor promedio es mayor de 3 se selecciona el proveedor.							
<b>CUESTIONARIO</b>							
<b>Por favor, pudiera definir cuál fue su nivel de satisfacción o insatisfacción con:</b>						<b>1</b>	<b>2</b>
						<b>3</b>	<b>4</b>
						<b>5</b>	<b>No procede</b>
1. El trato recibido desde la primera comunicación con el proveedor, hasta la obtención del Recurso solicitado.							
2. El tiempo de respuesta ante la solicitud de ofertas.							
3. La facilidad para contactar con el proveedor.							
4. El cumplimiento de los plazos acordados para el suministro del recurso material solicitado.							
5. La correspondencia entre la calidad del recurso material y el precio pagado.							
6. La conformidad entre el recurso material que recibió, y sus requisitos o especificaciones.							
7. Las acciones tomadas ante una reclamación o queja.							
8. El nivel de competencia del proveedor.							
9. Respeto por el medio ambiente del proveedor							
10. Entrega de conformidad del servicio o producto solicitado							
<b>Criterio para la evaluación de proveedores.</b>							
<b>Denominación</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Forma de cálculo</b>				<b>Criterio</b>	
Percepción de la calidad del proveedor (PCP)	Entre 1 y 5	$PCP = \frac{SV}{NA}$ <b>Dónde:</b> <b>SV:</b> Suma de los valores asignados en cada aspecto <b>NA:</b> Número de aspectos evaluados				PCP ≥ 3 Aceptable PCP < 3 No aceptable	
<b>ELABORADO</b>	<b>Nombre:</b>			<b>Firma:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>APROBADO</b>	<b>Nombre:</b>			<b>Firma:</b>		<b>Fecha:</b>	

**Metodología de llenado.**

Se explica por sí solo

<b>Criterios para el control y confección de los registros</b>	
<b>Acceso</b>	El Esp. B en gestión de la calidad, especialista comercial, especialista en comunicación y marketing y Director administrativo y especialistas designados
<b>Responsable</b>	Director administrativo
<b>Archivo</b>	Oficina del Director administrativo
<b>Conservación</b>	Por 5 años.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	Gestión Administrativa	Pág. 21 de 27
		<b>Versión: 2</b>

**Anexo 7. R04-06 Expediente del proveedor.**

	<b>REGISTROS</b>				<b>R04-06</b>
	Expediente del proveedor				
<b>Área que confecciona el expediente:</b>					
<b>Proveedor:</b> <b>Dirección:</b> <b>Teléfono:</b> <span style="margin-left: 200px;"><b>e-mail:</b></span> <b>Contacto:</b> <b>Productos o servicios que oferta:</b> <b>Áreas de la ENTIDAD que utilizan los productos o servicios del proveedor:</b>					
<b>EVALUACION DEL POVEEDOR:</b>					
<b>EVALUACION</b>	<b>FECHA</b>	<b>EVALUACION</b>	<b>FECHA</b>	<b>EVALUACION</b>	<b>FECHA</b>
<b>Observaciones:</b>					
<b>ELABORADO</b>	<b>Nombre:</b>			<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>APROBADO</b>	<b>Nombre:</b>			<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>

Metodología de llenado.

Se explica por sí solo

<b>Criterios para el control y confección de los registros</b>	
<b>Acceso</b>	El Esp. B en gestión de la calidad, especialista comercial, especialista en comunicación y marketing y Director administrativo y especialistas designados
<b>Responsable</b>	Director administrativo
<b>Archivo</b>	Oficina del Director administrativo
<b>Conservación</b>	Por 5 años.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	Gestión Administrativa	Pág. 22 de 27
		<b>Versión: 2</b>

**Anexo 8. R04-07 Plan de compras**

	<b>REGISTRO</b>						<b>R04-07</b>
	Plan de compras						
<b>Descripción</b>							
<b>Descripción</b>	<b>Requisito del producto</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Precio unitario total</b>	<b>Importe</b>	
<b>Total de la Solicitud:</b>							
<b>ELABORADO</b>	Nombre:			Firma	Fecha		
<b>APROBADO</b>	Nombre:			Firma	Fecha		

Metodología de llenado.

Se explica por sí solo

<b>Criterios para el control y confección de los registros</b>	
<b>Acceso</b>	El Esp. B en gestión de la calidad, especialista comercial, especialista en comunicación y marketing y Director administrativo y especialistas designados
<b>Responsable</b>	Director administrativo
<b>Archivo</b>	Oficina del Director administrativo
<b>Conservación</b>	Por 5 años.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	Gestión Administrativa	Pág. 23 de 27
		<b>Versión: 2</b>

**Anexo 9. R04-08 Evaluación del producto comprado**

	<b>REGISTRO</b>		<b>R04-08</b>
	Evaluación del producto o servicio comprado		
<b>FECHA:</b> <b>Proveedor:</b> _____ <b>No. CONTRATO:</b> _____  Certificamos que el producto comprado cumple con los requisitos solicitados:  <b>CUMPLE:</b> _____  <b>NO CUMPLE:</b> _____ <b>SE PROCEDE A RECLAMAR:</b> _____			
<b>ELABORADO</b>	<b>Nombre:</b> _____	<b>Firma:</b> _____	<b>Fecha:</b> _____
<b>APROBADO</b>	<b>Nombre:</b> _____	<b>Firma:</b> _____	<b>Fecha:</b> _____

Metodología de llenado.

