

**ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE
SEGUIMIENTO A LA RECERTIFICACIÓN DEL AÑO 2010, EN LA EMPRESA ALDIA
S.A.**

MAYERLY MANCILLA MEZA



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

2012

**ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE
SEGUIMIENTO A LA RECERTIFICACIÓN DEL AÑO 2010, EN LA EMPRESA ALDIA
S.A.**

MAYERLY MANCILLA MEZA

Informe final de práctica empresarial para optar el título de Ingeniera Industrial

Director del proyecto:

ING. OLMEDO GONZÁLEZ HERRERA



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

2012

ACEPTACIÓN

Nota de Aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

*Este trabajo es una parte de mi vida y
comienzo de otra nueva etapa, por
esto y más, quiero dedicárselo a
Dios, a mis padres Nelson y Nelly y
a mis hermanas, Milena y Mayú.*

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Virgen María que gracias a ellos, pude guiar mi vida cada día y culminar con éxito esta práctica; a mis padres por su esfuerzo, dedicación, amor, apoyo incondicional y por la lucha constante para darnos la vida que queremos, ¡Mi triunfo es el de ustedes, gracias enormemente!.

A Milena, Wilson, Mayú, y Francisco, por su ayuda y paciencia en la realización de esta práctica.

Al Ing. Olmedo González por su colaboración en la realización de este trabajo; y por último, quiero agradecer a esas personas que estuvieron conmigo y me motivaron a seguir adelante a pesar de las adversidades que se presentan en la vida.

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	6
LISTA DE TABLAS	7
LISTA DE FIGURAS	8
LISTA DE ANEXOS	9
GLOSARIO	10
RESUMEN	12
SUMMARY	13
INTRODUCCIÓN	14
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	15
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	18
3. ANTECEDENTES	25
4. JUSTIFICACIÓN	27
5. OBJETIVOS.....	28
5.1 Objetivo general	28
5.2 Objetivos específicos.....	28
6. MARCO TEORICO	29
7. ACTUALIZACIÓN DEL SGC PARA LA EMPRESA ALDIA S.A	35
7.1 FASE 1: REVISIÓN DOCUMENTAL Y AUDITORÍA INTERNA	35
7.2 FASE 2: EJECUCIÓN DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES A LA DOCUMENTACIÓN.....	38
7.3 FASE 3: AUDITORIA EXTERNA Y ESTRATEGIAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2012	40
7.4 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	43
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFIA.....	47
ANEXOS	48

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Ciclo PHVA Revisión documental y auditoría interna.....	37
Tabla 2. Ciclo PHVA Ejecución de cambios y modificaciones a la documentación	38
Tabla 3. Actividades Complementarias	43
Tabla 4. Tabla de cumplimiento de objetivos.....	45

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Organizacional ALDIA S.A	16
Figura 2. Mapa de procesos ALDIA S.A	26
Figura 3. Fases del Sistema de Gestión de Calidad	30
Figura 4. Diagrama del proceso de revisión documental.....	36

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Informe final de auditoría interna	49
Anexo B. Lista personal entrevistado	72
Anexo C. Listado maestro de documentos	73
Anexo D. Informe de auditoria externa	85
Anexo E. Informe de auditoria Etapa 2	94
Anexo F. Indicadores de Gestión ALDIA S.A	96

GLOSARIO

CONTROL DE CALIDAD: Son las técnicas y actividades de carácter operacional utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad. Se orienta a mantener bajo control los procesos y eliminar las causas que generan comportamientos insatisfactorios.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: Define y aplica la política de calidad e incluye las planificación, la asignación de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como los planes de calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD: Son las orientaciones y objetivos generales de una organización en relación con la calidad, expresadas formalmente por la dirección superior.

AUDITORIA DE CALIDAD: Es un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen con las disposiciones previamente establecidas; si éstas se han aplicado efectivamente y son adecuadas para lograr los objetivos.

Registros de Calidad: Son los documentos o archivos en los cuales se identifica, agrupa, codifica, conserva y dispone todo lo referente a los productos elaborados o servicios prestados. Los registros de calidad deben conservar para demostrar que se ha logrado la calidad requerida y la operación efectiva del sistema de calidad.

SISTEMA DE CALIDAD: Se refiere a la estructura organizacional, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para aplicar la gestión de la calidad. Debe responder a las necesidades de la organización para satisfacer los objetivos de calidad.

CRITERIO DE AUDITORIA: Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos, y requerimientos legislativos o regulados.

EVIDENCIA DE AUDITORIA: Información, registros o declaraciones de hecho verificables. La evidencia de auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa, es utilizada por el auditor para determinar cuando se cumple con el criterio de auditoría. La evidencia de auditoría se basa típicamente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA: Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada comparada contra los criterios de auditoría acordados. Los resultados de la auditoría proveen la base para el reporte de la auditoría.

EQUIPO AUDITOR: Grupo de auditores, o un auditor individual, designados para desempeñar una auditoría dada; el equipo auditor puede incluir expertos técnicos y auditores en prácticas. Uno de los auditores del equipo de la auditoría desempeña la función de auditor líder.

