

**DIAGNÓSTICO, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA METALMECÁNICA
ALIANZA RICAURTE S.A.S BUCARAMANGA, BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2008**

JENNY PAOLA ARIZA MEJIA

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2015

**DIAGNÓSTICO, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA METALMECÁNICA
ALIANZA RICAURTE S.A.S BUCARAMANGA, BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2008**

JENNY PAOLA ARIZA MEJIA

DIRECTORA

MERCEDES AMPARO TELLEZ DE MORENO

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE INGENIERÍA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

BUCARAMANGA

2015

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	15
GLOSARIO.....	14
1. Generalidades de la Empresa	16
1.1 Nombre de la empresa.....	16
1.2 Reseña histórica.....	16
1.3 Actividad Económica / Productos y Servicios	16
1.4 Número de empleados.....	17
1.5 Estructura Organizacional.....	17
1.7 Misión.....	18
1.8 Visión	18
2. Planteamiento del Problema.....	19
3. Delimitación del Problema – Alcance.....	20
4. Antecedentes	21
5. Justificación.....	24
6. Objetivos	25
6.2 Objetivos Específicos.....	25
7. Marco Teórico.....	26
7.1 Calidad	26
7.2 Sistema de Gestión de la Calidad.....	27
7.3 Principios del Sistema de Gestión de la Calidad.....	28
7.3.1 Enfoque al cliente.	28
7.3.2 Liderazgo.....	28
7.3.3 Participación del personal.....	28
7.3.4 Enfoque en procesos.....	29
7.3.5 Enfoque de sistema para la gestión.....	29
7.3.6 Mejora continua.....	29
7.3.7 Enfoque basado en hecho para la toma de decisiones.....	29
7.3.8 Relaciones mutuamente beneficiosas.....	29
7.4 La ISO	30

7.5	La Familia ISO 9000	30
8.	Diagnóstico de la empresa	32
8.1	Lista de chequeo y conclusiones del diagnóstico.....	33
9.	Exclusiones del sistema, sensibilización y capacitación.....	57
9.1	Módulos de capacitación.....	58
10.	Planificación del sistema de gestión de la calidad	59
10.1	Representante de la dirección.....	59
10.2	Comité de calidad.....	60
10.3	Política de calidad	61
10.4	Objetivos de calidad	61
10.5	Mapa de procesos.....	62
10.6	Indicadores de gestión.....	63
11.	Diseño de la documentación de SGC según la NTC ISO 9001:2008	65
11.1	Estructura de la documentación	66
11.1.1	Caracterización de los procesos.....	67
11.1.2	Procedimientos del sistema.	68
11.1.3	Control de documentos y registros.	70
11.1.4	Manual de calidad.....	71
11.1.5	Manual de funciones.....	71
11.2	Divulgación e implementación de la documentación	72
12.	Implementación del sistema de gestión de la calidad	73
12.1	Medición y análisis de la satisfacción del cliente	73
12.2	Medición, análisis y mejora	76
12.3	Producto o servicio no conforme	76
12.4	Acciones correctivas y preventivas	77
13.	Auditoría	77
13.1	Programación de auditoría	78
13.2	Ejecución de la auditoría interna.....	79
14.	Diagnóstico final	81
15.	Conclusiones	84
16.	Recomendaciones.....	85

17. Bibliografía	86
------------------------	----

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Lista de chequeo del numeral 4 de la NTC ISO 9001:2008	35
Tabla 2. Lista de chequeo del numeral 5 de la NTC ISO 9001:2008	37
Tabla 3. Lista de chequeo del numeral 6 de la NTC ISO 9001:2008	43
Tabla 4. Lista de chequeo del numeral 7 de la NTC ISO 9001:2008	44
Tabla 5. Lista de chequeo del numeral 8 de la NTC ISO 9001:2008	55
Tabla 6. Módulo de capacitación	60
Tabla 7. Conformación comité de calidad	62
Tabla 8. Indicadores de Gestión.....	65
Tabla 9. Procedimientos documentados exigidos por la NTC ISO 9001:2008	70
Tabla 10. Historial y versiones	71
Tabla 11. Contenido de pie de página.....	71
Tabla 12. Diagnóstico final vs diagnóstico inicial.....	82

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Alianza Ricaurte	17
Figura 2. Gráfico de cumplimiento del numeral 4 de la NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad.	36
Figura 3. Gráfico de cumplimiento del numeral 5 de la NTC ISO 9001:2008 responsabilidad de la dirección.....	42
Figura 4. Gráfico de cumplimiento del numeral 6 de la NTC ISO 9001:2008; Gestión de los recursos.	45
Figura 5. Gráfico de cumplimiento del numeral 7 de la NTC ISO 9001:2008; Realización del producto.	53
Figura 6. Gráfico de cumplimiento del numeral 7 de la NTC ISO 9001:2008; Medición, análisis y mejora.	56
Figura 7. Mapa de procesos ALIANZA RICAURTE	64
Figura 8. Encuesta de satisfacción laboral.....	66
Figura 9. Estructura documental del SGC para Alianza Ricaurte S.A.S	66
Figura 10. Formato de caracterización de los procesos	68
Figura 11. Formato control registros	72
Figura 12. Tabulación de los resultados de la encuesta a clientes	75
Figura 13. Cumplimiento inicial Vs Cumplimiento final	83

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Carta de asignación representante	89
Anexo B. Encuesta satisfacción del cliente	90
Anexo C. Encuesta satisfacción laboral.....	91
Anexo D. Caracterización de los procesos.....	92
Anexo E. Procedimiento control de documentos y registros	108
Anexo F. Manual de calidad.	117
Anexo G. Manual de funciones.....	135
Anexo H. Listado maestro.	156
Anexo I. Evaluación de proveedores	165
Anexo J. Procedimiento producto no conforme.....	189
Anexo K. Formato producto no conforme	191
Anexo L. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.....	193
Anexo M. Procedimiento auditoría interna.....	195
Anexo N. Plan de auditoría interna del sistema de gestión de calidad.....	200
Anexo O. Informe de auditoría	201
Anexo P. Planes de mejora	204

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado primeramente a Dios que me dio la oportunidad de finalizar mi carrera y presentar este proyecto; a mi hija Mariana por ser la fuerza que me empuja a seguir adelante y ser mejor persona cada día, a mis padres por brindarme su apoyo incondicional cada día y por último a mi familia y amigos por estar a mi lado acompañándome y alegrando cada día de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo agradezco al Ingeniero Fernando Gutiérrez por haberme recomendado con la empresa de su hermano Antonio Gutiérrez, el cual cortésmente me abrió las puertas de su empresa para que realizara mi proyecto de grado y a la profesora Mercedes Amparo Téllez de Moreno por ser un gran apoyo en la realización de mi proyecto.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: DIAGNÓSTICO, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA METALMECÁNICA ALIANZA RICAURTE S.A.S BUCARAMANGA, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

AUTOR(ES): JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): MERCEDES AMPARO TELLEZ DE MORENO

RESUMEN

La empresa Alianza Ricaurte S.A.S es una empresa privada, del sector metalmeccánico, la cual quiere marcar la diferencia entre otras organizaciones del mismo sector, deseando ser certificada con la NTC ISO 9001:2008 basada en calidad, con el objetivo de instaurar un orden en la empresa el cual le ayude a mejorar la calidad de sus productos y su funcionamiento. En este documento se encuentra el diagnóstico, diseño, documentación e implementación de un sistema de gestión de la calidad en la empresa metalmeccánica Alianza Ricaurte S.A.S Bucaramanga, basado en la norma ISO 9001:2008; para brindarle a la misma el mejoramiento de cada uno de sus procesos, con ayuda de mecanismos de seguimiento y control basados en dicha norma. Para el desarrollo del proyecto, se inició con un diagnóstico inicial, el cual mostró en qué estado se encontraba la empresa, según los lineamientos de la norma. Este diagnóstico se realizó con ayuda de la información suministrada por la empresa posteriormente se analizaron los resultados en una reunión que se realizó con el comité de calidad para establecer los pasos a seguir. Consecutivamente, se diseñó la documentación requerida y necesaria para la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa, teniendo en cuenta cada uno de los procesos que ejecuta la organización y los requisitos exigidos por la norma. Después de tener la documentación necesaria se realizó su respectiva implementación, la cual se efectuó con la ayuda y la participación del personal de la empresa, con el fin de empezar a llevar registros; finalmente se realizó una auditoría interna la cual reflejó las conformidades, no conformidades, debilidades y fortalezas del sistema, asimismo se ejecutaron planes de mejora, para dar solución a las no conformidades y adoptar así una cultura de mejoramiento continuo.

PALABRAS CLAVES:

Sistema de gestión de la calidad, Diseño, Documentación, Implementación, Auditoría.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: DIAGNOSIS, DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE ALIANZA RICAURTE S.A.S ENGINEERING COMPANY BUCARAMANGA, BASED ON THE STANDARD ISO 9001:2008.

AUTHOR(S): JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: MERCEDES AMPARO TELLEZ DE MORENO

ABSTRACT

Alianza Ricaurte SAS Company is a private company, the metalworking sector, which wants to make the difference between other organizations in the same sector, wanting to be certified with the NTC ISO 9001:2008 -based quality with the aim of establishing an order in the company which will help improve the quality of its products and operations. This document is the assessment, design, documentation and implementation of a system of quality management in the engineering Alianza Ricaurte S.A.S Company Bucaramanga, based on ISO 9001: 2008 to give to it the improvement of each of its processes, with the help of mechanisms for monitoring and controlling based on the standard. For the project, it started with an initial diagnosis, which showed what state the company was according to the guidelines of the standard. This diagnosis was made using the information provided by the company later the results were discussed at a meeting held with the quality committee to establish the next steps. Consecutively, the required and necessary for the implementation of the system of quality management in the company documentation was designed, taking into account each of the processes running the organization and the requirements of the standard After having the necessary documentation their respective implementation was done which was conducted with the help and participation of the staff of the company in order to start keeping records; finally an internal audit which reflected the conformities, non-conformities, weaknesses and strengths of the system was performed also improvement plans were implemented to resolve nonconformities and thus adopt a culture of continuous improvement.

KEYWORDS:

Quality Management System, Design, documentation, implementation and auditing.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy el proceso de certificación es un tema muy conocido en el ámbito empresarial y es de gran importancia en cualquier sector de la economía mundial ya que esto ayuda a que la organización tenga mayor ventaja en el momento de competir con otra empresa que venda los mismos productos o que preste los mismos servicios; es por ello que la industria exige cada vez más y que actualmente las empresas tienen que cumplir con ciertas regulaciones en cuanto a sus actividades.

Los sistemas de gestión de la calidad se han vuelto la mejor opción para las organizaciones ya que cada vez se encuentran con más competencia y clientes que se vuelven cada día más exigentes; es por ello que las organizaciones han visto la necesidad de marcar la diferencia mejorando sus productos y servicios ante los demás competidores del mercado, mostrando su diferencia en cuanto a calidad, cumplimiento, atención al cliente y demás actividades que están incorporadas en las empresas y logrando así un mejor bienestar para los clientes y la organización. Estos sistemas de gestión de calidad tienen como meta estandarizar los procedimientos e implantar estándares utilizando conceptos, técnicas, herramientas, tecnologías y programas que aumenten la satisfacción de los clientes o usuarios.

La implantación de estándares, como la norma técnica ISO 9001:2008, no desaparece, sino que se actualiza logrando mantener niveles máximos de calidad. La certificación ISO 9001:2008, para una organización determinada, no significa la eliminación total de fallas en sus procesos internos, pero ofrece métodos sistematizados para determinar las causas de los problemas para corregirlos y evitar que estos vuelvan a suceder.

GLOSARIO

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada. (ISO 9000, 2013)
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial. (ISO 9000, 2013)
- **AUDITORÍA:** Examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto. (ISO 9000, 2013)
- **AUDITORÍA INTERNA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna. (ISO 9000, 2013)
- **AUDITOR:** Responsable de ejecutar la auditoría que cumple una serie de competencias preestablecidas para realizar auditorías sobre las cuales mantiene objetividad, imparcialidad e independencia. (ISO 9000, 2013)
- **AUDITADO:** Representada por uno o varios cargos designados en la etapa de planificación de la auditoría, para atender y responder la auditoría. (ISO 9000, 2013)
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características (rasgo diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida). (ISO 9000, 2013)
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito. (ISO 9000, 2013)
- **DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte. (ISO 9000, 2013)
- **EFICACIA:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (ISO 9000, 2013)

- EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los resultados utilizados. (ISO 9000, 2013)
- GESTIÓN DE CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. (ISO 9000, 2013)
- MANUAL DE CALIDAD: Documento (información y su medio de soporte) que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. (ISO 9000, 2013)
- MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. (ISO 9000, 2013)
- NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito. (ISO 9000, 2013)
- PLAN DE CALIDAD DOCUMENTADO: Especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso, o contrato específico. (ISO 9000, 2013)
- POLÍTICA DE CALIDAD: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. (ISO 9000, 2013)
- REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. (ISO 9000, 2013)
- REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita o establecida.
- SISTEMA DE GESTIÓN: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. (ISO 9000, 2013)
- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (ISO 9000, 2013)

1. Generalidades de la Empresa

1.1. Nombre de la empresa

ALIANZA RICAURTE S.A.S, SECCIONAL BUCARAMANGA.

1.2. Reseña histórica

Alianza Ricaurte SAS es una empresa familiar formada desde hace 45 años, cuyo fin primordial era el de la fundición; Industrias Ricaurte Ltda., era conocida en esa época como Taller de Fundición y Mecánica Ricaurte S. A. durante este transcurso de tiempo se identificó por la excelente calidad de su fundición.

Desde aproximadamente 19 años la Empresa tomo un nuevo rumbo cuando uno de los hijos del fundador decidió llevar las riendas de la misma, aportando su capacidad intelectual gracias a que se había preparado para tal fin. Desde este momento el taller deja de lado su misión original y se convierte en una de las empresas destacadas del sector metalmecánica, ofreciendo servicios de diseño, rediseño, elaboración, construcción y montaje de cualquier clase de máquina para el uso industrial siendo creados para la industria lácteos, avícola, cárnica y petroquímica. Al igual que el mantenimiento y reparación de las mismas.

1.3. Actividad Económica / Productos y Servicios

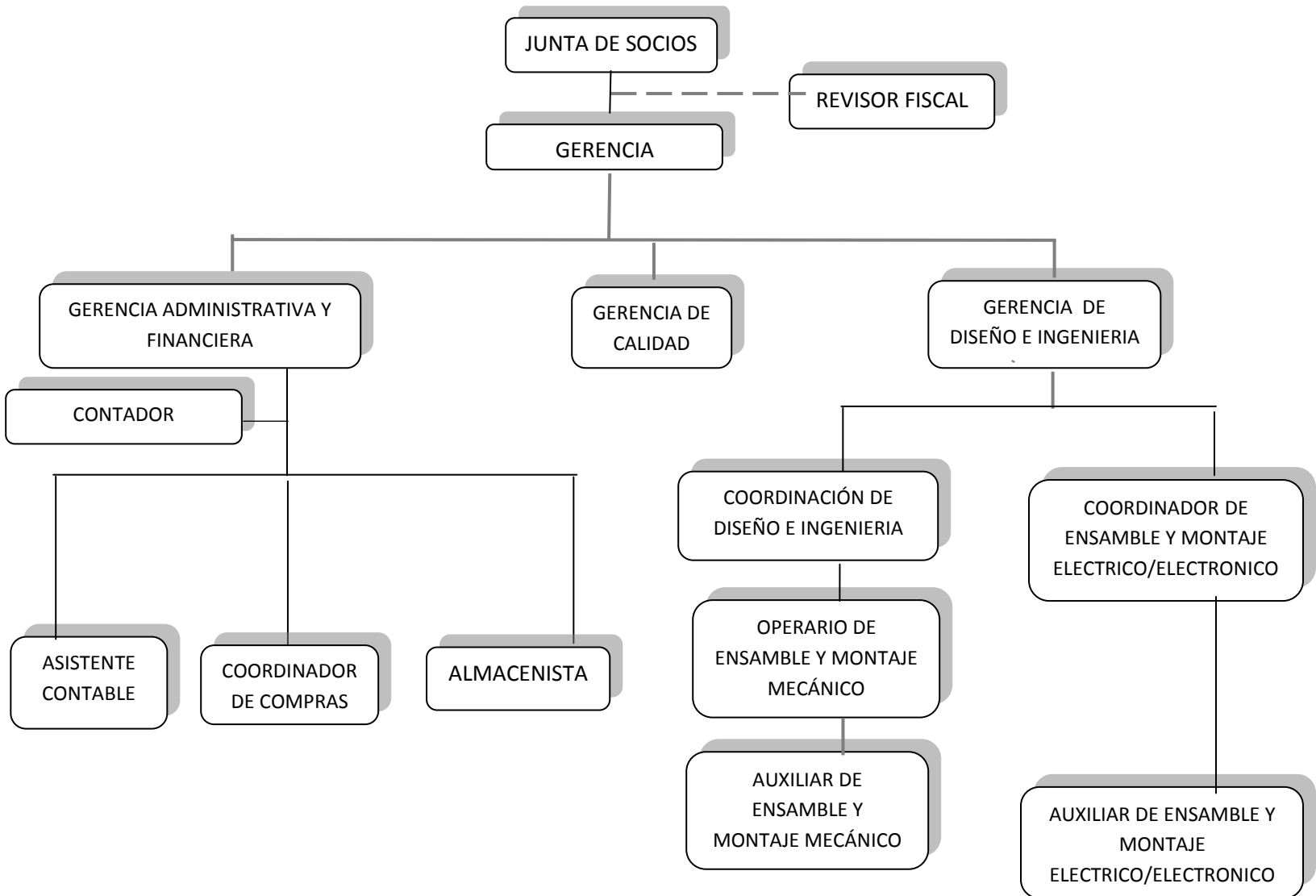
ALIANZA RICAURTE S.A.S, SECCIONAL BUCARAMANGA. Es una empresa especializada en la fabricación de maquinaria y equipo industrial, y el montaje de líneas de conducción de fluidos, dentro de los servicios que ofrece la empresa se encuentra el Diseño, Rediseño, Elaboración, Construcción y montaje de cualquier clase de máquina para el uso industrial siendo creados para la Industria Lácteos, Avícola, Cárnica y Petroquímica. Al igual que el mantenimiento y reparación de las mismas.

1.4. Número de empleados

La empresa metalmecánica **ALIANZA RICAURTE S.A.** cuenta con 11 empleados de nómina.

1.5. Estructura Organizacional

ORGANIGRAMA ALIANZA RICAURTE SAS



Fuente: Autor

1.6. Dirección y teléfonos.

- **Dirección:** Calle 21-14-23.

- **Teléfonos:** 6716697

1.7. Misión

Proveer soluciones integrales en el diseño, fabricación y montaje de equipamiento industrial, con estándares productivos, de seguridad en el trabajo, con bajo impacto ambiental en sus procesos, con equipos de última tecnología, mano de obra calificada comprometida con la calidad y eficacia en el servicio a nuestros clientes, para asegurar la rentabilidad y expansión en el mercado nacional.

1.8. Visión

En el 2015 Alianza Ricaurte será reconocida a nivel nacional como una empresa de alto valor agregado por la calidad de sus diseños, fabricación y montajes de equipamiento industrial, sus certificaciones de calidad, seguridad en el trabajo y medio ambiente.

2. Planteamiento del Problema

La empresa metalmecánica ALIANZA RICAURTE S.A.S localizada en la ciudad de Bucaramanga, es una empresa con experiencia y reconocimiento en el sector metalmecánico; gracias a la visión que tiene su actual director gerencial Antonio Gutiérrez, quien es consciente de la importancia de la mejora continua y los beneficios que esta trae a la organización, como en la satisfacción y aseguramiento a sus clientes de los productos que ofrece y mantenimiento de una ventaja competitiva en el sector al que pertenece.

Es por eso que ha visto la necesidad de comenzar con el proceso de implementar un sistema de gestión de la calidad, para lograr la efectividad de sus procesos y satisfacer de manera completa las necesidades del mercado, con el apoyo de un equipo profesional capacitado y comprometido con la empresa; y bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008.

3. Delimitación del Problema – Alcance

El proyecto tendrá un alcance que abarca el diagnóstico, el diseño, la documentación y la implementación del sistema de gestión de la calidad, en el cual se tienen en cuenta cada uno de los procesos ejecutados por la empresa los cuales son: Diseño e ingeniería, Fabricación, Montaje, Gestión administrativa y financiera, compras, gerencia y direccionamiento, transporte y por ultimo Gestión de la calidad; operado bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en la empresa metalmecánica ALIANZA RICAURTE S.A.S, especializada en la fabricación de maquinaria y equipo industrial, y el montaje de líneas de conducción de fluidos, brindándole a la empresa un acompañamiento durante todo el proceso hasta su implementación; lo cual le permitiría a la organización en un futuro su certificación.

4. Antecedentes

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado correctamente en las empresas, obtiene como resultado la satisfacción del cliente, de los proveedores y de la empresa. Para alcanzar un Sistema de Gestión de la Calidad, es necesario seguir los lineamientos de la norma ISO 9001:2008, la cual indica cómo se debe levantar un Sistema Gestión de la Calidad en las organizaciones.

La decisión de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008, fue principalmente del gerente de la empresa metalmecánica ALIANZA RICAURTE S.A.S quién vio la oportunidad de tener otro factor diferenciador, al implementar y certificar la empresa en calidad, lo cual les ofrecerá seguridad a los clientes al momento de elegir una marca en específico.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad le permitirá a ALIANZA RICAURTE S.A.S planear, ejecutar, verificar y mejorar continuamente, de manera ordenada y sistemática los procedimientos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de calidad, y así satisfacer con las necesidades de los clientes, y sobrepasar sus expectativas.

Durante los últimos años Alianza Ricaurte S.A.S se ha venido interesando en el tema de la calidad, aunque no existen antecedentes dentro de la organización acerca de intentos de certificación, ni implementación de otro tipo de sistemas de calidad, pero se cuenta con el compromiso de la alta dirección y de los empleados de la organización para empezar la formación del Sistema de Gestión de la calidad.

Asimismo se evidencia que se han realizado investigaciones relacionadas con el presente proyecto, como lo son los siguientes trabajos de grado:

“Diseño de un plan de mejora del sistema de gestión de la calidad para una empresa de construcción de tanques y sistemas de tuberías, en el sector petrolero. Caso: Constructora Tampa C.A.”, Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Sistemas de la Calidad, el cual tuvo como objetivo, diseñar un plan de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa constructora Tampa C.A. El trabajo se enmarcó en la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación documental, de campo, descriptivo y no documental. En este caso la empresa de estudio fue certificada por Fondonorma bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, y su metodología es parte de un análisis de la situación actual del SGC a través de la revisión por auditorías, identificación de las áreas de mejora y finalmente se propone el diseño del plan de mejora. (Bucarito, 2011)

En su trabajo de grado titulado “Propuesta de un plan para la implementación de un Sistema de Gestión en el departamento técnico comercial, Elebol, C.A.” para optar al título de especialista en sistemas de la calidad, formula como objetivo general de la investigación; proponer un plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, en el departamento técnico comercial de la dirección de comercialización de la empresa Elebol C.A. La metodología aplicada en esta investigación parte desde la identificación de los procesos, elaboración y diseño de gráficos de procesos, análisis de la situación actual a través de listado de verificación de cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2000, por último se plantea la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. (Narváez, 2011)

En su trabajo de grado titulado, “Diagnóstico, diseño, documentación, implementación y evaluación de un Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Palmeras de Puerto Wilches S.A. Bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2008.” Para optar al título de Ingeniera Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana, formuló como objetivo general diagnosticar,

diseñar, documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Palmeras de Puerto Wilches S.A., bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008. (Torres, 2010)

Como puede observarse el abordaje del tema en las tres investigaciones que se consideraron como antecedentes del presente proyecto, son una muestra del amplio contenido de investigación que tiene la NTC ISO 9001:2000:2008, para cualquier empresa que desee implementar este sistema.

5. Justificación

Actualmente las empresas están manejando unos estándares de calidad cada vez más altos, ya que han decidido implementar la NTC ISO 9001:2008, la cual plantea ciertos parámetros a seguir, para la estandarización de los procesos, afectando así positivamente cada uno de los métodos enlazados con la producción del producto.

Por lo tanto ALIANZA RICAURTE desea mejorar el modo en que opera y aún más aumentar su participación en el mercado, reducir sus costes, gestionar los riesgos con mayor eficacia, mejorar la satisfacción de los clientes, encontrar una estandarización de sus procesos y buscar la mejora continua.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado correctamente en las empresas, obtiene como resultado la satisfacción del cliente, de los proveedores y de la empresa. Para alcanzar un Sistema de Gestión de la Calidad, es necesario realizar una serie de pasos, con base en la norma ISO 9001:2008, la cual indica cómo se debe aplicar un SGC en las organizaciones.

Por ende en este proyecto se pretende diseñar, documentar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa ALIANZA RICAURTE, buscando así, su futura certificación.

6. Objetivos

6.1. Objetivo General:

Diagnosticar, diseñar, documentar e implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa metalmecánica ALIANZA RICAURTE S.A.S Bucaramanga, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008

6.2. Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa respecto a la gestión de la calidad y el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Definir en la organización los procesos necesarios para la adecuada implementación del sistema de gestión, su interacción y lograr la estandarización de estos.
- Establecer los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2008 e incluir los requerimientos que la organización determine necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Implementar todos los elementos del sistema de gestión de la calidad, tal como se diseñaron y se documentaron, en todas las áreas pertinentes de la organización.
- Realizar una auditoría interna para evidenciar el cumplimiento de la NTC ISO 9001:2008.
- Diseñar planes de mejora a partir de los resultados obtenidos en la auditoría interna.

7. Marco Teórico

7.1. Calidad

Para definir calidad es importante identificar los conceptos de calidad dados por diferentes autores y entidades:

- Ofrecer a bajo coste productos y servicios que satisfagan a los clientes. Implica un compromiso con la innovación y mejora continua. (Edward Deming, 1989)
- La "adecuación de uso" de un producto. (Joseph M. Juran, 1990)
- Cumplimiento de normas y requerimientos. Su lema es "hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos". (Philip B. Crosby, 2002)
- La calidad tiene que ser planeada en un enfoque orientado hacia la excelencia, en lugar del enfoque tradicional orientado hacia los fallos. (Armand V. Feigenbaum, 1991)
- La calidad empieza y termina por la capacitación. La calidad revela lo mejor de cada empleado. El control de la calidad que no muestra resultados no es control. (Kaoru Ishikawa, 1994)
- La calidad es establecer y delegar las políticas de calidad, requieren sistema administrativo matricial internacional, necesita estar planeada mediante una definición clara de las responsabilidades de la media y alta administración y la formación de un comité de control de calidad total. (Shigeru Mizuno, 1989)
- Definir una política de calidad sólida, junto con la estructura y las facilidades para ponerla en práctica. Toda organización necesita un marco de referencia definido que incluya una filosofía, guía, valores y creencias fundamentales y un propósito combinado con la declaración de la misión. (John S. Oakland, 1993)

- Su objetivo era aportar a la teoría administrativa evidencias sobre las características comunes de las empresas exitosas, de tal forma que otras pudieran serlo si adoptaban los mismos principios. Las empresas de éxito tienen una gran capacidad para realizar acciones correctivas como resultado de análisis previos y de contar con la flexibilidad otorgada a sus integrantes para actuar por su propia iniciativa. (Thomas Peter, 1988)
- Propone la creación de sistemas poka-yoke (a prueba de errores) que consiste en la creación de elementos que detecten los defectos de la producción. Propone el concepto de inspección en la fuente para detectar a tiempo los errores. (Shigeo Shingo, 1981)
- Los productos deben ser atractivos al cliente ofreciendo mejores productos que la competencia. La calidad se debe definir en forma monetaria por medio de la función de pérdida, donde a mayor variación de una especificación con respecto al valor nominal, mayor es la pérdida monetaria transferida al consumidor. (Genichi Taguchi, 1986)
- El conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. (ISO, 2005)
- El conjunto de funciones y características de un producto, proceso o servicio que le confieren la capacidad necesaria para satisfacer las necesidades de un determinado usuario. (ASQC, American Society For Quality Control, 1974)
- Conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa. (Abelina Koenes, 1996)

7.2. Sistema de Gestión de la Calidad

Los **Sistemas de Gestión de la Calidad** son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa

requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. (Cohan, 2015)

7.3. Principios del Sistema de Gestión de la Calidad

Existen ocho principios del sistema de gestión de la calidad identificados para ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño; y sirven como base para las normas de sistema de gestión de la calidad de la familia de normas de ISO 9000. (Escuela Virtual, Calidad, Acreditación, Normas ISO, 2014)

7.3.1. Enfoque al cliente.

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. (Escuela Virtual, Calidad, Acreditación, Normas ISO, 2014)

7.3.2. Liderazgo.

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. (Escuela Virtual, Calidad, Acreditación, Normas ISO, 2014)

7.3.3. Participación del personal.

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. (Escuela Virtual, Calidad, Acreditación, Normas ISO, 2014)

7.3.4. Enfoque en procesos.

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. (Escuela Virtual, Calidad, Acreditación, Normas ISO, 2014)

7.3.5. Enfoque de sistema para la gestión.

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. (Escuela Virtual, Calidad, Acreditación, Normas ISO, 2014)

7.3.6. Mejora continua.

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. (Escuela Virtual, Calidad, Acreditación, Normas ISO, 2014)

7.3.7. Enfoque basado en hecho para la toma de decisiones.

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. (Escuela Virtual, Calidad, Acreditación, Normas ISO, 2014)

7.3.8. Relaciones mutuamente beneficiosas.

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (Escuela Virtual, Calidad, Acreditación, Normas ISO, 2014)

7.4. La ISO

ISO (Organización Internacional de Normalización) es independiente, es una organización de membresía no gubernamental, y el mayor desarrollador mundial de normas internacionales voluntarias. (Nava Carbellido & Jimenez Valadez, 2005)

7.5. La Familia ISO 9000

La familia ISO 9000 aborda diversos aspectos de la gestión de la calidad y contiene algunos de los estándares más conocidos de ISO. Las normas proporcionan orientación y herramientas para las empresas y organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplen consistentemente los requerimientos del cliente, y que la calidad se mejora constantemente.

Normas en la familia ISO 9000 incluyen:

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

(ICONTEC, 2005)

8. Diagnóstico de la empresa

Como primera estancia se realizó un diagnóstico del estado inicial de la empresa con relación al cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008; para esto se hizo una reunión con el gerente y con las personas interesadas en levantar el sistema de gestión de la calidad, en el cual se expuso lo que se pretendía hacer con la organización para llegar a implementar el SGC y obtener de esta forma la autorización del gerente para llevar a cabo el proyecto.

Como siguiente medida se estableció el comité de calidad en la empresa, en el cual se tomó la decisión de realizar un diagnóstico inicial por medio de un CHECK LIST o lista de verificación para obtener un panorama de cómo estaba la organización con respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.

Para el desarrollo del CHECK LIST se tuvo en cuenta cada uno de los requisitos de la norma; y se hicieron reuniones con los encargados del área administrativa y el área de producción, para determinar así que tantas conformidades tenían la organización respecto con la NTC ISO 9001:2008. (NTC ISO 9000, 2005)

8.1. Lista de chequeo y conclusiones del diagnóstico

A continuación se mostrara la LISTA DE CHEQUEO, con su respectivo diagnóstico.

Tabla 1. Lista de chequeo del numeral 4 de la NTC ISO 9001:2008.

DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA ALIANZA RICAURTE SAS RESPECTO A LA NTC ISO 9001:2008					
C: Cumple (se encuentra definido y documentado) CP: Cumple parcialmente (se encuentra definido) NC:No cumple (no está definido ni documentado) NA: No aplica para la empresa					
NUMERAL	ENUNCIADO	C	CP	NC	OBSERVACIÓN
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
4.1 REQUISITOS GENERALES					
4.1	Debe establecer, documentar, implementar y mantener un SGC y mejorar continuamente su eficacia, según la NTC ISO 9001.				<ul style="list-style-type: none"> La organización no tiene establecido, ni implementado, ni mantiene un SGC, por ello no puede mejorar continuamente su eficacia, según la NTC ISO 9001:2008.
4.1 a)	Se determinan los procesos necesarios para el SGC y su aplicación			<ul style="list-style-type: none"> 	La organización tiene definidos los procesos para la prestación de sus servicios, pero como tal no se encuentran estructurados para la implementación del SGC.
4.1 b)	Se determina la secuencia e interacción de los procesos.			<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> No tienen como tal definido la secuencia e interacción de los procesos, para esto se diseñara un mapa de procesos para la organización y la interacción de los mismos.
4.1 c)	Determina criterios y métodos necesarios para asegurarse que la operación y control de procesos son eficaces.			<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> No han determinado métodos para asegurarse que la operación y control son eficaces.
4.1 d)	Asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos.			<ul style="list-style-type: none"> 	La organización tiene disponibilidad e información para apoyar los procesos que realiza, pero como tal no tienen un soporte de ello, ni realizan seguimiento a los procesos.
4.1 e)	Realiza un seguimiento, mediciones cuando sea aplicable y análisis de los procesos.			<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> La organización no realiza medición ni análisis de los procesos.

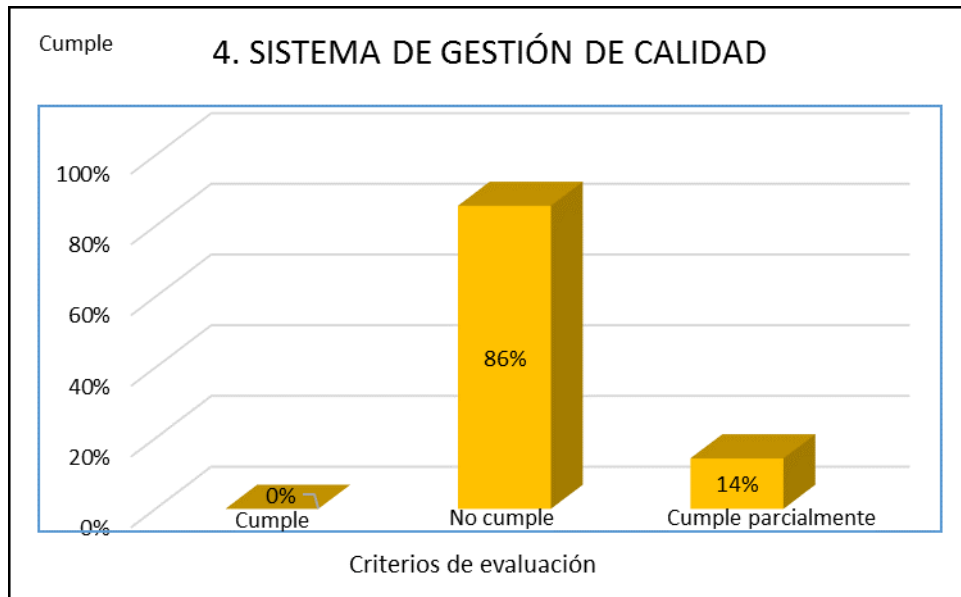
4.1 f)	Implementa acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.		<ul style="list-style-type: none"> La organización no implementa acciones para lograr la mejora continua.
--------	--	--	--

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN				
4.2.1. GENERALIDADES: la organización debe incluir				
4.2.1 a)	Documentación de la política de calidad y objetivos de calidad			<ul style="list-style-type: none"> La organización no cuenta con una política de calidad, ni objetivos de calidad definidos y tampoco documentados.
4.2.1 b)	Manual de calidad			<ul style="list-style-type: none"> La organización no cuenta, con un manual de calidad definido.
4.2.1 c)	Procedimientos documentados y los registros exigidos por la norma.			<ul style="list-style-type: none"> La organización no cuenta con procedimientos documentados, ni cuenta con los registros exigidos por la norma.
4.2.1 d)	Documentos y registros requeridos por la organización para asegurar la eficaz planificación, operación y control de procesos.			<ul style="list-style-type: none"> La organización no lleva documentos ni los registros requeridos como para levantar un SGC.
4.2.2 MANUAL DE CALIDAD				
4.2.2	La organización debe establecer un manual de calidad que incluya: a) El alcance del SGC b) Procedimientos documentados para el SGC c) Descripción de la interacción entre los procesos			<ul style="list-style-type: none"> No existe manual de calidad

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS				
4.2.3	<p>Se debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) aprobar los documentos antes de su distribución b) revisar y actualizar los documentos c) asegurar la identificación de los cambios y el estado de versión vigente d) asegurar que las versiones pertinentes estén disponibles en el punto donde se utilicen e) asegurar que los documentos sean legibles e identificables f) asegurar que los documentos de origen externo, que sean necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión, se identifiquen y controlen su distribución g) prevenir el uso de documentos obsoletos 			<ul style="list-style-type: none"> • No se ha establecido un procedimiento para el control de documentos de la organización.
4.2.4 CONTROL DE REGISTROS				
4.2.4	<p>Los registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz deben controlarse. La organización debe tener un procedimiento documentado para establecer los controles para la identificación, almacenamiento; protección, recuperación; periodo de conservación y disposición. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • No se ha establecido un procedimiento documentado para el control de los registros, para su adecuada identificación, almacenamiento, protección, recuperación, periodo de conservación y disposición.

Fuente: Autor

Figura 2. Cumplimiento del numeral 4 de la NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad.



Fuente: Autor

Al realizar la lista de chequeo en la empresa Alianza Ricaurte SAS, se encontró que la empresa tiene un alto déficit con el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008, en el caso del numeral 4, la empresa no cumple con el 86% de este, ya que no tienen estructurados sus procesos, no cuenta con un manual de calidad donde se encuentran implícitos la mayoría de requisitos del numeral 4, tampoco muestra cumplimiento con el control de documentos ni con el control de sus registros, por otra parte posee un 14% de cumplimiento parcial ya que cuenta con disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación de la organización y por último tiene un cumplimiento del 0% con los requisitos del numeral 4 de la NTC ISO 9001:2008, lo cual nos demuestra que la organización tiene un bajo cumplimiento con los requisitos de la misma.

Tabla 2. Lista de chequeo del numeral 5 de la NTC ISO 9001:2008

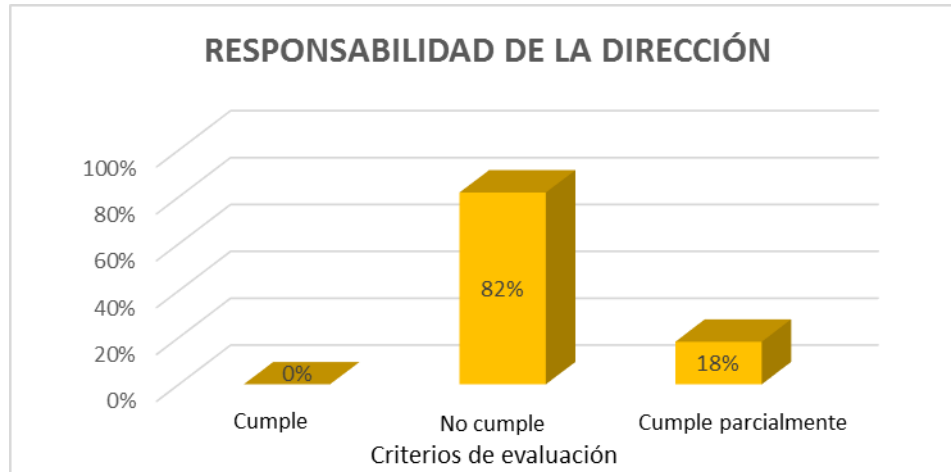
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN				
5.1	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, y la mejora continua de su eficacia; comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios; estableciendo la política de calidad; asegurando que se establecen los objetivos de la calidad; llevando a cabo las revisiones por la alta dirección, y asegurando la disponibilidad de los recursos.		●	La alta dirección no proporciona un compromiso con el SGC y la mejora continua, ya que no ha establecido como tal, un SGC.
5.2 ENFOQUE DEL CLIENTE				
5.2	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente sean determinados y cumplidos con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.		●	La organización si tiene en cuenta los requisitos del cliente ya que es una empresa, que hace diseños de máquinas dependiendo los requerimientos del cliente, pero no mantiene registro de ello, ni tampoco determinar si aumento la satisfacción del cliente con su servicio.
5.3 POLITICA DE CALIDAD				
5.3	La alta dirección debe asegurarse que la política de calidad es adecuada al propósito de la organización; incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.		●	La organización no tiene establecida una política de calidad.

5.4 PLANIFICACIÓN				
5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD				
5.4.1	La alta dirección debe asegurarse de que se establezcan los objetivos de calidad en todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos deben ser medibles y congruentes con la política de calidad.			<ul style="list-style-type: none"> La organización no tiene planteados ni documentados los objetivos de calidad.
5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
5.4.2	La alta dirección debe asegurarse que se realice la planeación para cumplir los objetivos de calidad y los requisitos de la cláusula 4.1; así como los objetivos de calidad, también se debe mantener la integridad del sistema cuando se planifique e implemente cambios en este.			<ul style="list-style-type: none"> La organización no tiene planes para hacer cumplir los objetivos de calidad y los requisitos generales del numeral 4.1.
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN				
5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD				
5.5.1	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades sean definidas y comunicadas dentro de la organización.			<ul style="list-style-type: none"> No existe un manual de funciones en la organización
5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN				
5.5.2	Asignar un representante de la dirección, debe hacer parte de ella; y velar porque el SGC se establezca, se implemente y se mantenga.			<ul style="list-style-type: none"> La empresa no tiene asignado un representante de la dirección.
5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA				
5.5.3	La alta dirección debe asegurar una comunicación efectiva en función de la eficacia del sistema de gestión de calidad.		<ul style="list-style-type: none"> 	La organización cuenta con una comunicación interna por medio de reuniones, correos electrónicos, llamadas, entre otros, pero esta comunicación no se basa en función del SGC.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
5.6.1 GENERALIDADES				
5.6.1	Revisar el SGC a intervalos planificados, para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema; se deben mantener registros de la revisión.			<ul style="list-style-type: none"> La organización no tiene fechas establecidas para la revisión y adecuación del SGC.
5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN				
5.6.2	a) resultados de auditorías b) retroalimentación de los clientes c) desempeño de procesos y conformidad del producto d) estado de las acciones correctivas y preventivas e) acciones de seguimiento derivadas de anteriores revisiones por la dirección f) cambios que podrían afectar el SGC. g) recomendaciones para mejoras			<ul style="list-style-type: none"> La organización no realiza actividades de revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad.
5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN				
5.6.3	a) mejoras en la eficacia del sistema y procesos b) mejoramiento del producto relacionado con los requisitos del cliente c) necesidades de recursos			<ul style="list-style-type: none"> La organización no realiza actividades de revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad.

Fuente: Autor.

Figura 2. Cumplimiento del numeral 5 de la NTC ISO 9001:2008 responsabilidad de la dirección.



Fuente: Autor

La organización no cumple con un 82% de estos requisitos puesto que no cuenta con un compromiso de la alta dirección, no poseen un manual de calidad ni objetivos de calidad, tampoco tienen un manual de funciones, el cual designe un cargo específico a cada empleado de la empresa, no se ha asignado un representante de la alta dirección que esté pendiente de los cambios del SGC, sin embargo la organización posee un 18% de cumplimiento parcial ya que maneja una buena comunicación interna dentro de la organización, esta se hace por medio de reuniones, mensajes vía e-mail a los empleados, llamadas telefónicas, entre otras; también cuenta con un alto enfoque al cliente puesto que es una empresa que diseña y produce máquinas dependiendo de las necesidades y requerimientos del cliente, pero como tal no mantienen registros que demuestren que se ha aumentado la satisfacción del cliente o que han cumplido con todas sus necesidades.

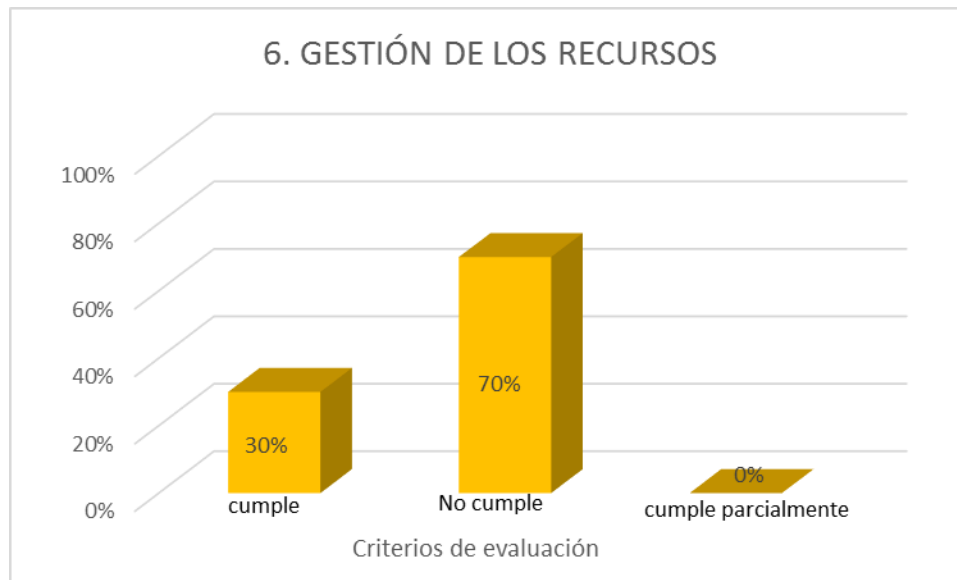
Tabla 3. Lista de chequeo del numeral 6 de la NTC ISO 9001:2008

NUMERAL	ENUNCIADO	C	CP	NC	OBSERVACIÓN
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS					
6.1 a)	Determina los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema y mejorar continuamente su eficacia.			●	La organización ha destinado fondos y recurso humano, para establecer el sistema de gestión de calidad.
6.1 b)	Aumentar la satisfacción del cliente cumpliendo los requisitos del mismo	●			La empresa posee los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente.
6.2. RECURSOS HUMANOS					
6.2.1 GENERALIDADES					
6.2.1	El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiada.			●	La organización no ha definido las competencias, ni los perfiles de los cargos, tampoco tiene como tal definido un manual de cargos.
6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN					
6.2.2 a)	Determinar la competencia del personal que afecta la conformidad con los requisitos del producto			●	No tiene definidas las competencias ni los perfiles de los cargos.
6.2.2 b)	Proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr las competencias necesarias.			●	La organización no tiene definido programas de formación o capacitación a los empleados.
6.2.2 c)	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas respecto a la formación o competencias necesarias.			●	No se realiza evaluación de la formación.

6.2.2 d)	Asegurarse que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de las actividades y su contribución al logro de los objetivos.			<ul style="list-style-type: none"> La organización no ha realizado capacitaciones o charlas al personal, para su concientización sobre la implementación del SGC.
6.2.2 e)	Mantener registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.			<ul style="list-style-type: none"> No se encuentran archivos acerca de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal de la organización.
6.3 INFRAESTRUCTURA				
6.3	Se debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	•		La organización cuenta con la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto que desarrolla.
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO				
6.4	Se debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo para asegurar la conformidad con los requisitos del producto.	•		La organización cuenta con el ambiente de trabajo necesario para asegurar la conformidad con los requisitos del producto.

Fuente: Autor.

Figura 3. Cumplimiento del numeral 6 de la NTC ISO 9001:2008; Gestión de los recursos.



Fuente: Autor

La organización cumple con un 30% de los requisitos del numeral 6 de la NTC ISO 9001:2008, ya que posee suficientes recursos para aumentar la satisfacción del cliente, también cuenta con la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del cliente y por último cuenta con un adecuado ambiente de trabajo, el cual no afecta la calidad del producto; por otro lado, la organización obtuvo un 70% de incumplimiento en el numeral 6, ya que la empresa no ha destinado fondos ni recurso humano, para implementar el sistema de gestión de calidad, tampoco ha definido las funciones de su personal puesto que no tienen un manual de cargos, no tienen definidos programas ni capacitaciones a los empleados, no han realizado charlas de sensibilización acerca de la futura implementación, no se encuentran registros de la formación, educación, habilidades y experiencia de los empleados.

Tabla 4. Lista de chequeo del numeral 7 de la NTC ISO 9001:2008

NUMERAL	ENUNCIADO	C	CP	NC	OBSERVACIÓN
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
7.1 a)	Determinar los objetivos de calidad y requisitos para el producto.		●		La organización tiene definidos para los procesos de producción objetivos de calidad y requisitos para el producto, pero no los tiene evidenciados.
7.1 b)	Establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el producto.		●		La organización no tiene procesos evidenciados, pero tiene establecidos recursos humanos y financieros para la realización del mismo.
7.2 c)	Actividades de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y prueba específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del producto.		●		La organización cuenta con actividades de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y prueba para la realización del producto, pero no se tiene registro de ella.
7.2 d)	Manejan los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos			●	La empresa no cuenta con los registros necesarios para proporcionar evidencia de que la realización del producto cumple con los requisitos exigidos por la norma.
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE					
7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO					
7.2.1 a)	Se debe determinar los requisitos específicos por el cliente; incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.	●			La organización determina cada uno de los requisitos solicitados por el cliente y los deja evidenciados en los contratos.
7.2.2 b)	Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sean conocidos.	●			La organización maneja fichas técnicas, con cada una de las especificaciones de las máquinas que ofrece.
7.2.3 c)	Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto o cualquier otro requisito adicional.	●			La organización conoce los requisitos legales aplicables a las máquinas que fabrica.

7.2.2 REVISIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO					
7.2.2	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto, la revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente, debe asegurarse que: a) los requisitos del producto estén definidos b) se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente c) la organización tiene la capacidad para cumplir los requisitos definidos.	•			La organización antes de cerrar un contrato, escucha las necesidades del cliente, dependiendo de ello, y de su tiempo y capacidad cierra el contrato con el cliente.
7.2.2	Se deben registrar los resultados de la revisión y las acciones tomadas	•			La organización cuenta como registro el contrato que se le hace al cliente.
7.2.2	Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.			•	La organización la mayoría de veces no modifica los documentos y también presenta situaciones de olvido a la hora de comunicarles los cambios a los empleados.
7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE					
7.2.3	Se debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes en relación con: a) información del producto b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo modificaciones c) la retroalimentación de los clientes, incluyendo quejas de los mismos.			•	No existe un mecanismo formal para la comunicación con los clientes en cuando a quejas y reclamos.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO					
7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO					
7.3.1	La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar: a) las etapas del diseño y desarrollo b) la revisión, verificación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.			•	La organización cumple con cada una de las etapas del diseño y desarrollo, con la revisión, verificación y validación; aunque no tiene nada registrado.
7.3.1	La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz.			•	La organización no tiene definidas las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo.
7.3.1	Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.			•	Los resultados de la planificación no se actualizan, ya que no manejan registros de ello.
7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO					
7.3.2	Se deben determinar y registrar los elementos de entrada relacionados con los requisitos para el producto y mantenerse registros. Los elementos de entrada deben incluir: a) requisitos de funcionamiento y desempeño b) requisitos legales y reglamentarios aplicables c) información derivada de diseños similares anteriores d) cualquier otro requisito esencial			•	La organización tiene claros los elementos de entrada, dependiendo de cada una de las necesidades de sus clientes, pero no mantienen registros de ello.
7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO					

7.3.3	<p>Los resultados deben proporcionarse de forma adecuada para su verificación respecto a los elementos de entrada y deben aprobarse antes de su liberación. Los resultados deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cumplir los requisitos de entrada b) Proporcionar la información apropiada para las compras, producción y prestación de servicios. c) contener o referenciar los criterios de aceptación del producto. d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto. 			<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>La organización hace la revisión del diseño y desarrollo a su modo, pero no cumplen con los requisitos de la norma en este numeral y no se mantienen registros de ello.</p>
-------	---	--	--	---	--

7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO					
7.3.4	<p>La revisión debe realizarse en etapas adecuadas de acuerdo a lo planificado para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) evaluar la capacidad para cumplir los requisitos b) identificar problemas y proponer las acciones necesarias 		<ul style="list-style-type: none"> • 		<p>La organización hace la revisión de cada uno de sus diseños, pero no tiene nada registrado.</p>
7.3.4	<p>Las participantes de dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con las etapas del diseño y desarrollo que se están revisando. Debe mantenerse registros.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 		<p>En la organización siempre se encuentra el representante de las funciones relacionadas con la etapa del diseño y desarrollo, pero no se mantienen registros de ello.</p>
7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO					
7.3.5.	<p>Se debe realizar verificación para asegurar que los elementos de salida cumplan con los requisitos de entrada. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 		<p>La organización realiza la verificación de cada uno de sus diseños pero no mantiene registros de ello.</p>
7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO					
7.3.6	<p>La validación debe asegurar que el producto sea capaz de cumplir los requisitos para su aplicación especificada, cuando sea conocido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 			<p>La organización realiza la validación del diseño para asegurar que el producto cumple con las especificaciones del cliente, y funciona en su totalidad.</p>
7.3.6	<p>Cuando sea factible se debe completar la validación antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registro de los resultados de la validación.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 		<p>La organización siempre hace la validación del producto antes de entregarlo, pero no guardan registros de ello.</p>

7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS EN EL DISEÑO Y DESARROLLO				
7.3.7	Los cambios deben identificarse y deben mantenerse en registros.		•	Cuando surge algún cambio de último momento los cambios se efectúan pero no se mantienen registros.
7.3.7	Los cambios deben revisar, verificar, validar y según sea apropiado y aprobarse antes de su implementación.		•	Si surge algún cambio, la organización si tiene en cuenta en revisar, verificar y validar, antes de ser implementado; aunque no mantiene registros.

7.3.7	La revisión de los cambios debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.		•	La organización antes de realizar cualquier cambio de último minuto cuenta con la autorización de la empresa o persona con la que hace el contrato, no mantiene registros.
-------	--	--	---	--

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

7.4.1	La organización debe asegurarse que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.		•	La organización no cuenta con criterios para seleccionar, evaluar y reevaluar proveedores.
7.4.1	El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto sobre el producto final.		•	La organización no cuenta con criterios para seleccionar, evaluar y reevaluar proveedores.
7.4.1	Los proveedores deben ser evaluados y seleccionados en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos.		•	La organización no cuenta con una evaluación de proveedores establecida.
7.4.1	Se deben mantener registros.		•	La organización no mantiene registros de la evaluación de proveedores.

7.4.2 INFORMACIÓN SOBRE COMPRAS

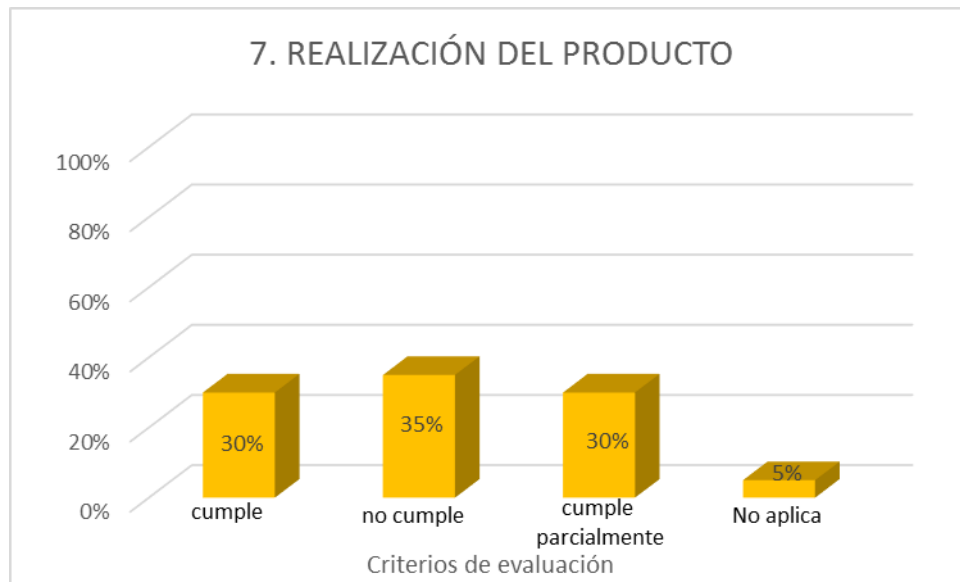
7.4.2	Los documentos de compras deben contener información que describa el producto a comprar, incluyendo: a) requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipo; b) calificación del personal; c) requisitos del sistema de gestión de calidad		•	La organización cuenta con documentos de compras que describe el producto a comprar, como las facturas y contratos.
-------	---	--	---	---

7.4.2	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor	•			La organización si se asegura de los requisitos de compra, antes de comunicárselos al proveedor.
-------	---	---	--	--	--

7.4.3 VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO					
7.4.3	Se deben establecer e implementar las inspecciones u otras actividades necesarias para asegurar que el producto comprado cumpla los requisitos de compra.	•			La organización si hace inspecciones para asegurar que los productos comprados cumplen con los requisitos de compra.
7.4.3	Cuando la organización o su cliente, quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.			•	La organización no tiene establecidas actividades de verificación en las instalaciones del proveedor.
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO					
7.5.1 CONTROL DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
7.5.1	Se debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.	•			La organización tiene controlada la producción y la prestación del servicio mediante fichas técnicas, disponibilidad de instrucciones de trabajo y teniendo equipos adecuados.
7.5.2 VALIDACIÓN DE PROCESOS PARA LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO					

7.5.2	La organización valida los procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; y como consecuencia las deficiencias se hagan aparentes manifiestas únicamente después de que el producto esté en uso o se haya prestado el servicio.			<ul style="list-style-type: none"> La organización no tiene criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD				
7.5.3	INDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD			No aplica ya que es una empresa productora y no comercializadora.
7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE				
7.5.4	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras la organización las tiene bajo su control o su uso.	•		La organización cumple; cuidando cada uno de los bienes del cliente ya que ellos también hacen mantenimiento de máquinas.
7.5.4	Se debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.			<ul style="list-style-type: none"> La organización no tiene implementado ningún sistema para proteger la propiedad del cliente.
7.5.4	Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.		•	La organización mantiene registros de sus clientes como son los datos personales; los conserva en cada uno de los contratos.
7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO				
7.5.5	Se debe preservar la conformidad del producto durante el procesamiento y entrega al destino previsto para mantener conformidad de los requisitos	•		La organización preserva el producto hasta la entrega al cliente desde su producción, manipulación, embalaje y entrega.
7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MONITOREO Y MEDICIÓN				
7.6	Control de los equipos de monitoreo y medición			No aplica, ya que los equipos que la organización maneja ya vienen equilibrados de empresas externas.

Figura 4. Cumplimiento del numeral 7 de la NTC ISO 9001:2008; Realización del producto.



Fuente: Autor.

El numeral 7 a diferencia de los otros, nos muestra un criterio más de evaluación esto se debe a que el 5% de este numeral de la norma, no aplica para la organización; este porcentaje mencionado anteriormente hace referencia al numeral 7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD, ya que Alianza Ricaurte SAS es una empresa productora y no comercializadora, puesto que no compran productos terminados, por otra parte; tampoco aplica el numeral 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MONITOREO Y MEDICIÓN, dado que los equipos que utiliza la organización ya vienen calibrados de entidades externas a ella.

También se observa un 30% de cumplimiento del numeral 7 porque la organización tiene en cuenta cada uno de los requisitos solicitados por el cliente y los deja evidenciados en los contratos, además cada equipo que vende trae consigo una ficha técnica y manual para que le den un uso apropiado a la máquina, también cumple con los requisitos relacionados con el producto, es decir; tiene en cuenta cada una de las especificaciones del cliente antes de fabricar la máquina

que desea y dependiendo de la capacidad de la empresa y del tiempo disponible cierra el contrato con el cliente, sin embargo no cumple con el 35% del numeral 7 debido a que en su diseño y desarrollo, les hace falta la planeación, documentación y evidencia de cada actividad que realiza, tampoco cuenta con un proceso de compras organizado y por último cumple parcialmente con un 30% de este numeral puesto que tiene definidos los procesos que exige este numeral mas no se encuentran documentados.

Tabla 5. Lista de chequeo del numeral 8 de la NTC ISO 9001:2008

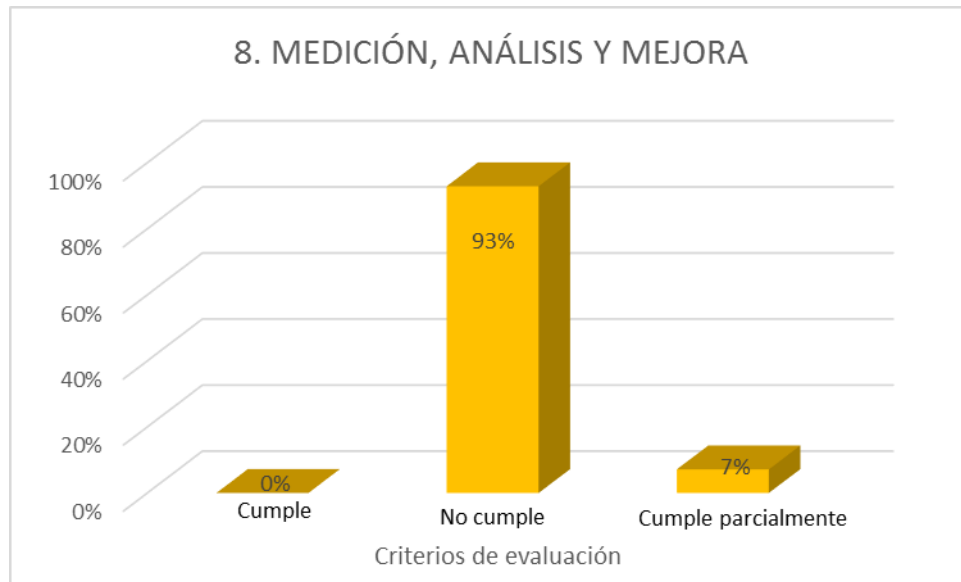
NUMERAL	ENUNCIADO	C	CP	NC	OBSERVACIÓN
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
8.1 GENERALIDADES					
8.1	La organización debe planear e implementar los procesos de monitoreo, medición, análisis y mejora requeridos para: a) demostrar la conformidad del producto; b) asegurar la conformidad del SGC c) mejorar continuamente la eficacia del SGC			●	La organización no ha establecido un sistema para la medición, análisis y mejora.
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
8.2.1	La organización debe realizar el seguimiento de la información referente a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Se deben definir los métodos para obtener y utilizar esta información.			●	La organización no le hace seguimiento a la satisfacción de los clientes, no usa ningún método y no mantienen registros.
8.2.2 AUDITORÍAS INTERNAS					
8.2.2	Se debe llevar a cabo las auditorías internas para determinar si el SGC: a) cumple las disposiciones planificadas; cumple los requisitos de la norma internacional; cumple los requisitos del SGC establecidos por la organización, y b) es implementado y mantenido de manera eficaz.			●	La organización no ha realizado auditorías internas para verificar la conformidad del SGC.
8.2.2	Se debe planificar un programa de auditorías, también se deben definir los criterios, alcance, frecuencia y metodología de la auditoría, se debe asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría y se deben mantener registros.			●	La organización no cuenta con un plan de auditorías, la empresa tampoco ha sido auditada y no se mantienen registros de ello.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS				
8.2.3	La organización debe utilizar métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, medir los procesos del SGC.			<ul style="list-style-type: none"> • La organización no hace seguimiento de los procesos.
8.2.3	Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para lograr los resultados planificados.			<ul style="list-style-type: none"> • No existe ningún método definido.
8.2.3	Cuando no se logran los resultados planificados, se deben tomar acciones correctivas, según sea apropiado, para asegurar la conformidad del producto.			<ul style="list-style-type: none"> • No se han establecido acciones correctivas.
8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO				
8.2.4	Se debe hacer seguimiento y medir las características del producto para verificar que se hayan cumplido los requisitos.		<ul style="list-style-type: none"> • 	La organización si hace seguimiento y medición del producto, hasta su liberación, pero no mantienen registros de ello.
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME				
8.3	El producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se debe identificar y controlar para prevenir su uso o entrega no intencionados.			<ul style="list-style-type: none"> • La organización no tiene ningún método establecido para identificar un producto no conforme.
8.3	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades para tratar el producto no conforme.			<ul style="list-style-type: none"> • La organización no tiene ningún método establecido para identificar un producto no conforme.
8.4 ANÁLISIS DE DATOS				
8.4	Se debe demostrar la adecuación y eficacia del SGC y evaluar en donde se puede hacer una mejora continua, en cuanto a la satisfacción del cliente, conformidad con los requisitos del producto y proveedores.			<ul style="list-style-type: none"> • La organización no cuenta con métodos para el análisis de datos.