Se explica por sí solo

<b>Criterios para el control y confección de los registros</b>	
<b>Acceso</b>	El Esp. B en gestión de la calidad, especialista comercial, especialista en comunicación y marketing y Director administrativo y especialistas designados
<b>Responsable</b>	Director administrativo
<b>Archivo</b>	Oficina del Director administrativo
<b>Conservación</b>	Por 5 años.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	Gestión Administrativa	Pág. 24 de 27
		<b>Versión: 2</b>

**Anexo 10. R04-09 Notificación de ejecución de trabajos contratados**

	<b>REGISTROS</b>			<b>R04-09</b>
	Notificación de ejecución de trabajos contratados			
<b>No.</b>		<b>FECHA</b>		
<b>CLIENTE</b>		<b>No. de Contrato:</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio de venta</b>		
		<b>CUP</b>	<b>Total</b>	
<b>Fecha de Inicio:</b>		<b>Fecha Terminación:</b>		
<b>Notificado:</b>		<b>Recibido:</b>		

**Metodología de llenado.**

Se explica por sí solo.

<b>Criterios para el control y confección de los registros</b>	
<b>Acceso</b>	El Esp. B en gestión de la calidad, especialista comercial, especialista en comunicación y marketing y Director administrativo y especialistas designados
<b>Responsable</b>	Director administrativo
<b>Archivo</b>	Oficina del Director administrativo
<b>Conservación</b>	Por 5 años.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	Gestión Administrativa	Pág. 25 de 27
		<b>Versión: 2</b>

**Anexo 11. R04-10 Plan de Mantenimiento**

		<b>REGISTROS</b>															<b>R04-10</b>				
		Plan de mantenimiento																			
AÑO: _____																					
No Inv.	Carp. No	Denominación del Equipo	Modelo		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic		Costo de Reparación			
																		Mat. y Pzas	Salario	Total	
<b>Mantenimiento Tecnológico</b>																					
Área:																					
				Plan														Plan			
				Real														Real			
				F														Real			
<b>Mantenimiento Transporte</b>																					
				Plan														Plan			
				Real														Real			
				F														Real			
<b>Mantenimiento a equipos de refrigeración</b>																					
Área:																					
				Plan														Plan			
				Real														Real			
				F														Real			
ST	C		R				P				M				G			I			
Morado	Corriente		AMARILLO				VERDE				AZUL				ROJO			NEGRO			
<b>ELABORADO</b>		Nombre:										Firma		Fecha							
<b>APROBADO</b>		Nombre:										Firma		Fecha							

**Metodología de Llenado.**

Se explica por sí solo

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	<b>Gestión Administrativa</b>	Pág. 26 de 27
		<b>Versión: 2</b>

<b>Criterios para el control y confección de los registros</b>	
<b>Acceso</b>	El Esp. B en gestión de la calidad, especialista comercial, especialista en comunicación y marketing, especialista en uso racional de la energía y Director administrativo y especialistas designados
<b>Responsable</b>	Director administrativo
<b>Archivo</b>	Oficina del Director administrativo
<b>Conservación</b>	Por 5 años.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP04</b>
	Gestión Administrativa	Pág. 27 de 27
		<b>Versión: 2</b>

**Anexo 12. R04-11 Cumplimiento del Plan de mantenimiento**

	<b>REGISTROS</b>		<b>R04-11</b>
	Cumplimiento del Plan de mantenimiento		
AÑO: _____			
<b>Mantenimiento Tecnológico</b>			
<b>Taller:</b>			
Plan			
Real			
Descripción, cumplimiento e incumplimiento de las tareas trazadas y ejecutadas:			
<b>Mantenimiento Transporte</b>			
Plan			
Real			
Descripción, cumplimiento e incumplimiento de las tareas trazadas y ejecutadas:			
<b>Mantenimiento a equipos de refrigeración</b>			
<b>Área:</b>			
Plan			
Real			
Descripción, cumplimiento e incumplimiento de las tareas trazadas y ejecutadas:			
<b>ELABORADO</b>	Nombre:	Firma	Fecha
<b>APROBADO</b>	Nombre:	Firma	Fecha

**Metodología de Llenado.**

Se explica por sí solo

<b>Criterios para el control y confección de los registros</b>	
<b>Acceso</b>	El Esp. B en gestión de la calidad, especialista comercial, especialista en comunicación y marketing, especialista en uso racional de la energía y Director administrativo y especialistas designados
<b>Responsable</b>	Director administrativo
<b>Archivo</b>	Oficina del Director administrativo
<b>Conservación</b>	Por 5 años.