



**MANUAL DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-M-001  
Versión 003  
20/08/2024

**MANUAL DE CALIDAD  
ANNA GROUP SAS BIC  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**





## Índice

<u>Introducción</u>	<u>4</u>
<u>1.1. Propósito del Manual</u>	<u>5</u>
<u>1.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad</u>	<u>5</u>
<u>1.3. Referencias</u>	<u>6</u>
<u>Sistema de Gestión de Calidad</u>	<u>6</u>
<u>2.1. Política de Calidad</u>	<u>6</u>
<u>2.2. Objetivos de Calidad</u>	<u>8</u>
<u>2.3. Compromiso de la Alta Dirección - SGC</u>	<u>9</u>
<u>2.4. Responsabilidades y Autoridades</u>	<u>10</u>
<u>2.5. Comunicación Interna</u>	<u>13</u>
<u>Proceso de Gestión</u>	<u>13</u>
<u>3.1. Planificación</u>	<u>13</u>
<u>3.3. Seguimiento y Medición</u>	<u>14</u>
<u>3.4. Evaluación de Desempeño</u>	<u>14</u>
<u>3.5. Mejora Continua</u>	<u>16</u>
<u>Recursos</u>	<u>16</u>
<u>4.1. Recursos Humanos</u>	<u>16</u>
<u>4.2. Recursos Físicos</u>	<u>17</u>
<u>4.3. Recursos Financieros</u>	<u>18</u>
<u>4.4. Capacitación</u>	<u>18</u>
<u>Documentación del Sistema de Gestión de Calidad</u>	<u>18</u>
<u>5.1. Control de Documentos</u>	<u>18</u>
<u>5.2. Control de Registros</u>	<u>19</u>
<u>Operación</u>	<u>19</u>
<u>6.1. Descripción de los procesos clave de aseo, mantenimiento y jardinería.</u>	<u>19</u>
<u>6.2. Control de procesos, registros y gestión de cambios.</u>	<u>20</u>
<u>Auditorías Internas y Revisiones por la Dirección</u>	<u>20</u>
<u>7.1. Planificación de Auditorías Internas -</u>	<u>20</u>



**MANUAL DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-M-001  
Versión 003  
20/08/2024

<u>7.2. Resultados de Auditorías Internas:</u>	<u>21</u>
<u>7.3. Revisiones por la Dirección:</u>	<u>21</u>
<u>Gestión de Riesgos y Oportunidades</u>	<u>22</u>
<u>Mejora Continua</u>	<u>23</u>
<u>9.1. Acciones Correctivas y Preventivas</u>	<u>23</u>
<u>9.2. Acciones de Mejora</u>	<u>24</u>
<u>Anexos</u>	<u>25</u>
<u>Control de cambios - Documento</u>	<u>25</u>





**MANUAL DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-M-001  
Versión 003  
20/08/2024

## **Introducción**

En **Anna Group SAS BIC** , estamos orgullosos de presentar nuestro Manual de Calidad, que refleja nuestra dedicación a brindar servicios excepcionales de aseo, mantenimiento y jardinería. Con siete años de experiencia en el mercado, hemos establecido un sólido historial de calidad y satisfacción del cliente en una amplia gama de entornos, con un enfoque especial en Propiedad Horizontal, Centros Comerciales y cajas de compensación en todo el país de Colombia.

Nuestros servicios de aseo, mantenimiento y jardinería se adaptan a una variedad de entornos, incluyendo Propiedad Horizontal, Centros Comerciales y cajas de compensación. Reconocemos la importancia de mantener espacios impecables, atractivos y funcionales en estos entornos, y trabajamos con precisión y dedicación para cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

Como una Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC), nuestro compromiso va más allá de la calidad de nuestros servicios. Estamos dedicados a contribuir al bienestar de la sociedad y al cuidado del entorno en el que operamos. Nuestro enfoque se extiende al ámbito social, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo. Promovemos prácticas sostenibles y éticas en todas nuestras operaciones, minimizando nuestro impacto ambiental y velando por la seguridad y salud de nuestro valioso equipo.

Nuestro compromiso con la calidad no es solo una promesa; es una práctica arraigada en la esencia de **Anna Group SAS BIC** . Hemos implementado un Sistema de Gestión de la Calidad sólido que cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Este sistema proporciona la estructura y la disciplina necesarias para ofrecer servicios coherentes, medibles y confiables en una amplia geografía. Estamos dedicados a la mejora continua de nuestros procesos y a la satisfacción total de nuestros clientes.





