

MISIÓN

Satisfacer necesidades y expectativas a nuestros clientes agregando valor a sus productos mediante la evaluación de la conformidad, de acuerdo con la normativa aplicable siendo oportunos y confiables, enfocados en la seguridad y el desempeño de sus productos, instalaciones, equipos y servicios, a través de la calidez humana de nuestros colaboradores.

VISIÓN

Ser el organismo de evaluación de la conformidad que genere mayor confianza y reconocimiento en nuestro país con procesos efectivos y ágiles, a través del crecimiento constante de un talento humano que contribuya al desarrollo empresarial y mejora de procesos.

VALORES

- **Confianza:** Esta es la base de nuestra marca y de nuestra reputación, actuamos de forma correcta con integridad que protegemos y transmitimos a los demás.
- **Compromiso y responsabilidad:** Ponemos el máximo empeño en cada una de nuestras acciones, para garantizar el mejor resultado a nuestros clientes, colaboradores y aliados estratégicos.
- **Oportunidad:** Conocemos el valor del tiempo de nuestros clientes, colaboradores y proveedores por los que buscamos mantener los estándares de calidad, sin generar retrasos ni reprocesos.
- **Comunicación:** entendemos la importancia de brindar información oportuna y veraz a nuestros clientes, en cada una de las etapas de nuestros procesos.
- **Servicio:** Mantenemos una actitud de colaboración hacia los demás.

POLÍTICA DE CALIDAD

17065 CERTECNICA SAS. cumpliendo sus principios de imparcialidad, confidencialidad y objetividad, garantiza la satisfacción del cliente y la efectividad de sus procesos de evaluación de la conformidad dando cumplimiento con los requisitos descritos en la NTC ISO/IE 17065 y con los requisitos contractuales y legales aplicables; garantizando la confidencialidad de toda la información la información suministrada por el cliente y sus proveedores; apoyados de un grupo de profesionales competentes, un sistema de gestión eficaz, que mejora continuamente con el compromiso de la alta dirección, enfocado a mejorar la satisfacción de los clientes.

POLÍTICA DE IMPARCIALIDAD

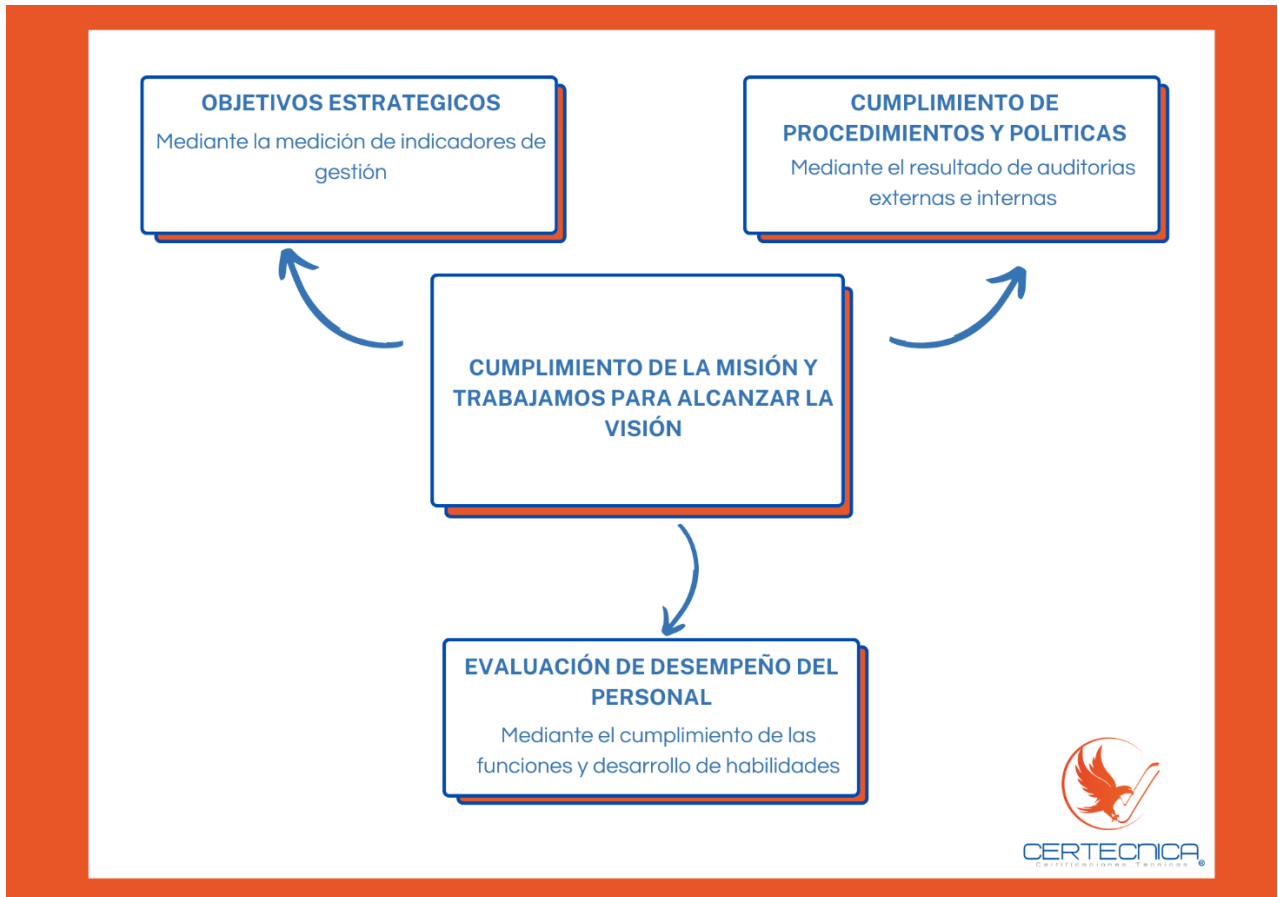
17065 CERTIFICACIONES TÉCNICAS SIGLA: 17065 CERTÉCNICA S.A.S se asegura de que todos sus colaboradores desarrollan sus funciones dentro de los más altos estándares de calidad, integridad, confidencialidad, responsabilidad, honestidad y transparencia, así mismo, se encuentra comprometida en garantizar la imparcialidad en todas las etapas del servicio, velando que las actividades de certificación de producto se realizan de manera imparcial, libre de presiones, internas o externas, en los ámbitos comerciales, financieros y de otro tipo que puedan comprometer su imparcialidad.

