

ANEXO K. RECURSO ASOCIADO

OBJETIVO	PLAN DE ACCION PARA CUMPLIR EL OBJETIVO	RECUROS NECESARIO	TIPO DE RECURSO	PARA QUE NECESITA EL RECURSO
Aumentar el cumplimiento de las órdenes o pedidos realizados por los clientes.	1. Identificación de la orden o pedido y características específicas	Solicitud de insumos		Identificación de orden
	2. Asistencia en grafado para ensamble de uniones en mangueras	Grafadora	Máquina	Grafar
Mantener e incorporar proveedores reconocidos y confiables que suministren productos certificados bajo la normatividad vigente nacional e internacional dando cumplimiento a las especificaciones de calidad.	1. Identificar proveedores actuales	Base de datos de proveedores en el ultimo año		Identificación de proveedores del ultimo años y clasificación de cantidad de solicitudes
		Computador	Tecnológico	
		Área de compras	Humano	
	2. Identificación y consolidación de normatividad vigente para la caracterización de productos.	Normatividad vigente a cada producto		Identificación, Consolidación de la normatividad vigente que rige los productos comercializados
		Computador	Tecnológico	
		Área de Calidad		
	3. Verificar Certificaciones Nacionales o internacionales en calidad del proveedor y productos	Área de Compras/ Importaciones	Humano	Validad mediante el conocimiento de la normatividad estándares de calidad de los productos elaborados por los proveedores para la comercialización
		NTC ISO 9001:2015		
		Normatividad Internacional especifica al área de producción de los productos comercializados		
		Base de datos	Tecnológico	
		Computador	Tecnológico	
	4. Verificación del producto mediante una prueba de presión o Testeo antes de la entrega al cliente	Área de Calidad	Humano	Validación del productos en este caso Mangueras mediante el uso de maquinaria
		Maquinaria de Testeo	Tecnológico	
		Personal a cargo	Humano	
Gestionar un plan para la organización que permita mediante la educación continua la generación de personal capacitado, competente, con valores corporativos y comprometido con del servicio a nuestros clientes	1. Verificación de la orden y tiempo establecido de entrega	Solicitud de insumos	Tecnológico	Identificación de estado de solicitud
	2. Verificación de requerimiento de comercialización o necesidad de importación	Software institucional	Tecnológico	Determinar si la totalidad de la solicitud del producto se encuentra en bodega o es requirente realizar importación parcial o total
	3. Verificación del proceso de importación -Solicitud de producto por parte del cliente -Solicitud de producto a proveedor y tiempo de entrega Actividad actual en puertos y transporte	Software institucional	Tecnológico	Identificación y caracterización del pedido realizado por el cliente - Solicitud
		Computador	Tecnológico	
		Área de Importación y compras	Humano	Caracterización del proceso
	4. Verificación de la Comercialización y entrega del producto	Teléfono	Tecnológico	Comunicación con las áreas encargadas , proveedores y cliente
		Software institucional	Tecnológico	Verificación de preparación de la solicitud del cliente (Respuesta)
		Elementos de transporte	Tecnológico	Entrega de orden según especificaciones
		Área encargada de Comercialización	Humano	Caracterización del proceso (Encargados)
	5. Asistencia de carro taller 24 horas 7 días a la semana	Conductor, técnico	humano	Asesoría en carro taller
		Carro taller	Máquina	
Mantener un equipo de trabajo en cada uno de los procesos con personal capacitado, competente y comprometido para brindar un buen servicio a nuestros	Identificación y establecimiento de área de Talento Humano	Personal a cargo	Humano	Mejorar el personal encargado en los procesos
	Identificación de Aptitudes que permitan clasificación del personal a cada área (Pruebas de actitud y aptitud)	Personal a cargo	Humano	Asignación correcta del personal en las áreas
		Computador	Tecnológico	
	Educación Continúa	Personal capacitado en la identificación, caracterización y uso de los productos	Humano	Tener personal capacitado que brinde una buena atención al cliente

clientes.		Computador	Tecnológico	Buena atención al cliente
		Video Beam	Tecnológico	
Mejorar continuamente los procesos que hacen parte del Sistema de gestión de calidad	1. Asignación de tareas y roles para cada puesto de trabajo	Personal a cargo	Humano	Cumplimiento de las tareas asignadas
	2. Inspección de procesos con hojas de check list	Personal a cargo	humano	Verificación de cumplimiento de procesos
	3. Implementación y capacitación del software para manejo de inventarios	Software	Tecnológico	Facilitar la comunicación interna
	4. Elaboración de mapas de procesos	Computador	Tecnológico	Interrelación entre procesos
Fidelizar un 90% de nuestros clientes actuales	1. Brindar atención personalizada	Personal a cargo	Humano	Brindara una mejor atención al cliente
	2. motivar al equipo de trabajo	Personal a cargo	Humano	Para brindar una mejor atención a los clientes
	3. Programa de acumulación de puntos por compras	Bases de datos	Tecnológico	Motivar a los clientes a continuar comprando en la organización
	4. Boletín exclusivo para clientes vía email	Personal a cargo del área comercial	Humano, tecnológico	Informar a los clientes sobre los productos y eventos realizados
	5. Encuesta de sugerencia y retroalimentación	Computador	Tecnológico	Tener una mejora continua en los procesos
	6. Encuentros industriales especiales para clientes	Personal capacitado	humano	Brindar capacitaciones e información exclusiva a los clientes de la organización
		Espacio		