**MANUAL DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-M-001  
Versión 003  
20/08/2024

## 1.1. Propósito del Manual

El propósito de este Manual de Calidad es proporcionar a todos los miembros de **Anna Group SAS BIC**, una guía esencial para entender y aplicar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la organización. Este manual establece los principios fundamentales, políticas, responsabilidades y procedimientos necesarios para garantizar que nuestros servicios de aseo, mantenimiento y jardinería cumplan con los más altos estándares de calidad y satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

## 1.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Este manual es aplicable a todas las actividades y procesos relacionados con la prestación de servicios de aseo, mantenimiento y jardinería llevados a cabo por **Anna Group SAS BIC**. Incluye, pero no se limita a, la planificación, ejecución y seguimiento de dichos servicios, así como la gestión de recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para su realización.

Este manual se basa en los requisitos y directrices de la norma ISO 9001:2015 y se alinea con nuestra política de calidad. Establece el marco para la mejora continua de nuestro desempeño y la satisfacción de nuestros clientes.

Los procesos, políticas y procedimientos detallados en este manual son aplicados de manera sistemática en toda la organización y son de responsabilidad de todos los empleados, quienes deben conocer y cumplir con lo establecido en este documento.

El Manual de Calidad de **Anna Group SAS BIC** es un documento de referencia clave y se utiliza en conjunto con otros documentos del sistema de gestión de calidad. Se revisa y actualiza de acuerdo con las necesidades cambiantes de la organización y con el fin de mantener la efectividad del SGC.



**MANUAL DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-M-001  
Versión 003  
20/08/2024

### 1.3. Referencias

- Norma ISO 9001:2015
- Normativa aplicable
- Política de Calidad - **Anna Group SAS BIC**
- Procedimientos Internos
- Códigos de Ética y Responsabilidad Social

## Sistema de Gestión de Calidad

### 2.1. Política de Calidad

En **Anna Group SAS BIC**, estamos comprometidos con la prestación de servicios de aseo, mantenimiento y jardinería de la más alta calidad, respaldados por nuestros sólidos valores corporativos. Nuestra política de calidad refleja nuestro firme compromiso con la satisfacción de nuestros clientes, la mejora continua y la responsabilidad social, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

### Nuestros Principios

Nuestra política de calidad se basa en los siguientes principios fundamentales:

- **Satisfacción del Cliente:** Nuestro éxito depende de la satisfacción de nuestros clientes. Nos esforzamos por entender y superar sus expectativas, ofreciendo servicios que cumplen con los más altos estándares de calidad y confiabilidad.
- **Mejora Continua:** Buscamos constantemente la excelencia en todo lo que hacemos. A través de la revisión y mejora continua de nuestros procesos, garantizamos que nuestros servicios sean cada vez más eficientes y efectivos.
- **Responsabilidad Social:** Como Sociedad BIC, somos conscientes de nuestro impacto en la sociedad. Promovemos prácticas de responsabilidad social corporativa que contribuyen al bienestar de nuestras comunidades y al desarrollo sostenible.



**MANUAL DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-M-001  
Versión 003  
20/08/2024

- **Compromiso Ambiental:** Reconocemos la importancia de preservar y proteger nuestro entorno. Nos esforzamos por minimizar nuestro impacto ambiental a través de prácticas sostenibles y la gestión responsable de recursos naturales.
- **Seguridad y Salud en el Trabajo:** La seguridad y salud de nuestro personal son de máxima importancia. Implementamos medidas de prevención y capacitación para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable.

### Valores Corporativos

En Anna Group SAS BIC , nuestros valores corporativos son la base de nuestra cultura y nuestra forma de trabajar:

1. **Respuestas rápidas:** Somos una empresa enfocada en gestionar de manera eficiente el cierre de PQRS, garantizando tiempos de respuesta ágiles y efectivos.
2. **Enfoque en resultados:** Contamos con OKR's por área, lo que nos permite mantener un control riguroso, presentar resultados a la alta dirección, y tomar decisiones estratégicas que impulsen el crecimiento y mejoren la calidad de la empresa. Esta metodología también nos facilita gestionar cambios oportunos en procesos y áreas clave.
3. **Crecimiento constante:** Con nuestra fuerza comercial y operativa, orientamos nuestro crecimiento en función de cierres exitosos, adquisición de leads, y control del churn.
4. **Servicio al cliente:** Nos comprometemos a generar cercanía y garantizar que nuestros clientes se conviertan en promotores de nuestras soluciones. Escuchamos activamente, brindamos respuestas centradas en la experiencia del usuario, y utilizamos el feedback para mejorar continuamente.
5. **Efecto WOW:** Innovamos constantemente, integrando herramientas tecnológicas que optimizan nuestra operación, mejoran el perfil de nuestro equipo operativo, y emplean maquinaria que reduce tiempos y aumenta la eficiencia.