AUDITADO: Organización que se audita.

AUDITOR (CALIDAD): Persona calificada para realizar auditorías de calidad.

AUDITORIA DE CALIDAD: Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

AUDITOR LÍDER (CALIDAD): Persona calificada para manejar y realizar auditorías de calidad.

EXPERTO TÉCNICO: Persona que provee el conocimiento y la experiencia específica al equipo auditor, pero que no participa como un auditor.¹

¹ AUDITORIA DE CALIDAD. Citado el 28 de Enero de 2012. Disponible en: <http://www.mitecnologico.com/Main/AuditoriaDeCalidad>

RESUMEN

El presente informe final corresponde a la práctica realizada en la empresa ALDIA S.A, con el objetivo de actualizar el Sistema de Gestión de Calidad, bajo los parámetros y requisitos de la norma ISO 9001:2008, para el proceso de seguimiento a la recertificación obtenida en el año 2010, el cual se lleva a cabo cada año después de haber obtenido la certificación por primera vez. Lo descrito anteriormente se realizó en tres fases, la primera fase consistió en una revisión general de la documentación y elaboración de una auditoría interna; en la segunda fase se realizaron los cambios y modificaciones pertinentes para cada proceso; y en la tercera fase, se establecieron las posibles estrategias de mejora para el segundo semestre del 2012.

De esta manera se logró la actualización completa del Sistema de Gestión de Calidad y la aprobación para seguir manteniendo el certificado por el periodo comprendido entre el año 2010-2013.

Palabras claves: Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2008, certificación, seguimiento, recertificación,

SUMMARY

This final report points to the practice conducted in ALDIA'S company, with the aim of updating the Quality Management System, under the parameters and requirements of ISO 9001:2008, for the monitoring process obtained recertification 2010, which takes place every year after being certified for the first time. Described above was conducted in three phases, the first phase was a comprehensive review of the documentation and development of an internal audit in the second phase changes and modifications made relevant to each process, and the third phase, were established possible strategies for improvement for the second half of 2012. Thus was achieved the complete upgrade of the Quality Management System and approval to continue to maintain the certificate by the period between the year 2010-2013.

KEYWORDS: Quality Management System, ISO 9001:2008, certification, monitoring, recertification.

INTRODUCCIÓN

La implementación de los sistemas de gestión de calidad han tenido gran acogida hoy en día por todas las organizaciones, el deseo por establecer y mantener dentro de sus prioridades la actualización constante del sistema como consecuencia al aumento en las exigencias del cliente, refleja el alto posicionamiento de las empresas en el mercado actual, mejorando la calidad de sus productos o servicios y permitiendo la estandarización de sus procesos a través de una cultura de mejora continua.

La norma ISO 9001:2008, se ha convertido en una herramienta primordial para que las empresas satisfagan y cumplan las expectativas del cliente de forma efectiva. La etapa de implementación del sistema de gestión de calidad, es un proceso complejo, el cual requiere de una participación activa de todos los componentes de la organización y demanda un alto esfuerzo de participación por cada uno de sus miembros.

Como consecuencia a los cambios en los requerimientos y exigencias del cliente, surge la necesidad en ALDIA S.A, empresa dedicada a la compra, almacenamiento y comercialización de insumos para el sector de la construcción y productos para el hogar, de actualizar y mantener el sistema de gestión de calidad, acorde a los requerimientos vigentes en la versión 2008.

Esta actualización se desarrolló en tres fases, la primera fase se inició con la revisión general de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad a través de una auditoría interna, la cual permitió conocer el estado en el que se encontraban los procesos al iniciar la etapa de mejora, la segunda fase se centró en la ejecución de cambios y modificaciones pertinentes para cada uno de ellos; y en la tercera fase, se realizó el acompañamiento durante la auditoría de seguimiento realizada por el ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación), donde se establecieron las posibles estrategias de mejora para el segundo semestre del 2012.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

- **Nombre de la empresa:** ALDIA S.A
- **Actividad Económica / Productos y Servicios:**

Actividad Económica: Compra, almacenamiento y comercialización de insumos para el sector de la construcción y productos para el hogar.

Productos:

- Pisos
- Pintura
- Ladrillos
- Tubería
- Válvulas
- Empalmes Mecánicos
- Eléctricos
- Hogar
- Estructuras Metálicas
- Hierro Figurado
- Malla Electrosoldada