La alta dirección se compromete a salvaguardar la imparcialidad e independencia en los procesos de evaluación de la conformidad garantizando la confianza en las actividades por medio de los mecanismos establecidos por el organismo, así como también por medio del control eficaz en la matriz de riesgos, verificando que no haya conflicto de interés y anteponiendo las relaciones comerciales y/o la estabilidad financiera del negocio.

17065 CERTIFICACIONES TÉCNICAS SIGLA: 17065 CERTÉCNICA S.A.S, no presta servicios de consultoría y auditoría interna, ni participa en el diseño, la fabricación, la importación, la distribución, la comercialización, la implementación, la instalación, el mantenimiento, el suministro, la compra, ni es propietario o representante del producto a evaluar; así mismo, No afirma, implica o establece que la certificación sería más simple, más fácil, más rápido o menos costosa si se utilizara una organización de consultoría especificado, acorde con lo establecido en la norma ISO/IEC 17065:2013.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El organismo establece los objetivos estratégicos basados en la misión, visión y políticas; se determina su seguimiento y control a través del formato CER-FQ-32 Ficha técnica – Indicadores Estratégicos.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	FÓRMULA	RESPONSABLE	FRECUENCIA	METAS
FINANCIERA	Disminuir los gastos de operación	(Gastos de Operación / Ventas Facturadas) *100	Subgerencia	Mensual	≤ 60%
		(Gasto de Operación / Ventas Facturadas con Anticipo) *100			
	Tener bajo control el flujo de efectivo de la organización	(Activo Corriente / Pasivo Corriente)	Subgerencia	Mensual	≥ 1
	Incrementar el margen de rentabilidad operacional por servicio	((Ventas Facturadas – Costos – Gastos) / Ventas) *100	Subgerencia	Mensual	≥ 20%
((Ventas Facturadas con Anticipo – Costos – Gastos) / Ventas) *100					
COMERCIAL	Cumplimiento de ventas por servicio	(Ventas Realizadas / Ventas presupuestadas) *100	Director Comercial	Mensual	Presupuesto de ventas
	Incrementar el margen de valor en la prestación del servicio	(No. De pc aceptadas el año anterior / No. De pc aceptadas año en curso) *100	Director Comercial	Mensual	≥ 80%
		(Valor de la PC aceptadas año anterior / Valor de la PC aceptadas año en curso) *100			
	Cumplir con el seguimiento de las propuestas comercial	(No. De PC aceptadas por mes / No. De PC enviadas por mes) *100	Director Comercial	Mensual	≥ 35%
Cumplir con los tiempos de respuesta en el proceso comercial	No. De días desde la recepción de cotización hasta el envío de la PC al cliente	Director Comercial	Mensual	≤ 3 días	
SAC	Aumentar la satisfacción del cliente	(Promedio de cada pregunta realizada / Total de preguntas realizadas)	Analista SAC / Director Comercial	Mensual	≥ 4,7