**MANUAL DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-M-001  
Versión 003  
20/08/2024

Nuestra política de calidad y valores corporativos son una guía constante para nuestros procesos y operaciones, y estamos dedicados a su mejora continua. **Anna Group SAS BIC** se esfuerza por ser un referente en la prestación de servicios de aseo, mantenimiento y jardinería en Colombia y más allá, aportando valor a nuestros clientes y a la sociedad en su conjunto.

## **2.2. Objetivos de Calidad**

Para cumplir con nuestra política de calidad y vivir nuestros valores corporativos, nos comprometemos a:

1. Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y otros estándares aplicables, asegurando su implementación y revisión continua.
2. Evaluar y satisfacer continuamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, estableciendo métricas de satisfacción y realizando encuestas periódicas.
3. Mejorar la eficiencia y la calidad de nuestros servicios mediante la implementación de sistemas de respuestas rápidas y oportunas a los requerimientos y solicitudes de nuestros clientes, midiendo tiempos de respuesta y resoluciones efectivas.
4. Asegurar la responsabilidad de la Alta Dirección mediante el seguimiento y cumplimiento de OKRs, realizando revisiones mensuales, trimestrales, semestrales, y anuales para garantizar la alineación continua con los objetivos estratégicos de la empresa.
5. Impulsar el crecimiento constante a través de la expansión de nuestra base de clientes y el incremento de nuestra cuota de mercado, estableciendo y revisando metas mensuales, trimestrales, semestrales, y anuales de adquisición de leads y control del churn.
6. Promover la responsabilidad social mediante el cumplimiento de nuestra condición de empresa BIC (Beneficio e Interés Colectivo), midiendo el impacto social y ambiental de nuestras acciones y reportando avances anualmente.





### **2.3. Compromiso de la Alta Dirección - SGC**

La alta dirección de **Anna Group SAS BIC** respalda plenamente esta política de calidad y se compromete a comunicarla, entenderla y asegurar su implementación en toda la organización, por tanto se compromete a:

**Liderar la implementación del SGC:** La alta dirección liderará activamente la implementación y el mantenimiento del SGC, proporcionando los recursos necesarios y garantizando su efectividad, asignando los responsables correspondientes para garantizar la implementación y oportunidades de mejora al interior de la organización.

**Comunicar Nuestra Política de Calidad:** Nos aseguraremos de que la Política de Calidad y los valores corporativos sean comunicados de manera efectiva a todos los niveles de la organización y que sean entendidos y respaldados por todos los empleados.

**Promover la Participación y el Compromiso:** Fomentaremos la participación y el compromiso de todos los empleados en la mejora continua de la calidad, brindando oportunidades para la retroalimentación y la contribución.

**Evaluar el Desempeño del SGC:** Revisaremos y evaluaremos regularmente el desempeño del SGC y tomaremos medidas para abordar cualquier desviación o área de mejora.

**Mantener la Certificación ISO 9001:** Nos comprometemos a mantener nuestra certificación ISO 9001 y a cumplir con los requisitos y estándares de calidad que establece.

**Invertir en el Desarrollo del Personal:** Promoveremos el desarrollo y la capacitación del personal en temas de calidad, seguridad y salud en el trabajo, y sostenibilidad, para garantizar que estén equipados para cumplir con nuestros compromisos.



## 2.4. Responsabilidades y Autoridades

En **Anna Group SAS BIC**, reconocemos la importancia de definir y comunicar claramente las responsabilidades y autoridades en relación con nuestro SGC basado en la norma ISO 9001:2015. Este apartado establece las funciones y roles clave dentro de la organización que tienen responsabilidades específicas en la implementación y gestión de nuestro SGC. La finalidad de este enfoque es garantizar que todas las partes interesadas comprendan quiénes son responsables de qué aspectos del SGC, y cómo contribuyen al logro de nuestros objetivos de calidad y mejora continua.

**La Alta Dirección**, representada por el Representante Legal/ Gerente General, tiene la máxima autoridad y responsabilidad en lo que respecta al SGC. Sus funciones incluyen:

- Asegurar que el SGC se establezca, implemente y mantenga de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los objetivos de la organización.
- Establecer y revisar la Política de Calidad, objetivos y metas.
- Asignar recursos necesarios para el SGC y garantizar su eficacia.
- Revisar periódicamente el desempeño del SGC y tomar medidas para la mejora continua.