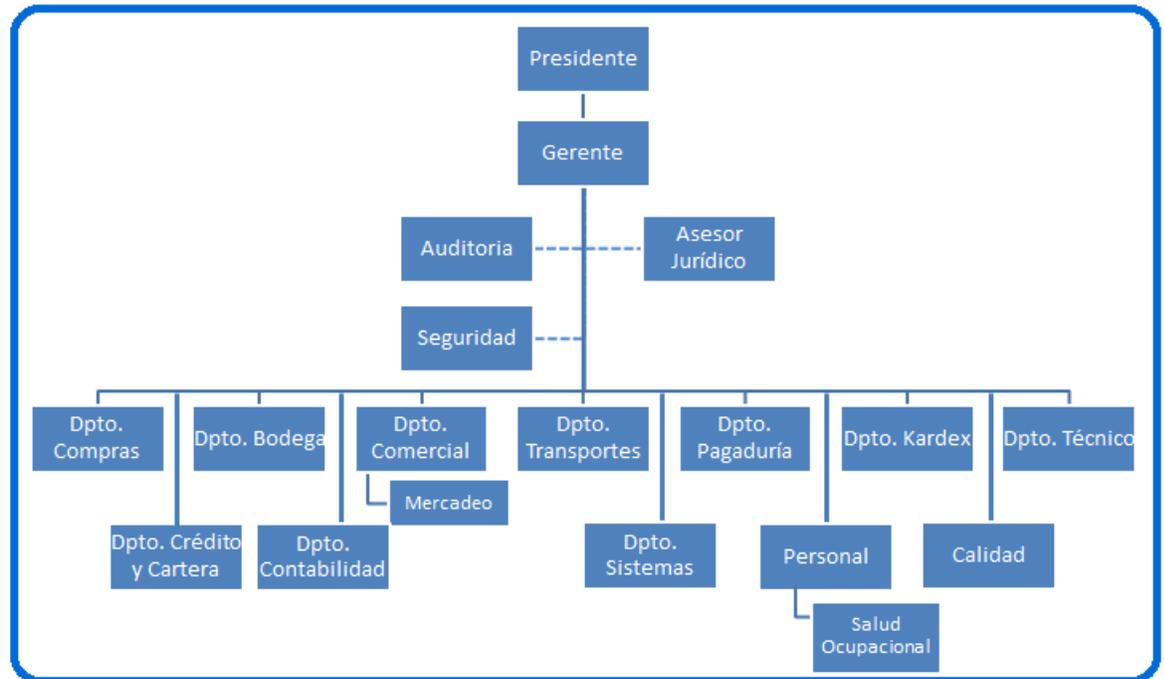
Servicios:

- Servicio de corte y troquelación de aluminio.
- Servicio de modulación de madera
- Servicio a domicilio.
- Asesoría en proyectos de remodelación
- Asesoría técnica

- **Número de empleados:** 268

- **Estructura Organizacional:**

Figura 1. Estructura Organizacional ALDIA S.A



Fuente: Manual de Calidad ALDIA S.A

- **Teléfono:** 6305555 Fax: 6330848 – 6423135
- **Dirección:** Carrera 15 No. 42-37
- **Reseña Histórica:**

ALDIA S.A. Empresa dedicada a la compra, almacenamiento y comercialización de insumos para el sector de la construcción y productos para el hogar nació en el año 1971 conformada por una sociedad llamada ALFONSO DIAZ HERMANOS fundada por Alfonso, Gerardo y Arnulfo Díaz, la cual contaba con 10 empleados y se encontraba situada en la carrera 15 con calle 37.

En 1973 la sociedad se disolvió y se transformó en una nueva empresa llamada FERRETERIA ALDIA LTDA. Esta ferretería se pudo fundar gracias a Alfonso y Gerardo Díaz, quienes consiguieron la distribución de los productos ETERNIT COLOMBIANA y posteriormente los de PINTUCO, para esta época la empresa contaba con 15 empleados y estaba con miras de crecer a pasos agigantados.

En 1982 nuevamente cambió la razón social de la empresa quedando con el nombre de ALDIA LTDA. Para esta época la empresa contaba con 70 empleados y sus instalaciones estaban ubicadas sólo en la carrera 15 # 42-93. Para el año 1993, la compañía pasó de ser sociedad limitada a ser sociedad anónima. En este año se ampliaron las instalaciones con dos bodegas ubicadas en la carrera 18 y la carrera 17, para almacenar gran cantidad de materiales y aumentar la capacidad de inventarios, con el fin de brindar un mejor servicio al cliente. Un año mas tarde, se adquirió otra bodega en el Parque Industrial de Bucaramanga con el fin de iniciar un nuevo proyecto llamado PLANTA DE FIGURACIÓN Y TREFILACIÓN DE HIERRO, con este proyecto se logró aumentar la participación en el mercado y con ello aumentar la planta operativa a 120 empleados.

En la actualidad ALDIA S.A cuenta con 268 empleados, entre administrativos y operativos; sus sedes e instalaciones albergan grandes espacios, donde se puede encontrar: oficinas, salas de exhibición, centros de negocios, bodegas y parqueaderos disponibles para atender a sus clientes y ofrecer siempre un servicio de calidad.

El alto desempeño de los líderes ha permitido la evolución de la compañía de manera representativa, tanto en su estructura física, como en los productos y servicios ofrecidos. El esfuerzo y dedicación de todos y cada uno de sus empleados ha hecho de esta organización ser la líder en el mercado, destacándose en la distribución de productos como: Maderas, PVC, Pinturas, Aluminio Eternit, Cementos, Hierros, Gasodomecicos, Cerámicas y muchas otras marcas de prestigio en el país.