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	FÓRMULA	RESPONSABLE	FRECUENCIA	METAS
	Disminuir El Tiempo De Respuesta Las Quejas Y/O Apelaciones Recibidas	Quejas y apelaciones recibidas / Promedio de respuesta	Analista SAC / Director Comercial	Mensual	≤15 días (Quejas) ≤10 (Apelaciones)
TÉCNICA	Cumplir Con Los Tiempos En La Revisión De La PC	Desde la recepción al área técnica hasta él envió al comercial	Director Técnico	Mensual	≤ 3 días
	Cumplir con los tiempos desde la asignación hasta la emisión del certificado	No. de procesos cerrados en el mes sobre el promedio de días transcurridos	Director Técnico	Mensual	≤ 30 días
	Revisar los estados de los certificados por mes bajos los diferentes reglamentos y esquemas	Indicador informativo del proceso CPR	Director Técnico	Mensual	N/A
	Revisar el promedio de utilización de laboratorios	Indicador informativo del proceso CPR	Director Técnico	Mensual	N/A
GESTIÓN HUMANA	Mantener el personal y colaboradores con las competencias requeridas	(Actividades de formación realizadas / actividades de formación programadas) * 100	Jefe Gestión Humana	Mensual	≥ 70%
	Garantizar la eficiencia y eficacia del proceso de selección de la organización en el tiempo transcurrido.	Personal solicitado – personal contratado (promedio)	Jefe Gestión Humana	Mensual	≤ 15 días hábiles
	Evaluar el desempeño de todos los funcionarios del organismo	(No. De evaluaciones realizadas / No. Evaluaciones programadas) * 100	Jefe Gestión Humana	Mensual	≥ 80%
	Aumentar la satisfacción de los colaboradores por medio del bienestar laboral	Actividades administrativas ejecutadas / Actividades administrativas programadas * 100	Jefe Gestión Humana	Mensual	≥ 80%
	Validar el índice de rotación del personal	(No. Trabajadores retirados / No. De trabajadores en el periodo) *100%	Jefe Gestión Humana	Mensual	≤ 10%

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	FÓRMULA	RESPONSABLE	FRECUENCIA	METAS
	Aplicar el proceso disciplinario de acuerdo a las faltas establecidas en el reglamento interno de trabajo o circulares emitidas en el oec	(Sanciones ejecutadas / Sanciones determinadas) *100%	Jefe Gestión Humana	Mensual	≥ 80%
CALIDAD	Mantener al personal técnico (auditores) con las competencias requeridas	Capacitaciones técnicas realizadas / capacitaciones técnicas programadas * 100	Director Calidad	Mensual	≥ 80%
	Garantizar la competencia de los profesionales externos calificados y proyectados.	No. De supervisiones ejecutadas / No. De supervisiones programadas * 100	Director Calidad	Mensual	≥ 90%
	Garantizar el seguimiento oportuno y cierre eficaz de las no conformidades	Fecha de detección hasta la fecha actual y/o de cierre final	Director Calidad	Mensual	≤ 90 días
	Garantizar el seguimiento oportuno y cierre eficaz de las oportunidades de mejora en el OEC	Fecha de detección hasta la fecha actual y/o de cierre final	Director Calidad	Mensual	≤ 90 días
	Garantizar el seguimiento oportuno y cierre eficaz de las no conformidades	(No conformidades cerradas / No conformidades creadas) *100%	Director Calidad	Mensual	≥ 80%
SST	Identificar las causales y disminuir el ausentismo en la organización	(No. Días de incapacidad al mes / No. Días de trabajo programados) * 100	Coordinador Calidad y SST	Mensual	≤ 10%