**El Responsable del SGC** actúa como el representante de la alta dirección, en asuntos relacionados con la calidad. Sus funciones incluyen:

- Implementar y mantener el SGC en toda la organización.
- Coordinar la comunicación interna y externa relacionada con la calidad.
- Supervisar auditorías internas y externas del SGC.
- Proporcionar informes de desempeño del SGC a la Alta Dirección.

**Dirección de Operaciones**, actúa como representante inicial de nuestro proceso misional quien tiene la responsabilidad de apoyar la implementación del SGC y sus funciones frente al mismo incluye:





**MANUAL DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-M-001  
Versión 003  
20/08/2024

- Asegurarse de que los procesos operativos cumplan con los requisitos de calidad y estén diseñados para la eficiencia.
- Identificar áreas de mejora en los procesos y supervisar las iniciativas de mejora.
- Supervisar la gestión de recursos humanos, financieros y tecnológicos para respaldar la calidad.

**Dirección Administrativa y Financiera**, actúa como una de las principales áreas de apoyo para la implementación del SGC, sus funciones incluyen:

- Asignar recursos financieros para la implementación y mantenimiento del SGC.
- Supervisar los costos y beneficios relacionados con la calidad y asegurarse de que el SGC sea rentable.
- Asegurarse de que se cumplan los requisitos financieros relacionados con la calidad y la norma ISO 9001:2015.
- Garantizar que el personal esté capacitado y competente en temas de calidad y que se cumplan los requisitos de formación.
- Facilitar la comunicación interna y la participación de los empleados en asuntos de calidad.
- Colaborar con la alta dirección para establecer una cultura de calidad en la organización.

**Dirección Comercial**, uno de nuestros procesos misionales que aporta al crecimiento continuo de nuestra organización y dentro de sus funciones hacia el SGC se incluye:

- Comunicar la calidad de los productos o servicios a los clientes y colaborar en la gestión de las expectativas del cliente en relación con la calidad.
- Recopilar comentarios y datos de clientes para la mejora continua.
- Asegurarse de que las actividades de marketing y ventas sean coherentes con los estándares de calidad de la organización.



**MANUAL DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-M-001  
Versión 003  
20/08/2024

**Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo**, área de apoyo que se encuentra enfocada en el cumplimiento de los criterios de SST con el fin de asegurar las actividades desarrolladas en la empresa, dentro del SGC tiene las siguientes funciones:

- Asegurar que se cumplan los requisitos de seguridad y salud en el trabajo en relación con la calidad.
- Supervisar la prevención de riesgos laborales y la salud de los empleados en actividades relacionadas con la calidad.
- Colaborar con la gestión de incidentes y accidentes relacionados con la calidad.

**Customer Experience**, área transversal en el SGC que se encuentra enfocada en dar seguimiento a indicadores clave de desempeño relacionados con la calidad del servicio, como el tiempo de respuesta, la tasa de retención de clientes y la calificación de satisfacción.

- Evaluar el desempeño de la organización en la entrega de una excelente experiencia al cliente.
- Desarrollar un monitoreo de la satisfacción del cliente con el fin de aportar a la toma de decisiones oportuna y de este modo fortalecer la gestión de PQRS
- Fomentar una cultura organizacional centrada en el cliente.

## **2.5. Comunicación Interna**

Esta sección tiene como objetivo establecer un marco para asegurar que la información relevante sobre calidad sea transmitida eficazmente a todos los niveles de la organización.

### **Canales de Comunicación:**

Con el fin de poder tener una comunicación clara y eficaz de nuestro SGC a los diferentes niveles de la organización se identificaron y establecieron los siguientes





canales de comunicación: reuniones con las diferentes áreas con el fin de fortalecer la comunicación, correos electrónicos, grupos de Whatsapp y canal de Whatsapp medios por los que se emiten los comunicados a nuestros anna workers (Personal operativo), Página Web y redes sociales distribución de información, click up medio por el cual se gestionan las PQRS internas y externas.

## **Proceso de Gestión**

### **3.1. Planificación**

En **Anna Group SAS BIC**, uno de nuestros objetivos de calidad es garantizar la calidad del servicio en general. Sin embargo, reconocemos que la calidad se mide de manera más efectiva a través de los **OKR`s y KPI`s** establecidos en cada área que compone nuestra empresa. Los cuales tienen una frecuencia de revisión y son aprobados por la alta dirección en colaboración con los responsables de cada área y se miden semanal, mensual y trimestralmente.