- **Descripción del área específica de trabajo:** Departamento de Calidad, el cual participa constantemente en el desarrollo y el perfeccionamiento de los procesos en cada uno de los departamentos de la empresa para mejorar y garantizar el producto y servicio entregado al cliente.
- **Nombre y Cargo del Supervisor Técnico (Empresa):** Mireya Gómez Parra (Directora Salud Ocupacional).

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Para la determinación del diagnóstico inicial de la empresa, fue necesario hacer una revisión interna al Sistema de Gestión de Calidad en la empresa, debido a que a través de este mecanismo se puede establecer el estado del mismo y determinar los puntos críticos para el cambio y la posterior actualización del sistema. Con el fin de establecer lo anteriormente descrito y corroborar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008, a continuación se va hacer una descripción de los hallazgos de acuerdo con los requisitos de esta norma, los cuales inician a partir del numeral 4. Sistema de gestión de la Calidad hasta el numeral 8. Medición, análisis y mejora.

4. Sistemas de gestión de la calidad

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.2 Manual de calidad: La empresa cuenta con un manual de calidad, el cual contiene lo exigido por la norma, y otra información adicional, aunque se evidencia una oportunidad de mejora, con la inclusión de los requisitos generales del cliente.

4.2.3 Control de documentos: existe un procedimiento documentado, que cumple con los requisitos de la norma y está bien estructurado.

4.2.4 Control de registros: existe un procedimiento documentado, que cumple con los requisitos de la norma y está bien estructurado.

5. Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección: La alta dirección de la empresa esta completamente comprometida con el Sistema de Gestión de Calidad, lo cual se refleja en el apoyo continuo al sistema, con revisiones, sugerencias, cambios, entre otros.

5.2 Enfoque al cliente: Los requisitos del cliente están plenamente identificados a través de las órdenes de compra, facturas y/ o remisiones.

5.3 Política de calidad: Es adecuada al propósito de la organización, cumple con los requisitos de mejorar continua, es comunicada y entendida dentro

de la organización, aunque se recomienda para el 2012, la revisión y modificación para ampliar el alcance y realizar los respectivos ajustes que esto conlleve.

5.4 Planificación:

5.4.1 Objetivos de la calidad: ALDIA S.A tiene establecidos los objetivos acorde a las funciones y niveles dentro de la organización, aunque se evidencia una oportunidad de mejora para su mayor entendimiento y claridad en sus indicadores, facilitando su seguimiento y verificación.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad: La empresa cuenta con un procedimiento para la planificación del sistema, en caso de que se presenten cambios o modificaciones se mantiene la integridad del sistema, lo cual evidencia el compromiso a los requisitos exigidos por la norma.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad: Existe un manual de funciones, el cual describe las funciones y responsabilidades por cada cargo, además define el nivel de autoridad por departamentos. Se evidencia la necesidad de hacer una actualización a los requisitos y responsabilidades que se van generando con la puesta en marcha de los diferentes planes de mejora dentro de la empresa.

5.5.2 Representante por la dirección: La gerencia ha designado una persona para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos inherentes al Sistema de Gestión de Calidad, esta persona es la Señora Kelly Johanna Pinzón Santos, quien hace parte del departamento comercial y cumple con las responsabilidades delegadas por el gerente en materia de gestión de calidad.

5.5.3 Comunicación Interna: Existen diversos canales de comunicación, pero no son manejados en su totalidad por todo el personal, se debe reforzar la capacitación de estos medios para garantizar la eficacia del sistema de gestión de calidad.

5.6 Revisión por la dirección:

5.6.2 Información de entrada para la revisión: Aunque la revisión por parte de la gerencia toma la mayor parte de la información recopilada durante el año evaluado, donde se incluyen los resultados de auditorías, retroalimentación de cliente y desempeño de cada uno de los procesos, se debe hacer énfasis en el seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas, capacitando al todo el personal en el compromiso que deben adquirir para que seguir los planes de acción estipulados en el sistema de gestión de calidad a beneficio de toda la organización.

5.6.3 Resultados de la revisión: Los resultados de la revisión son comprensibles y prácticos, se generan mejoras para la eficacia del sistema y de cada uno los procesos. Se presentan por medio de tablas, gráficas y diagramas donde se hace su respectivo análisis para poner en marcha las acciones correctivas generadas por la gerencia.

6. Gestión de los recursos

6.1 Provisión de los recursos: ALDIA S.A tiene un presupuesto determinado para ejecución del sistema de gestión, lo que garantiza la provisión de recursos para realizar la implementación y adecuación del mismo.

6.2 Recurso Humano

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia: Se da cumplimiento a muchos de estos requisitos a través del manual de funciones, en el cual se establece la educación, formación, habilidad u experiencia que debe tener el personal para la realización de sus funciones. Es recomendable hacer énfasis en el compromiso que todo el personal tiene en la asistencia a capacitaciones programas por la empresa, donde se tiene por objetivo la formación y preparación de cada uno de los empleados y generar mayor competencia en toda la organización.

6.3 Infraestructura: La empresa cuenta con una adecuada infraestructura para el desarrollo de todas las actividades laborales, aunque hay oportunidades de mejora para las áreas de bodega y transporte.