8.5 MEJORA				
8.5.1 MEJORA CONTINUA				
8.5.1	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del SGC a través del uso de: - Política de calidad -Objetivos de calidad -Resultados de auditorías -Análisis de datos -Acciones correctivas y preventivas -Revisión por la dirección			<ul style="list-style-type: none"> Actualmente la organización no cuenta con un SGC para hacer cumplimiento a este requisito.
8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS				
8.5.2	Se deben tomar acciones para eliminar la causa de las no conformidades, con objeto que no vuelvan a ocurrir.			<ul style="list-style-type: none"> No existe un procedimiento documentado para evaluar las no conformidades, para poder establecer acciones correctivas.
8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS				
8.5.3	Se deben tomar acciones preventivas para eliminar las causas posibles de no conformidades, y poder evitar su ocurrencia.			<ul style="list-style-type: none"> No hay un procedimiento documentado para establecer posibles no conformidades, y eliminar su posible ocurrencia.

Fuente: Autor

Figura 5. Cumplimiento del numeral 7 de la NTC ISO 9001:2008; Medición, análisis y mejora.



Fuente: Autor.

El numeral 8 tiene un 93% de incumplimiento puesto que la organización no ha realizado auditorías, por ende no ha podido hacer revisión del cumplimiento de la organización respecto a la NTC ISO 9001:2008 y hacer sus respectivas correcciones o actividades de mejora y por último cuenta con un 7% de cumplimiento parcial ya que la organización realiza seguimiento y medición del producto hasta su liberación, para mantener la conformidad del producto, aunque no mantiene registros de ello.

9. Exclusiones del sistema, sensibilización y capacitación

• Exclusiones del sistema

En la empresa Alianza Ricaurte SAS se hace la exclusión de los siguientes numerales porque no aplican para la organización.

- ❖ Se excluye el numeral 7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD, ya que Alianza Ricaurte SAS es una empresa productora y no comercializadora, puesto que no compran productos terminados.
- ❖ Se excluye el numeral 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MONITOREO Y MEDICIÓN, dado que los equipos que utiliza la organización ya vienen calibrados de entidades externas a ella.

• Sensibilización y capacitación

La fase de sensibilización y capacitación es tal vez la más importante para empezar a implementar un sistema de gestión de la calidad, pues sin el apoyo de todos los empleados de la organización es difícil hacer esta implementación, debido a que todos deben hablar en el mismo idioma de “calidad”; así que el propósito de esta etapa es dar a conocer al personal de la organización la metodología de cada una de las actividades que se van a realizar y su papel en cada parte de la implementación del SGC.

También se podría decir que es la etapa donde se comunica y se sensibiliza a todos los servidores de la importancia de generar y apropiarse de la cultura de calidad al interior de la organización. Esta cultura de calidad fortalece el compromiso con la calidad para la generación de los productos, la prestación de los servicios y un alto impacto en el clima organizacional de la entidad. (Instituto Urbano de Desarrollo, 2012)

Para este proyecto el proceso de sensibilización comenzó con una reunión, en la cual participó todo el personal de la organización, en esta reunión el gerente Antonio Gutiérrez dio a conocer a sus empleados el deseo de implementar la NTC ISO 9001:2008 en la empresa.

Luego realizó una breve presentación de la nueva integrante de la empresa, en este caso (estudiante a cargo), la cual les iba ayudar con la implementación del sistema de gestión de la calidad, por ende pidió a cada uno de sus empleados su colaboración, para que este proyecto se llevara a cabo.

Por último la organización decidió pagar a un experto en calidad, familiar y amigo del gerente de la organización para que iniciara con charlas apropiadas para sus empleados, con el fin de obtener el apoyo de cada uno de ellos.

9.1. Módulos de capacitación

Tabla 6. Módulo de capacitación

TEMA	FECHA	HORAS
Introducción al sistema de gestión de la calidad	4/octubre/2014	2
Socialización de la misión, visión, política y objetivos de calidad	11/octubre/2014	1
Socialización de manual de funciones y manual de calidad.	18/octubre/2014	2,5
Evaluación de competencias. Repaso del sistema de gestión de la calidad.	25/octubre/2014	2

Fuente: Autor

10. Planificación del sistema de gestión de la calidad

La planificación del SGC se basó en los datos obtenidos por el diagnóstico inicial, en este se recogió la información necesaria para definir los parámetros que encaminaran al sistema de gestión de la calidad.

Asimismo se procedió analizarla para definir los objetivos que llevaran a conformar el sistema de gestión de la calidad en la organización como:

- Asignar el representante por la dirección
- Conformar el comité de calidad
- Establecer la política de calidad
- Establecer los objetivos de calidad
- Elaborar el mapa de procesos del sistema de gestión de la calidad
- Realizar las caracterizaciones de los procesos del sistema de gestión de la calidad
- Realizar seguimiento Indicadores de gestión

10.1. Representante de la dirección

La gerencia y el comité de calidad de la organización ha designado como representante de la dirección al señor Antonio Gutiérrez Cortez (**Ver Anexo A**), ya que es la persona más idónea para este cargo, por su conocimiento intelectual acerca de la empresa y su interés sobre la organización para que esta mejore; por lo tanto tendrá la responsabilidad de:

- Asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC.

- Promover la toma de conciencia en todos los niveles de la Organización para implementar y mantener el SGC.
- Ser partícipe de las decisiones que se tomen para el sistema de gestión de la calidad.
- Ser el representante de la organización tanto internamente como externamente, en asuntos relacionados con el SGC, para que luego sea difundido apropiadamente dentro de la organización.

10.2. Comité de calidad

Posterior a la etapa de diagnóstico y sensibilización se continuó con la conformación del comité de calidad (ver tabla 7); para realizar la selección de los integrantes de este comité se tuvo en cuenta el conocimiento de cada integrante en la norma ISO 9001:2008 y su conocimiento y autoridad sobre la empresa.

Tabla 7. Conformación comité de calidad

INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CALIDAD POR CARGO
Gerente de calidad
Líder de calidad
Coordinador de calidad (ESTUDIANTE A CARGO)

Fuente: Autor

La conformación de este comité de calidad ayudará a la organización a cumplir los objetivos plasmados en este proyecto hasta lograr la implementación del sistema de gestión de la calidad, haciendo reuniones de sábado a sábado, para informar cada uno de los avances obtenidos y revisión de los mismos.

10.3. Política de calidad

Alianza Ricaurte es una empresa dedicada a la fabricación de máquinas en acero inoxidable y acero carbón para la industria alimenticia, la cual está comprometida a trabajar con altos estándares de calidad, satisfaciendo así cada uno de los requerimientos y expectativas de sus clientes, para ello garantiza impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo, solidaridad, y un elevado compromiso de mejora continua.

10.4. Objetivos de calidad

- Satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros clientes.
- Garantizar la eficacia de cada uno de nuestros proyectos según los términos convenidos con los clientes.
- Promover programas para impulsar una cultura basada en calidad.
- Lograr satisfacción laboral dentro de la organización para garantizar seguridad en nuestras operaciones.
- Asegurar el control de los procesos y el mejoramiento continuo.

10.5. Mapa de procesos

Figura 6. Mapa de procesos ALIANZA RICAURTE



Fuente: Autor

10.6. Indicadores de gestión

Se definieron unos indicadores de gestión para cada uno de los objetivos de calidad planteados para la organización, los cuales permitirán medir los resultados de cada uno de los procesos adoptados en el sistema de gestión, también ayudará a verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos, con el fin de ayudar a la alta gerencia en la toma de decisiones.

Tabla 8. Indicadores de Gestión

OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META
Satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros clientes.	Satisfacción del cliente	Encuesta de satisfacción del cliente	Trimestral	100%
Garantizar la eficacia de cada uno de nuestros proyectos según los términos convenidos con los clientes.	Cumplimiento del cronograma de actividades	(Proyectos ejecutados/Proyectos planteados)*100	Trimestral	100%
Promover programas para impulsar una cultura basada en calidad.	Asistencia a charlas	(Asistencia a las charlas de calidad en la organización/Número de empleados)*100	Semestral	100%
Lograr satisfacción laboral dentro de la organización para garantizar seguridad en nuestras operaciones.	Satisfacción laboral	Encuesta satisfacción laboral.	Semestral	100%
Asegurar el control de los procesos y el mejoramiento continuo.	Nivel de cumplimiento del programa de auditorías	(N de auditorías ejecutadas/ N de auditorías planeadas)*100	Anual	100%

Fuente: Autor

Los indicadores de gestión mencionados anteriormente, tienen como principal objetivo llegar a una meta de cumplimiento del 100%, en caso de la satisfacción al cliente, se realizó una encuesta (**Ver Anexo B**) la cual se explica claramente en el numeral **12.1, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE** del presente libro.

En caso de la encuesta de satisfacción laboral (**Ver Anexo C**), se realizó a los 11 empleados de nómina arrojando los siguientes resultados:

Figura 8. Encuesta satisfacción laboral

	<p align="center">ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL</p>	CÓDIGO: FQ- 13	VERSIÓN: 0
		F.A: 27/09/14	Pág. 1 de 1

Las siguientes preguntas se realizaron con la intención de conocer el nivel de satisfacción y el grado de motivación que tienen los empleados al realizar su trabajo dentro de la empresa Alianza Ricaurte SAS.

PREGUNTAS		SI (N° empleados)	NO (N° empleados)
1.	¿ME SIENTO SATISFECHO CON MI TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA?	11	
2.	¿ME SIENTO SATISFECHO CON MI HORARIO DE TRABAJO?	10	1
3.	¿CONSIDERO QUE MI TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA EN RELEVANTE?	11	
4.	¿LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS QUE OBTENGO DE LA EMPRESA SATISFACEN MIS NECESIDADES BÁSICAS?	11	
5.	¿ME SIENTO SEGURO EN MI ÁREA DE TRABAJO?	5	6
6.	¿CONOZCO LOS EPP Y LA MANERA CORRECTA DE USARLOS, NECESARIOS PARA REALIZAR MI TRABAJO?	9	2
7.	¿ME SIENTO PARTICIPE DE LOS ÉXITOS Y FRACASOS DE MI ÁREA DE TRABAJO?	11	
8.	¿CONSIDERO QUE MIS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESTÁN BIEN DEFINIDAS?	11	
9.	¿CONSIDERO QUE MI JEFE TIENE BUENAS RELACIONES LABORALES CONMIGO?	11	
10.	¿CONSIDERO QUE TENGO BUENA RELACIÓN CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO?	11	

Fuente: Autor

El 92% de los empleados de Alianza Ricaurte se sienten satisfechos y motivados de trabajar en la organización, sintiéndose apreciable dentro de la organización, pero también se puede notar la falta de seguridad en la empresa, ya que cada 6 de 11 empleados no se sienten seguros en su área de trabajo, puesto que la mayoría de empleados de la organización son operarios, los cuales están expuestos a mayores riesgos, que los empleados administrativos.

11. Diseño de la documentación de SGC según la NTC ISO 9001:2008

La documentación es parte esencial en cualquier tipo de industria, documentando se demuestran las actividades que se realizan en el día a día de cada empleado y se registran las evidencias en el cumplimiento de los procesos de un sistema de gestión de la calidad. (Flores, 2009)

Una vez realizada la planeación del SGC, se llevó a cabo el levantamiento de la documentación; con ayuda del comité de calidad, se diseñaron formatos estandarizados para cada tipo de documento manipulado por la empresa, esta herramienta ayuda a la comunicación y a la transmisión de información, aportar evidencias y a mantener cierta estructura y organización en la empresa.

Los documentos aplicables y obligatorios para el sistema de gestión de la calidad de Alianza Ricaurte S.A.S son: (ISO 9001:2008, 2011)

- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Manual de calidad
- Los procedimientos documentados requeridos por la misma norma
 - ✓ Control de los documentos

- ✓ Control de los registros
 - ✓ Auditoría interna
 - ✓ Control del producto no conforme
 - ✓ Acción correctiva
 - ✓ Acción preventiva
- Instructivos
 - Registros

11.1. Estructura de la documentación

La documentación del sistema de gestión de la calidad se estructuró de acuerdo a los documentos exigidos por la norma, para esto se hizo la identificación y caracterización de cada uno de los procesos.

Figura 9. Estructura documental del SGC para Alianza Ricaurte S.A.S



Fuente: Autor.


- **Manual de calidad:** Es un documento exigido por la NTC ISO 9001:2008, el cual describe el sistema de gestión de la calidad, lo integran los procedimientos y los requisitos del SGC, también el alcance y las exclusiones aceptables del sistema. (ISO 9000:2005, 2008)
- **Procedimiento:** Consiste en el seguimiento de una serie de actividades bien definidas que permitirán y facilitarán la realización de un proceso de la manera más correcta y exitosa posible. (Definición abc, 2007)
- **Instructivo:** Especifican actividades descritas en los procesos. (Rivera, 2009)
- **Registros:** Evidencian el cumplimiento de los requisitos establecidos en el SGC. (Gómez, 2008)

11.1.1. Caracterización de los procesos.

Se describió de manera detallada la secuencia e interacción de cada uno de los procesos de la organización. **(Ver Anexo D).**

Este documento relaciona de manera específica la forma apropiada de desarrollar un proceso dentro de la organización. En Alianza Ricaurte se definieron cada uno de los procesos con el fin de estandarizar cada una de las actividades que ocurren dentro de los mismos.

Figura 10. Formato de caracterización de los procesos

	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS					CODIGO: PRC-01	VERSIÓN: 0
						F.A: 27/08/14	PÁG: 1 de 1
NOMBRE DEL PROCESO							
OBJETIVO							
ALCANCE							
RESPONSABLE							
RECURSOS							
PROVEEDORES (PROCESO QUE PROVEE)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS	

Fuente: Autor

11.1.2. Procedimientos del sistema.

El diseño de los procedimientos se llevó a cabo con el objeto de estructurar y estandarizar las diferentes actividades que se realizan en la empresa.

Los procedimientos que conforman el sistema de gestión de la calidad para la empresa Alianza Ricaurte S.A.S se presentan a continuación:

Tabla 9. Procedimientos documentados exigidos por la NTC ISO 9001:2008

PROCEDIMIENTOS	NUMERAL EN LA NORMA
Procedimiento control de documentos y registros	4.2.3 & 4.2.4
Procedimiento auditoría interna	8.2.2
Procedimiento acciones correctivas	8.5.2
Procedimiento acciones preventivas	8.5.3
Procedimiento producto no conforme	8.3

Fuente: Autor

Para la documentación de los procedimientos se siguieron los siguientes estándares:

- **Objetivo:** Define sin ambigüedad el tema y el propósito del procedimiento. Sirve también para completar la información al título.
- **Alcance:** Su propósito es establecer los límites de aplicabilidad de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Responsable:** Indica el cargo de la persona o las personas de la empresa responsables de la aplicación del procedimiento
- **Definiciones:** Contiene la lista de términos técnicos con sus definiciones y la equivalencia de palabras y abreviaturas que se emplean en el procedimiento y se consideran convenientes incluir para una mejor interpretación del mismo.
- **Desarrollo:** Se realiza una descripción detallada y en diagrama de proceso, las actividades a realizar, indicando el responsable de la misma.
- **Documentos:** Recopilación de documentos nombrados en el desarrollo del documento.
- **Historial / Versiones:** Incluye las tres últimas versiones del documento, en la siguiente

- Tabla 10. Historial y versiones

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DISTRIBUCIÓN

Fuente: Gerente de calidad & Autor.

- **Pie de Página:** Contendrá la siguiente información y se ubicará en la primera hoja del documento.

Tabla 11. Contenido de pie de página

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
Nombre Cargo	Nombre Gerencia	
Firma:	Firma:	# de comité de aprobación


Fuente: Gerente de calidad & Autor.

- Elaborado por: Nombre de la persona, Cargo y Firma de la persona que elaboró el documento.
- Revisado por: Nombre de la persona, Gerente y Firma de la persona que revisa el documento.
- Aprobado por: Tipo de comité de calidad que aprueba y se relaciona el número de acta que soporta la aprobación del documento.

11.1.3. Control de documentos y registros.

La NTC ISO 9001:2008 requiere un procedimiento documentado para definir los controles necesarios, para la identificación, almacenamiento, protección, retención y disposición de documentos y registros, por ende se documentó el procedimiento de control de documentos y registros para la organización. (**Ver anexo E**)

Figura 11. Formato control registros

	CONTROL DE REGISTROS		CODIGO: FQ-04	VERSIÓN: 0	
			F.A: 07/02/14	Pág. 1 de 1	
PROCESO	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN		RESPONSABLE
	NOMBRE	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ACCESO	

Fuente: Gerente de calidad

11.1.4. Manual de calidad.

El manual lo exige la NTC ISO 9001:2008, allí se encuentran escritas el alcance del sistema de gestión de la calidad, las exclusiones de la norma y los procedimientos documentados establecidos.

En el (**Anexo F**), se puede encontrar el manual de calidad de la empresa metalmecánica Alianza Ricaurte S.A.S.

11.1.5. Manual de funciones.

Al realizar el diagnóstico inicial en la organización, se encontró que no tenían establecidos los perfiles de los cargos, ni las competencias, ni habilidades, ni experiencia requerida para el personal de la empresa; por ende se plasmó un manual de funciones para la organización, dependiendo de las competencias de cada uno de los empleados de la empresa, en el (**Ver Anexo G**), se encuentra adjunto el manual de funciones.

11.2. Divulgación e implementación de la documentación

Debido a que el gerente general de Alianza Ricaurte es la persona encargada de la mayoría de los procesos de la empresa, este es el encargado de la revisión general de la documentación con el apoyo del gerente de calidad. Después de la revisión y la aprobación del gerente, se comenzó a llevar la evidencia de las actividades generadas en cada uno de los procesos y se hizo la distribución de los registros que debía manejar el personal.

La implementación de la documentación se ejecutó de la siguiente forma:

- Aprobar el documento: se reúne el comité de calidad y elabora el documento requerido para el sistema de gestión de la calidad, después el gerente revisa dichos documentos y aprueba su liberación.
- Distribuir los documentos al personal: Se entregó los documentos al personal administrativo y operativo de la organización.
- Instruir al personal: Al entregar la documentación al personal, se le enseñaba al mismo, el diligenciamiento de los documentos pertinentes dependiendo de su labor
- Implementación del documento: Se realizaron cada uno de los ítems anteriores con el fin de que la organización empezara a llevar evidencias de sus procesos.

Por último la empresa diseñó un listado maestro de documentos en donde se encuentran los registros necesarios para llevar evidencia objetiva de los procesos del sistema de gestión de la calidad. **(Ver anexo H)**

12. Implementación del sistema de gestión de la calidad

En la etapa de la implementación se puso en práctica lo planteado en el diseño del sistema de gestión de la calidad, esta se realizó con el apoyo de cada uno de los miembros de la organización.

Esta etapa se inició cuando se estableció la documentación, a medida de que la documentación iba siendo aprobada, se iba distribuyendo al personal que la requería, dándole así la capacitación respectiva para manejar los nuevos documentos del sistema de gestión de la calidad.


12.1. Medición y análisis de la satisfacción del cliente

Para conocer la percepción del cliente acerca de los equipos que ofrece la organización, se realizaron encuestas de satisfacción a cada uno de los clientes de la empresa.

El propósito de esta encuesta es determinar la motivación y la satisfacción del cliente, respecto a los equipos o montajes que realiza la organización, en la cual se tuvo en cuenta aspectos como duración del equipo, su satisfacción, tiempo de entrega del equipo, si recomendaría la empresa por su buen servicio y por último si compraría de nuevo en ella.

La encuesta se aplicó a 10 empresas seleccionadas aleatoriamente; el gerente de la empresa envió la encuesta por vía web, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Figura 12. Tabulación de los resultados de la encuesta a clientes

	ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: FQ- 05	VERSIÓN: 0
		F.A: 27/01/15	Pág. 1 de 1

A continuación se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar la motivación y la satisfacción, que tienen nuestros clientes, en el momento en que adquieren un equipo o montaje de nuestra de organización, para ello se le pide amablemente responder a todas las preguntas con absoluta sinceridad y libertad, puesto que deseamos hacer felices a cada uno de nuestros clientes.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que refleja mejor su situación, haciendo la marcación con una (X) en el espacio correspondiente.

1. ¿Se cumplió con el tiempo pactado en los contratos?
 (6 Empresas) SI
 (4 Empresas) NO

2. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción con los productos o servicios que ofrece ALIANZA RICAURTE SAS; en una escala de 1 a 3, donde 1 es malo, 2 es regular y 3 es completamente satisfecho.

 1() 2() 3(10 Empresas)

3. Por favor, valore del 1 al 3 (donde 1 es malo y 3 es excelente), los siguientes atributos de ALIANZA RICAURTE SAS.
 - Orientada a satisfacer al cliente 1() 2(2 Empresas) 3(8 Empresas)
 - Buena calidad 1() 2() 3(10 Empresas)
 - Relación calidad-precio 1() 2(3 Empresas) 3(7 Empresas)
 - Calidad del servicio 1() 2(2 Empresas) 3(8 Empresas)
 - Servicio Post-Venta 1() 2() 3(10 Empresas)

4. A recomendado usted Alianza Ricaurte SAS a otras personas u organizaciones?
 (10 Empresas) SI
 () NO

5. ¿Compraría de nuevo en Alianza Ricaurte S.A.S?
 (10 Empresas) SI
 () NO

Fuente: Autor.

Esta figura demuestra que se entregó en el tiempo pactado a 6 empresas, y con las restantes hubo dificultad en la entrega, por otra parte las 10 empresas evaluadas tuvieron un excelente grado de satisfacción con referencia a los equipos que ofrece la organización, también se puede observar que un promedio de las 10 empresas evaluadas, 9 de estas, están satisfechas en cuanto calidad, precio y servicio.

La meta de esta encuesta es satisfacer a los clientes en un 100%, teniendo como criterio de evaluación en las respuesta de si y no; el si con un 20% y el no con un 0%, y las respuestas que están diseñadas para contestar en una escala del 1 al 3, el 1≈0%; el 2≈10% y el 3≈20% en la pregunta número dos; y en caso de la pregunta número 3; puesto que se tienen más ítems se dividió el porcentaje en cada una de ellas dando el valor a la escala del 1 al 3 como: 1≈0%: 2≈2% y 3≈4%.

Estos resultados fueron presentados a la gerencia de la empresa, con el fin de hacer un análisis a estos resultados.

Se pudo concluir que los clientes de la empresa tienen un alto grado de satisfacción con los equipos que fabrica la organización, aunque hay una notoria insatisfacción en cuanto al cumplimiento de entrega de los equipos, esto se debe al incumplimiento de los proveedores en cuanto a materiales y acumulación de entregas.

Para dar solución a esto la alta gerencia, decidió hacer una respectiva evaluación de proveedores para seleccionar los más eficaces, respecto a unos criterios de evaluación establecidos por la misma organización (**Ver Anexo I**) y en cuanto a la acumulación de entregas la organización tomó cartas en el asunto estipulando plazos adecuados para la entrega de cada equipo.

12.2. Medición, análisis y mejora

Al finalizar la etapa de planificación, documentación e implementación del sistema de gestión de la calidad en Alianza Ricaurte S.A.S, se tendrá en cuenta como mecanismos de medición, análisis y mejora, los resultados que arrojen las auditorías y las inconformidades de los clientes con los equipos fabricados y con los servicios prestados por la empresa.

Con los resultados de estas mediciones se permite un análisis de las no conformidades expuestas por los clientes y por las auditorías las cuales pueden ser evaluadas para sugerir acciones correctivas y preventivas, según sea el caso.

Los encargados de este proceso son el gerente general, el gerente de calidad y el líder de calidad para que hagan el respectivo análisis y preparen las estrategias adecuadas para mejorar.

12.3. Producto o servicio no conforme

Según la NTC ISO 9001:2008, “el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se debe identificar y controlar para prevenir su uso o entrega no intencionada. Se debe establecer un procedimiento documentado (**Ver anexo J**) para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.” (Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, 2008)

Para esto se diseñó un formato de producto no conforme (**Ver Anexo K**), el cual fue autorizado por el comité de calidad, y entregado a los operarios para su diligenciamiento.

Para la realización de este documento se tuvo en cuenta las posibles no conformidades que se pueden tener al construir un equipo, para sacar estos posibles errores se habló con cada uno de

los operarios de la organización para que nos dieran una idea de los errores que se cometen en los procesos de elaboración de un equipo.

12.4. Acciones correctivas y preventivas

Después de identificar un producto no conforme en la organización, se determina si se levanta una acción correctiva, una acción preventiva o una mejora para dar solución a la no conformidad.

Según la NTC ISO 9001:2008 este procedimiento debe ir debidamente documentado (**Ver anexo L**), en donde se definen los mecanismos para garantizar la puesta en marcha y eficacia de las acciones correctivas, acciones preventivas y mejoras que se tomen, para eliminar las causales de las no conformidades reales o potenciales que se puedan presentar, con el fin de mantener un proceso de mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad.

13. Auditoría

Para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos del proyecto se realizó una auditoría interna en la empresa Alianza Ricaurte SAS con el fin de evaluar el sistema de gestión de la calidad.

Por otra parte se da el cumplimiento al requisito de la norma el cual exige que el procedimiento de la auditoría interna sea documentado (**Ver anexo M**) el cual define los parámetros necesarios para la realización de auditorías internas al sistema de gestión de la calidad de la organización, con el fin de conocer el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 en la organización.

Para llevar a cabo la auditoría se realizó un plan de auditorías internas (**Ver Anexo N**) que lleva en el los objetivos, alcance, y actividades a realizar con sus respectivos responsables, procesos, tiempos y recursos necesarios para la ejecución de la auditoría.

Tanto el programa de auditoría como el plan de auditoría fueron presentados a la gerencia y aprobados por el comité de calidad de la organización.

13.1. Programación de auditoría

Una vez implementado el SGC se decidió solicitar la primera auditoría interna para la empresa, de esta forma se evidenciara la diferencia del cumplimiento que tiene actualmente la organización con la NTC ISO 9001:2008 a comparación con el diagnóstico inicial.

- **Selección del objetivo, alcance y clase de auditoría.**

Para la definición del objetivo se tuvo en cuenta que era la primera auditoría que se realizaba en la organización, así que se debía tener en cuenta cada numeral de la norma, y cada proceso de la organización; para el alcance se tuvo en cuenta la clase de auditoría en este caso, se realizó una auditoría de primer nivel, la cual es realizada por la organización a sus propios sistemas y procedimientos y la sede de la empresa en este caso, seccional Bucaramanga.

- **Criterios de auditoría.**

Como criterio se tomó el cumplimiento de los numerales de la norma, los criterios de auditoría fueron los mismos que se utilizaron en el diagnóstico inicial:

(C) → cumple, se encuentra definido y documentado.

(NC) → No cumple, no se encuentra definido ni documentado.

(CP) → Cumple parcialmente, se encuentra definido pero no se encuentra documentado.

Por medio de estos criterios los auditores se basaron para establecer los hallazgos de la auditoría.

- **Selección del equipo auditor**

El auditor interno líder fue el Ingeniero Fernando Gutiérrez y estudiante a cargo como auditor de apoyo.

- **Plan de auditoría**

Se acordó las fechas y horas en que se realizarían cada una de las actividades de la auditoría; la reunión de apertura, la reunión de cierre y la fecha de entrega del informe en una reunión previa con la gerente de calidad y la coordinadora de calidad (estudiante a cargo). El plan de auditoría se muestra en el **(Ver Anexo N)**.

13.2. Ejecución de la auditoría interna

La auditoría interna se realizó el día 2 de febrero de 2014.

- **Reunión de apertura**

El Ingeniero Fernando Gutiérrez en su calidad de auditor líder dirigió la reunión de apertura. En esta reunión se dio a conocer el plan de auditoría para las personas auditadas y para el auditor de apoyo, también se proporcionó un breve resumen de cómo se llevaría a cabo las actividades de auditoría y por último se le dio la oportunidad al auditado de hacer preguntas.

- **Observación de los procesos**

En esta etapa se auditó el lugar de trabajo de cada proceso, la auditora de apoyo, prestaba atención a cada movimiento del auditor líder, para adquirir el mayor conocimiento posible.

- **Reunión de cierre**

En esta reunión se informó a los auditados los hallazgos encontrados, empezando por los aspectos positivos como conformidades u observaciones y por último se informó de los aspectos negativos, es decir, las no conformidades con su respectiva evidencia.

- **Resultados de auditoría**

La evidencia de la auditoría es el registro de la herramienta del diagnóstico inicial puesta en marcha, la cual indica la información acerca del estado de Alianza Ricaurte S.A.S respecto a la norma ISO 9001:2008.

Una vez recopilados todos los hallazgos con su respectivo análisis y acción correctiva a tomar, la gerente de calidad con ayuda de la coordinadora de calidad, elaboraron el informe general de la auditoría, (**Ver anexo O**) en el cual se informan las fortalezas, oportunidades, no conformidades y planes de mejora (**Ver anexo P**) para el SGC.

14. Diagnóstico final

De la misma forma como se realizó el diagnóstico inicial, se realizó el diagnóstico final, dando como resultado el porcentaje de avance del sistema de gestión de la calidad, con el fin de dar resultados sobre la implementación del sistema.