### **3.2. Identificación y gestión de los requisitos y expectativas del cliente.**

Cuando un nuevo cliente se une a nuestros servicios, llevamos a cabo reuniones para identificar y documentar sus requisitos y expectativas específicas. Esto incluye la frecuencia de los servicios de limpieza, las áreas de enfoque y cualquier requisito especial. Para cumplir con estos requisitos y garantizar que se cumplan, el área financiera, en colaboración con la alta dirección, determina los recursos económicos necesarios. Esto implica asignar un porcentaje de utilidades para reinversión y evaluar cada proyecto nuevo para generar ofertas económicas competitivas. Estas acciones son lideradas por el departamento comercial, que asegura que nuestros servicios cumplan con los requisitos y expectativas del cliente y que se asignen los recursos necesarios para lograrlo.

Contamos con procesos robustos desde el área comercial para la gestión de leads, seguimiento a los diversos canales de ingresos de los mismos, así como la gestión de los cierres que comprenden sustentaciones de las propuestas



**MANUAL DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-M-001  
Versión 003  
20/08/2024

económicas, reuniones y posteriormente el cierre del acuerdo comercial por medio de la asignación del servicio y gestión de contratos correspondientes.

De igual manera contamos con una oferta de valor donde se gestiona un diagnóstico operativo para poder determinar el plan de trabajo previo al inicio de nuestra operación.

### **3.3. Seguimiento y Medición**

Dentro de nuestras estrategias de seguimiento y medición de calidad del servicio prestado por nuestra empresa se tienen los OKR`s, la medición y gestión de PQRS a nivel interno y externo este seguimiento se realiza por medio de una herramienta digital (Click Up).

De igual manera desarrollamos visitas de seguimiento a cada una de las operaciones por parte de nuestro equipo de Coordinación y se tiene una evaluación de criticidad de clientes, teniendo en cuenta tiempos de renovación, nivel de quejas frente a la operación, evaluación de desempeño del personal y nivel de satisfacción del cliente (Medición de NPS - NRS)

### **3.4. Evaluación de Desempeño**

La evaluación de desempeño es un proceso clave en **Anna Group SAS BIC** que nos permite medir la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y garantizar que cumplimos con los estándares de calidad en nuestros servicios de aseo, mantenimiento y jardinería. A través de este proceso, analizamos de manera regular nuestro desempeño en relación con los objetivos y metas de calidad establecidos en nuestro SGC.

La evaluación de desempeño implica la revisión de la dirección, auditorías internas y la gestión de no conformidades. Estas actividades nos permiten identificar áreas de mejora, tomar medidas correctivas y preventivas cuando sea necesario y mantener una cultura de mejora continua en la organización.





- **Reuniones Uno a Uno:**

Las reuniones uno a uno son un tipo de encuentro entre un líder, directivo, cabeza de área y un miembro de su equipo en el que se discuten asuntos laborales, se brinda retroalimentación y se establece una comunicación más cercana y personalizada. con el fin de hacer seguimiento a las funciones desempeñadas y de allí poder gestionar oportunidades de mejora.

- **Revisión de la Dirección:** La alta dirección de **Anna Group SAS BIC** realiza revisiones periódicas del SGC y el desempeño de la calidad. Se analizan los indicadores clave de desempeño, los objetivos alcanzados y las áreas de mejora. Las conclusiones de estas revisiones se documentan (Informes Mensuales de OKR`s) y se toman medidas correctivas y preventivas según sea necesario.

- **Auditorías Internas:** Llevamos a cabo auditorías internas regulares para evaluar el cumplimiento de nuestros procedimientos de calidad. Los resultados de estas auditorías se utilizan para identificar no conformidades, oportunidades de mejora y acciones correctivas. Las auditorías son realizadas por personal capacitado y son parte integral de nuestro proceso de evaluación de desempeño, se desarrolla de manera anual.

### 3.5. Mejora Continua

**Innovación en Productos de Limpieza y Eficiencia Operativa:** En **Anna Group SAS BIC**, nuestra búsqueda constante de la mejora de la calidad de nuestros servicios no se limita solo a la calidad de los productos de limpieza, sino que abarca la eficiencia operativa en todos los aspectos de nuestra operación. Como parte de esto, estamos comprometidos con la exploración y adopción de nuevas tecnologías y productos de limpieza más eficaces y respetuosos con el medio ambiente. Para optimizar nuestros servicios de limpieza, llevamos a cabo evaluaciones de tiempos y movimientos detalladas. Esto nos permite identificar áreas donde se pueden realizar mejoras en la eficiencia y la calidad del servicio. Al comprender los flujos de trabajo y los procesos, podemos realizar ajustes



estratégicos que reduzcan los tiempos de ejecución y aumenten la calidad de la limpieza.

### **Retroalimentación del Cliente**

Fomentamos la retroalimentación activa de nuestros clientes. Utilizamos la retroalimentación de los clientes para identificar áreas de mejora en nuestros servicios y procesos. Cada mes, revisamos las sugerencias y comentarios de los clientes y tomamos medidas para abordar sus preocupaciones y expectativas.