6.4 Ambiente de trabajo: Todos los procesos cuentan con los recursos necesarios para la ejecución de sus funciones, se aplica anualmente la evaluación de desempeño realizada por cada jefe de departamento o por el gerente en caso de evaluar a los jefes, en donde se registran las sugerencias y recomendaciones a tener en cuenta en el procedimiento de mejora continua.

7. Realización del producto

7.1 Planificación de la realización de producto: La empresa ha determinado claramente las actividades para la prestación del servicio, en donde se hace seguimiento y medición de este.

7.2 Procesos relacionados con el cliente:

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto: Estos requisitos son identificados a través de las órdenes de compra, facturas o remisiones, al igual que los demás requisitos legales y reglamentarios asociados a la prestación del servicio.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto: Se cuenta con un software para las áreas de cartera, contabilidad, compras y auditoría, donde se obtiene información de los inventarios y existencias de productos actuales. Pero se está realizando una oportunidad de mejora con la implementación de un nuevo software contable, que permite integrar la información generada por los departamentos de compras, comercial, contabilidad, kardex, pagaduría y cartera, lo cual genera mayor velocidad de procesamiento de información, manejo amigable gracias a la plataforma gráfica, mayor seguridad en la información, control autónomo de la base de datos y mayor diversidad de herramientas.

7.2.3 Comunicación con el cliente: Se estableció una oficina de servicio al cliente, donde se reciben las quejas, reclamos y sugerencias por parte de estos, aunque se evidencia una oportunidad de mejora ya que no se documenta el seguimiento constante y detallado que se le hace a estos aspectos.

7.4 Compras:

7.4.1 Proceso de compras: La empresa tiene establecido y documentado un procedimiento para la realización de las compras, donde se especifican los criterios para la selección de proveedores, su evaluación y reevaluación. Se evidencia una oportunidad de mejora, ya que los criterios

y forma de evaluar están muy desactualizados y no se diferencia los tipos de proveedores.

7.4.2 Información de las compras: Se especifican en las órdenes de compra pero se evidencia una oportunidad de mejora ya que se pueden condensar la información de esta con la de verificación de entrega de productos comprados.

7.4.3 Verificación de los productos comprados: La empresa tiene un registro de fecha de entrega de la mercancía, pero se evidencia una oportunidad de mejora para la ampliación de la información registrada en la verificación del producto recibido.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio: Se cuenta con herramientas y equipos adecuados para la prestación y seguimiento del servicio.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio: Se verifica la prestación del servicio por medio de la aprobación del cliente en la factura, la cual se devuelve firmada, aceptando conformidad del servicio recibido.

7.5.3 Identificación y trazabilidad: los productos para la venta, almacenamiento y comercialización se encuentran debidamente identificados y relacionados en el software de la empresa, lo que permite llevar y mantener una trazabilidad de los mismos.

7.5.4 Propiedad del cliente: Todos los bienes del cliente están debidamente identificados, verificados y almacenados para garantizar su protección.

7.5.5. Preservación del producto: La empresa ha establecido y documentado los procesos de bodega y transporte, los cuales tiene que ver directamente con el almacenamiento y entrega del mismo. Se evidencia una oportunidad de mejora para actualizar dicha información y eliminar ciertos aspectos que se han ido modificando en el proceso de modernización de la empresa.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición: La empresa utiliza diversos equipos para la prestación de los servicios, entre los cuales están: montacargas, ascensores, plataformas, balanzas, entre otros. Estos

equipos se encuentran calibrados y certificados, se les lleva un control del mantenimiento que se les realiza.

8. Seguimiento, análisis y mejora

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente: La empresa mide la satisfacción de sus clientes por medio de encuestas realizadas en los mostradores del almacén y además cuenta con un correo exclusivo y un espacio en la página web dedicado a recibir opiniones de los clientes acerca del servicio recibido.

8.2.2 Auditoría Interna: Existe un procedimiento establecido y documentado en donde se incluyen todos los aspectos a tener en cuenta en un plan de auditoría (preguntas, pasos, requisitos, etc.). Se evidencia una oportunidad de mejora para mantener el procedimiento y comprometer a todo el personal con este numeral.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos: Se cuenta con una serie de indicadores establecidos por cada proceso. Se presenta una oportunidad de mejora en la revisión de estos indicadores, algunos son eficaces y su seguimiento y medición no es constante.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto: La empresa ha definido los pasos a seguir en el almacenamiento y transporte del producto, existen 4 personas desempeñando el cargo de revisores, los cuales verifican la cantidad y el estado de la mercancía antes de salir de la empresa.

8.3 Control del producto no conforme: Se cuenta con un procedimiento reducido y poco detallado para darle respuesta a este numeral. Se evidencia una oportunidad de mejora para actualizar este procedimiento, generando mayor claridad en los pasos a seguir al momento de encontrar un producto no conforme.

8.4 Análisis de datos: Cada proceso tiene una serie de indicadores para medir el desempeño del sistema de gestión de calidad, se recopilan y analizan los datos para evaluar las mejoras a realizar dentro de este.