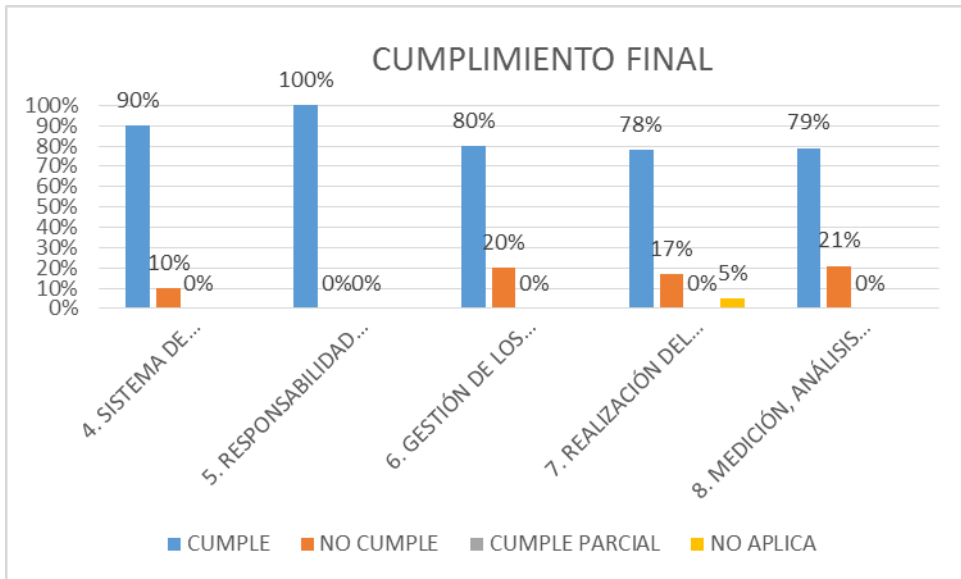
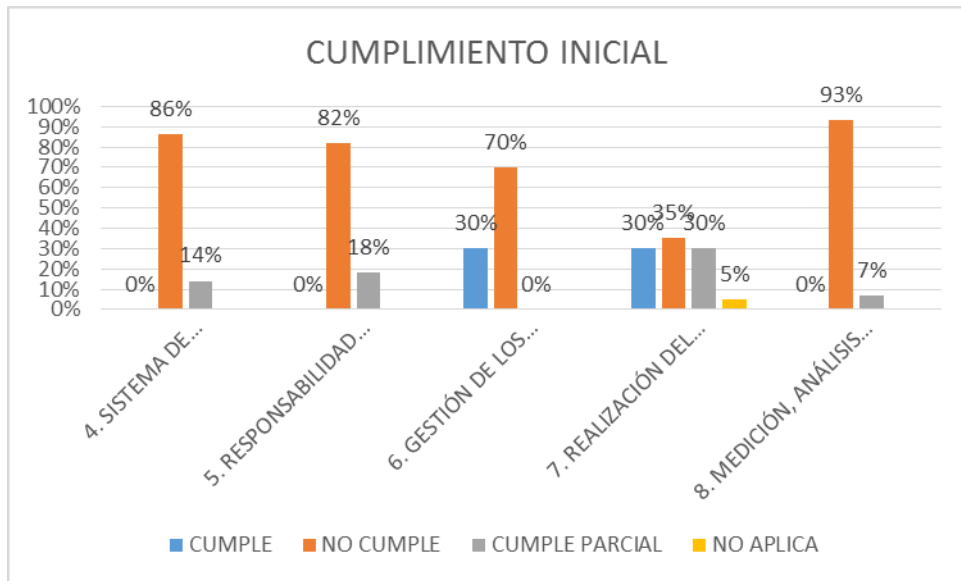
A continuación se muestra la tabla con su respectivo gráfico de la variación del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la empresa Alianza Ricaurte S.A.S.

Tabla 12. Diagnóstico final vs diagnóstico inicial

NUMERALES	EVALUACIÓN INICIAL				EVALUACIÓN FINAL			
	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO APLICA	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO APLICA
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	0%	86%	14%	-	90%	10%	0%	-
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	0%	82%	18%	-	100%	0%	0%	-
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	30%	70%	0%	-	80%	20%	0%	-
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	30%	35%	30%	5%	78%	17%	0%	5%
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	0%	93%	7%	-	79%	21%	0%	-
PROMEDIO	12%	73%	14%	-	85%	14%	-	-

Fuente: Autor

Figura 13. Cumplimiento inicial Vs Cumplimiento final



Fuente: Autor.

En la tabla número 12 se puede observar la variación que tuvo el sistema de gestión de la calidad en la empresa Alianza Ricaurte S.A.S, puesto que en la evaluación inicial obtuvo un promedio de cumplimiento del 12% y en la evaluación final obtuvo un promedio de cumplimiento del 71%, teniendo una diferencia de aumento en el cumplimiento de un 59% en la NTC ISO 9001:2008 en la organización.

Por último el nivel de cumplimiento frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, con la implementación del sistema de gestión de la calidad es del 71% lo cual quiere decir que el trabajo llevado a cabo en Alianza Ricaurte S.A.S fue exitoso, aunque se debe continuar mejorando hasta cumplir con un 100% los requisitos de la norma, para lograr su certificación.

15. Conclusiones

Gracias al diagnóstico inicial que se realizó en Alianza Ricaurte S.A.S, se conoció el estado de cumplimiento de la empresa, respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, este fue de gran importancia para dar inicio a la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Se definió cada uno de los procesos realizados por la empresa, los cuales se documentaron y se estandarizaron de manera eficaz, para lograr un mayor rendimiento de los mismos.

Se estableció y se documentó los procedimientos requeridos por la norma NTC ISO 9001:2008, permitiendo asegurar y establecer la eficaz operación y control de los diferentes procesos establecidos.

Se implementó el sistema de gestión de la calidad en Alianza Ricaurte S.A.S con un nivel de cumplimiento del 71%, gracias a la documentación establecida para la empresa, también uno de los aspectos claves para la implementación del SGC fue el alto grado de compromiso asumido por la dirección y por el personal de la organización, aunque se debe continuar mejorando hasta cumplir con el 100% de los requisitos de la norma, para lograr su certificación.

La auditoría realizada en la organización brindó resultados sobre la implementación del sistema de gestión de la calidad, identificando fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades con la norma NTC ISO 9001:2008, dando así la oportunidad de diseñar planes de mejora para la dar solución a las no conformidades con el fin de mejorar continuamente los procesos.

16. Recomendaciones

- Mantener el compromiso de la alta dirección y de los empleados de la organización para mantener vigente el sistema de gestión de la calidad implementado.
- Se recomienda revisar y actualizar constantemente los documentos y procesos que soportan el sistema de gestión de la calidad con el fin de verificar su buen funcionamiento y evitar posibles no conformidades.
- Continuar con las reuniones periódicas del comité de calidad para mantener actualizado el sistema de gestión de calidad, haciendo la correcta implementación de cualquier cambio que pueda ocurrir dentro del sistema.
- Se recomienda realizar otra auditoría interna con el fin de verificar que el sistema de gestión de la calidad cumple con el 100% de los requisitos de la norma NTC ISO 9001, de esta forma se podrá seguir con la mejora continua del sistema y la futura acreditación de la empresa.

17. Bibliografía

- Abelina Koenes. (1996). *Gestión de la Calidad Total*. Madrid: Díaz de Santos.
- Armand V. Feigenbaum. (1991). *Concepto de calidad total y su evolución*. (S. C. Serrano, Productor) Recuperado el 1 de Octubre de 2014, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
- ASQC, American Society For Quality Control. (1974). *ASQC Q9001: Quality Assurance in Design, Development, Production, Installation, and Servicing*. (A. Q91-1987, Ed.) Washington D.C, Estados Unidos.
- Bucarito. (11 de Julio de 2011). *Biblioteca UCAB*. Recuperado el 7 de Marzo de 2015, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3255.pdf>
- Cohan. (2015). *Sistemas Integrado en la Gestión de la Calidad*. Medellin. Recuperado el 8 de Octubre de 2015
- Definición abc*. (12 de Agosto de 2007). Recuperado el 9 de Septiembre de 2014, de <http://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php#ixzz3SD26j596>
- Edward Deming. (1989). *Concepto de calidad total y su evolución*. (S. C. Serrano, Productor) Recuperado el 1 de Octubre de 2014, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
- Escuela Virtual, Calidad, Acreditación, Normas ISO*. (20 de Septiembre de 2014). Obtenido de Calidad Integral: <http://www.calidadintegral.net/quality/index.php>
- Flores, E. M. (2009). *Poner orden es facil en manufactura*. Colombia. Recuperado el 19 de Octubre de 2014, de <http://desdeunabiblioteca.blogspot.com/2010/05/la-documentacion-de-las-actividades.html>
- Genichi Taguchi. (14 de Agosto de 1986). *Concepto de calidad total y su evolución*. (S. C. Serrano, Productor) Recuperado el 1 de Octubre de 2014, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
- Gómez, A. (8 de Junio de 2008). *Asesor de calidad*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2014, de http://asesordecualidad.blogspot.com/2015/01/documentos-y-registros-basicos-segun-la.html#.VXZITM9_Oko
- ICONTEC. (2005). *Norma Técnica Colombiana*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- Instituto Urbano de Desarrollo. (30 de Enero de 2012). *Sistema integrado de gestión*. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de http://calidad.idu.gov.co/web/cal/sgc_fa_sensibilizacion

- ISO 9000. (18 de 07 de 2013). *Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9001*, 2013. (C. I. 9001, Editor) Recuperado el 23 de Enero de 2015, de <http://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>
- ISO 9000:2005. (2008). *Requisitos de la documentación*. Recuperado el 3 de septiembre de 2014, de Manual de calidad: <http://www.normas9000.com/iso-9000-11.html>
- ISO 9001:2008. (24 de Abril de 2011). *Tecnología aplicada a la calidad*. Recuperado el 22 de octubre de 2014, de http://www.calidad.com.mx/articulos_detalle.php?articulo=115
- ISO, L. I. (2005). *En su Norma 8402*. Ginebra, Suiza: ATR. Recuperado el 3 de Octubre de 2015, de www.iso.org
- John S. Oakland. (15 de Mayo de 1993). *Concepto de calidad total y su evolución*. (S. C. Serrano, Productor) Recuperado el 1 de Octubre de 2014, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
- Joseph M. Juran. (1990). *Concepto de calidad total y su evolución*. (S. C. Serrano, Productor) Recuperado el 1 de Octubre de 2014, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
- Kaoru Ishikawa. (1994). *Concepto de calidad total y su evolución*. (S. C. Serrano, Productor) Recuperado el 1 de Octubre de 2014, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
- Narváez. (11 de Julio de 2011). *Biblioteca UCAB*. Recuperado el 7 de Julio de 2015, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3255.pdf>
- Nava Carbellido, V. M., & Jimenez Valadez, A. R. (2005). *ISO 9000:2000: Estrategias para Implantar la Norma de la Calidad para la Mejora Continua*. Limusa.
- Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008. (14 de Noviembre de 2008). *Sistema de gestión de la calidad*. (ICONTEC, Editor) Recuperado el 10 de Noviembre de 2014, de Requisitos: <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/oci/Documents/normograma/Norma%20ISO-9001%20Version%202008.pdf>
- NTC ISO 9000. (22 de 12 de 2005). *Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación*. Recuperado el 28 de Octubre de 2014, de <http://www.icontec.org/index.php/es/>

- Philip B. Crosby. (2002). *Concepto de calidad total y su evolución*. (S. C. Serrano, Productor) Recuperado el 1 de Octubre de 2014, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
- Rivera, L. (5 de Agosto de 2009). *Conceptos ISO 9000:2005*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/18131163/Conceptos-ISO-9000-2005#scribd>
- Shigeo Shingo. (18 de Mayo de 1981). *Concepto de calidad total y su evolución*. (S. C. Serano, Editor) Recuperado el 1 de Octubre de 2015, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
- Shigeru Mizuno. (1989). *Concepto de calidad total y su evolución*. (S. C. Serrano, Productor) Recuperado el 1 de Octubre de 2014, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
- Thomas Peter. (25 de Noviembre de 1988). *Concepto de calidad total y su evolución*. (S. C. Serrano, Productor) Recuperado el 1 de Octubre de 2014, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
- Torres, M. X. (2010). *Biblioteca UPB*. Recuperado el 7 de Marzo de 2015, de http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1311/1/digital_19957.pdf



CARTA ASIGNACIÓN REPRESENTANTE

CÓDIGO: FQ- 11

VERSIÓN: 0

F.A: 27/01/15

Pág. 1 de 1

Anexo A. Carta de asignación representante

5 de Agosto de 2014

Señores,
COMITÉ DE CALIDAD
ALIANZA RICAURTE S.A.S
Bucaramanga

ASUNTO: COMPROMISO POR LA DIRECCIÓN

Con el fin de empezar el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad la empresa ALIANZA RICUARTE S.A.S, fue asignado como representante de calidad al señor ANTONIO GUTIERREZ, cargo GERENTE GENERAL, quien independiente de las responsabilidades de su cargo, asume la responsabilidad de asegurar que se establezcan, implementan y mantengan los procesos del sistema de gestión de calidad, e informar constantemente sobre el desempeño del mismo, cambios que se realicen para su mejora, y promover la concientización de sus empleados.

Así mismo dar con el cumplimiento del capítulo N. 5 *“Responsabilidad de la Dirección”* numeral 5.5.2 de la norma ISO 9001:2008 *“Representante de la Dirección”* se debe designar un(os) miembro(s) de la dirección con responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que los procesos del sistema de gestión de calidad establecidos y mantenidos
- Reportar a la alta dirección el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, incluyendo las necesidades de mejora
- Promover la toma de conciencia acerca de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización

ACEPTO

Firma

Firma

Director General

Representante de la Dirección para la Calidad



ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: FQ- 05

VERSIÓN: 0

F.A: 27/01/15

Pág. 1 de 1

Anexo B. Encuesta satisfacción del cliente

A continuación se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar la motivación y la satisfacción, que tienen nuestros clientes, en el momento en que adquieren un equipo o montaje de nuestra organización, para ello se le pide amablemente responder a todas las preguntas con absoluta sinceridad y libertad, puesto que deseamos hacer felices a cada uno de nuestros clientes.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que refleja mejor su situación, haciendo la marcación con una (X) en el espacio correspondiente.

- ❖ ¿Se cumplió con el tiempo pactado en los contratos?
() SI
() NO

- ❖ Por favor, indíquenos su grado de satisfacción con los productos o servicios que ofrece ALIANZA RICAURTE SAS; en una escala de 1 a 3, donde 1 es malo, 2 es regular y 3 es completamente satisfecho.

1() 2() 3()

- ❖ Por favor, valore del 1 al 3 (donde 1 es malo y 3 es excelente), los siguientes atributos de ALIANZA RICAURTE SAS.
 - Orientada a satisfacer al cliente 1() 2() 3()
 - Buena calidad 1() 2() 3()
 - Bien organizada 1() 2() 3()
 - Relación calidad-precio 1() 2() 3()
 - Calidad del servicio 1() 2() 3()
 - Servicio Post-Venta 1() 2() 3()

- ❖ A recomendado usted Alianza Ricaurte SAS a otras personas u organizaciones?
() SI
() NO

- ❖ ¿Compraría de nuevo en Alianza Ricaurte S.A.S?
() SI
() NO



ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL

CÓDIGO: FQ- 13

VERSIÓN: 0

F.A: 27/09/14


Pág. 1 de 1

Anexo C. Encuesta satisfacción laboral.

Las siguientes preguntas se realizaron con la intención de conocer el nivel de satisfacción y el grado de motivación que tienen los empleados al realizar su trabajo dentro de la empresa Alianza Ricaurte SAS.

PREGUNTAS		BUENO	REGULAR	MALO
1.	¿ME SIENTO SATISFECHO CON MI TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA?			
2.	¿ME SIENTO SATISFECHO CON MI HORARIO DE TRABAJO?			
3.	¿CONSIDERO QUE MI TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA EN RELEVANTE?			
4.	¿LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS QUE OBTENGO DE LA EMPRESA SATISFACEN MIS NECESIDADES BÁSICAS?			
5.	¿ME SIENTO SEGURO EN MI ÁREA DE TRABAJO?			
6.	¿CONOZCO LOS EPP Y LA MANERA CORRECTA DE USARLOS, NECESARIOS PARA REALIZAR MI TRABAJO?			
7.	¿ME SIENTO PARTICIPE DE LOS ÉXITOS Y FRACASOS DE MI ÁREA DE TRABAJO?			
8.	¿CONSIDERO QUE MIS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESTÁN BIEN DEFINIDAS?			
9.	¿CONSIDERO QUE MI JEFE TIENE BUENAS RELACIONES LABORALES CONMIGO?			
10.	¿CONSIDERO QUE TENGO BUENA RELACIÓN CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO?			

Anexo D. Caracterización de los procesos.

	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	CÓDIGO: CRT- 01	VERSIÓN: 0
		F.A: 27/10/14	Pág. 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO	Diseño e ingeniería					
OBJETIVO	Definir los elementos de entrada para tener una visión hacia dónde va el proyecto					
ALCANCE	Entregar al proceso de fabricación el diseño de la máquina totalmente terminado y rectificado.					
RESPONSABLE	Gerencia de diseño e ingeniería					
RECURSOS	Software de diseño, planos, componentes electrónicos y otras herramientas.					
PROVEEDORES (PROCESO QUE PROVEE)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Cliente	Necesidad planteada	Visita espacio, conocimiento necesidad, revisión equipos ya disponibles	Gerente de diseño e ingeniería	Claridad en lo que se necesita, espacio donde serán puestos a funcionar los equipos	Conocimiento de lo que se debe ensamblar y los planos del mismo	Diseño e ingeniería
Diseño e ingeniería	Datos tomados de la visita al cliente	Inicio de la creación de planos	Gerente de diseño e ingeniería	cumplimiento de las especificaciones requeridas	Planos y listado de materiales e insumos requeridos	Compras

Diseño e ingeniería	Pedido de planos y listado de materiales e insumos	Envío de planos y listado de materiales e insumos	Gerente de diseño e ingeniería	Cantidad de materiales e insumos requerida, planos adaptados a la necesidad	Planos y listado de materiales e insumos requeridos ya enviados a gerente administrativo y financiero	Gerente administrativo y financiero
Diseño e ingeniería	Requerimientos parte electrónica	Planos y listado de materiales parte electrónica	Coordinador ensamble y montaje eléctrico	Conocimientos de las necesidades en la parte electrónica	Conocimiento materia prima requerida para el montaje eléctrico	Compras
Gestión integral de la calidad	Materias primas, consumibles, equipos	Asignación de tareas y grupos de trabajo, inicio de transformación de materias primas	Gerente de diseño e ingeniería	Asignación de tareas adecuadas	Equipos terminados	Gestión integral de la calidad
Diseño e ingeniería	planos	Recepción de planos y directrices	Gerente de diseño e ingeniería	Verificación de planos	Conocimiento equipo a montar	Operario de montaje y auxiliar de montaje
Diseño e ingeniería	Orden de montaje	Planificar la materia prima requerida para el montaje	Gerente de diseño e ingeniería	Cumplimiento de las especificaciones requeridas	Conocimiento materia prima requerida para el montaje	Compras
Gestión integral de la calidad	Materias primas, consumibles, equipos terminados	Asignación de tareas y grupos de trabajo, inicio de montaje	Gerente de diseño e ingeniería	Asignación de tareas adecuadas	Equipos funcionando en las locaciones del cliente	Gestión integral de la calidad



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

CÓDIGO: CRT- 02

VERSIÓN: 0

F.A: 27/10/14

Pág. 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO	Fabricación.					
OBJETIVO	Fabricación de equipos con altos estándares de calidad.					
ALCANCE	Entregar al proceso de montaje las piezas totalmente terminadas y pulidas para su unión y terminación del producto.					
RESPONSABLE	Gerencia general					
RECURSOS	Materias primas, equipos, personal e infraestructura.					
PROVEEDORES (PROCESO QUE PROVEE)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Cliente	Necesidad planteada	Visita espacio, conocimiento necesidad, revisión equipos ya disponibles	Gerente general	Claridad en lo que se necesita, espacio donde serán puestos a funcionar los equipos	Conocimiento de lo que se debe ensamblar y los planos del mismo	Diseño e ingeniería
Cliente	Pago anticipo	Recibo anticipos	Gerente administrativo y financiero	Revisar que la cantidad de dinero sea la misma pactada en el contrato	Dineros listos para ser usados	Compras

Diseño e ingeniería	Planos	Recepción de planos y directrices	Gerente general	Verificación de planos	Conocimiento equipo a desarrollar	Producción
Diseño e ingeniería	Orden de producción	Planificar la materia prima requerida	Gerente general	Cumplimiento de las especificaciones requeridas	Conocimiento materia prima requerida	Compras
Diseño e ingeniería	Requerimientos parte electrónica	Planos y listado de materiales parte electrónica	Coordinador ensamble y montaje eléctrico	Conocimientos de las necesidades en la parte electrónica	Conocimiento materia prima requerida para el ensamble y montaje eléctrico	Compras
Diseño e ingeniería	Orden de compra y revisión de inventario	Elaboración del pedido de materia prima	Gerente administrativo y financiero	Cumplimiento de las especificaciones requeridas por producción y la materia prima almacenada ya en bodega	Pedido materia prima	Producción
Gerente administrativo y financiero	Materias primas, consumibles, equipos	Revisión de la calidad de las materias primas, consumibles y equipos	Gestión integral de la calidad	cumplimiento de las especificaciones y cantidades requeridas, buen funcionamiento de los equipos	Materias primas, consumibles y equipos listo para su uso	producción

Gestión integral de la calidad	materias primas, consumibles, equipos	Asignación de tareas y grupos de trabajo, inicio de transformación de materias primas	Gerente general	Asignación de tareas adecuadas	Equipos terminados	Gestión integral de la calidad
Diseño e ingeniería	Materias primas, consumibles y equipos parte electrónica	Asignación de tareas y grupos de trabajo, inicio de transformación de materias primas parte electrónica	Coordinador ensamble y montaje eléctrico	Conocimientos de las necesidades en la parte electrónica	Componentes eléctricos terminados	Producción
Producción	Equipos terminados	Revisión de la calidad de los equipos terminados	Gestión integral de la calidad	Acabados perfectos y funcionamiento correcto	Equipos terminados y listos para envío	Producción
Gestión integral de la calidad	Equipos terminados y listos para envío	Envío equipos	Gerente administrativo y financiero	Embalaje correcto, lugar de destino	Equipos en locación del cliente listos para desembalar	Transporte



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

CÓDIGO: CRT- 03

VERSIÓN: 0

F.A: 27/10/14

Pág. 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO	Montaje
OBJETIVO	Dar por terminado el diseño entregado por el gerente de diseño e ingeniería.
ALCANCE	Entregar el producto terminado al cliente.
RESPONSABLE	Gerencia general
RECURSOS	Materias primas, equipos, personal e infraestructura.

Cliente	Pago anticipo	Recibo anticipos	Gerente administrativo y financiero	Revisar que la cantidad de dinero sea la misma pactada en el contrato	Dineros listos para ser usados	Compras
Diseño e ingeniería	Planos	Recepción de planos y directrices	Gerente general	Verificación de planos	Conocimiento equipo a desarrollar	Producción
Diseño e ingeniería	Orden de producción	Planificar la materia prima requerida	Gerente general	Cumplimiento de las especificaciones requeridas	Conocimiento materia prima requerida	Compras

Diseño e ingeniería	Requerimientos parte electrónica	Planos y listado de materiales parte electrónica	Coordinador ensamble y montaje eléctrico	Conocimientos de las necesidades en la parte electrónica	Conocimiento materia prima requerida para el ensamble y montaje eléctrico	Compras
Diseño e ingeniería	Orden de compra y revisión de inventario	Elaboración del pedido de materia prima	Gerente administrativo y financiero	Cumplimiento de las especificaciones requeridas por producción y la materia prima almacenada ya en bodega	Pedido materia prima	Producción
Gerente administrativo y financiero	Materias primas, consumibles, equipos	Revisión de la calidad de las materias primas, consumibles y equipos	Gestión integral de la calidad	Cumplimiento de las especificaciones y cantidades requeridas, buen funcionamiento de los equipos	Materias primas, consumibles y equipos listo para su uso	Producción
Gestión integral de la calidad	materias primas, consumibles, equipos	Asignación de tareas y grupos de trabajo, inicio de transformación de materias primas	Gerente general	Asignación de tareas adecuadas	Equipos terminados	Gestión integral de la calidad

Diseño e ingeniería	Materias primas, consumibles y equipos parte electrónica	Asignación de tareas y grupos de trabajo, inicio de transformación de materias primas parte electrónica	Coordinador ensamble y montaje eléctrico	Conocimientos de las necesidades en la parte electrónica	Componentes eléctricos terminados	Producción
Producción	Equipos terminados	Revisión de la calidad de los equipos terminados	Gestión integral de la calidad	Acabados perfectos y funcionamiento correcto	Equipos terminados y listos para envío	Producción
Gestión integral de la calidad	Equipos terminados y listos para envío	Envío equipos	Gerente administrativo y financiero	Embalaje correcto, lugar de destino	Equipos en locación del cliente listos para desembalar	transporte



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

CÓDIGO: CRT- 04

VERSIÓN: 0

F.A: 27/10/14

Pág. 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO	Gestión administrativa y financiera					
OBJETIVO	Lograr la eficiencia de los recursos económicos de la empresa.					
ALCANCE	Mantener la eficiencia de la parte de gestión administrativa y financiera.					
RESPONSABLE	Gerente Administrativo y Financiero					
RECURSOS	Software contable y documentos contables					
PROVEEDORES (PROCESO QUE PROVEE)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Cliente	Orden de compra	Recibo y análisis de la orden de compra	Gerente administrativo y financiero	Lectura rigurosa de la orden de compra	Conocimiento de todas las características del proyecto a realizar.	Gerencia general
Diseño e ingeniería	Lista de materiales requeridos	Revisión lista de materiales, búsqueda de proveedores en el listado maestro y pedido de cotizaciones	Gerente administrativo y financiero	conocimiento material requerido, búsqueda adecuada listado maestro	Cotizaciones de proveedores con materiales requeridos	Gerencia general

Proveedor	Cotizaciones de materiales	Revisión y aprobación cotizaciones de materiales	Gerente administrativo y financiero	cumplimiento de las especificaciones requeridas	Proveedor seleccionado	Compras
Compras	Proveedor seleccionado	Envío orden de compra por materiales	Gerente administrativo y financiero	Conocimiento lugar y tiempo de entrega	Materia prima lista para ser verificada	Gestión de calidad.
Cliente	Pago anticipo	Recibo anticipos	Gerente administrativo y financiero	Revisar que la cantidad de dinero sea la misma pactada en el contrato	Dineros listos para ser usados	Compras
Gerente administrativo y financiero	Facturas de los materiales comprados	Revisión de las facturas, cancelación de anticipos	Gerente administrativo y financiero	Revisión de precios acorde con las cotizaciones y el material recibido	Facturas canceladas	Auxiliar contable
Gerente administrativo y financiero	Balances generales, estados de resultados	Revisión de todos los aspectos contables tales como el buen uso del software	Gerente administrativo y financiero	Igualdad entre lo real y lo que se tiene en el software	Equipos funcionando en las locaciones del cliente.	Gestión de calidad.
Cliente	Pago saldos	Recibo saldos	Gerente administrativo y financiero	Revisar que la cantidad de dinero sea la misma pactada en el contrato	Dineros listos para ser usados.	Cliente.



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

CÓDIGO: CRT- 05

VERSIÓN: 0

F.A: 27/10/14

Pág. 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO	Compras
OBJETIVO	Mantener un orden de las compras, de materiales e insumos que se realizan dentro de la organización.
ALCANCE	Mantener la calidad de la materia prima con ayuda del listado maestro de proveedores
RESPONSABLE	Gerente administrativo y financiero
RECURSOS	Listado maestro de proveedores y orden de compras.

PROVEEDORES (PROCESO QUE PROVEE)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Diseño e ingeniería	Lista de materiales requeridos	Revisión lista de materiales, búsqueda de proveedores en el listado maestro y pedido de cotizaciones	Gerente administrativo y financiero	Conocimiento material requerido, búsqueda adecuada listado maestro	Cotizaciones de proveedores con materiales requeridos	Gerencia general
Proveedor	Cotizaciones de materiales	Revisión y aprobación cotizaciones de materiales	Gerente administrativo y financiero	Cumplimiento de las especificaciones requeridas	Proveedor seleccionado	Compras

Compras	Proveedor seleccionado	Envío orden de compra por materiales	Gerente administrativo y financiero	Conocimiento lugar y tiempo de entrega	Materia prima lista para ser verificada	Gestión integral de la calidad
Proveedor	Materiales, insumos y factura de compra	Recibo de materiales, insumos y factura	Gerente administrativo y financiero	Material e insumos pedidos, cantidad y calidad	Materia prima e insumos lista para uso	Producción



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

CÓDIGO: CRT- 06

VERSIÓN: 0

F.A: 27/10/14

Pág. 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO	Revisión Gerencial
OBJETIVO	Dirigir la organización basado en lineamientos estratégicos, gestionando adecuadamente los procesos de la organización.
ALCANCE	Llevar a la organización al cumplimiento de objetivos.
RESPONSABLE	Gerente general
RECURSOS	Auditorías e indicadores.

PROVEEDORES (PROCESO QUE PROVEE)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Todos los procesos del SGC.	<ul style="list-style-type: none">-Desempeño e informes de los procesos de la organización.-Resultados del SGC.-Información para la revisión por la dirección.-Evaluación de la satisfacción del cliente.	<ul style="list-style-type: none">-Revisión de cada uno de los informes recibidos.-Programación de actividades de mantenimiento preventivo.-Programación de actividades de capacitación e inducción del personal.-Asignación de labores al personal.	Gerente general	Dirección de la organización.	<ul style="list-style-type: none">-Metas-Actas de revisión por la dirección.-Lineamientos estratégicos.-Plan de mejora.-Cronograma de actividades.	Todos los procesos del SGC



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

CÓDIGO: CRT- 07

VERSIÓN: 0

F.A: 27/10/14

Pág. 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de calidad.
OBJETIVO	Revisar la calidad en materiales, insumos y equipos terminados.
ALCANCE	Mantener altos estándares de calidad en cada uno de nuestros procesos.
RESPONSABLE	Gerente general.
RECURSOS	Registro de no conformidades y auditorías.

PROVEEDORES (PROCESO QUE PROVEE)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Gerente administrativo y financiero	Materias primas, consumibles, equipos antes de envió a producción.	Revisión de la calidad de las materias primas, consumibles y equipos	Gerente general	Cumplimiento de las especificaciones y cantidades requeridas, buen funcionamiento de los equipos	Materias primas, consumibles y equipos listo para su uso.	Producción

Producción	Equipos terminados	Revisión de la calidad de los equipos terminados	Gerente general	Acabados perfectos y funcionamiento correcto	Equipos terminados y listos para envío.	Producción
Gerente administrativo y financiero	Materias primas, consumibles, equipos	Revisión de la calidad de las materias primas, consumibles y equipos	Gerente general	Cumplimiento de las especificaciones y cantidades requeridas, buen funcionamiento de los equipos	Materias primas, consumibles y equipos listo para su uso	Operario de montaje y auxiliar de montaje
Operario de montaje y auxiliar de montaje	Equipos funcionando en las locaciones del cliente	Revisión de la calidad de los equipos terminados	Gerente general	Acabados perfectos y funcionamiento correcto	Equipos listos para la entrega al cliente	Cliente



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

CÓDIGO: CRT- 08

VERSIÓN: 0

F.A: 27/10/14

Pág. 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO	Transporte
OBJETIVO	Entregar los montajes en el menor tiempo posible y en excelente estado.
ALCANCE	Transportar los montajes hacia su lugar de destino.
RESPONSABLE	Gerente general.
RECURSOS	Camión, montacargas.

PROVEEDORES (PROCESO QUE PROVEE)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Producción	Equipos terminados	Hacer entrega al gerente administrativo y financiero el equipo terminado.	Operario a cargo.	Entrega justo a tiempo.	Equipos terminados y listos para envío.	Producción
Gerente administrativo y financiero	Equipos terminados	Llamar al montacargas para transportar el equipo terminado.	Gerente administrativo y financiero	Verificación del tiempo disponible para el envío.	Envío del equipo.	Operario de montaje y auxiliar de montaje
Operario de montaje y auxiliar de montaje	Equipos terminados en excelente estado.	Revisión de la calidad de los equipos terminados	Gerente general	Acabados perfectos y funcionamiento correcto	Equipos listos para la entrega al cliente	Cliente

Anexo E. Procedimiento control de documentos y registros

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PRQ- 01	VERSIÓN: 0
		F.A: 01/02/14	Pág. 1 de 9

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

1. OBJETIVO

Definir controles para la creación, aprobación, implementación, manejo y archivo de los documentos del S.G.C. en la “**Alianza Ricaurte SAS**”.

2. ALCANCE


Aplica a todos los documentos internos del S.I.G.C. y externos que incidan en la calidad del servicio.

3. RESPONSABLE

Gerente de calidad.

4. DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Copia Controlada:** Copia de un documento del Sistema de Gestión de la calidad interno o externo entregada a una persona específica, la cual debe ser reemplazada por una versión nueva cada vez que esta se genere. Se identifica porque tiene sello de “Copia Controlada”.
- **Copia No Controlada:** Copia de un documento del Sistema de Gestión de la Calidad entregada a una persona específica, sin compromiso de actualización a las nuevas versiones. Se identifica porque no tiene ningún tipo de sello.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documento Interno:** Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que se generan en la empresa.
- **Documentos Externos:** Documentos requeridos y utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad que son generados por entidades diferentes a la organización.

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
María Camila Gutiérrez Gerente de Calidad	Antonio Gutiérrez Gerente General	Comité de Calidad
Firma: 	Firma:	Acta 03

→

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PRQ- 01	VERSIÓN: 0
		F.A: 01/02/14	Pág. 2 de 9

- **Documento Obsoleto:** Documento que no tiene vigencia, o ha sido reemplazado por otro.
- **Manuales de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Plan de Calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Instructivo:** Documento que describe la secuencia de pasos detallada a seguir para realizar una actividad o proceso.


5. DESARROLLO

5.1. NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

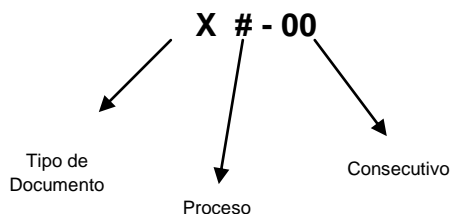
Todos los documentos generados para el S.G.C. de la empresa **ALIANZA RICAURTE SAS**, deberán ir en letra Arial No. 12; cuando se requiera el número de la letra podrá disminuirse o en presentación de tablas y cuadros.

Encabezado

Los documentos del S.I.G.C. de la empresa **ALIANZA RICAURTE SAS** (Manuales, Procedimientos, Planes de Calidad, Programas, Fichas Técnicas, Instructivos y Otros), tendrán el siguiente encabezado, el cual estará ubicado en todas las hojas del documento.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO: X-#-00	VERSIÓN:
		F.A:	Pág. # de #

- Logo: Es la identificación gráfica de la empresa.
- Nombre del Documento: Descripción detallada del nombre del documento.
- Código: Hace referencia a la identificación del documento del S.G.C. Se utilizará la siguiente codificación:



	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PRQ- 01	VERSIÓN: 0
		F.A: 01/02/14	Pág. 3 de 9

X: Tipo de Documento

#: Proceso

00: Consecutivo, de carácter numérico y representa la secuencia de la documentación iniciando con 01 por proceso.

CODIFICACION

TIPO DE DOCUMENTO		PROCESO	
Procedimiento	PR	Gerencia Estratégica	GE
Formato	F	Diseño e Ingeniería	DI
Manuales	M	Montaje	M
Instructivo	I	Gestión Integral de la Calidad	Q
Planes de Calidad	PC	Ensamble	E
Fichas Técnicas	FT	Gestión Administrativa y Financiera	F
Programas	PG	Mejora Continua	MC
Otros Documentos	OD	Gestión SySO y Ambiental	SA
		Compras	C

Ejemplo: **FQ-01**. EQUIVALE A Formato de Calidad No. 1.

→ Versión: Identifica el consecutivo de modificaciones que afectan el documento. La primera versión sale aprobada como cero (0). Si tiene modificaciones sigue con el consecutivo respectivo y cambia de color de identificación así:



PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO: PRQ- 01

VERSIÓN: 0

F.A: 01/02/14

Pág. 5 de 9

- Objetivo: Define sin ambigüedad el tema y el propósito del procedimiento. Sirve también para completar la información al título.
- Alcance: Su propósito es establecer los límites de aplicabilidad de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Responsable: Indica el cargo de la persona o las personas de la empresa responsables de la aplicación del procedimiento
- Definiciones: Contiene la lista de términos técnicos con sus definiciones y la equivalencia de palabras y abreviaturas que se emplean en el procedimiento y se consideran convenientes incluir para una mejor interpretación del mismo.
- Desarrollo: Se realiza una descripción detallada y en diagrama de proceso, las actividades a realizar, indicando el responsable de la misma.
- Documentos: Recopilación de documentos nombrados en el desarrollo del documento.
- Historial / Versiones: Incluye las tres últimas versiones del documento, en la siguiente tabla:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DISTRIBUCIÓN

Pie de Página

El pie de página, contendrá la siguiente información y se ubicará en la primera hoja del documento.

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
Nombre	Nombre	
Cargo	Gerencia	
Firma:	Firma:	# de comité de aprobación

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PRQ- 01	VERSIÓN: 0
		F.A: 01/02/14	Pág. 6 de 9

- Elaborado Por: Nombre de la persona, Cargo y Firma de la persona que elaboró el documento
- Revisado Por: Nombre de la persona, Gerente y Firma de la persona que revisa el documento.
- Aprobado Por: Tipo de comité de calidad que aprueba y se relaciona el número de acta que soporta la aprobación del documento.

5.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

5.2.1 Identificación de Necesidad de Crear o Modificar Documentos

Los encargados de cada Proceso (Gerencia estratégica, Diseño e Ingeniería, Montaje, Gestión Integral de la calidad, ensamble, compras, mejora continua, gestión SYSO y Ambiente, Gestión Administrativa y Financiera) identifican la necesidad de crear o modificar un documento, teniendo en cuenta la importancia de este como documento de apoyo en los procesos del S.G.C.

La solicitud de crear o modificar un documento se realiza mediante el formato **“Solicitud de Creación y Modificación de Documentos” FQ-02**, el cual es diligenciado y enviado digitalmente al Departamento de Calidad. .

5.2.2 Aprobación de los Documentos

Todos los documentos elaborados para el Sistema de Gestión de la Calidad, serán revisados por la Gerencia, y aprobados por el equipo de SIGC según su requerimiento.

5.2.3 Elaboración o Modificación del Documento

El Departamento de calidad debe elaborar o modificar el documento solicitado, teniendo en cuenta la solicitud escrita en el formato **“Solicitud de Creación y Modificación de Documentos” FQ- 02** y las condiciones descritas en el numeral 5.1 Normalización, de este documento.

Se le asigna un código en caso de ser un nuevo documento o se modifica la versión cuando el documento ya existe.

5.2.4 Difusión o Distribución

El Departamento de Calidad realiza la entrega del documento creado o modificado en medio físico o digital al personal requerido, oficializando esta actividad con la firma de recibido en el formato **“Distribución de Documentos” FQ-03**, recoge las

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PRQ- 01	VERSIÓN: 0
		F.A: 01/02/14	Pág. 7 de 9

copias obsoletas, identificándolas con una “x” por el lado de la hoja utilizada, estas copias son utilizadas como papel para reciclaje y en caso de contener información confidencial de la empresa se destruyen.

Todos los documentos controlados en el S.I.G.C. se identifican con el sello de **COPIA CONTROLADA** en la parte inferior del encabezado y en todas las páginas del documento; en caso de no observarse esta identificación se hace referencia a que es un documento **NO CONTROLADO** por el proceso de mejoramiento continuo

Para la distribución de los documentos externos que afecten la calidad del servicio se aplica la misma metodología que para los documentos internos.

5.2.5 Control de Documentos

En el proceso de Mejoramiento Continuo se relaciona los documentos internos y externos como (reglamentos sectoriales, normas técnicas internacionales, nacionales, sectoriales o de empresas, guías, catálogos o manuales) del S.I.G.C., en el “**Listado Maestro de Documentos**” **ODQ-01**, así se tendrá actualizado y disponible un índice de referencia de los documentos para los miembros de la organización y las fechas de actualización serán la forma de verificar su control.

A todos los documentos del S.I.G.C., que estén en poder de las personas que figuran en la respectiva lista de distribución, se le debe colocar el sello de **COPIA CONTROLADA**, para mantener el control únicamente sobre estos documentos.

Se garantiza que los documentos se conservan legibles: si se encontrase un documento en mal estado se reemplaza con otro ejemplar de la misma versión y contenido.

5.2.6 Revisión de los Documentos

Los Responsables de cada proceso, revisarán los documentos que apliquen al S.I.G.C., con el objetivo de evaluar posibles cambios de acuerdo a las necesidades existentes.

Una segunda revisión se hará en las auditorías internas de calidad programadas por el Departamento de S.I.C.G, o en aquellas realizadas por entes externos.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PRQ- 01	VERSIÓN: 0
		F.A: 01/02/14	Pág. 8 de 9

5.3 CONTROL DE REGISTROS

Alianza Ricarte garantiza la legibilidad de los registros aplicando las siguientes condiciones:

5.3.1 Para los registros físicos:

- Serán con letra legible (preferiblemente imprenta).
- Debe llenarse a tinta, no a lápiz.
- Llenar todos los espacios y si no aplica colocar N/A.
- Evitar tachones y enmendaduras.
- Firmar con nombres de quien diligencia.
- Los registros deben utilizarse en tiempo real.
- Hacerlo en consecutivo.
- Archivarlo correctamente en sitio y carpeta correspondiente.
- Diligenciar las observaciones si son necesarias.
- Tener en cuenta las copias, si se requiere.

5.3.2 Para los registros digitales

- * Respetar el formato
- * Organización clara de archivos en carpetas claramente identificadas
- * Diligenciar todos los campos del formato

La identificación de los registros se realizará por medio de los códigos descritos en el numeral **5.1 Normalización de Documentos**.

El Control de los formatos se llevará por medio del formato “**Control de Registros**” FQ-04.

PROCESO	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN		RESPONSABLE
	NOMBRE	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO	ACCESO	



PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO: PRQ- 01

VERSIÓN: 0

F.A: 01/02/14

Pág. 9 de 9

- Proceso: Describe el proceso al cual pertenece el documento.
- Nombre: Describe el nombre del documento.
- Código: Código correspondiente al documento.
- Almacenamiento: Lugar donde están ubicados los registros del S.I.G.C.
- Acceso: Es el nivel de clasificación de las personas que tienen acceso a dichos registros, puede ser:

Confidencial: Solo área responsable y autoriza consulta.

Restringido: Consulta áreas involucradas.

General: Sin limitaciones.


- Responsable: Persona encargada del diligenciamiento y archivo del registro.

6. DOCUMENTOS

- Solicitud de Creación y Modificación de Documentos FQ-02.
Distribución de Documentos FQ-03.
- Control de Registros FQ-04
- Listado Maestro de Documentos ODQ-01

7. HISTORIAL / VERSIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DISTRIBUCIÓN
0	Versión Inicial.	GERENTE SGC

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC-01	VERSIÓN: 1
		F.A: 01/02/14	Pág. 1 de 19

Anexo F. Manual de calidad.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ALIANZA RICAURTE SAS.



TABLA DE CONTENIDO

PORTADA	117
INTRODUCCIÓN	4
1. GENERALIDADES	5
1.1. RESEÑA HISTORIA.....	5
2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	5
2.1. PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	7
3. POLITICA DE CALIDAD.....	7
3.1. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	8
3.2. MISIÓN.....	8
3.3. VISIÓN.....	8
3.4. EXCLUSIONES.....	8
REGISTRO DE COPIAS CONTROLADAS.....	8
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	10
4.1 REQUISITOS GENERALES.....	10
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	10
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	12
5.2 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	12
5.3 ENFOQUE AL CLIENTE.....	12
5.4 POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	12
5.5 PLANIFICACIÓN.....	12
5.6 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	1283
5.7 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	1283
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	1284
6.2 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS.....	1294
6.3 RECURSOS HUMANOS.....	1294
6.4 INFRAESTRUCTURA.....	1294
6.5 AMBIENTE DE TRABAJO.....	1294
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	1305
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	1305
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	1305
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.....	1305



MANUAL DE CALIDAD


CÓDIGO: MC-01

VERSIÓN: 1

F.A: 01/02/14

Pág. 3 de 19

7.4	COMPRAS.....	1316
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	1316
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	17
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	18
8.1	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	18
8.2	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.....	18
8.3	ANÁLISIS DE DATOS.....	19
8.4	MEJORA.....	19

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC-01	VERSIÓN: 1
		F.A: 01/02/14	Pág. 4 de 19

INTRODUCCIÓN

Hoy en día es de gran importancia que las organizaciones logren satisfacer al cliente, para esto se hace necesario la adopción de un sistema de gestión de la calidad que favorezca las metas y los objetivos establecidos por la empresa haciéndose de esta manera más competitiva en el mercado. Asimismo Alianza Ricaurte S.A.S quiere ofrecer a sus clientes garantía y confianza ante los servicios prestados.

El presente manual incluye el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, haciendo referencia a los procedimientos documentados establecidos para el sistema, y una descripción de la interacción entre estos procedimientos.

El objetivo de este manual es proporcionar el panorama general del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual va ser un documento abierto dentro de la organización, para que los empleados y visitantes de la misma tengan una idea de cómo funciona la organización.

Por otra parte también estará expuesta cada una de las exclusiones de la norma ISO 9001:2008 que no aplican para la organización, con argumentos detallados de su exclusión.

De igual forma se incluyen en este Manual una descripción de las actividades más importantes desarrolladas por Alianza Ricaurte S.A.S, las principales características de su sistema de calidad y la interacción de sus procesos, la política de calidad, declaraciones de responsabilidad y autoridad.



1. GENERALIDADES

1.1. RESEÑA HISTORICA

Alianza Ricaurte SAS es una empresa familiar formada desde hace 45 años, cuyo fin primordial era el de la fundición. En esa época la empresa era conocida como Taller de Fundición y Mecánica Ricaurte S. A. durante este transcurso de tiempo se identificó por la excelente calidad de su fundición.

Asimismo hace dos años aproximadamente la empresa era conocida como Industrias Ricaurte Ltda, la cual decidió cambiar su razón social por Alianza Ricaurte S.A.S, por los beneficios que le traía adquirir su nuevo apellido S.A.S.

Desde aproximadamente 19 años la Empresa tomo un nuevo rumbo cuando uno de los hijos del fundador decidió llevar las riendas de la misma, aportando su capacidad intelectual gracias a que se había preparado para tal fin. Desde este momento el taller deja de lado su misión original y se convierte en una de las empresas destacadas del sector metalmecánica, ofreciendo servicios de torneado, cepillado, fresado etc.; El Ing. Antonio Gutiérrez Cortes agregó una nueva Misión a la Empresa "La soldadura TIG"; teniendo un especial cuidado en la selección del personal a cargo de esta labor: además de adquirir equipos que acreditara a este tipo de soldadura.

Al tener que aumentar sus servicios los clientes fueron aumentando más y más, caracterizándose por ser una de las empresas más grandes de la región destacándose como sus clientes principales:


- AVIDESA MAC POLLO. BUCARAMANGA.
- PASTEURIZADORA FRESKALECHE S.A. BUCARAMANGA
- INCUBADORA DEL ORIENTE. BUCARAMANGA
- INCUBADORA ANDINA. BUCARAMANGA.
- INDÚSTRIA COLOMBIANA DE LÁCTEOS. SIMIJACA.
- PASTEURIZADORA LA MEJOR. CUCUTA.
- PASTEURIZADORA RIKALAC S.A. BUCARAMANGA.
- FRUTAS POTOSI. BUCARAMANGA.
- MODULOS INDUSTRIALES. BUCARAMANGA.
- TRIPLEX SANTANDER. BUCARAMANGA.
- PASTEURIZADORA DE LECHE DE SANTANDER. BUCARAMANGA.
- INDUSTRIA DE ALIMENTOS LA FRAGANCIA. BUCARAMANGA.
- CHOCOLATE GIRONES S. A. BUCARAMANGA.
- Entre otras...

2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

2.1. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Por su capacidad tecnológica y gracias a la experiencia adquirida desde sus inicios, Alianza Ricaurte S.A.S ofrece a sus clientes productos especializados enfocados hacia dos importantes líneas de proceso:

Maquinaria Industrial: Diseño, Rediseño, fabricación y Montaje de máquina para el uso industrial creadas para las Industrias Lácteas, Avícola, Cárnica y Petroquímica.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC-01	VERSIÓN: 1
		F.A: 01/02/14	Pág. 6 de 19

Líneas de Conducción: Diseño, Instalación y montaje de líneas de conducción de fluidos, al igual que le mantenimiento y reparación de las mismas.

Adicionalmente con el propósito de satisfacer las crecientes necesidades de sus clientes ofrece también los siguientes servicios:

- Soldadura por medio del Proceso Orbital.
- Montaje de plantas Industriales

Dentro de los productos líderes que son fabricados en la empresa encontramos los siguientes:

- máquinas lavadoras de cestillos, guacales, bidones y cantinas.
- máquinas hiladoras para queso.
- tolvas para el almacenamiento de subproductos de beneficio de pollos.
- tanques aislados tipo termo para almacenamiento de leche.
- máquinas dosificadoras de frutas y yogurt.
- despulpadoras de frutas.
- marmitas para cocción de queso & arequipe.
- tornillos de transporte o transportadores sin-fin.
- ductos de conducción de alimentos.
- accesorios para el procesamiento de pollos, cuchillas para corte, ganchos etc.
- tanques a presión en diferentes materiales.
- carro tanques para el transporte de leche.
- piñones en fundición gris.
- máquinas lavadoras de panzas & libros.
- sistema de transporte por cadenas, bandas, cangilones, tornillos sin fin.
- rediseño de maquinaria de tipo industrial para plantas de procesos.
- sistema para recolección y transporte, prensado de material sólido.
- equipos en general en acero inoxidable.
- plantas para proceso de cacao, amargo de cacao.
- fabricación de equipos y tanques en acero inoxidable.
- tanques enfriadores de leche en las fincas.
- maquinas empacadoras de líquidos y sólidos.
- procesos de soldaduras automática orbital.
- montaje de líneas de vapor, aire hidráulicas, agua, aislamientos térmicos, agua bancos de hilo.
- fabricación de equipos para el traslado, almacenamiento, compactación y procesamiento de residuos sólidos y manejo de basuras.

La mayoría de los productos ofrecidos por nuestra empresa son fabricados en acero inoxidable, teniendo especial cuidado en el acabado que se le debe de dar a estos ya que debe de ser de tipo sanitario y en acero al carbón.

- lavadora guacales CAMPOLLO S. A.
- lavadora de cestillos FRESKALECHE S.A.

3. POLITICA DE LA CALIDAD

Alianza Ricaurte S.A.S es una empresa dedicada a la fabricación de máquinas en acero inoxidable y acero carbón para la industria alimenticia, la cual está comprometida a trabajar con altos estándares de calidad, satisfaciendo así cada uno de los requerimientos y expectativas de sus clientes, para ello garantiza impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo, solidaridad, y un elevado compromiso de mejora continua.



3.1. Objetivos de calidad

- Satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros clientes.
- Garantizar la eficacia y la eficiencia de cada uno de nuestros proyectos según los términos convenidos con los clientes.
- Promover programas para impulsar una cultura basada en calidad.
- Inculcar principios y valores dentro de nuestra organización para garantizar seguridad en nuestras operaciones.
- Fortalecer las competencias permanentemente del talento humano para lograr un compromiso con la mejora continua.

3.2. Misión

Proveer soluciones integrales en el diseño, fabricación y montaje de equipamiento industrial, con estándares productivos, de seguridad en el trabajo, con bajo impacto ambiental en sus procesos, con equipos de última tecnología, mano de obra calificada comprometida con la calidad y eficacia en el servicio a nuestros clientes, para asegurar la rentabilidad y expansión en el mercado nacional.

3.3. Visión

En el 2015 Alianza Ricaurte será reconocida a nivel nacional como una empresa de alto valor agregado por la calidad de sus diseños, fabricación y montajes de equipamiento industrial, por sus certificaciones de calidad, seguridad en el trabajo y medio ambiente.

3.4. Exclusiones

En la empresa Alianza Ricaurte SAS se hace la exclusión de los siguientes numerales ya que no aplican para la organización.

- Se excluye el numeral 7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD, ya que Alianza Ricaurte SAS es una empresa productora y no comercializadora, puesto que no compran productos terminados, por otra parte.
- Se excluye el numeral 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MONITOREO Y MEDICIÓN, dado que los equipos que utiliza la organización ya vienen calibrados de entidades externas a ella.

REGISTRO DE COPIAS CONTROLADAS

00:	Copia en computador	1
01:	Gerente	1
02:	Director de Calidad	1
03:	Director de Operaciones	1
04:	Director de Planta	1



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC-01

VERSIÓN: 1

F.A: 01/02/14

Pág. 9 de 19

CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES

Revisión	Fecha	Cambio
01	Sep/19/2003	Emisión
02	Oct/01/2014	Rediseño del manual de calidad. Versión 1.
03	Nov/24/2014	Emisión de la versión 1 del manual de calidad.

Elaboró	Revisó	Aprobó
María Camila Gutiérrez	Tania Carreño	Antonio Gutiérrez
Fecha: Sep./10/2003	Fecha: Sep./10/2003	Fecha: Sep./10/2003

Modificado Por	Revisado Por	Aprobado Por
Jenny Paola Ariza	Tania Carreño	Antonio Gutiérrez Gerente
Fecha: Oct/14/2014	Fecha: Nov/24/2014	Fecha: Nov/24/2014



4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

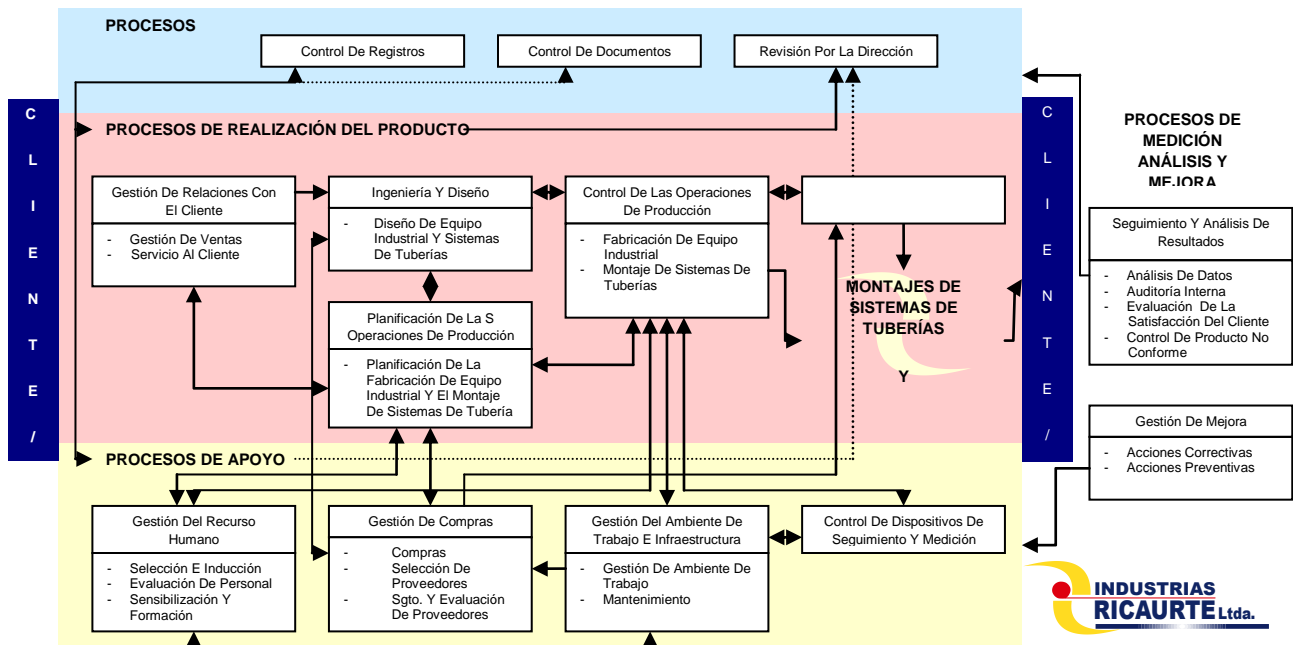
4.1 REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de la Calidad establecido para Alianza Ricaurte SAS comprende los procedimientos e instrucciones necesarios para la adecuada gestión de la realización de productos y prestación de servicios, los cuales están referenciados en el presente manual, y documentados y agrupados en cada uno de los procedimientos que se distribuyen a los responsables de los respectivos procesos.

La secuencia e interacción de estos procesos de la organización es la siguiente:

MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Propósito del proceso: Fabricación de equipo industrial y Montajes de líneas de conducción de fluidos.



4.2 REQUISISTOS DE LA DOCUMENTACIÓN

El sistema de gestión de la calidad de Alianza Ricaurte S.A.S. Está estructurado por el Manual de Calidad, donde se definen las políticas, se muestra el alcance y el compromiso, y rige la implementación del Manual de Procedimientos.



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC-01

VERSIÓN: 1

F.A: 01/02/14

Pág. 11 de 19

Todo documento relacionado con la calidad se publica formalmente de manera controlada, actualizada y se publica de nuevo por medio un sistema de publicación y recuperación diseñado para garantizar que se retiren copias obsoletas.

Los manuales de la calidad, los manuales de procedimientos, las normas de referencia, los formatos, los manuales de servicio y las especificaciones se someten, por procedimiento, al control de documentos.

El Gerente es la única persona autorizada para publicar o reimprimir los manuales controlados.

El Gerente de Calidad revisa la documentación controlada antes de que se publique y solo este puede modificar los documentos. Se emite un Listado Maestro de Documentos donde se demuestra si el ejemplar es actual. Los documentos obsoletos se sacan de circulación, uno por uno, al emitir la nueva publicación de los que se recuperan. Todo el personal tiene acceso a los datos que le correspondan.



5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El compromiso del Gerente de Alianza Ricaurte S.A.S. Se expresa en la declaración de la política de calidad. Se hace evidente de igual forma con la publicación de un Sistema de Gestión de la Calidad documentado, mediante los comunicados del Gerente de Calidad sobre asuntos relacionados con la calidad y mediante las rutinas de inducción que reciben los empleados nuevos, todo el personal recibe información sobre las políticas y los medios para llevarlas a la práctica.

Se encuentra definido un representante de la dirección de la empresa, en lo que se refiere a la calidad, tanto interna como externa, quien es el gerente de la organización Antonio Gutiérrez.

ENFOQUE AL CLIENTE

Existe un definido enfoque al cliente a partir de la solicitud de cotización donde se puede identificar la necesidad del mismo y a través de la evaluación de la satisfacción del cliente.

Existen registros que permiten dar seguimiento a los clientes, de igual forma se cuenta con un formato de quejas y reclamos donde llegan sus reclamos y sugerencias, y para la cual se ha definido un tiempo de respuesta dentro de los tres primeros días hábiles a la fecha del mensaje recibido del cliente.

5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD

En la declaración de la calidad el Gerente define las políticas de calidad de la empresa, así como sus objetivos y compromisos relevantes para las metas de la empresa y para las necesidades y expectativas de sus clientes. Asegurándose que todo el personal de la empresa comprenda, implemente y se apegue a dicha política.

5.3 PLANIFICACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad documentado es muy completo y comprende todos los aspectos, tanto de las actividades de la empresa como de los requisitos de la norma ISO 9001, según se apliquen a las mismas. Los procedimientos en los que se fundamenta este manual comprenden todos los requisitos para la planificación del sistema de gestión de la calidad, en particular, la necesidad de una revisión total del sistema de calidad.

Se han definido los objetivos correspondientes a los elementos esenciales de la calidad, y estos son medidos mediante la aplicación de Indicadores de Gestión de Calidad.



5.4 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Las líneas de responsabilidad de todo el personal se encuentran definidas en el organigrama administrativo. El manual de funciones se define aquellas responsabilidades y autoridad esenciales del personal, indicando los detalles de las funciones del puesto y los niveles de autoridad. Además, los procedimientos indican con toda claridad las responsabilidades relacionadas con su implementación.

La alta dirección asignó como representante de la dirección al gerente de la empresa Antonio Gutiérrez para que se encargara del mantenimiento del sistema de calidad, informar a la dirección del desempeño del sistema y asegurar que se conocen los requisitos del sistema.

5.5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La eficacia del sistema de calidad es vigilada por la administración de la empresa, encabezada por el Gerente y el gerente de calidad. La reunión para la revisión por la dirección está programada para llevarse a cabo una vez al año y en ella participan el Gerente, Gerente de calidad y el líder de Calidad para ello se elabora un programa de revisión que es aprobado por la Gerencia. El objetivo de esta revisión es examinar las irregularidades que se presenten en la operación del sistema de calidad de la empresa y en su contenido. Para este fin, el Director de Calidad realiza un análisis continuo de las acciones correctivas y preventivas emprendidas durante el año y de las faltas de cumplimiento que se hayan identificado por medio de auditorías, evaluaciones realizadas por organismos externos, quejas de los clientes y no conformidades.

Si como resultado en esta revisión, se estima necesario, se hacen las respectivas modificaciones de las políticas o el curso de acción del Sistema de Gestión de la Calidad. De esta revisión se conserva un registro con los detalles de las decisiones que se tomaron y los compromisos adquiridos por cada uno de los participantes con un plazo asignado para implementarlos. De esta manera se da por terminada la revisión del SGC del periodo correspondiente.



6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

Los recursos y la forma cómo son proporcionados se muestran a lo largo del Sistema de Gestión de la Calidad documentado e incluyen los procedimientos para su selección, adecuación y utilización, a partir de la auditoría interna de la calidad y la verificación, que comprende los temas de administración, de servicio a clientes y todas las formas de control del diseño y de los procesos para la fabricación de equipos industriales y el montaje de líneas de conducción.

6.2. RECURSOS HUMANOS

La provisión de recursos de personal, surgen a partir de la identificación de las necesidades de los mismos, ya sea, administrativo u operativo, y se asegura su aprovisionamiento evaluando dicha necesidad para determinar la disposición real del recurso. Además se garantiza su competencia a través de la selección e inducción del personal que ocupe cargos que influyen en la calidad del producto y en la prestación de servicios, y a través de la elaboración y aprobación de los perfiles de cada puesto de trabajo, el plan anual de capacitación asegura que el personal que realiza trabajos que afectan la calidad es competente con base en su educación, formación, habilidades y experiencia. Mediante el manual de funciones se realiza una definición de las necesidades de competencia para el personal que lleve a cabo actividades que afectan la calidad.

6.3. INFRAESTRUCTURA


Para la provisión de la infraestructura necesaria se realiza una revisión de recursos donde se identifican los equipos, maquinarias y herramientas necesarias para desarrollar el proceso adecuadamente. Identificadas las necesidades de infraestructura, se evalúa su adquisición, haciendo entrega a cada trabajador de las mismas. Además se asegura que las acciones de mantenimiento se lleven a cabo, a fin de garantizar el buen estado y correcto funcionamiento.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

La proporción de un adecuado ambiente de trabajo se apoya en el comité paritario, quién hace un diagnóstico de las condiciones de trabajo, salud e higiene industrial, factores de riesgo, medicina preventiva y del trabajo, análisis de los puestos de trabajo, condiciones de trabajo, y un diagnóstico ambiental. Todas estas actividades se desarrollan bajo la supervisión y asesoría de la ARP y dando cumplimiento a todas las disposiciones legales vigentes sobre el tema.

Según el diagnóstico de las condiciones del ambiente de trabajo el comité Paritario de salud ocupacional lleva a cabo acciones pertinentes, tales como:

- Diseño e implementación del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- Diseño e implementación del Programa de Salud Ocupacional.
- Reuniones de la ARP para prevenir riesgos psicosociales.

3		MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC-01	VERSIÓN: 1
			F.A: 01/02/14	Pág. 15 de 19

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Todas las actividades del proceso productivo son planificadas, coordinando la secuencia de los mismos con la provisión de personal calificado, materiales y recursos operativos en la fabricación de equipo industrial y el montaje de sistemas de tuberías a través de un Plan de Calidad que lo define.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Dentro de los procesos relacionado con el cliente se encuentran claramente definidos los procedimientos para llevar a cabo la gestión en la determinación e identificación de las necesidades del cliente, y formalizar legalmente las relaciones comerciales, así como, desarrollar las actividades relacionadas con la prestación del servicio postventa y soporte como parte del contrato.