## **Recursos**

### **4.1. Recursos Humanos**

En **Anna Group SAS BIC**, nuestros recursos humanos son fundamentales para la entrega exitosa de servicios de aseo, mantenimiento y jardinería de alta calidad. La gestión de nuestros recursos humanos se basa en una estructura organizativa bien definida que asegura la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios.

#### **Personal y Roles Clave:**

Nuestra organización cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados en diversas áreas, incluyendo limpieza, mantenimiento, jardinería y gestión. Los roles clave en nuestro equipo incluyen:

- **Equipo Operativo (Coord - Dirección)** : Responsables de supervisar y coordinar las operaciones diarias, asegurando que se cumplan los estándares de calidad y eficiencia.
- **Anna Workers:** Encargados de realizar tareas de limpieza, mantenimiento y jardinería de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.
- **Equipo Comercial:** Responsables de entender las necesidades del cliente, elaborar ofertas y gestionar las relaciones con los clientes.
- **Gerencia y Alta Dirección:** Encargados de establecer la dirección estratégica de la empresa y garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad y eficiencia.





**MANUAL DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-M-001  
Versión 003  
20/08/2024

- **Equipo de Talento Humano:** Responsables de seleccionar y vincular personal comprometido, gestionar la rotación de personal y ausentismo.
- **Equipo de Gestión de Calidad:** Conformado por customer experience y el responsable del SGC con el fin de garantizar que los procesos se encuentren alineados a la operación, teniendo en cuenta la retroalimentación del cliente.
- **Equipo financiero y de gestión administrativa:** Equipo que brinda soporte financiero y gestión de los recursos de manera oportuna a la operación.

#### **4.2. Recursos Físicos**

Los recursos físicos son un componente esencial en la prestación de servicios de aseo, mantenimiento y jardinería de alta calidad en **Anna Group SAS BIC**. Nuestra empresa cuenta con una variedad de recursos físicos que respaldan eficazmente nuestras operaciones y nos permiten mantener nuestros estándares de calidad. Estos recursos incluyen herramientas, maquinaria y equipos especializados que se utilizan en diversas etapas de nuestros servicios. La gestión eficiente y el mantenimiento adecuado de estos recursos son esenciales para garantizar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Esto va alineado con la gestión de presupuestos asignados para los mantenimientos y soporte correspondiente a la operación.

#### **4.3. Recursos Financieros**

Nuestra empresa asigna presupuestos y recursos financieros de manera estratégica para garantizar que tengamos los medios necesarios para llevar a cabo nuestras operaciones de manera eficiente y cumplir con los estándares de calidad. La asignación de recursos también se enfoca en la adquisición de productos de limpieza y suministros esenciales para la prestación de servicios de alta calidad. Además, estamos comprometidos con la sostenibilidad financiera a través de una gestión responsable de costos y una inversión en innovación y mejora continua.



#### **4.4. Capacitación**

La capacitación es una parte integral de nuestro enfoque en la mejora continua y la calidad en **Anna Group SAS BIC**. Nuestra empresa se dedica a proporcionar programas de capacitación y desarrollo tanto a nuestro personal como a nuestros líderes. Esto incluye la formación en las mejores prácticas de limpieza, mantenimiento y jardinería, así como la capacitación en tecnología avanzada y prácticas eficientes. Además, fomentamos un ambiente de aprendizaje continuo que promueve la seguridad, la protección ambiental y el cumplimiento de los estándares de calidad. Nuestro compromiso con la capacitación garantiza que nuestro personal esté equipado con las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer servicios de alta calidad y satisfacer las expectativas cambiantes de nuestros clientes.

### **Documentación del Sistema de Gestión de Calidad**

#### **5.1. Control de Documentos**

Nuestra empresa se compromete a mantener un conjunto actualizado de documentos que reflejen nuestros procedimientos, políticas y estándares de calidad. Esto incluye la revisión y aprobación de documentos antes de su emisión, la identificación de versiones controladas, y la distribución adecuada a las partes interesadas relevantes. Además, establecemos un proceso de revisión regular para garantizar que nuestros documentos se mantengan pertinentes y efectivos a medida que evolucionan nuestras operaciones y objetivos de calidad. (Revisión Anexo 1- Listado Maestro de Documentos)

#### **5.2. Control de Registros**

El control de registros es fundamental para la trazabilidad y la rendición de cuentas en **Anna Group SAS BIC**. Nuestra empresa mantiene registros precisos y completos de actividades y procesos relacionados con el SGC, incluyendo



auditorías internas, revisión de la dirección y no conformidades. Estos registros se almacenan de manera segura y se mantienen accesibles para su recuperación cuando sea necesario. Garantizamos que los registros estén protegidos contra daños, pérdida o acceso no autorizado, y que se conserven durante el período requerido. La gestión adecuada de registros es esencial para la mejora continua y la conformidad con los estándares de calidad y las normativas aplicables.