8.5 Mejora:

8.5.1 Mejora continua: Se cuenta año a año con un plan de mejora continua, se establece desde la política, objetivos, resultados, acciones correctivas y preventivas hasta la revisión por la dirección para mejorar la eficacia del sistema,

8.5.2 Acción correctiva y 8.5.3 Acción preventiva: La empresa ha establecido y documentado un procedimiento para las acciones correctivas y preventivas, se evidencia una oportunidad de mejora para controlar y mantener dicho procedimiento contando con el compromiso por parte de todo el personal de la empresa.

3. ANTECEDENTES

Los antecedentes más importantes de este plan de trabajo corresponden al sistema de gestión de calidad, que se encuentra implementado y certificado en la empresa desde el año 2004, el cual cuenta con once procedimientos documentados, enunciados a continuación:

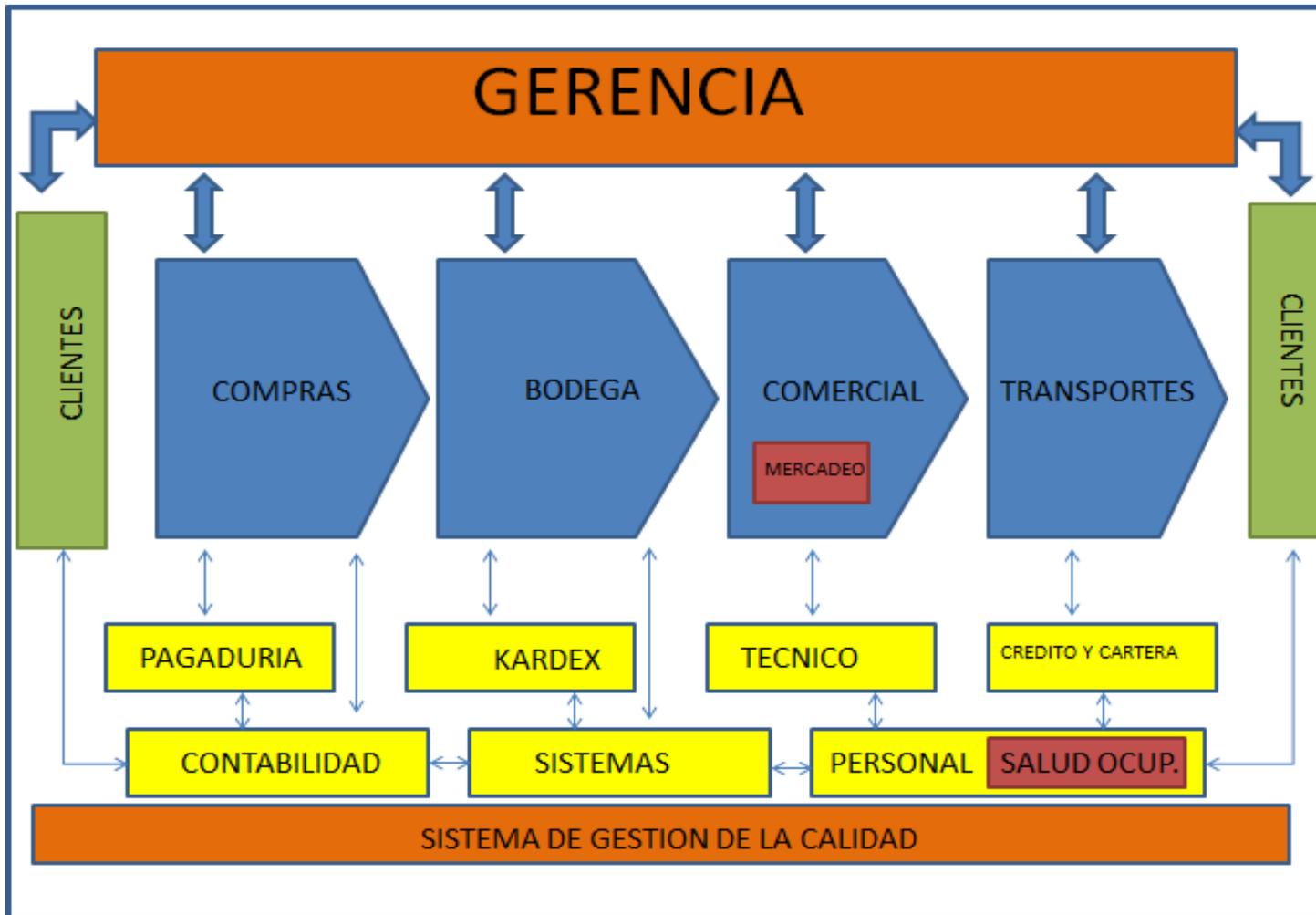
- Compras
- Bodega
- Comercial
- Transportes
- Pagaduría
- Kardex
- Técnico
- Crédito Cartera
- Contabilidad
- Sistemas
- Personal (Salud ocupacional se encontraba como un subproceso dentro del departamento de personal).

Estos procedimientos conforman el sistema de gestión de calidad de ALDIA S.A, así como también, el manual de calidad, el cual describe los lineamientos básicos del sistema; estructura organizacional, mapa de procesos, caracterizaciones e indicadores y manual de funciones.