Previo a la presentación de una oferta o aceptación de un pedido o contrato, la empresa procede a su revisión técnica, económica y de entrega, la realización de dicha revisión se evidencia mediante la firma del gerente de la empresa sobre la oferta presentada al cliente.

A través de la encuesta de satisfacción del cliente la empresa ha implementado sistemas de comunicación para obtener información sobre los productos fabricados, retroalimentación con el cliente, incluyendo además las reclamaciones.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Previo al desarrollo de cada diseño se define un responsable del mismo quien junto con el gerente establece las actividades a realizar y definen los plazos para su ejecución. Dicha planificación queda registrada en el documento datos de entrada del diseño. A medida que el diseño evoluciona, el plan se actualiza de acuerdo con el avance.

Toda la información que se aporta al diseño se documenta dentro de la actividad, incluyendo todos los requisitos legales y reglamentarios pertinentes. Por otra parte, el proceso de revisión garantiza que tales aportaciones sean adecuadas para los requisitos del proceso de diseño. En las reuniones de revisión se señalan todos aquellos requisitos incompletos o ambiguos y, antes de proseguir con la actividad de diseño, éstos se resuelven en colaboración con las partes correspondientes. El resultado de cada una de las fases del diseño se documenta como parte de la actividad de revisión del diseño y se plantea en términos de requisitos mensurables, los cuales se someten a evaluación para verificar qué:

- Cumplan con los requisitos de las entradas para el diseño.
- Los criterios de aceptación sean apropiados, ya sea que éstos se mencionen en la documentación o se haga referencia a ellos.
- Todos los aspectos críticos de seguridad o desempeño del diseño están bien identificados.



De igual forma para la verificación del diseño se realizan cálculos alternativos y comparaciones del nuevo diseño con uno anterior. Dichas actividades aunque se llevan a cabo se registran para constar evidencia de su ejecución. Además se llevan a cabo reuniones en las que participa todo el personal correspondiente.

Para el control y la identificación de los cambios en el diseño se añade la fecha y una versión que indique la modificación realizada. Adicional a esto se mantiene una relación de los documentos de cada proyecto con las revisiones, ediciones y fechas actualizadas. Cuando el diseñador de cualquiera de las fases del producto entrega el diseño a otros integrantes del equipo para que la evalúen, la prueben o la integren.

Dado que la validación del desempeño de los equipos fabricados por la empresa y el montaje de tuberías no puede lograrse hasta que ocurran las condiciones reales de funcionamiento, el responsable del diseño junto con el gerente revisa que los diferentes planos emitidos, así como las especificaciones que describan la construcción que el cliente solicitó en el contrato. De igual manera el cliente realiza la validación y suministra retroalimentación de los resultados del diseño antes de la elaboración del contrato.

7.4 COMPRAS

La empresa conserva los procedimientos para asegurarse que el producto adquirido cumpla con los requisitos exigidos. Todos los proveedores se someten a una evaluación basada en los criterios documentados; si son aceptados, serán anotados en la Lista de proveedores aprobados. Sólo se compra a las empresas que aparecen en la lista. Según lo establece el procedimiento, la empresa conserva un control de inspección y vigilancia. Se conservan registros de los proveedores.

Los documentos relativos a las compras detallan toda la información que describe el producto o servicio solicitado, incluyendo, en caso necesario, la referencia a las normas y a los códigos. Antes de utilizarlos, se verifica que todos estos documentos tengan completos los requisitos estipulados.

En caso de que la empresa opte por verificar el producto comprado en las instalaciones del proveedor, en los documentos de compra deben señalarse los detalles de los convenios de verificación y los medios para la liberación del producto.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los procedimientos documentados rigen todas las actividades de proceso. Dichas actividades son controladas mediante la verificación del cumplimiento de las especificaciones del producto en las diferentes operaciones que se realizan durante el mismo, por medio de las instrucciones de trabajo como planos y especificaciones de materiales y dimensiones, y registros documentados del trabajo realizado. No se realiza ningún proceso cuyos resultados no puedan verificarse a completamente por medio de la inspección visual o de pruebas de funcionamiento.



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MC-01

VERSIÓN: 1

F.A: 01/02/14

Pág. 17 de 19

Todo plano o cualquier otro documento suministrado por el cliente son claramente identificados y se controla siguiendo el procedimiento de control de documentos.

La empresa garantiza la conformidad del producto tanto en el proceso interno como en la entrega final mediante la documentación de las condiciones de calidad, verificaciones, y las pruebas a realizar al producto terminado que determinen si se han llevado a cabo los controles y procedimientos planeados, hasta validar el producto.

7.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Cuando el equipo requiere calibración por parte de un técnico especializado perteneciente a un ente calibrador certificado, el Director de Planta revisa los certificados expedidos para el equipo. Dicho certificado debe especificar la capacidad para asegurar la trazabilidad de la calibración efectuada respecto a una norma, indicando fecha de la calibración, sección calibrada, resultados, quien calibró y la respectiva norma que establece el patrón.



8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para el control de los procesos se realiza la recolección de datos durante el proceso productivo utilizando listas de chequeo.

Para asegurar el cumplimiento de las características del producto se siguen los planos al pie de la letra, diligenciando los formatos de verificación y validación del diseño y desarrollo. Además para cada proyecto desarrollado se elabora un plan de calidad que contiene todas las especificaciones y parámetros necesarios para su ejecución.

Con el registro Seguimiento a Proveedores, el Gerente de Calidad realiza el seguimiento al desempeño de los proveedores de la empresa evaluando calidad, cumplimiento en el despacho, precio y cumplimiento en la entrega.

Anualmente se realiza la planificación de auditorías mediante el documento “plan de auditoría”, teniendo en cuenta los procesos del sistema de gestión de la calidad importancia y las áreas a auditar. Se establece para este programa los plazos de realización para cada evento, así como la fecha en que se debe realizar la convocatoria de auditores. Con base en el programa establecido, se definen los criterios de la auditoría, el alcance y la frecuencia con la cual se llevará a cabo su ejecución.

8.2. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Cuando en la compra se detecta un producto o servicio no conforme luego de la inspección en la recepción se informa al Gerente general para definir el curso de acción a seguir.

Los suministros que no cumplan las condiciones de calidad exigidas en el pedido serán rechazados. Dicho rechazo significará la devolución del material al proveedor, hasta que sean corregidos en su totalidad los defectos detectados en la inspección.

Cuando considere necesario y aceptable el uso del producto no conforme, se informa el cliente telefónicamente para su aprobación.

Si es posible la utilización del producto no conforme siempre y cuando se realice una reparación ó reproceso se autoriza la acción dando ingreso al producto e identificándolo como Pendiente Para Corrección.

Realiza el reproceso del producto no conforme de acuerdo a las indicaciones dadas por el Gerente general.

Verifica el cumplimiento de los requisitos del producto luego de la reparación o el reproceso autorizando su liberación para producción.



Siempre que se presente una no conformidad durante el proceso de producción la persona encargada del proceso que se le está aplicando al equipo debe informar al Gerente y registrarlo en el formato de producto no conforme, registrando su causa y firmando la casilla correspondiente según la Acción que se haya tomado.

Los productos no conformes pasan a estar bajo la dependencia exclusiva del Gerente quien tiene la obligación de identificarlos y ubicarlos en el almacén en la zona correspondiente a dichos materiales.

8.3. ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de la información recopilada en cada registro como parte del seguimiento y medición, se efectúa según el proceso que se esté realizando en ese momento, para realizar su medición correspondiente. El análisis de datos permite determinar la existencia de desviación respecto a los objetivos trazados o si se hace visible alguna tendencia que conlleve al desarrollo de problemas potenciales.

8.4. MEJORA

La mejora del sistema de gestión de la calidad se forma un equipo de trabajo integrado por el Gerente general, el Gerente de Calidad, y el líder de calidad, con el objeto de establecer estrategias de mejora o acciones correctivas para solucionar los problemas referentes al servicio ofrecido, detectados en la encuesta que se realiza entre los clientes.

Cuando los resultados de las encuestas reflejen insatisfacción se registrará el hecho como una No Conformidad, se proponen las acciones preventivas y se registran.

Se realiza el seguimiento a las actividades planificadas de acuerdo a las fechas previstas. Los resultados de la revisión así como toda observación relacionada con el desempeño de las acciones se registran para su evaluación en las reuniones de revisión por la dirección.



Anexo G. Manual de funciones

MANUAL DE FUNCIONES

Alianza Ricaurte S.A.S

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
María Camila Gutiérrez	Tania Carreño	Antonio Gutiérrez Gerente
Firma:	Firma:	Firma:

Modificado Por	Revisado Por	Aprobado Por
Jenny Paola Ariza	Tania Carreño	Antonio Gutiérrez Gerente
Firma:	Firma:	Firma:



1. OBJETIVO

Determinar las funciones por cargo de cada uno de los trabajadores administrativos y operativos, teniendo en cuenta su competencia, habilidad, formación y experiencia de la planta ALIANZA RICAURTE SAS.

2. ALCANCE

El manual incluye a todo el personal evidenciado en el organigrama de la empresa ALIANZA RICAURTE SAS.

3. RESPONSABLE

El responsable de la actualización y comunicación del presente manual es el gerente de la organización.

4. CARGOS Y SUS FUNCIONES

4.1 JUNTA DE SOCIOS

Cargo del jefe inmediato:

Ninguno

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros

OBJETIVO DEL CARGO

- Representar la constitución legal de la sociedad ante los organismos públicos y privados.
- Tomar decisiones clave para la marcha y funcionamiento de la organización.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Estudiar y aprobar las reformas de los estatutos.
- ❖ Elegir y remover los miembros y fijar la remuneración que corresponda a los demás funcionarios de su elección.
- ❖ Acordar la forma en que hayan de distribuirse y pagarse las utilidades sociales, lo mismo que la formación y destino de las reservas especiales que sean necesarias y convenientes.
- ❖ Considerar los informes que deba presentar el Gerente en las reuniones ordinarias sobre el estado de los negocios asociales cuando la misma junta general se lo solicite.



- ❖ Resolver todo lo relativo a la cesión de cuotas y a la admisión de nuevos socios así como decidir sobre el retiro y exclusión de éstos.
- ❖ Ordenar las acciones que correspondan contra los administradores, el representante legal o cualquiera otra persona que hubiere incumplido sus obligaciones u ocasionado daños o perjuicios a la sociedad.
- ❖ Impartir al liquidador las ordenes de instrucciones que reclamen la buena marcha de la liquidación
- ❖ Cumplir las demás atribuciones que le este expresamente adscritas por las leyes vigentes y los estatutos.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS

Educación:

Profesional universitario

Experiencia:

Dos años

Entrenamiento:

No aplica

Perfil:

Persona orientada hacia los negocios que cuente con principios y valores, la cual tenga la capacidad de enfrentar problemas y buscar soluciones ante ellos, asimismo debe contar con un alto nivel de comunicación y un excelente manejo de relaciones interpersonales.

Esfuerzo Mental y Físico:

Alta concentración mental en forma permanente.

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren habilidades normales.

Iniciativa:

Alto grado de iniciativa. Deben estar preparados para tomar decisiones de importancia.

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad por el manejo de productos, equipos e información:

Responsables de la viabilidad financiera permanente de la empresa.

Responsabilidad por supervisión:

De las actividades de la Administración y operativas.



4.2 REVISOR FISCAL - Outsourcing

Cargo del jefe inmediato:

Gerente estratégico

Rotación con otros cargos:

No aplica por ser contratación externa.

OBJETIVO DEL CARGO

- Controlar y analizar permanentemente para que el patrimonio de la empresa sea adecuadamente protegido, conservado y utilizado.
- Vigilar permanentemente que los actos administrativos, al tiempo su celebración, se ajusten al objeto social de la empresa y a las normas legales, estatutarias y reglamentarias vigentes.
- Inspeccionar contantemente el manejo de los libros contables, actas, documentos y archivos en general.
- Verificar la emisión de certificados e informes sobre los estados financieros.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajustan a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la asamblea general y de la junta directiva.
- ❖ Dar oportuna cuenta, por escrito, a la asamblea o junta de socios, a la junta directiva o al gerente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios.
- ❖ Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.
- ❖ Velar por que se lleven regularmente la contabilidad de la sociedad y las actas de las reuniones de la asamblea, de la junta de socios y de la junta directiva, y porque se conserven debidamente la correspondencia de la sociedad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
- ❖ Inspeccionar asiduamente los bienes de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.
- ❖ Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales
- ❖ Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.
- ❖ Convocar a la asamblea o a la junta de socios a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.



- ❖ Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la asamblea o junta de socios.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS

Educación:

Contador

Experiencia:

Un año en actividades similares

Entrenamiento:

Un mes

Perfil:

Persona dinámica e independiente la cual cumpla con las responsabilidades que le asigna la ley, su criterio debe ser personal, basado en las normas legales; por último debe dar cumplimiento a todas sus funciones y poseer excelente manejo de contabilidad.

Esfuerzo Mental y Físico:

Alta concentración mental en forma permanente.

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren habilidades normales.

Iniciativa:

Mediano grado de iniciativa.

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad por el manejo de productos, equipos e información:

Responsable de la verificación legal, contable y financiera de la empresa.

4.3 GERENCIA

Cargo del jefe inmediato:

Junta de socios

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros

OBJETIVO DEL CARGO

- Apoyar cada una de las áreas de la empresa, teniendo en cuenta el presupuesto disponible para cada una de ellas.



- Representar ante la sociedad a cada uno de los asociados ante terceros y ante toda clase de autoridades del orden administrativo o jurisdiccional, diseño de los montajes a realizar.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Realizar los actos de administración y gestión ordinaria de la sociedad.
- ❖ Organizar el régimen interno de la sociedad, usar el sello de la misma, expedir la correspondencia y cuidar que la contabilidad esté al día.
- ❖ Representar a la sociedad y apersonarse en su nombre en representación de cada uno de los asociados ante las autoridades judiciales, administrativas, laborales, municipales, políticas y policiales
- ❖ Ejecutar todos los actos u operaciones comprendidas dentro del objeto social o que se relacionen con la existencia y el funcionamiento de la sociedad.
- ❖ Autorizar con su firma todos los documentos públicos o privados, que deban otorgarse en desarrollo de las actividades sociales o en interés de la compañía y todas las enunciadas en la inscripción ante Cámara y Comercio de Bucaramanga.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS

Educación:

Ingeniero industrial/mecánico

Experiencia:

Cinco años

Entrenamiento:

No aplica

Perfil:

Persona con aptitudes de líder, comunicador, innovador, negociador, delegante, evaluador e instructor para ejecutar con iniciativa y criterio los métodos y procedimientos en las diferentes áreas de la empresa.

Esfuerzo Mental y Físico:

Alta concentración mental en forma permanente, rapidez en la toma de decisiones.

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren habilidades normales.

Iniciativa:

Alto grado de iniciativa. Debe estar preparado para tomar decisiones de importancia, analizar y resolver problemas complejos en forma permanente. Planear el trabajo del área productiva periódicamente y coordinarlo con el personal.

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad por el manejo de productos, equipos e información



Responsable de la información financiera e ingenieril de la empresa.

Responsabilidad por supervisión:

De las actividades de la administración, calidad y producción de la empresa

4.4 GERENCIA DE DISEÑO E INGENIERIA

Cargo del jefe inmediato:

Gerencia

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros

OBJETIVO DEL CARGO

- Planear la fabricación y montaje de los proyectos de diseño e ingeniería solicitados por el cliente.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Seleccionar al personal operativo.
- ❖ Realización de todas directrices de diseño e ingeniería.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS

Educación:

Ingeniero industrial/mecánico

Experiencia:

Cinco años

Entrenamiento:

No aplica

Perfil:

La persona indicada para este cargo debe ser innovadora, tener capacidad de trabajar en equipo y aceptar sugerencias, también debe ser responsable en el cumplimiento de todas sus funciones y poseer altos conocimientos en la materia.

Esfuerzo Mental y Físico:

Alta concentración mental en forma permanente, rapidez en la toma de decisiones.

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren habilidades normales.

Iniciativa:

Alto grado de iniciativa. Debe estar preparado para tomar decisiones de importancia, analizar y resolver problemas complejos en forma permanente. Planear el trabajo del área productiva periódicamente y coordinarlo con el personal.



RESPONSABILIDADES

Responsabilidad por el manejo de productos, equipos e información:

Responsable de la información financiera e ingenieril de la empresa

Responsabilidad por supervisión:

De las actividades de la administración, calidad y producción de la empresa

4.5 GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Cargo del jefe inmediato:

Gerencia

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros.

OBJETIVO DEL CARGO

- Realizar de manera efectiva la administración de los recursos financieros y físicos utilizados para el cumplimiento de las metas de la empresa, controlando y evaluando las actividades de compras, suministro, presupuestos, costeo, pago de obligaciones y registros contables, proponiendo así alternativas de mejora en cada uno de los aspectos mencionados anteriormente.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Ejecutar y controlar la asignación de los recursos planificados y presupuestados para la organización.
- ❖ Supervisar el cumplimiento de los proyectos según lo planificado con la gerencia.
- ❖ Velar por la correcta atención a los clientes y contribuir con la llegada de nuevos compradores.
- ❖ Realizar y actualizar listado maestro proveedores.
- ❖ Formular los comprobantes de ingreso, egreso e imprimir orden de producción según solicitud de la Gerencia.
- ❖ Efectuar facturas de ventas.
- ❖ Participar en la evaluación del desempeño de sus subordinados, y con base en estas establecer ascensos, bonificaciones e incentivos.
- ❖ Realizar tareas complementarias asignadas por la gerencia.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS

Educación:

Profesional administrativo

Experiencia:

Un año en actividades similares

Entrenamiento:

Un mes



Perfil:

La persona indicada para este cargo debe ser dinámica, responsable en el cumplimiento de todas sus funciones; poseer excelente manejo de relaciones interpersonales y altos conocimientos en administración.

Esfuerzo Mental y Físico:

Alta concentración mental en forma permanente.

Realiza funciones que demandan cuidado postural en posiciones de escritorio

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren habilidades organizacionales y de lecto-escritura.

Iniciativa:

Alto grado de iniciativa. Debe estar preparado para analizar y solucionar problemas.

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad por el manejo de productos, equipos e información:

Responsable de la información privada y de producción de la empresa.

Responsabilidad por supervisión:

Auxiliar contable

4.6 GERENCIA DE CALIDAD

Cargo de jefe inmediato

Gerente

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros

OBJETIVOS DEL CARGO

- Hacer cumplir cada uno de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, para asegurar el mantenimiento, desarrollo y mejora del sistema de gestión de calidad.



FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- ❖ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- ❖ Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS

Educación:

Profesional

Experiencia:

Un año en actividades similares

Entrenamiento:

Un mes

Perfil:

Persona que posea principios de integridad, presentación ecuánime debido cuidado profesional, confidencialidad, independencia y enfoque basado en evidencia, asimismo debe contar con un alto nivel de comunicación tanto verbal como escrita.

Esfuerzo Mental y Físico:

Concentración mental alta.

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren habilidades normales.

Iniciativa:

Alto grado de iniciativa.

4.7 CONTADOR

Cargo del jefe inmediato:

Gerencia administrativa y financiera

Rotación con otros cargos:

No presenta rotación

OBJETIVO DEL CARGO

- Elaborar y mantener al día los estados financieros de la empresa y garantizar la validez y confiabilidad de los mismos.



FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Presentar informes mensuales del estado financiero y contable de la empresa.
- ❖ Documentar y actualizar los informes que solicita la DIAN, superintendencia de sociedades, clientes y proveedores.
- ❖ Presentar flujos de caja proyectados según solicitudes crediticias.
- ❖ Apoyar a la Gerencia en la toma de decisiones crediticias y financieras de la empresa.
- ❖ Apoyar a la empresa en la constitución de contratos con personal interno, externo mediante el pago de liquidación, prestaciones, etc.
- ❖ Asumir el pago de sanciones por no presentación oportuna de impuestos.
- ❖ Apoyo en las cancelaciones de contratos con personal interno y externo, liquidación documentada de prestaciones y demás según la ley.
- ❖ Apoyo en soporte operativo del software contable.
- ❖ Presentar Balances de estado de pérdidas y ganancias cada 2 meses.

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad por el manejo de productos, equipos e información:

Responsable de la verificación contable y financiera de la empresa.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS

Educación:

Contador

Experiencia:

Un año en actividades similares

Entrenamiento:

Un mes

Perfil:

Persona con conocimientos teóricos y prácticos en contaduría general, costos, contribuciones, auditoría y finanzas, que lo posibilitan para elaborar, supervisar e interpretar información financiera y administrativa, además debe contar con una sólida ética profesional.

Esfuerzo Mental y Físico:

Alta concentración mental en forma permanente.

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren habilidades normales.

Iniciativa:

Mediano grado de iniciativa.



4.8 COORDINACIÓN DE DISEÑO E INGENIERIA

Cargo del jefe inmediato:

Gerencia de diseño e ingeniería

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros

OBJETIVO DEL CARGO

- Ejecución de la planeación para la fabricación y montaje de los proyectos de diseño e ingeniería solicitados por el cliente.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Realización de planos y cálculos
- ❖ Diseño ingenieril de equipos
- ❖ Supervisar el ensamble y montaje de equipos
- ❖ Verificar las condiciones de calidad del material, herramientas e insumos necesarios para la fabricación y montaje

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS

Educación:

Ingeniero industrial/mecánico

Experiencia:

Tres años

Entrenamiento:

No aplica

Perfil:

Persona con capacidad para manejar subordinados adecuadamente y tomar decisiones en el momento oportuno, con destrezas y habilidades para comunicarse y hacerse entender, además poseer una amplia autoridad reconocida en su campo de trabajo.

Esfuerzo Mental y Físico:

Alta concentración mental en forma permanente, rapidez en la toma de decisiones.

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren habilidades normales.

Iniciativa:

Alto grado de iniciativa. Debe estar preparado para tomar decisiones de importancia, analizar y resolver problemas complejos en forma permanente. Planear el trabajo del área productiva periódicamente y coordinarlo con el personal.



RESPONSABILIDADES

Responsabilidad por el manejo de productos, equipos e información:

Responsable de la información financiera e ingenieril de la empresa

Responsabilidad por supervisión:

De las actividades de la administración, calidad y producción de la empresa

4.9 ASISTENTE CONTABILIDAD

Cargo de jefe inmediato

Gerencia administrativa y financiera

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros

OBJETIVOS DEL CARGO

Efectuar trabajos de orden contable de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, con el fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realicen en la organización.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Recopilar, organizar, digitar y generar informes de toda la información contable.
- ❖ Organizar, analizar y codificar toda la información contable.
- ❖ Tener actualizado el Plan único de Cuentas.
- ❖ Confrontar el Balance de Prueba con los saldos de los auxiliares.
- ❖ Imprimir el informe de tiempos e incapacidades, de los empleados para enviarlo al outsourcing.
- ❖ Diligenciar y tramitar los formatos para afiliación a salud, pensión y ARP.
- ❖ Generar la información para la Planilla integrada de pagos parafiscales.
- ❖ Archivar facturas y documentos.
- ❖ Recibir y clasificar la correspondencia.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS

Educación:

Técnico y/o tecnólogo contable

Experiencia:

Un año en actividades similares

Entrenamiento:

Un mes

**Perfil:**

Persona con conocimientos en principios de contabilidad, procedimientos de oficina, sistemas operativos y hojas de cálculo, además debe tener la habilidad de seguir instrucciones tanto orales como escritas, comunicarse en forma adecuada y realizar cálculos con precisión.

Esfuerzo Mental y Físico:

Alta concentración mental en forma permanente.

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren habilidades normales.

Iniciativa:

Mediano grado de iniciativa.

4.10 COORDINADOR DE COMPRAS**Cargo del jefe inmediato:**

Gerencia administrativa y financiera

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros.

OBJETIVO DEL CARGO

- Realiza las compras de materias primas e insumos que requiere la organización para su correcto funcionamiento.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Realizar y actualizar listado maestro proveedores.
- ❖ Realizar los pedidos u órdenes de compra a los proveedores de insumos.
- ❖ Realizar las compras de materiales e insumos.
- ❖ Mantener el orden y limpieza de su puesto de trabajo.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS**Educación:**

Profesional administrativa

Experiencia:

Un año en actividades similares

Entrenamiento:

Un mes

Perfil:

La persona indicada para este cargo debe ser dinámica, responsable en el cumplimiento de todas sus funciones y poseer excelente manejo de relaciones interpersonales.



Esfuerzo Mental y Físico:

Alta concentración mental en forma permanente.

Realiza funciones que demandan cuidado postural en posiciones de escritorio

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren habilidades organizacionales y de lecto-escritura.

Iniciativa:

Alto grado de iniciativa. Debe estar preparado para analizar y solucionar problemas.

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad por el manejo de productos, equipos e información:

Responsable de la información privada y de producción de la empresa.

Responsabilidad por supervisión:

Almacenista

4.11 COORDINADOR DE ENSAMBLE Y MONTAJE ELECTRICO /ELECTRONICO

Cargo de jefe inmediato

Gerencia

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros

OBJETIVOS DEL CARGO

- Coordinación de actividades relacionadas con el montaje eléctrico y electrónico de equipos en las locaciones del cliente.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Hacer solicitudes de materiales y herramientas requeridas para ejercer su cargo
- ❖ Hacer uso responsable de los elementos entregados por la empresa para realizar sus funciones
- ❖ Recibir y hacer el uso adecuado de los EPP
- ❖ Supervisar las actividades realizadas por el auxiliar a cargo
- ❖ Verificar la calidad de los equipos
- ❖ Mantener el orden y la limpieza de su puesto de trabajo

**CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS****Educación:**

Profesional en ingeniería

Experiencia:

Un año en actividades similares

Entrenamiento:

Un mes

Eléctrica o electrónica

Perfil:

La persona indicada para este cargo debe ser dinámica, responsable en el cumplimiento de todas sus funciones y un gran compromiso hacia la empresa.

Esfuerzo Mental y Físico:

Concentración mental alta.

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren suficientes habilidades manuales y visuales

Iniciativa:

Alto grado de iniciativa.

4.12 OPERARIO DE ENSAMBLE Y MONTAJE MECÁNICO**Cargo de jefe inmediato**

Coordinación de diseño e ingeniería

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros

OBJETIVOS DEL CARGO

- Realizar los procesos de ensamble y montaje de acuerdo a las especificaciones del diseño ingenieril.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Recibir las directrices de parte de coordinación de diseño e ingeniería para la fabricación y montaje de maquinaria.
- ❖ Fabricación y montaje de maquinaria
- ❖ Cuidado de sus EPP
- ❖ Cuidado de los equipos asignados para su tarea
- ❖ Información de eventualidades oportunamente
- ❖ Al final de la jornada dejar el espacio limpio y organizado

**CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS****Educación:**

Bachiller con conocimientos en el área a desempeñarse

Experiencia:

Un año en actividades similares

Entrenamiento:

Dos meses

Perfil:

La persona indicada para este cargo debe ser dinámica, responsable en el cumplimiento de todas sus funciones, con capacidad de seguir órdenes por su jefe.

Esfuerzo Mental y Físico:

Esfuerzo físico alto en el momento de la realización de ensamble y montaje

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren suficientes habilidades manuales y visuales de acuerdo a la asignación.

Iniciativa:

Medio grado de iniciativa.

4.13 AUXILIAR DE ENSAMBLE Y MONTAJE ELECTRICO / ELECTRONICO**Cargo de jefe inmediato**

Coordinador de montaje eléctrico y electrónico

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros

OBJETIVOS DEL CARGO

- Apoyo de actividades relacionadas con el montaje eléctrico y electrónico de equipos en las locaciones del cliente.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Recibo, clasificación y almacenamiento de materiales para el montaje eléctrico y electrónico
- ❖ Acondicionamiento e instalación de los componentes eléctricos y electrónicos del equipo.
- ❖ Mantener el orden y limpieza del área de trabajo
- ❖ Recibir y hacer el uso adecuado de los EPP

**CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS****Educación:**

Bachiller técnico o tecnólogo

Experiencia:

Un año en actividades similares

Entrenamiento:

Un mes

Perfil:

La persona indicada para este cargo debe ser dinámica, responsable en el cumplimiento de todas sus funciones y un gran compromiso hacia la empresa.

Esfuerzo Mental y Físico:

Concentración mental alta.

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren suficientes habilidades manuales y visuales

Iniciativa:

Medio grado de iniciativa.

4.14 AUXILIAR DE ENSAMBLE Y MONTAJE MECÁNICO**Cargo de jefe inmediato**

Operario de ensamble y montaje mecánico

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros

OBJETIVOS DEL CARGO

- Apoyar con sus conocimientos al operario de ensamble y montaje mecánico.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Recibir las directrices de parte del operario de ensamble y montaje para las actividades encomendadas
- ❖ Cuidado de sus EPP
- ❖ Cuidado de los equipos asignados para su tarea
- ❖ Información de eventualidades oportunamente
- ❖ Al final de la jornada dejar el espacio limpio y organizado
- ❖ Mantener un registro de las herramientas que se estén utilizando, junto con su estado.
- ❖ Servir de apoyo en los momentos en los que sea necesario
- ❖ Realización de encomiendas que sean solicitadas
- ❖ Recibo, clasificación y organización de material e insumos para el ensamble y montaje

**CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS****Educación:**

Bachiller

Experiencia:

Un año en actividades similares

Entrenamiento:

Un mes

Perfil:

La persona indicada para este cargo debe ser dinámica, responsable en el cumplimiento de todas sus funciones, con capacidad de seguir órdenes por sus jefes.

Esfuerzo Mental y Físico:

Esfuerzo físico alto en el momento de la realización de ensamble y montaje

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren suficientes habilidades manuales y visuales de acuerdo a la asignación.

Iniciativa:

Medio grado de iniciativa.

4.15 SERVICIOS GENERALES**Cargo de jefe inmediato**

Gerente administrativo y financiero

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros

OBJETIVOS DEL CARGO

- Realizar las actividades de organización y aseo de las dependencias, de acuerdo a la solicitud de su jefe inmediato.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Dosificar las soluciones limpiadoras y desinfectantes de acuerdo a especificaciones del producto
- ❖ Realizar en detalle la eliminación de residuos, polvo y demás en las áreas asignadas
- ❖ Velar por el cuidado de los elementos asignados para sus funciones

**CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS****Educación:**

Primaria

Experiencia:

Un año en actividades similares

Entrenamiento:

Ninguno

Perfil:

La persona indicada para este cargo debe ser dinámica, responsable en el cumplimiento de todas sus funciones, con capacidad de seguir órdenes por sus jefes.

Esfuerzo Mental y Físico:

Esfuerzo físico alto en el momento de la realización de actividades asignadas

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren habilidades normales

Iniciativa:

Medio grado de iniciativa.

4.16 ALMACENISTA**Cargo de jefe inmediato**

Coordinador de compras

Rotación con otros cargos:

Este cargo no realiza rotación con otros

OBJETIVOS DEL CARGO

- Realizar las actividades de organización y control del almacén.

FUNCIONES DEL CARGO

- ❖ Realizar la organización y clasificación de materias primas e insumos en el almacén.
- ❖ Mantener estricto control de todas las materias primas e insumos.
- ❖ Velar por el cuidado de los elementos asignados para sus funciones.

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS**Educación:**

Primaria

Experiencia:

Un año en actividades similares

Entrenamiento:

Ninguno



MANUAL DE FUNCIONES

CÓDIGO: MSA-01

VERSIÓN: 1

F.A: 01/05/14

Pág. 21 de 21

Perfil:

La persona indicada para este cargo debe ser dinámica, responsable en el cumplimiento de todas sus funciones, con capacidad de seguir órdenes por sus jefes.

Esfuerzo Mental y Físico:

Esfuerzo físico medio en el momento de la realización de actividades asignadas

Habilidad Manual, Verbal, Visual y Auditiva:

Ejecuta funciones que requieren habilidades normales


Iniciativa:


Medio grado de iniciativa.