De igual manera está dentro de nuestro control el manejo adecuado de la información hacia nuestros clientes y para nuestro personal, este último se gestiona y mantiene por medio de la digitalización de documentos soportes del personal en la plataforma **ARDIYA**, donde se puede consultar de manera rápida y eficaz. Para consulta de nuestros clientes gestionamos un espacio en **DRIVE (G-Suite de Google)** donde se evidencia la documentación correspondiente a cada contrato.

## **Operación**

### **6.1. Descripción de los procesos clave de aseo, mantenimiento y jardinería.**

En **Anna Group SAS BIC**, la prestación de servicios de aseo, mantenimiento y jardinería se basa en procesos clave claramente definidos. Esta sección proporciona una descripción detallada de estos procesos, incluyendo los procedimientos, las actividades y las interacciones necesarias para ofrecer servicios de alta calidad. Estos procesos abarcan desde la evaluación de las necesidades del cliente y la planificación de los servicios hasta la ejecución, el seguimiento y la retroalimentación. Además, se destaca cómo estos procesos están alineados con los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para garantizar la conformidad con los estándares de calidad y la satisfacción del cliente. (Anexo 2 - Protocolos y Procedimientos de las diferentes áreas)

### **6.2. Control de procesos, registros y gestión de cambios.**

Nuestra empresa se compromete a controlar y supervisar continuamente los procesos clave relacionados con la prestación de servicios de aseo,



mantenimiento y jardinería. Esto incluye la identificación y el control de los parámetros críticos de proceso, la recopilación y el mantenimiento de registros relevantes y la gestión de cambios. Los registros son utilizados para supervisar y medir el desempeño, garantizando que los procesos cumplan con los estándares de calidad establecidos. Además, la gestión de cambios se enfoca en la evaluación de impactos y la implementación controlada de modificaciones para mejorar la eficiencia y la calidad en nuestros procesos.

## **Auditorías Internas y Revisiones por la Dirección**

### **7.1. Planificación de Auditorías Internas -**

La planificación de auditorías internas es una parte crucial de nuestra estrategia de mejora continua en **Anna Group SAS BIC**.

1. Identificar las áreas y procesos clave del SGC que se someterán a auditoría interna.
2. Programar auditorías internas periódicas de acuerdo con un calendario predefinido.
3. Designar a auditores internos calificados para llevar a cabo las auditorías. (Revisión de propuestas)
4. Asegurarse de que los auditores sean imparciales y estén capacitados en los procedimientos de auditoría.
5. Gestionar un plan de auditoría que incluya criterios de auditoría, estándares de calidad y áreas clave de enfoque.
6. Ejecución de Auditorías de acuerdo al plan de auditoría aprobado por las partes
7. Registrar hallazgos, observaciones y no conformidades durante las auditorías. (Rol de Auditor Interno)
8. Elaboración de Informes de Auditoría (Rol de Auditor interno) en estos informes se deben incluir los hallazgos de la auditoría, las observaciones y las no conformidades identificadas.



## **7.2. Resultados de Auditorías Internas:**

Se resalta cómo se realiza un seguimiento de las acciones para asegurarse de que se tomen medidas adecuadas y se mejore el desempeño del SGC.

1. Revisar los informes de auditoría para identificar no conformidades y áreas de mejora.
2. Clasificar las no conformidades según su gravedad y urgencia.
3. Implementar acciones correctivas para abordar no conformidades identificadas.
4. Establecer acciones preventivas para prevenir la recurrencia de no conformidades.
5. Realizar un seguimiento regular de las acciones correctivas y preventivas para asegurarse de que se completen y sean efectivas.

## **7.3. Revisiones por la Dirección:**

Se explica cómo se toman decisiones estratégicas basadas en estas revisiones para impulsar el éxito continuo y la satisfacción del cliente.

1. Programar revisiones por la dirección en frecuencias determinadas (OKR`s - KPI`s)
2. Convocar a la alta dirección y a las partes interesadas relevantes para la revisión.
3. Revisar los resultados de auditorías internas y las no conformidades identificadas.
4. Basarse en los hallazgos de las revisiones para tomar decisiones estratégicas sobre la mejora continua y la satisfacción del cliente.
5. Establecer objetivos y acciones para impulsar el éxito continuo de la empresa.