Según como lo establece la norma, la empresa cuenta con un representante por la dirección, que a su vez desempeña el cargo de jefe de ventas y reporta a gerencia lo concerniente al Sistema de Gestión de Calidad.

Ahora para comprender mejor el proceso de la empresa, y visualizar el alcance del sistema, se muestra el mapa de procesos.

Figura 2. Mapa de procesos ALDIA S.A



Fuente: Manual de Calidad ALDIA S.A

4. JUSTIFICACIÓN

ALDIA S.A decidió implementar un Sistema de Gestión de Calidad, documentarlo, implementarlo y certificarse. Esto sucedió porque la organización detectó la necesidad de mejorar sus procesos, orientados a ofrecer un mejor producto y servicio a sus clientes, consolidando su imagen y presencia en el mercado local. La organización se esforzó en definir los procesos que contribuyeron al logro de servicios aceptables por el cliente, al mantener sus procesos bajo control y optar por una cultura de mejoramiento continuo.

Este sistema proporcionó un alto interés por parte de la dirección para con los clientes y partes interesadas de la empresa, con el fin de proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de forma eficaz. El sistema de gestión de calidad es una herramienta que garantizará a largo plazo, la estandarización de procesos con sus procedimientos, motivación y capacitación del personal, y satisfacción del cliente.

La práctica se justifica principalmente en la necesidad de ALDIA S.A, por actualizar y mantener su sistema de gestión de calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008, para el proceso de recertificación que se llevó a cabo en el mes de octubre del 2010, debido a que la empresa se encontraba certificada bajo la norma ISO 9001:2000. Sin embargo, también se basa en la necesidad de mejoramiento continuo y aumento de la eficacia del sistema, exigido por la norma, y principal interés de la empresa.

Es por lo anteriormente expuesto, en que se basa y justifica la práctica empresarial a realizar en ALDIA S.A, y que pretende a través de las actividades propuestas, mejorar y actualizar el SGC, entre otras actividades.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo general

Actualizar el sistema de gestión de calidad para el proceso de seguimiento por parte del ICONTEC, y de esta forma evitar hallazgos de no conformidades.

5.2 Objetivos específicos

- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad a través de auditorías internas aplicadas a todas las áreas de la empresa, para reconocer, hacer seguimiento y realizar planes de acción.
- Realizar los ajustes convenientes a los documentos y registros utilizados dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, identificando oportunidades de mejora.
- Mantener el Sistema de Gestión de Calidad de todas las áreas de la empresa.
- Plantear estrategias de mejora para el año 2012, dirigidas a todas las áreas de ALDIA S.A

6. MARCO TEORICO

Gestión de Calidad hace referencia a la manera cómo la organización dirige y controla las actividades del negocio que están asociadas con la calidad, con el fin de asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes. Entendiendo por calidad, el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Los principios de gestión de la calidad son:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basad en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora Continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor²

El Sistema de Gestión planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas a la organización. Para implementar dicho sistema se debe tomar en cuenta la siguiente estructura:

1. **Estrategias:** Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.
2. **Procesos:** Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.

² INTERNACIONAL EVENTOS. Citado el 28 de Enero de 2012. Disponible en: <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

3. **Recursos:** Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.
4. **Estructura Organizacional:** Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
5. **Documentos:** Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización.

Se debe aplicar un Sistema de Gestión de Calidad para:

- El mejoramiento del rendimiento del negocio y de la productividad del mismo.
- Enfrentarse más claramente a los objetivos del negocio y a las expectativas de los clientes.
- Alcanzar y mantener la calidad de los productos y servicios.
- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Tener confianza que la calidad está siendo alcanzada y mantenida.
- Proveer evidencia a los clientes actuales y potenciales de que la organización está haciendo bien las cosas.
- Abrir oportunidades de mercado.
- Tener la oportunidad de competir, con las mismas bases, con organizaciones mucho más grandes que la propia.³

Figura 3. Fases del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: <http://www.insacan.org/racvao/ciclos/1/calidad.pdf>

³ SISTEMAS DE GESTIÓN, INALCEC. Citado el 28 de Enero de 2012. Disponible en: <http://www.acis.org.co/fileadmin/Conferencias/Presentaci n Sistemas de Gest i n - Inalcec.pdf>

Las empresas tienen la necesidad de demostrar su responsabilidad con el sistema de gestión de calidad implantado (SGC) y la práctica asociada de Auditoría de calidad se ha tornado como una forma de satisfacer esta necesidad.

Un conjunto de estándares de calidad han sido elaborados para guiar a las organizaciones, auditores y sus clientes, en los principios comunes para la ejecución de auditorías de calidad.

Los objetivos de la Auditoría se basan en:

Determinar la conformidad con los criterios de auditoría del SGC del auditado.

Determinar cuando el SGC del auditado se ha implementado y mantenido apropiadamente.

Identificar las áreas de mejora potencial.

Evaluar el SGC de una organización cuando existe un deseo de establecer una relación contractual, como la que se da con un proveedor potencial o un socio empresarial.

