

**Objetivo**

Realizar de acuerdo con las especificaciones técnicas y normativas, la fabricación e instalación de sistemas de refrigeración y aire acondicionado para el transporte de alimento y pasajeros.

**Alcance**

Este proceso aplica para todas las actividades de fabricación e instalación de refrigerantes y aire acondicionado

**Responsable**

Técnico de refrigeración

Partes interesadas	Elementos de entrada	Actividades	Evidencia	Evidencia de Salida	Elementos de Salida	Partes interesadas
Cliente Colaboradores Socios	Orden de Trabajo Procedimientos seguros de trabajo	ingreso vehiculo a la planta para instalacion del equipo	Registro basico del estado en el que ingresa el vehiculo	Lista de chequeo e inspección inicial	listade chequeo	Colaboradores Socios
Colaboradores Socios	Orden de Trabajo Procedimientos seguros de trabajo	Orden de trabajo e inspeccion del vehiculo	Orden de trabajo	Orden de trabajo	Firma por parte del cliente de entrega a satisfacción	Colaboradores Clientes
Colaboradores	"Procedimientos seguros de trabajo Programa de Gestión de residuos solidos Programa de Limpieza orden y aseo"	Selección del equipo respecto a voltaje y capacidad de refrigeracion	Equipo a satisfacción	Inspecciones Elementos de Protección personal Equipos electrónicos herramientas en buen estado y	instructivo para el manejo de refrigerante	Colaboradores Medio Ambiente
Colaboradores	Procedimientos seguros de trabajo Programa de limpieza Orden y aseo Guía de perforaciones	Con las plantillas se realizan las perforaciones para los anclajes de equipo	Tipo de perforacion se debe realizar	perforacion correcta	Inspección de perforaciones en correcto estado	Colaboradores
Colaboradores	Procedimientos seguros de trabajo Programa de limpieza Orden y aseo Guía de perforaciones	Se fijan los diferentes componentes en la parte de carroceria, cabina y motor	N/A	una vez verificado el daño se actua a corregirlo	lista de chequeo	Colaboradores
Colaboradores	Procedimientos seguros de trabajo Programa de limpieza Orden y aseo Guía de perforaciones Programa de manejo de Residuos Solidos	Se realiza vacio al sistema por un periodo de 30 min	se elige en refrigerante correcto para el vehiculo	instalacion del refrigerante	capacitacion del uso de EPP y uso adecuado del refrigerante	Medio Ambiente Colaboradores
Colaboradores	Procedimientos seguros de trabajo Programa de limpieza Orden y aseo Guía de perforaciones Programa de manejo de Residuos Solidos	se instalan las tapas y se dan los ultimos acabados	Inspección, Lista de chequeo	Inspección de calidad	lista de chequeo	Colaboradores
Colaboradores Normatividad	Procedimientos seguros de trabajo Programa de limpieza Orden y aseo Guía de perforaciones Programa de manejo de Residuos Solidos	se realiza una prueba de frio por un periodo de 60min	verificacion del refrigerante	refrigerante verificado	formato de verificación	Colaboradores
Colaboradores Normatividad	Procedimientos seguros de trabajo Programa de limpieza Orden y aseo Guía de perforaciones Programa de manejo de Residuos Solidos	se toman tres temperaturas con instrumentos diferentes	muestra de la temperatura según sea el refrigerante	Temperaturas acordes a lo establecido por el metodo técnico	instructivo para en manejo de refrigerante	Colaboradores Medio Ambiente
Colaboradores	Procedimientos seguros de trabajo Programa de limpieza Orden y aseo Guía de perforaciones Programa de manejo de Residuos Solidos	se realiza una curva de frio para validar la eficiencia del equipo	se realiza prueba de frio	prueba de frio correcta	Pruebas firmadas y evaluadas a satisfacción	Colaboradores Medio Ambiente
Cliente Colaboradores Socios	Encuesta de Satisfacción	se le hace entrega del vehiculo al cliente	vehiculo terminado	vehiculo entregado	Satisfacción del cliente diligenciada	Cliente Socios Comunidad

**Riesgos y Oportunidades**

			AP	AM
Cliente Socios	Fallas presentadas en el producto terminado y entregado al cliente	Expansión del mercado a nivel internacional		x
Normatividad Gobierno Medio Ambiente Clientes Socios	Sanciones o demandas por el uso inadecuado de elementos necesarios para el proceso de producción	Llegada productos de bajo costo y buena calidad que cumplan con los requisitos para la satisfacción del cliente		x
Socios Clientes	Retrazos en las entregas de producto terminado al cliente	Tecnología de punta para la optimización del tiempo		x
Colaboradores Socios Normatividad	Sanciones de tipo laboral por el uso y la manipulación inadecuada de elementos quimicos	productos que contribuyen con la salud del colaborador y protección del medio ambiente en el mercado		x

**INDICADORES**

Nombre	Fórmula	Unidad de Medida	Meta	Periodicidad	Responsable
Satisfacción del Cliente	No. De encuestas con calificación 5/ No. De encuestas de satisfacción realizadas	Porcentaje	95%	Mensual	Profesional SIG
EFICACIA	(No. De mantenimientos programados/No. De mantenimientos realizados reales ) *100	PORCENTAJE	90%	MENSUAL	Profesional SIG
Crecimiento	Número de productos fabricados	Unidad	De acuerdo a la línea base	Mensual	Profesional SIG
Accidentalidad	Numero de casos reportados en el mes	Unidad	0	Mensual	Profesional SIG
Impacto ambiental	Numero de reclamaciones por autoridad ambiental	Unidad	0	Mensual	Profesional SIG

**PARTES INTERESADAS**

**COMUNICACIÓN**

Partes interesadas	CASO	EMISOR	RECEPTOR	MEDIO DE COMUNICACIÓN	CUANDO	RESULTADO
Comunidad Colaboradores Medio ambiente	DUDAS Y COMENTARIOS	Involucrados	Involucrados	Teléfono, correo electrónico cara a cara	Durante todas las fases de cada proceso	Respuestas ante dudas y comentarios
colaboradores	PLANES Y PROGRAMAS	Lideres de procesos	Colaboradores	Reuniones, correos, documentos físicos, Cartelera	Inducción, re-inducción de personal	conocimiento, desarrollo de habilidades
Colaboradores Medio ambiente	NUEVOS REQUERIMIENTOS	Cliente	Jefe de operaciones	Cara a cara, correo electrónico, carta	Durante todas las fases de cada proceso	Nuevos requerimientos, ajustes a las actividades
Cientes Socios Normatividad Medio Ambiente	INFORMES DE GESTIÓN	Profesional SIG.	Cliente	Cara a cara, correo electrónico, carta	antes durante y después	Conformidad o inconformidad con los resultados/debe estar formados y mantener los registros
Comunidad Medio ambiente Colaboradores Socios Normatividad Gobierno	REUNIONES NO PREVISTAS ANTE CUALQUIER SITUACIÓN	Involucrados	Involucrados	Cara a cara	imprevisto	planes de acción pertinentes