5. HISTORIAL/ VERSIONES


VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DISTRIBUCIÓN
1	Actualización del manual de funciones.	Septiembre/12/2014

Anexo H. Listado maestro.

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	CODIGO: ODQ-01		VERSION: 0	
	PROCEDIMIENTOS GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	F.A: 07/02/14		Pág. 1 de 8	
CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	N. REVISION			
PRQ-01	Procedimiento control de documentos y registros	0			
PRQ-02	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	0			
PRQ-03	Procedimiento de auditoría interna	0			
PRQ-04	Procedimiento producto no conforme	0			

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	CODIGO: ODQ-01		VERSION: 0	
	PROCEDIMIENTOS GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	F.A: 07/02/14		Pág. 1 de 8	
CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	N. REVISION			
PGQ-01	Control de procesos (Montaje)	0			
PGQ-02	Programa de auditoría de calidad.	0			
PGQ-03	Plan de mejora	0			

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	CODIGO: ODQ-01		VERSION: 0	
	FORMATOS GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD	F.A: 07/02/14		Pág. 3 de 8	
CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	N. REVISION			
FQ-01	Acta de reuniones	0			
FQ-02	Solicitud de creación y modificación de documentos	0			
FQ-03	Distribución de documentos	0			
FQ-04	Control de registros	0			
FQ-05	Encuesta Clientes	0			
FQ-06	Formulario de quejas/reclamos/sugerencias	0			
FQ-07	Producto no conforme	0			
FQ-08	Datos de entrada del diseño	0			
FQ-09	Necesidades del diseño	0			
FQ-10	Verificación del diseño	0			
FQ-11	Carta de asignación representante	0			
FQ-12	Formato de acción correctiva, preventiva y de mejora	0			
FQ-13	Encuesta satisfacción laboral.	0			

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		CODIGO: ODQ-01		VERSION: 0	
	FICHAS TÉCNICAS		F.A: 07/02/14		Pág. 1 de 8	
CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	N. REVISION				
FTQ-01	FICHAS TECNICAS DE MATERIALES PRODUCCION	0				
FTQ-02	FICHAS TECNICAS DE INSUMOS QUIMICOS DE PRODUCCION	0				

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		CODIGO: ODQ-01		VERSION: 0	
	MANUALES		F.A: 07/02/14		Pág. 1 de 8	
CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	N. REVISION				
MSA-01	MANUAL DE FUNCIONES	0				
MC-01	MANUAL DE CALIDAD	0				
MC-01	MANUAL DE CALIDAD	1				
MSA-01	MANUAL DE FUNCIONES	1				

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	CODIGO: ODQ-01		VERSION: 0	
	OTROS DOCUMENTOS CALIDAD	F.A: 07/02/14		Pág. 1 de 8	
CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	N. REVISION			
INF-01	Informe de auditoría	0			
ODQ-01	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	0			

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		CODIGO: ODQ-01		VERSION: 0	
	PLANES		F.A: 07/02/14		Pág. 1 de 8	
CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO		N. REVISION			
PLQ-01	Plan de auditoría del sistema de gestión de calidad		0			

Anexo I. Evaluación de proveedores

ALIANZA RICAURTE S.A.S.			
NIT 900.592.094-6			
PROVEEDORES ALIANZA RICAURTE SAS.			
NIT	NOMBRE	TELEFONOS	DIRECCION
802009158	ABRASIVOS DE LA COSTA LTDA	3493224-3704435	CALLE 45 # 51-35
91214845	ABRASIVOS Y HERRAJES / DUARTE CACERES NAPOLEON	6330264-3164901255	CALLE 42 #19-83 CENTRO
37837530	AGRO RODAMIENTOS / VESGA PIÑERES CARMEN	6524564-	CRA 14 # 23 - 78
91267100	ALDANA Q JUAN CARLOS / TODO BRONCES	6714507-6521044	CALLE 21 # 13-43
890212973	CADENAS Y BANDAS LTDA	6427899-6303785	CRA 15 N0.23-71/79
800134371	CORTEACEROS S.A.	4284900-	CRA 86 # 13A-66
860042431	DICOL LTDA	2953737-	CLL 25B 84B-25 BRR. MARTHA CECILIA
900343214	DISTRIRIEGO DEL ORIENTE SAS	6708157-	CLL 31 18-07 LOCAL 2
79635961	DURAN TOVAR OSCAR MAURICIO/ FERRETERIA SANITUBO EDIMSA M&G SUM. PARA CONTR. Y METALICA EN GRAL SAS	6715050-6713129	CRA 15 # 21-67
900556691	SAS	6710142-	CR 19 13-46
804012377	ELECTROACABADOS SA	6711350-6711367	CALLE 22 # 11-49 B
890922265	EQUISOL DIVISION COMERCIAL DE INDISA S.A	5744446169-	CR 75 48A-07
900316368	EQUISOLD S.A.S	6420815-	CRA 13 N0.28-03
890203904	FAICO SAS	6466188-6469266	AUTOPISTA GIRON KM 7
800232356	FAJOBES SAS	6333000-	CRA 11 # 24 - 21
890910715	FERROSVEL	6710505-	CLL 19A 14-17 CENTRO
804014709	FITTING VALVES SAS	6917740-6917741	KM 6 VIA BUCARAMANGA GIRON BODEGA 1 VEGAS
900424746	FONOS GASES Y SOLDADURAS DE COLOMBIA SAS	6717150-	CRA 14 # 22-57
890204444	GAMETAL LTDA	671-1522-671-3278	CARRERA 11 N°15-34
900355101	GRAINGER COLOMBIA SAS	7445555-	CRA 22 18-43 PALOQUEMAO
	GRUAS OMAR PARRA O	3158917984-	
	HERRAMIENTAS Y SEGURIDAD S.A	6336943-	
	HILTI CENTERS EN COLOMBIA	5190001-	
	IMAGEN ELECTRICA	6332220-6332030	
	IMPOFER SAS	6711303-6711312	
	IMPORTADORES RETENES Y RODILLOS SAS	6719899-6719969	
	IMSERV LTDA	3154350476-	

INDUSOLCO S.A.S	6301070-	
804002597 INSERCO S.A	6717174-3175022887	CR 14 13-32
804010612 INSUMMA BUSINESS GROUP FARMAVICOLA S.A	6466670-	KM 7 16-136 BODEGA 10 VIA GIRON
900090084 JMORENO ASOCIADOS LTDA	0917552393-	
900121205 KING ANDINA SAS	3102307430	CRA 69K # 74B-06
91481085 LOS PROFESIONALES / LOPEZ VERGARA OSCAR	8966355-	AUT. MEDELLIN VIA SIBERIA KM 2,5
900208592 OXXI DE COLOMBIA S.A.S. GASES Y OXIGENOS	6525722-6339313	CALLE 23 # 11-05
800112440 TORNILLOS Y PARTES PLAZA SA	6468109-6468437	KM 7 VIA GIRON CALLE 60 # 16E-61
51667438 TUBOS Y LAMINAS / GILDARDO SLITH	6707804-6429886	CALLE 28 #13-50/76/84
37838740 WELDINCOL / PACHECO DIAZ MARIA TRANSITO	6335580-	CRA 14 N0.24-38
860527960 WESCO S.A	6425187-3165342581	CRA 11 # 22-13
72155711 WILMAN RICARDO BECERRA DURAN	7430304-7304430	AV CALLE 63 N0.74B-42 INT 6 PARQUE EMPRESARIA
900057383 WURT COLOMBIA S.A	-	TRV 93 N0.53-48 BODEGA 26 ALAMOS SUR AGRUPA
	2244796-	DORADO

**FORMATO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Código: FGF-01

Versión: 0

F.A: 09/08/2014

Pág. 1 de 1

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

WURT COLOMBIA S.A

Nit.

900057383

FECHA DE EVALUACIÓN

29/09/2014

TIPO DE EVALUACIÓN**Inicial****Semestral**

X

De acuerdo a la calificación que merezca el proveedor, de Bueno, Regular, ò Malo. Marque con X donde corresponda.

COMERCIALES :10%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRECIO TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD	2,5	X				2,5	
DESCUENTOS APLICABLES	2,5	X				2,5	
SERVICIO POSTVENTA	2,5	X				2,5	
CONDICIONES DE PAGO	2,5	X				2,5	
TOTAL POSIBLE	10					Subtotal	10
CALIDAD : 81% CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRODUCTO O SERVICIO	43	X				43	
CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y DE CONTROL INTERNO	38	X				38	
TOTAL	81					Subtotal	81
ESTRATEGICOS:9%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
MARCA DEL PRODUCTO O SERVICIO	3	X				3	
PLAZO DE ENTREGA	3	X				3	
CAPACIDAD DE ENTREGA	3	X				3	

TOTAL			9	Subtotal		9
RANGOS DE ACEPTACIÓN						
PLENAMENTE ACEPTADO	SEGUNDA EVALUACIÓN	RECHAZADO	←		TOTAL PUNTAJE OBTENIDO	100
75 a 100 %	74 a 60 %	menor a 59				
Observaciones	Este proveedor tiene un alto nivel de cumplimiento, puesto que evidencian en la empresa que siempre entregan a tiempo cada uno de sus pedidos.					
EVALUACIÓN REALIZADA POR	JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA					
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD					

**FORMATO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Código: FGF-01

Versión: 0

F.A: 09/08/2014

Pág. 1 de 1

NOMBRE O RAZÓN SOCIALWILMAN RICARDO BECERRA
DURAN

Nit.

72155711

FECHA DE EVALUACIÓN

29/09/2014

TIPO DE EVALUACIÓN

Inicial

Semestral

X

De acuerdo a la calificación que merezca el proveedor, de Bueno, Regular, ò Malo. Marque con X donde corresponda.

COMERCIALES :10%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRECIO TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD	2,5	X				2,5	
DESCUENTOS APLICABLES	2,5	X				2,5	
SERVICIO POSTVENTA	2,5	X				2,5	
CONDICIONES DE PAGO	2,5	X				2,5	
TOTAL POSIBLE	10					Subtotal	10
CALIDAD : 81% CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
1	0,75	0,5					
PRODUCTO O SERVICIO	43	X				43	
CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y DE CONTROL INTERNO	38	X				38	
TOTAL	81					Subtotal	81
ESTRATEGICOS:9%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
1	0,75	0,5					
MARCA DEL PRODUCTO O SERVICIO	3	X				3	
PLAZO DE ENTREGA	3	X				3	
CAPACIDAD DE ENTREGA	3	X				3	

TOTAL			9	Subtotal		9
RANGOS DE ACEPTACIÓN						
PLENAMENTE ACEPTADO	SEGUNDA EVALUACIÓN	RECHAZADO	←		TOTAL PUNTAJE OBTENIDO	100
75 a 100 %	74 a 60 %	menor a 59				
Observaciones	Este proveedor tiene un alto nivel de cumplimiento, puesto que evidencian en la empresa que siempre entregan a tiempo cada uno de sus pedidos.					
EVALUACIÓN REALIZADA POR	JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA					
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD					

**FORMATO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Código: FGF-01

Versión: 0

F.A: 09/08/2014

Pág. 1 de 1

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

WESCO S.A

Nit.

860527960

FECHA DE EVALUACIÓN

29/09/2014

TIPO DE EVALUACIÓN**Inicial****Semestral**

X

De acuerdo a la calificación que merezca el proveedor, de Bueno, Regular, ò Malo. Marque con X donde corresponda.

COMERCIALES :10%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRECIO TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD	2,5	X				2,5	
DESCUENTOS APLICABLES	2,5	X				2,5	
SERVICIO POSTVENTA	2,5	X				2,5	
CONDICIONES DE PAGO	2,5		X			2,5	
TOTAL POSIBLE	10					Subtotal	10
CALIDAD : 81% CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRODUCTO O SERVICIO	43	X				43	
CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y DE CONTROL INTERNO	38	X				38	
TOTAL	81					Subtotal	81
ESTRATEGICOS:9%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
MARCA DEL PRODUCTO O SERVICIO	3	X				3	
PLAZO DE ENTREGA	3	X				3	
CAPACIDAD DE ENTREGA	3	X				3	

TOTAL			9	Subtotal		9
RANGOS DE ACEPTACIÓN						
PLENAMENTE ACEPTADO		SEGUNDA EVALUACIÓN	RECHAZADO	←	TOTAL PUNTAJE OBTENIDO	100
75 a 100 %		74 a 60 %	menor a 59			
Observaciones		Entregan los materiales justo a tiempo.				
EVALUACIÓN REALIZADA POR			JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA			
CARGO			COORDINADOR DE CALIDAD			



FORMATO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Código: FGF-01

Versión: 0

F.A: 09/08/2014

Pág. 1 de 1

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL **Nit.**

FECHA DE EVALUACIÓN **TIPO DE EVALUACIÓN**

Inicial	Semestral
X	

De acuerdo a la calificación que merezca el proveedor, de Bueno, Regular, ò Malo. Marque con X donde corresponda.

COMERCIALES :10%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRECIO TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD	2,5	X				2,5	
DESCUENTOS APLICABLES	2,5	X				2,5	
SERVICIO POSTVENTA	2,5	X				2,5	
CONDICIONES DE PAGO	2,5		X			1,875	
TOTAL POSIBLE	10					Subtotal	9,375

CALIDAD : 81% CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRODUCTO O SERVICIO	43	X				43	
CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y DE CONTROL INTERNO	38	X				38	
TOTAL	81					Subtotal	81

ESTRATEGICOS:9%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
MARCA DEL PRODUCTO O SERVICIO	3	X				3	
PLAZO DE ENTREGA	3	X				3	
CAPACIDAD DE ENTREGA	3	X				3	

TOTAL			9	Subtotal		9
RANGOS DE ACEPTACIÓN						
PLENAMENTE ACEPTADO	SEGUNDA EVALUACIÓN	RECHAZADO	←		TOTAL PUNTAJE OBTENIDO	99,375
75 a 100 %	74 a 60 %	menor a 59				
Observaciones						
EVALUACIÓN REALIZADA POR			JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA			
CARGO			COORDINADORA DE CALIDAD			



FORMATO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Código: FGF-01

Versión: 0

F.A: 09/08/2014

Pág. 1 de 1

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL INSUMMA BUSINESS GROUP
FARMAVICOLA S.A **Nit.** 804010612

FECHA DE EVALUACIÓN 29/09/2014 **TIPO DE EVALUACIÓN**

Inicial	Semestral
X	

De acuerdo a la calificación que merezca el proveedor, de Bueno, Regular, ò Malo. Marque con X donde corresponda.

COMERCIALES :10%	% Representativo	BUENO 1	REGULAR 0,75	MALO 0,5	NA	Ponderación	Puntaje
PRECIO TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD	2,5	X				2,5	
DESCUENTOS APLICABLES	2,5	X				2,5	
SERVICIO POSTVENTA	2,5	X				2,5	
CONDICIONES DE PAGO	2,5	X				2,5	
TOTAL POSIBLE	10					Subtotal	10
CALIDAD : 81% CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	% Representativo	BUENO 1	REGULAR 0,75	MALO 0,5	NA	Ponderación	Puntaje
PRODUCTO O SERVICIO	43	X				43	
CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y DE CONTROL INTERNO	38	X				38	
TOTAL	81					Subtotal	81
ESTRATEGICOS:9%	% Representativo	BUENO 1	REGULAR 0,75	MALO 0,5	NA	Ponderación	Puntaje
MARCA DEL PRODUCTO O SERVICIO	3	X				3	
PLAZO DE ENTREGA	3	X				3	
CAPACIDAD DE ENTREGA	3	X				3	

TOTAL			9	Subtotal		9
RANGOS DE ACEPTACIÓN						
PLENAMENTE ACEPTADO	SEGUNDA EVALUACIÓN	RECHAZADO	←		TOTAL PUNTAJE OBTENIDO	100
75 a 100 %	74 a 60 %	menor a 59				
Observaciones						
Solo se les compro una vez, por disponibilidad de materiales.						
EVALUACIÓN REALIZADA POR			JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA			
CARGO			COORDINADOR DE CALIDAD			

**FORMATO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Código: FGF-01

Versión: 0

F.A: 09/08/2014

Pág. 1 de 1

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

INDUSOLCO S.A.S

Nit.

900296723

FECHA DE EVALUACIÓN

29/09/2014

TIPO DE EVALUACIÓN**Inicial****Semestral**

X

De acuerdo a la calificación que merezca el proveedor, de Bueno, Regular, ò Malo. Marque con X donde corresponda.

COMERCIALES :10%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRECIO TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD	2,5	X				2,5	
DESCUENTOS APLICABLES	2,5	X				2,5	
SERVICIO POSTVENTA	2,5	X				2,5	
CONDICIONES DE PAGO	2,5	X				2,5	
TOTAL POSIBLE	10					Subtotal	10
CALIDAD : 81% CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRODUCTO O SERVICIO	43	X				43	
CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y DE CONTROL INTERNO	38	X				38	
TOTAL	81					Subtotal	81
ESTRATEGICOS:9%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
MARCA DEL PRODUCTO O SERVICIO	3	X				3	
PLAZO DE ENTREGA	3	X				3	
CAPACIDAD DE ENTREGA	3	X				3	

TOTAL			9	Subtotal		9
RANGOS DE ACEPTACIÓN						
PLENAMENTE ACEPTADO	SEGUNDA EVALUACIÓN	RECHAZADO	←		TOTAL PUNTAJE OBTENIDO	100
75 a 100 %	74 a 60 %	menor a 59				
Observaciones						
Tienen excelente relación con este proveedor.						
EVALUACIÓN REALIZADA POR			JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA			
CARGO			COORDINADOR DE CALIDAD			

**FORMATO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Código: FGF-01

Versión: 0

F.A: 09/08/2014

Pág. 1 de 1

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

IMSERV LTDA

Nit.

900215007

FECHA DE EVALUACIÓN

29/09/2014

TIPO DE EVALUACIÓN**Inicial****Semestral**

X

De acuerdo a la calificación que merezca el proveedor, de Bueno, Regular, ò Malo. Marque con X donde corresponda.

COMERCIALES :10%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRECIO TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD	2,5	X				2,5	
DESCUENTOS APLICABLES	2,5		X			1,875	
SERVICIO POSTVENTA	2,5	X				2,5	
CONDICIONES DE PAGO	2,5		X			1,875	
TOTAL POSIBLE	10					Subtotal	8,75
CALIDAD : 81% CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRODUCTO O SERVICIO	43	X				43	
CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y DE CONTROL INTERNO	38	X				38	
TOTAL	81					Subtotal	81
ESTRATEGICOS:9%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
MARCA DEL PRODUCTO O SERVICIO	3	X				3	
PLAZO DE ENTREGA	3	X				3	
CAPACIDAD DE ENTREGA	3	X				3	

TOTAL			9	Subtotal		9
RANGOS DE ACEPTACIÓN						
PLENAMENTE ACEPTADO	SEGUNDA EVALUACIÓN	RECHAZADO	←		TOTAL PUNTAJE OBTENIDO	98,75
75 a 100 %	74 a 60 %	menor a 59				
Observaciones						
Con este proveedor solo se han dado servicios pequeños, las cuentas no pasan de \$300.000.						
EVALUACIÓN REALIZADA POR			JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA			
CARGO			COORDINADOR DE CALIDAD			

**FORMATO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Código: FGF-01

Versión: 0

F.A: 09/08/2014

Pág. 1 de 1

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

IMAGEN ELECTRICA

Nit.

804015076

FECHA DE EVALUACIÓN

29/09/2014

TIPO DE EVALUACIÓN

Inicial

Semestral

X

De acuerdo a la calificación que merezca el proveedor, de Bueno, Regular, ò Malo. Marque con X donde corresponda.

COMERCIALES :10%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRECIO TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD	2,5	X				2,5	
DESCUENTOS APLICABLES	2,5			X		1,875	
SERVICIO POSTVENTA	2,5	X				2,5	
CONDICIONES DE PAGO	2,5	X				2,5	
TOTAL POSIBLE	10					Subtotal	9,375
CALIDAD : 81% CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRODUCTO O SERVICIO	43	X				43	
CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y DE CONTROL INTERNO	38	X				38	
TOTAL	81					Subtotal	81
ESTRATEGICOS:9%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
MARCA DEL PRODUCTO O SERVICIO	3	X				3	
PLAZO DE ENTREGA	3	X				3	
CAPACIDAD DE ENTREGA	3	X				3	

TOTAL			9	Subtotal	9
RANGOS DE ACEPTACIÓN					
PLENAMENTE ACEPTADO	SEGUNDA EVALUACIÓN	RECHAZADO	←	TOTAL PUNTAJE OBTENIDO	99,375
75 a 100 %	74 a 60 %	menor a 59			
Observaciones	Dan excelentes facilidades de pago.				
EVALUACIÓN REALIZADA POR	JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA				
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD				



FORMATO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Código: FGF-01

Versión: 0

F.A: 09/08/2014

Pág. 1 de 1

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL **Nit.**

FECHA DE EVALUACIÓN **TIPO DE EVALUACIÓN**

Inicial	Semestral
X	

De acuerdo a la calificación que merezca el proveedor, de Bueno, Regular, ò Malo. Marque con X donde corresponda.

COMERCIALES :10%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRECIO TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD	2,5	X				2,5	
DESCUENTOS APLICABLES	2,5			X		1,25	
SERVICIO POSTVENTA	2,5			X		1,25	
CONDICIONES DE PAGO	2,5			X		1,25	
TOTAL POSIBLE	10					Subtotal	6,25

CALIDAD : 81% CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRODUCTO O SERVICIO	43	X				43	
CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y DE CONTROL INTERNO	38	X				38	
TOTAL	81					Subtotal	81

ESTRATEGICOS:9%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
MARCA DEL PRODUCTO O SERVICIO	3	X				3	
PLAZO DE ENTREGA	3	X				3	
CAPACIDAD DE ENTREGA	3	X				3	

TOTAL			9	Subtotal		9
RANGOS DE ACEPTACIÓN						
PLENAMENTE ACEPTADO		SEGUNDA EVALUACIÓN	RECHAZADO	←	TOTAL PUNTAJE OBTENIDO	96,25
75 a 100 %		74 a 60 %	menor a 59			
Observaciones		Ya no se le hacen pedidos a este proveedor, porque no ofrecieron facilidades de pago por los insumos comprados.				
EVALUACIÓN REALIZADA POR		JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA				
CARGO		COORDINADOR DE CALIDAD				

**FORMATO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Código: FGF-01

Versión: 0

F.A: 09/08/2014

Pág. 1 de 1

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

GRUAS OMAR PARRA O

Nit.

900355101

FECHA DE EVALUACIÓN

29/09/2014

TIPO DE EVALUACIÓN**Inicial****Semestral**

X

De acuerdo a la calificación que merezca el proveedor, de Bueno, Regular, ò Malo. Marque con X donde corresponda.

COMERCIALES :10%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRECIO TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD	2,5	X				2,5	
DESCUENTOS APLICABLES	2,5	X				1,875	
SERVICIO POSTVENTA	2,5	X				2,5	
CONDICIONES DE PAGO	2,5	X				2,5	
TOTAL POSIBLE	10					Subtotal	9,375
CALIDAD : 81% CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
1	0,75	0,5					
PRODUCTO O SERVICIO	43	X				43	
CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y DE CONTROL INTERNO	38	X				38	
TOTAL	81					Subtotal	81
ESTRATEGICOS:9%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
1	0,75	0,5					
MARCA DEL PRODUCTO O SERVICIO	3	X				3	
PLAZO DE ENTREGA	3	X				3	
CAPACIDAD DE ENTREGA	3	X				3	

TOTAL			9	Subtotal	9
RANGOS DE ACEPTACIÓN			←		
PLENAMENTE ACEPTADO	SEGUNDA EVALUACIÓN	RECHAZADO	TOTAL PUNTAJE OBTENIDO		99,375
75 a 100 %	74 a 60 %	menor a 59			
Observaciones	El servicio no es tan frecuente				
EVALUACIÓN REALIZADA POR	JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA				
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD				



FORMATO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Código: FGF-01 Versión: 0
F.A: 09/08/2014 Pág. 1 de 1

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL EDIMSA M&G SUM. PARA CONTR. Y METALICA EN GRAL SAS Nit. 900556691

FECHA DE EVALUACIÓN 29/09/2014 **TIPO DE EVALUACIÓN**

Inicial	Semestral
X	

De acuerdo a la calificación que merezca el proveedor, de Bueno, Regular, ò Malo. Marque con X donde corresponda.

COMERCIALES :10%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRECIO TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD	2,5	X				2,5	
DESCUENTOS APLICABLES	2,5	X				2,5	
SERVICIO POSTVENTA	2,5	X				2,5	
CONDICIONES DE PAGO	2,5	X				2,5	
TOTAL POSIBLE	10					Subtotal	10

CALIDAD : 81% CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRODUCTO O SERVICIO	43	X				43	
CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y DE CONTROL INTERNO	38	X				38	
TOTAL	81					Subtotal	81

ESTRATEGICOS:9%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
MARCA DEL PRODUCTO O SERVICIO	3	X				3	
PLAZO DE ENTREGA	3	X				3	
CAPACIDAD DE ENTREGA	3	X				3	

TOTAL			9	Subtotal	9
RANGOS DE ACEPTACIÓN			←		
PLENAMENTE ACEPTADO	SEGUNDA EVALUACIÓN	RECHAZADO			
75 a 100 %	74 a 60 %	menor a 59			
Observaciones	No es constante el pedido				
EVALUACIÓN REALIZADA POR	JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA				
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD				



PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME

CÓDIGO: PRQ-04

VERSIÓN: 0

F.A: 01/09/14

Pág. 1 de 2

Anexo J. Procedimiento producto no conforme

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para dar tratamiento al producto no conforme generado dentro del SGC en la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del SGC.

3. RESPONSABLE

Gerente de calidad.

4. DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Producto no conforme:** El incumplimiento de un requisito de un proceso del sistema de gestión de calidad.
- **Corrección:** Acción realizada para eliminar una no conformidad detectada.
- **No conformidad:** No cumplimiento de un requisito definido por la empresa, la norma o el cliente.
- **No conformidad potencial:** Es el posible incumplimiento de un requisito de la norma.
- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada internamente por la organización, consiste en describir porqué podrá ocurrir y tomar las medidas necesarias para garantizar que el problema no se presente de nuevo.
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial de los procesos de la organización, consiste en describir porqué podrá ocurrir y tomar las medidas necesarias para garantizar que el problema no se presente.
- **Problema Repetitivo:** Cuando después de hacer análisis y seguimiento a las anomalías o problemas, se evidencia que un problema en específico se repite y se deben tomar las acciones pertinentes para evitar que se convierta en un problema crónico.

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
Jenny Paola Ariza Mejía Coordinador de calidad	Antonio Gutiérrez Gerencia	Comité de calidad
Firma:	Firma:	Acta 05



PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME

CÓDIGO: PRQ-04

VERSIÓN: 0

F.A: 01/09/14

Pág. 2 de 2

5. DESARROLLO

- Identificar el producto no conforme, el cual puede ser generado en cualquier proceso que realice la organización.
- Dar tratamiento al producto no conforme informando al gerente general y gerente de calidad la presencia del producto no conforme para que determine si se puede corregir o eliminar.
- Ejecutar la corrección del producto no conforme, si es posible para eliminar la no conformidad.
- Verificar la eliminación del producto no conforme, dejando evidencia de la actividad en el formato de producto no conforme.

6. DOCUMENTOS

- Formato de acciones correctivas, preventivas y mejoras. FQ-12
- Formato de producto no conforme FQ-07

7. HISTORIAL/VERSIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DISTRIBUCIÓN
0	Versión Inicial.	GERENTE SGC

Anexo K. Formato producto no conforme

	PRODUCTO NO CONFORME	CÓDIGO: PQ- 07	VERSIÓN: 0
		F.A: 27/01/15	Pág. 1 de 1
PRODUCTO NO CONFORME AREA DE PRODUCCIÓN	CAUSA	FECHA	OBSERVACIÓN
Error en pulida			
Error en soldadura			
Error en corte			
Error en doblez			
Poco tiempo para la entrega de equipos			
Daño en la extracción de piñón			
Motor girando al contrario			

Motor sin arranque.			
Temperatura inestable.			

Responsables:

- Operario de ensamble y montaje mecánico & auxiliar de ensamble y montaje mecánico.
- Coordinador y auxiliar de ensamble y montaje eléctrico y electrónico.



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

CÓDIGO: PRQ-02

VERSIÓN: 0

F.A: 01/09/14

Pág. 1 de 2

Anexo L. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

1. OBJETIVO

Definir mecanismos para poner en marcha las acciones correctivas y preventivas, con el fin de eliminar no conformidades ya sean potenciales o reales, con el fin de mantener un mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad de la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la organización donde se necesite poner en marcha una acción correctiva o preventiva.

3. RESPONSABLE

Cualquier empleado que identifique una no conformidad y Gerente de calidad para tomar la apropiada acción correctiva o preventiva.

4. DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **No conformidad:** No cumplimiento de un requisito definido por la empresa, la norma o el cliente.
- **No conformidad potencial:** Es el posible incumplimiento de un requisito de la norma.
- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada internamente por la organización, consiste en describir porqué podrá ocurrir y tomar las medidas necesarias para garantizar que el problema no se presente de nuevo.
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial de los procesos de la organización, consiste en describir porqué podrá ocurrir y tomar las medidas necesarias para garantizar que el problema no se presente.
- **Verificación:** confirmación mediante la aportación de evidencia de que se han cumplido los requisitos específicos.
- **Análisis de causas:** descripción de las causas de fondo que provocó la no conformidad.
- **Cierre:** Acción realizada cuando la acción ejecutada soluciona el problema identificado.

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
Jenny Paola Ariza Mejía Coordinador de calidad	Antonio Gutiérrez Gerencia	Comité de calidad
Firma:	Firma:	Acta 04



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

CÓDIGO: PRQ-02

VERSIÓN: 0

F.A: 01/09/14

Pág. 2 de 2

5. DESARROLLO


- Identificar las no conformidades o las posibles no conformidades.
- Establecer una acción preventiva o correctiva dependiendo del caso.
- Describir la no conformidad o posible no conformidad.
- Analizar las posibles causas que hacen que pueda seguir una no conformidad.
- Describir la labor que se va a ejecutar para eliminar las causas.
- Definir las labores a los responsables necesarios para eliminar de raíz la no conformidad.
- Evaluar los resultados de esta labor.
- Si las acciones tomadas no fueron lo suficientes para eliminar la no conformidad, tomar nuevas acciones hasta eliminar la no conformidad.
- Después, de eliminada la no conformidad, registrar y archivar.

6. DOCUMENTOS

- Formato de acciones correctivas, preventivas y mejoras. FQ-12
- Formato de producto no conforme FQ-07

7. HISTORIAL/VERSIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DISTRIBUCIÓN
0	Versión Inicial.	GERENTE SGC

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: PRQ-03	VERSIÓN: 0
		F.A: 02/09/14	Pág. 1 de 5

Anexo M. Procedimiento auditoría interna

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la planificación y ejecución de las auditorías internas de gestión, fiscales y de calidad de los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad en la empresa metalmeccanica ALIANZA RICAURTE S.A.S, verificando y detetminando a través del PHVA, su eficacia y conformidad con los requisitos NTC ISO 9001:2008.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la organización, es decir áreas, proyecos y demás según se requiera.

3. RESPONSABLES:

- Comité de calidad
- Representante de la dirección
- Auditados en general

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

- AUDITORÍA: examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto.
- AUDITOR: Responsable de ejecutar la auditoría que cumple una serie de competencias preestablecida para realizar auditorías sobre las cuales mantiene objetividad, imparcialidad e independencia.
- EQUIPO AUDITOR: Uno o más auditores que lleven a cabo una auditoría.
- EXPERTO TÉCNICO: Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar; el experto técnico no aporta su criterio de evaluación a la auditoría.
- AUDITADO: Representada por uno o varios cargos designados en la etapa de planificación de la auditoría, para atender y responder la auditoría.
- CLIENTE DE AUDITORÍA: Organización o persona que solicita la auditoría.
- PROGRAMA DE AUDITORÍA: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- CRITERIOS DE AUDITORÍA: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría y que son verificables (ISO 9001:2008), a través de la observación, la medición, el ensayo u otros medios. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.



PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: PRQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 02/09/14

Pág. 2 de 5

- **HALLAZGOS DE AUDITORÍA:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito. Ausencia o desviación de uno o varios elementos del sistema, en relación con los requisitos especificados por la norma.
- **OPORTUNIDAD DE MEJORA:** Hallazgo de auditoría conforme. En el que se ha detectado, a juicio del auditor, una oportunidad para aumentar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos.
- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.
- **ACCIÓN DE MEJORA:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos de la organización.

5. DESARROLLO

1. Planificación de las auditorías internas

- La elaboración del programa de auditorías internas, se efectúa registrando el formato “Programa de auditoría” el cual está disponible en la organización.
- La organización puede establecer más de un programa de auditoría interna en la vigencia y si lo considera conveniente, puede incluir la atención de auditorías de segunda parte (entes externos de control y clientes) o de tercera parte (entes de certificación o acreditación).
- El objetivo del programa de auditoría, define que es lo que se va a lograr con el conjunto de auditorías. En un programa de auditorías se incluyen tanto las auditorías a los procesos del sistema de gestión de calidad como las propias del sistema de control interno.
- El alcance del programa de auditoría describe la extensión y los límites de la auditoría, incluye los procesos, actividades, proyectos, etc, que van a ser auditados, así como el periodo de tiempo cubierto por la auditoría.
- La socialización y difusión del programa de auditoría, se realiza a través de una reunión de apertura formal presidida por el representante de la dirección y comité de calidad, en presencia de todos los auditados asignados en el programa y los auditores internos.



PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: PRQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 02/09/14

Pág. 3 de 5

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la casua de una no conformidad potencial.

- **ACCIÓN DE MEJORA:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempleo de los procesos de la organización.

6. DESARROLLO

2. Planificación de las auditorías internas

- La elaboración del programa de auditorías internas, se efectúa registrando el formato “Programa de auditoría” el cual esta disponible en la organización.
 - La organización puede establecer más de un programa de auditoría interna en la vigencia y si lo considera conveniente, puede incluir la atención de auditorías de segunda parte(entes externos de control y clientes) o de tercera parte (entes de certificación o acreditación).
 - El objetivo del programa de auditoría, define que es lo que se va a lograr con el conjunto de auditorías. En un programa de auditorías se incluten tanto las auditorías a los procesos del sistema de gestión de calidad como las propias del sistema de control interno.
 - El alcance del programa de auditoría describe la extensión y los limites de la auditoría, incluye los procesos, actividades, proyectos, etc, que van hacer auditados, así como el periodo de tiempo cubierto por la auditoría.
 - La socialización y difusión del programa de auditoría, se realiza a traves de una reunión de apertura formal presidida por el respresentante de la dirección y comité de calidad, en presencia de todos los auditados asignados en el programa y los auditores internos.
- #### 3. Selección de los auditores internos
- Las auditorías sólo podrán ser realizadas por auditores internos calificados y competentes con la educación, formación, experiencia y habilidades necesarias para este procedimiento.
 - Las auditorías internas son planificadas y ejecutadas por los auditores internos que crea conveniente la organización.
 - Es requisito general, que al elaborar el progreama de auditorías internas y asignar los equipos auditores, se debe conservar el principio de independecia, es decir, que ningún auditor audite su propio trabajo.
- #### 4. Competencia de los auditores internos:

El comité de calidad realiza la selección de auditores para dar cumplimiento al programa de auditorías, considerando como requisitos los expuestos a continuación:

- Educación: mínimo título técnico o tecnológico en cualquier campo.
 - Formación: asistencia y aprobación al diplomado o curso de auditores internos.
 - Experiencia: por lo menos de un año.
 - Hábilidades: 1) Conducta ética: fundamento de la profesionalidad, seguridad en si mismo 2)Presentación ecuánime: obligación de informar con veracidad y exactitud 3)Debido cuidado profesional: juicio al auditar 4)Independencia imparcialidad y objetividad 5)Enfoque basado en evidencia; conclusiones fiables y demostrables 6)Mentalidad abierta: observador, perceptivo,versátil.
 - Las auditorías internas son efectuadas por el auditor responsable y por auditores de apoyo si es necesario.
- #### 5. Fuciones de los responsables de los equipos auditores:
- Junto con las habilidades comunes de los auditores, los responsables de los equipos deben: planificar el uso de recursos y tiempo, representar al equipo auditor, proporcionar dirección y orientación a los auditores en formación, conducir al equipo al logro de los objetivos de la auditoría, prevenir y resolver conflictos, por último preparar y entregar el informe de la auditoría.



PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: PRQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 02/09/14

Pág. 4 de 5

- El auditor es responsable por el desarrollo del proceso de auditoría; preparar el plan de auditoría, dirigir el trabajo durante la auditoría, preparar documentos de trabajo, informar verbalmente al auditado sobre las no conformidades, permanecer dentro del alcance de la auditoría y elaborar y presentar el informe de auditoría.
 - Los auditores en formación, observadores y expertos técnicos no tienen la facultad de auditar la organización.
6. Ejecución de las auditorías internas
- 6.1. Planificación de la ejecución de la auditoría
- Con el programa de auditorías internas, elaborado, aprobado y socializado, inicia la ejecución de las auditorías, realizando las siguientes actividades previas:
 - Elaboración y registro del plan de auditoría: Este proporciona la información relacionada con el objetivo de la auditoría, los criterios de auditoría y documentos de referencia, el alcance de la auditoría, fecha y lugar donde se va a realizar la auditoría, la responsabilidad para auditar procesos, funciones, áreas, lugares o actividades específicas.
 - Preparación de los documentos de trabajo: involucra la preparación y registro de la lista de verificación y la disposición de los formatos para guardar las evidencias de la auditoría.
 - Actividades de ejecución de auditoría:
 - La ejecución de la auditoría inicia con una reunión de apertura con el auditado y opcionalmente su equipo de trabajo, en la que se confirma el plan de auditoría, se aclaran detalles de cómo se llevará a cabo la misma y se genera el espacio para que el auditado exprese sus inquietudes. De esta reunión se registra la asistencia en el informe de la auditoría.
 - La recopilación y verificación de la información se registra en lista de verificación e incluye las declaraciones en entrevistas, observaciones de actividades y revisión de documentos.
 - Al concluir la fase de recopilación de la información, la evidencia objetiva de la auditoría es evaluada frente a los criterios de auditoría para generar los hallazgos de auditoría. Se hace un registro de los hallazgos.
 - Con esta información registrada, se prepara la reunión de cierre; en la cual se diran las principales fortalezas, oportunidades, observaciones, conformidades y por último las no conformidades, se hace un registro.
 - La reunión de cierre es presidida por el auditor; de esta reunión se genera el registro de asistencia.
 - Los hallazgos calificados como no conformes, se registran como una acción correctiva.
 - Los hallazgos en los que, a juicio del auditor, se ha identificado la oportunidad de hacer mejor algo que ya se considera conforme, se registran como una acción de mejora.



PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO: PRQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 02/09/14


Pág. 5 de 5

- En adelante, se considera responsabilidad del auditado, continuar con el registro completo de la acción correctiva, preventiva o de mejora máximo en los dos meses siguientes a la socialización de los hallazgos de auditoría, al cabo de este tiempo debe haber realizado el análisis de causas, propuestas de acciones y aprobación de los cambios por parte de la alta dirección.
- 7. Conservación de los registros de ejecución de auditoría
 - Es responsabilidad del comité de calidad, administrar y controlar los registros de ejecución de las auditorías internas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para elaborar, modificar y controlar documentos y registros.
- 8. DOCUMENTOS
 - Informe de auditoría INF-01
 - Plan de auditoría del sistema de gestión de calidad PLQ-01
 - Programa de auditoría de calidad PGQ-02


9. HISTORIAL VERSIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DISTRIBUCIÓN
0	Versión Inicial.	Gerente SGC

Anexo N. Plan de auditoría interna del sistema de gestión de calidad

	PLAN DE AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: PLQ-01	VERSIÓN: 0
			F.A: 27/11/14	Pág. 1 de 1
OBJETIVO:			ALCANCE	
Verificar el cumplimiento de la empresa Alianza Ricaurte SAS respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008.			Se realizará una auditoría de primer nivel en la empresa metalmecánica ALIANZA RICAURTE S.A.S ubicada en la ciudad de B/manga aplicando la NTC ISO 9001:2008.	
RECURSOS			EQUIPO AUDITOR	
1. NTC ISO 9001:2008 2. Papelería 3. Almuerzos 4. Tiempo			Jenny Paola Ariza Mejía	
			LIDER DEL EQUIPO AUDITOR	
			Ingeniero Fernando Gutiérrez	
LUGAR DE AUDITORÍA: Empresa Alianza Ricaurte S.A.S; seccional Bucaramanga.				
PROCESO	FECHA	H INICIO /HFINAL	AUDITADO	AUDITOR
Reunión de apertura	02-feb-15	8:00 am / 8:20 am	..	Fernando Gutiérrez
Revisión Gerencial		8:30 am/ 9:20 am	Gerente General	
Gestión administrativa y financiera		9:30 am/10:20 am	Contador/ auxiliar contable	
Compras		10:30 am/ 11:20 am	Coordinador de compras	
Diseño e ingeniería		2:00 pm/ 2:45 pm	Gerente de diseño e ingeniería	
Fabricación		3:00 pm / 3:45 pm	Coordinador de ensamble y montaje eléctrico.	
Montaje		4:00 pm/ 4:45 pm	Operario de ensamble y montaje mecánico.	
Reunión de cierre		5:00 pm / 5:45 pm	..	

Anexo O. Informe de auditoría

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: INF-01	VERSIÓN: 0
		F.A: 02/02/15	Pág. 1 de 3
OBJETIVO:	ALCANCE		
Verificar el cumplimiento de la empresa Alianza Ricaurte SAS respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008.	Se realizará una auditoría de primer nivel en la empresa metalmecánica ALIANZA RICAURTE S.A.S ubicada en la ciudad de B/manga aplicando la NTC ISO 9001:2008.		
Criterios de auditoría	NTC ISO 9001:2008, manual de calidad, procedimientos, instructivos, objetivos de calidad e indicadores de gestión.		
Resultados de la auditoría:	No conformidad	07	
	Observación	01	

Fortalezas del sistema:

- La gerencia muestra un compromiso serio con el sistema de gestión de calidad, ya que se evidencia la asignación de recursos necesarios para la implementación y el mantenimiento de la misma.
- Se evidencia la documentación y socialización de la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, los cuales permiten dirigir la organización en un mismo sentido.
- Se encuentra definida una estructura organizacional y un manual de funciones.
- Se ha asignado el representante de la dirección para el sistema de gestión de calidad, con sus funciones definidas como lo requiere la NTC ISO 9001:2008.
- La organización cuenta con manual de calidad, política y objetivos de calidad.
- El diseño de la documentación está debidamente estructurado y distribuido entre el personal.
- La empresa cuenta con un sistema de quejas, reclamos y sugerencias con el fin de aumentar la satisfacción del cliente.

Oportunidades de mejora:

- La empresa debe mejorar en cuanto el diligenciamiento de los registros puesto que es importante la claridad de los mismos para evidenciar la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Tener un mejor manejo de inventarios, para conocer los faltantes a su debido tiempo.
- Generar un formato para revisar los faltantes, de esta manera se podrán planificar las compras.
- Fortalecer los canales de comunicación dentro de la organización para obtener un mejor compromiso con el sistema de gestión de calidad.
- Mantener la información de los diseños, de manera organizada para su fácil consulta seguimiento y control.
- Revisar el procedimiento control de documentos y registros con el fin de ajustar los códigos necesarios.
- Evaluar frecuentemente la eficacia de las capacitaciones al personal.

**INFORME DE AUDITORÍA**

CÓDIGO: INF-01

VERSIÓN: 0

F.A: 02/02/15

Pág. 2 de 3

No conformidades y planes de mejora

NO CONFORMIDADES	NUMERAL	TIPO DE ACCIÓN	PLANES DE MEJORA
Se evidenció la falta de organización en cuanto al talento humano, puesto que no se han encontrado los documentos en cuanto a experiencia laboral y educación en el personal operativo de la empresa.	6.2.2	Correctiva	Crear un proceso de talento humano, en el cual se lleve a cabo la reclusión de personal, con la debida documentación que lo exige la norma.
Se evidenciaron contratos con fecha ya caducada, los cuales les hace falta renovación, también se encontró la falta de firmas tanto del empleador como del empleado.	6.2.2	Correctiva	Crear un proceso de talento humano, en el cual se lleve a cabo la reclusión de personal, con la debida documentación que lo exige la norma.
Se evidencio la falta de compromiso del personal operativo, puesto que no se encuentran diligenciados correctamente los registros correspondientes para evitar el producto no conforme.	6.2.2 8.3	Correctiva	Llevar a cabo una reunión con el personal operativo para proporcionarle instrucción acerca de la importancia del sistema de gestión de calidad y el adecuado diligenciamiento de los registros para su eficacia.
Se evidenció que en el proceso diseño y desarrollo no se mantienen registros completamente diligenciados, dejando baches en este proceso.	7.3	Correctiva	Llevar a cabo una reunión con el personal que está encargado del diseño y desarrollo, para el adecuando diligenciamiento de estos registros.
No se evidencia la realización de un cronograma de actividades en el proceso de diseño y desarrollo.	7.5.1	Correctiva	Diseñar un cronograma para el cumplimiento de actividades del proceso de diseño y desarrollo, para cumplir con la satisfacción del cliente.
No se encuentra evidencia de la evaluación de proveedores para las compras de insumos de papelería.	7.4	Correctiva	Hacer la evaluación de proveedores para las compras de insumo de papelería, manteniendo así actualizada la información de los proveedores.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: INF-01

VERSIÓN: 0


F.A: 02/02/15

Pág. 3 de 3

No se han definido métodos ni la medición apropiada que permita demostrar la capacidad de los procesos de la organización para alcanzar los resultados planificados.	8.2.3	Correctiva	Definir indicadores y ejecutarlos apropiadamente para la medición de los proceso, y capacitar al personal según corresponda para el diligenciamiento de los indicadores.
--	-------	------------	--

Observación:

Se recomienda a la alta dirección asegurarse que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de las actividades y su contribución al logro de los objetivos del sistema de gestión de calidad.

	PLAN DE MEJORA	CÓDIGO: PGQ-03	VERSIÓN: 0
		F.A: 20/06/15	Pág. 1 de 12

Anexo P. Planes de mejora

1. Indicadores

Los siguientes indicadores se establecieron a partir de la no conformidad arrojada por la auditoría interna realizada en la empresa Alianza Ricaurte S.A.S, en la cual señaló que “No se han definido métodos ni la medición apropiada que permita demostrar la capacidad de los procesos de la organización para alcanzar los resultados planificados”.

A continuación se muestran los indicadores definidos para cada proceso de la organización, dando cumplimiento al numeral 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.

- ✓ Indicador para el proceso de diseño e ingeniería

Tabla N 1. Cumplimiento en el proceso de diseño e ingeniería

DATOS DEL INDICADOR	
PROCESO	Diseño e ingeniería
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento en el proceso de diseño e ingeniería
NOMBRE DE LA VARIABLE	Diseños
TIPO DE INDICADOR	Cumplimiento
OBJETIVO QUE EVALUA	Monitorear la cantidad de diseños realizados
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
FRECUENCIA DE MEDIDA	Mensual
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\text{Diseños Realizados}}{\text{Diseños por realizar}} * 100$
	FUENTE DE INFORMACIÓN
	Registros de diseño y desarrollo
DESCRIPCIÓN	Determina la cantidad de diseños realizados por la organización
RESPONSABLE	Coordinador de diseño e ingeniería

Fuente: Coordinador de calidad (Autor)



PLAN DE MEJORA

CÓDIGO: PGQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 20/06/15

Pág. 2 de 12

✓ Indicador para el proceso de fabricación

Tabla N 2. Fabricación de equipos

DATOS DEL INDICADOR	
PROCESO	Fabricación
NOMBRE DEL INDICADOR	Fabricación de equipos
NOMBRE DE LA VARIABLE	Equipos
TIPO DE INDICADOR	Cumplimiento
OBJETIVO QUE EVALUA	Determinar la cantidad de equipos fabricados por la organización
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
FRECUENCIA DE MEDIDA	Mensual
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\left(\frac{\text{Cantidad de equipos fabricados}}{\text{Total de equipos por fabricar}} \right) * 100$
	FUENTE DE INFORMACIÓN
	Registros de diseño y desarrollo
DESCRIPCIÓN	Registra la cantidad de equipos fabricados
RESPONSABLE	Coordinador de diseño e ingeniería

Fuente: Coordinador de calidad (Autor)



PLAN DE MEJORA

CÓDIGO: PGQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 20/06/15

Pág. 3 de 12

✓ Indicador para el proceso de montaje

Tabla N 3. Montaje de equipos

DATOS DEL INDICADOR	
PROCESO	Montaje
NOMBRE DEL INDICADOR	Montaje de equipos
VARIABLE	Cantidad de montajes
TIPO DE INDICADOR	Cumplimiento
OBJETIVO QUE EVALUA	Determinar la cantidad de equipos montados por la organización
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
FRECUENCIA DE MEDIDA	Trimestral
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\text{Equipos montados periodo actual} - \text{Equipos montados periodo anterior}}{\text{Equipos montados periodo anterior}} * 100$
	FUENTE DE INFORMACIÓN
	Registros de diseño e ingeniería
DESCRIPCIÓN	Mantener registros de la cantidad de montajes que realiza la organización.
RESPONSABLE	Coordinador de diseño e ingeniería

Fuente: Coordinador de calidad (Autor)



PLAN DE MEJORA

CÓDIGO: PGQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 20/06/15

Pág. 4 de 12

✓ Indicadores para el proceso de gestión administrativa y financiera

Tabla N 4. Cumplimiento de los acuerdos de pago

DATOS DEL INDICADOR	
PROCESO	Gestión administrativa y financiera
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento de los acuerdos de pago
NOMBRE DE LA VARIABLE	Pagos
TIPO DE INDICADOR	Gestión
OBJETIVO QUE EVALUA	Disminuir la cantidad de deudores morosos en la organización
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
FRECUENCIA DE MEDIDA	Mensual
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\# \text{ de acuerdos de pagos}}{\# \text{ Clientes morosos}} * 100$
	FUENTE DE INFORMACIÓN
	Estado de resultados de la organización
DESCRIPCIÓN	Monitorea la cantidad de faltantes por deudores morosos.
RESPONSABLE	Contador

Fuente: Coordinador de calidad (Autor)

Tabla N 5. Reducción de costos

DATOS DEL INDICADOR	
PROCESO	Gestión administrativa y financiera
NOMBRE DEL INDICADOR	Reducción de costos
VARIABLE	Costos
TIPO DE INDICADOR	Gestión
OBJETIVO QUE EVALUA	Disminuir costos dentro de la empresa
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
FRECUENCIA DE MEDIDA	Anual
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\text{Costos del periodo actual} - \text{costos del periodo anterior}}{\text{Costos del periodo anterior}} * 100$
	FUENTE DE INFORMACIÓN
	Estado de resultados de la organización.
DESCRIPCIÓN	Determina la variación de costos de un periodo a otro periodo específico.
RESPONSABLE	Gerencia administrativa y financiera

Fuente: Coordinador de calidad (Autor)



PLAN DE MEJORA

CÓDIGO: PGQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 20/06/15

Pág. 5 de 12

✓ Indicadores para el proceso de compras

Tabla N 6. Órdenes de compra

DATOS DEL INDICADOR	
PROCESO	Compras
NOMBRE DEL INDICADOR	Órdenes de compra
VARIABLE	Compras
TIPO DE INDICADOR	Eficacia
OBJETIVO QUE EVALUA	Identificar la cantidad de órdenes de compras no ejecutadas.
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
FRECUENCIA DE MEDIDA	Mensual
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\text{Órdenes de compras efectuadas}}{\text{Total de órdenes de compras}} * 100$
	FUENTE DE INFORMACIÓN
	Órdenes de compra & Facturación
DESCRIPCIÓN	Mantener registros de la cantidad de compras efectuadas en la organización.
RESPONSABLE	Coordinador de compras

Fuente: Coordinador de calidad (Autor)

Tabla N 7. Selección de proveedores

DATOS DEL INDICADOR	
PROCESO	Compras
NOMBRE DEL INDICADOR	Selección de proveedores
VARIABLE	Proveedores
TIPO DE INDICADOR	Cumplimiento
OBJETIVO QUE EVALUA	Mantener actualizada la cantidad de proveedores seleccionados.
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
FRECUENCIA DE MEDIDA	Semestral
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\text{Proveedores Actuales} - \text{Proveedores anterior}}{\text{Total de proveedores}} * 100$
	FUENTE DE INFORMACIÓN
	Evaluación de proveedores
DESCRIPCIÓN	Registrar la variación de proveedores que se tiene en la organización.
RESPONSABLE	Coordinador de compras

Fuente: Coordinador de calidad (Autor)



PLAN DE MEJORA

CÓDIGO: PGQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 20/06/15

Pág. 6 de 12

✓ Indicadores para el proceso revisión gerencial

Tabla N 8. Fidelidad del cliente

DATOS DEL INDICADOR	
PROCESO	Revisión gerencial
NOMBRE DEL INDICADOR	Fidelidad del cliente
VARIABLE	Compras
TIPO DE INDICADOR	Gestión
OBJETIVO QUE EVALUA	Aumentar la fidelidad del cliente
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
FRECUENCIA DE MEDIDA	Semestral
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\text{Número de veces de compras}}{\text{Número total de compras}} * 100$
	FUENTE DE INFORMACIÓN
	Facturas de venta
DESCRIPCIÓN	Determinar la cantidad de ventas por cada cliente, para verificar su fidelidad.
RESPONSABLE	Gerente

Fuente: Coordinador de calidad (Autor)

Tabla N 9. Variación de satisfacción

DATOS DEL INDICADOR	
PROCESO	Revisión gerencial
NOMBRE DEL INDICADOR	Variación de satisfacción
VARIABLE	Satisfacción del usuario
TIPO DE INDICADOR	Eficacia
OBJETIVO QUE EVALUA	Mantener un alto nivel de satisfacción del usuario.
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
FRECUENCIA DE MEDIDA	Semestral
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\text{Quejas y Reclamos act}}{\text{Total clientes}} - \frac{\text{Quejas y Reclamos ant}}{\text{Total clientes}} * 100$
	FUENTE DE INFORMACIÓN
	Registros de quejas y reclamos
DESCRIPCIÓN	Verificar la cantidad de quejas y reclamos en un periodo de tiempo
RESPONSABLE	Gerente

Fuente: Coordinador de calidad (Autor)



PLAN DE MEJORA

CÓDIGO: PGQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 20/06/15

Pág. 7 de 12

✓ Indicadores para el proceso de gestión de la calidad

Tabla N 10. Disminución del producto no conforme

DATOS DEL INDICADOR	
PROCESO	Gestión de la calidad
NOMBRE DEL INDICADOR	Disminución del producto no conforme
NOMBRE DE LA VARIABLE	Producto Conforme
TIPO DE INDICADOR	Cumplimiento
OBJETIVO QUE EVALUA	Reducir el número de productos no conformes
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
FRECUENCIA DE MEDIDA	Mensual
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\left(\frac{\# \text{ de productos no conformes periodo actual}}{\text{total de la producción}} - \frac{\# \text{ de productos no conformes periodo anterior}}{\text{total de producción}} \right) * 100$
	FUENTE DE INFORMACIÓN
	Registro producto no conforme
DESCRIPCIÓN	Determina la variación de productos no conformes.
RESPONSABLE	Gerente de calidad

Fuente: Coordinador de calidad (Autor)

Tabla N 11. Conformidad con los numerales de la NTC ISO 9001:2008

DATOS DEL INDICADOR	
PROCESO	Gestión de la calidad
NOMBRE DEL INDICADOR	Conformidad con los numerales de la NTC ISO 9001:2008.
NOMBRE DE LA VARIABLE	Cumplimiento Numeral de la NTC ISO 9001:2008.
TIPO DE INDICADOR	Cumplimiento
OBJETIVO QUE EVALUA	Dar cumplimiento a la NTC ISO 9001:2008.
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
FRECUENCIA DE MEDIDA	Semestral
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\left(\frac{\text{Numerales de cumplimiento periodo actual}}{\text{Numerales totales}} \right) - \left(\frac{\text{Numerales de cumplimiento periodo anterior}}{\text{Numerales totales}} \right) * 100$
	FUENTE DE INFORMACIÓN
	Resultados de diagnóstico inicial y final.
DESCRIPCIÓN	Mantener un registro del cumplimiento de la empresa con la NTC ISO 9001:2008
RESPONSABLE	Gerente de calidad

Fuente: Coordinador de calidad (Autor)



PLAN DE MEJORA

CÓDIGO: PGQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 20/06/15


Pág. 8 de 12

✓ Indicador para el proceso de transporte

Tabla N 12. Tiempo de entrega del producto


DATOS DEL INDICADOR	
PROCESO	Transporte
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de entrega del equipo
NOMBRE DE LA VARIABLE	Tiempo de entrega
TIPO DE INDICADOR	Cumplimiento
OBJETIVO QUE EVALUA	Disminuir el tiempo de entrega del producto.
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
FRECUENCIA DE MEDIDA	Mensual
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\text{Tiempo act entrega}}{\text{Tiempo esperado}} * 100$
	FUENTE DE INFORMACIÓN
	Registro de tiempos
DESCRIPCIÓN	Determina la reducción del tiempo de entrega del producto.
RESPONSABLE	Gerente general

Fuente: Coordinador de calidad (Autor)

	PLAN DE MEJORA	CÓDIGO: PGQ-03	VERSIÓN: 0
		F.A: 20/06/15	Pág. 9 de 12

2. Evaluación de proveedor de papelería

La siguiente evaluación de proveedor de papelería se estableció a partir de la no conformidad arrojada por la auditoría interna realizada en la empresa Alianza Ricaurte S.A.S, en la cual señaló que “No se encuentra evidencia de la evaluación de proveedores para las compras de insumos de papelería”, dándole cumplimiento al numeral 7.4 Compras, el cual nos indica que la organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los requisitos de la organización.

	FORMATO SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES			Código: FGF-01	Versión: 0					
				F.A: 09/08/2014	Pág. 1 de 1					
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	<input type="text" value="ASHE S.A"/>	Nit.	<input type="text" value="900051387"/>							
FECHA DE EVALUACIÓN	<input type="text" value="21/06/2015"/>	TIPO DE EVALUACIÓN	<table border="1"> <tr> <td>Inicial</td> <td>Semestral</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td></td> </tr> </table>	Inicial	Semestral	X				
Inicial	Semestral									
X										
De acuerdo a la calificación que merezca el proveedor, de Bueno, Regular, ò Malo. Marque con X donde corresponda.										
COMERCIALES :10%	% Representativo	BUENO 1	REGULAR 0,75	MALO 0,5	NA	Ponderación	Puntaje			
PRECIO TENIENDO EN CUENTA LA CALIDAD	2,5	X				2,5				
DESCUENTOS APLICABLES	2,5	X				2,5				
SERVICIO POSTVENTA	2,5	X				2,5				
CONDICIONES DE PAGO	2,5	X				2,5				
TOTAL POSIBLE	10					Subtotal	10			



PLAN DE MEJORA

CÓDIGO: PGQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 20/06/15

Pág. 10 de 12

CALIDAD : 81% CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
PRODUCTO O SERVICIO	43	X				43	
CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y DE CONTROL INTERNO	38	X				38	
TOTAL						81	
						Subtotal	81

ESTRATEGICOS:9%	% Representativo	BUENO	REGULAR	MALO	NA	Ponderación	Puntaje
		1	0,75	0,5			
MARCA DEL PRODUCTO O SERVICIO	3	X				3	
PLAZO DE ENTREGA	3	X				3	
CAPACIDAD DE ENTREGA	3	X				3	
TOTAL						9	
						Subtotal	9

RANGOS DE ACEPTACIÓN


PLENAMENTE ACEPTADO	SEGUNDA EVALUACIÓN	RECHAZADO	←	TOTAL PUNTAJE OBTENIDO	100
75 a 100 %	74 a 60 %	menor a 59			

Observaciones

Este proveedor tiene un alto nivel de cumplimiento, puesto que evidencian en la empresa que siempre entregan a tiempo cada uno de sus pedidos.

EVALUACIÓN REALIZADA POR
CARGO

JENNY PAOLA ARIZA MEJÍA
COORDINADOR DE CALIDAD

	PLAN DE MEJORA	CÓDIGO: PGQ-03	VERSIÓN: 0
		F.A: 20/06/15	Pág. 11 de 12

3. Caracterización del proceso de recursos humanos

La siguiente caracterización del proceso de recursos humanos se estableció a partir de dos no conformidades arrojadas por la auditoría interna realizada en la empresa Alianza Ricaurte S.A.S, las cuales señalaron que “Se evidenció la falta de organización en cuanto al talento humano, puesto que no se han encontrado los documentos en cuanto a experiencia laboral y educación en el personal operativo de la empresa” y “Se evidenciaron contratos con fecha ya caducada, los cuales les hace falta renovación, también se encontró la falta de firmas tanto del empleador como del empleado”, dándole cumplimiento al numeral 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	CÓDIGO: CRT- 02	VERSIÓN: 0
		F.A: 27/10/14	Pág. 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO	Recursos humanos.
OBJETIVO	Brindar bienestar al personal de la organización, para que realicen sus funciones con calidad, velar por su educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para su desarrollo laboral.
ALCANCE	Mantener actualizada la gestión del recurso humano, a través de la vinculación del personal, capacitaciones y salud ocupacional.
RESPONSABLE	Gerente general
RECURSOS	Personal e infraestructura.



PLAN DE MEJORA

CÓDIGO: PGQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 20/06/15

Pág. 12 de 12

PROVEEDORES (PROCESO QUE PROVEE)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	RESULTADOS	CLIENTES ASOCIADOS
Recursos humanos	Necesidades de presupuesto del proceso	Realizar el presupuesto que se necesita para consolidar el proceso de RRHH.	Recursos humanos	Claridad en lo que se necesita.	Necesidades de presupuesto identificadas.	Gerente administrativo y financiero.
Recursos humanos	1.Solicitud el cargo 2.Hoja de vida	Vinculación de personal	Recursos humanos	Exigir la documentación exigida por la norma ISO 9001:2008 antes de realizar la contratación.	Personal seleccionado y nombrado.	Gerente administrativo y financiero.
Recursos humanos	Diagnóstico, necesidades de salud ocupacional.	Crear y ejecutar un sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Recursos humanos.	Actas y asistencias	Mejores condiciones de trabajo	Gerente administrativo y financiero.
Recursos humanos	Necesidad de capacitar al personal	Capacitar al personal de la organización	Recursos humanos	Certificados de asistencias.	Personal capacitado	Gerente administrativo y financiero.
Recursos humanos	Información de las tareas ejecutadas	Realizar la medición, seguimiento del proceso.	Recursos humanos	Registros de indicadores del proceso.	Análisis de los indicadores	Gerente administrativo y financiero.
Recursos humanos Gestión de la calidad.	Acciones de mejora	Implementar acciones correctivas y preventivas	Recursos humanos y gestión de la calidad.	Plan de acciones correctivas y preventivas	Acciones implementadas	Recursos Humanos y gestión de la calidad.



PLAN DE MEJORA

CÓDIGO: PGQ-03

VERSIÓN: 0

F.A: 20/06/15

Pág. 12 de 12