## **Gestión de Riesgos y Oportunidades**

La gestión de riesgos y oportunidades es un componente esencial de nuestro enfoque en la mejora continua y la excelencia en **Anna Group SAS BIC**. Esta sección describe cómo identificamos, evaluamos y gestionamos proactivamente los riesgos que podrían afectar negativamente la calidad de nuestros servicios, así como las oportunidades que podrían ayudarnos a lograr nuestros objetivos de calidad y satisfacción del cliente.

**Identificación de Riesgos y Oportunidades:** Detallamos los procesos utilizados para identificar los riesgos y oportunidades relacionados con nuestras operaciones, incluyendo factores internos y externos que pueden influir en nuestro desempeño y en la percepción de calidad por parte de los clientes.

**Evaluación y Priorización:** Explicamos cómo evaluamos y priorizamos los riesgos y oportunidades identificados, considerando su impacto y probabilidad, así como su relevancia para nuestros objetivos de calidad y satisfacción del cliente.

**Planificación y Gestión:** Describimos cómo desarrollamos planes de acción para abordar los riesgos identificados y aprovechar las oportunidades. Esto incluye la asignación de recursos y la implementación de medidas preventivas y correctivas.

**Seguimiento y Medición:** Resaltamos cómo monitoreamos y medimos continuamente el impacto de nuestras acciones para gestionar los riesgos y aprovechar las oportunidades. Esto nos permite realizar ajustes y mejoras cuando sea necesario.

La gestión de riesgos y oportunidades en **Anna Group SAS BIC** se enfoca en garantizar que nuestra empresa esté preparada para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en un entorno empresarial en constante cambio y



en un ámbito de empresas tradicionales. Esta gestión contribuye a mantener la calidad de nuestros servicios y la satisfacción del cliente en el centro de nuestras operaciones.

## **Mejora Continua**

### **8.1. Acciones Correctivas y Preventivas**

**Identificación de No Conformidades:** Detallamos cómo identificamos no conformidades, ya sea a través de auditorías internas, revisiones por la dirección o informes de incidentes, y cómo se registran estas no conformidades.

**Acciones Correctivas:** Describimos el proceso para tomar medidas correctivas inmediatas para abordar no conformidades identificadas. Esto incluye la determinación de las causas subyacentes, la implementación de acciones correctivas y la verificación de su efectividad.

**Acciones Preventivas:** Explicamos cómo identificamos y evaluamos posibles no conformidades futuras y cómo tomamos medidas preventivas para evitar que ocurran. Esto incluye la implementación de cambios en procesos, procedimientos y sistemas para prevenir problemas.

### **8.2. Acciones de Mejora**

La mejora continua es un pilar fundamental en **Anna Group SAS BIC**. Esta sección se centra en cómo identificamos oportunidades de mejora y cómo implementamos acciones de mejora para fortalecer nuestro SGC y nuestros servicios.

**Identificación de Oportunidades de Mejora:** fomentamos la retroalimentación de los empleados, clientes y partes interesadas para identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos y servicios.





**Planificación de Acciones de Mejora:** Explicamos cómo planificamos y priorizamos acciones de mejora, incluyendo la asignación de recursos y la definición de objetivos claros.

**Implementación y Seguimiento:** Describimos cómo implementamos las acciones de mejora, incluyendo cambios en procesos, capacitación y evaluación de su impacto. También destacamos cómo monitoreamos y medimos los resultados de estas acciones.

La sección de Mejora Continua es esencial para garantizar que **Anna Group SAS BIC** esté en constante evolución y mejora, lo que nos permite cumplir con nuestros objetivos de calidad, satisfacción del cliente y eficiencia operativa.

## Anexos

1. Listado Maestro de Documentos - [Doc - Listado Maestro Documentos](#)
2. Protocolos y Procedimientos - [Carpeta Procedimientos Anna](#)
3. Mapa de Procesos







**MANUAL DE CALIDAD ANNA GROUP SAS BIC  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

AG-SGSST-M-001  
Versión 003  
20/08/2024

**Control de cambios - Documento**

<b>N°</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>
01	23/07/2022	Aprobación de la versión 001 del documento.
02	Nov 2023	Modificación de Valores Corporativos y Objetivos del SGC
03	Ago 2024	Modificación cargo y funciones de Dirección Administrativa y Financiera

Manual elaborado por: Responsable del SGC - Geraldine Gomez R.  
Revisado y aprobado: Óscar Javier Garnica López y Andrea Bernal Laverde  
Representantes Legales de Anna Group S.A.S. BIC.