Una auditoría de calidad debe enfocarse en criterios claramente definidos y documentados.

La auditoría solamente se lleva a cabo si, luego de consultar con el cliente, es opinión del auditor líder que:

- Existe información suficiente y apropiada sobre el tema de la auditoría.
- Existen recursos adecuados que respalden y avalen el proceso de la auditoría.
- Existe una cooperación adecuada por parte del auditado.
- Perfil y Responsabilidades
- Equipo Auditor

El equipo auditor está formado por el auditor líder y los otros miembros del equipo, quienes pueden ser auditores o expertos técnicos.

Para asegurar la objetividad del proceso de auditoría, sus resultados y cualquier conclusión, los miembros del equipo auditor deben ser independientes de las actividades que auditan, deben ser objetivos, y libres de tendencia o conflicto de intereses durante el proceso.

El uso de miembros externos o internos del equipo auditor está sujeto a discreción del cliente. Un miembro del equipo auditor escogido dentro de la organización no debe ser responsable directamente del tema que se está auditando. Los miembros del equipo

auditor deben poseer una combinación apropiada de conocimientos, habilidades y experiencias para cumplir con las responsabilidades de la auditoría:

Auditor líder

El auditor líder es el responsable de asegurar una conducta eficiente y efectiva de la auditoría dentro de los alcances de la misma. Adicionalmente, el auditor líder tiene las siguientes responsabilidades y actividades que cumplir:

- Consultar y consensuar con el cliente el alcance de la auditoría.
- Obtener la información de respaldo relevante como ser los detalles de actividades, los productos, los servicios, en la empresa y sus áreas de actuación, los detalles de previas auditorías realizadas al auditado.
- Formación del equipo auditor.
- Dirigir las actividades del equipo auditor.
- Preparar las comunicaciones.
- Coordinar la preparación de los documentos y procedimientos detallados de trabajo y reunir al equipo auditor.
- Representar al equipo auditor en discusiones con el auditado, antes, durante y después de la auditoría.
- Realizar los informes de la auditoría para el cliente.

Auditor

Las responsabilidades y actividades que un auditor debe cubrir son las siguientes:

- Planear y desarrollar las tareas asignadas, objetiva, efectiva y eficientemente.
- Recopilar y analizar las evidencias de auditoría relevante y suficiente para determinar los resultados de la auditoría.
- Preparar los documentos de trabajo.
- Documentar los resultados individuales de la auditoría.
- La redacción del informe de auditoría.

A cada miembro del equipo auditor se le deben asignar tareas específicas, o actividades por auditar. Estas designaciones deben ser realizadas por el auditor líder, en consulta con los miembros del equipo auditor correspondiente.

Responsabilidades del cliente y auditado.

Las responsabilidades deben cubrir:

- Definir los objetivos de la auditoría
- Proveer los recursos a las autoridades apropiadas para conducir la auditoría.
- Aprobar el plan de auditoría.

- Recibir el informe de la auditoría y determinar su distribución,
- Informar a los empleados de los objetivos y alcance de la auditoría, cuando sea necesario.
- Designar personal responsable y competente para acompañar a los miembros del equipo auditor, para actuar como guías dentro de la empresa y para asegurar que los auditores estén al tanto de los requerimientos de salud, seguridad y otros que sean apropiados.
- Proveer el acceso a las instalaciones, personal, información y registros relevantes a solicitud de los auditores.

Alcances de la Auditoría

El alcance describe todo el sistema de gestión de calidad, procedimientos y todos los apartados de la norma de calidad aplicada para la implantación del sistema así como la información relativa a documentación legal y administrativa de la empresa por el equipo auditor, en factores tales como la ubicación física, actividades organizacionales, y la forma de realizar los informes.

El auditado normalmente debe ser consultado cuando se determina el alcance de la auditoría. Cualquier cambio posterior al alcance de la auditoría debe realizarse de común acuerdo.

Plan de Auditoría

Un plan de auditoría debe ser establecido y comunicado al cliente. El cliente debe revisar y aprobar dicho plan.

El plan debe incluir:

- Los objetivos y alcance de la auditoría,
- El criterio a ser usado para la realización de la auditoría,
- La identificación de las unidades organizacionales y funcionales a ser auditadas,
- La identificación de las funciones y/o individuos dentro de la organización del auditado que tengan responsabilidades relativas a aspectos de la calidad.
- Identificación de los aspectos de calidad que son de alta prioridad.
- Identificación de los documentos de referencia.
- El tiempo y duración esperados para las entrevistas e inspecciones.
- Las fechas y lugares donde se va a realizar la auditoría.
- El Cronograma de reuniones que se van a tener con la gerencia del auditado.
- Requerimientos confidenciales.
- El contenido, formato y estructura del informe.

Documento de Trabajo

Los documentos de trabajo requeridos para facilitar la investigación del auditor deben contener:

- Las formas que documenten las evidencias y soporten los resultados de la auditoría.
- Los procedimientos y listados de chequeo utilizados para evaluar los elementos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Los registros de reuniones.

Se deben mantener los documentos de trabajo por lo menos hasta que se complete la auditoría, la información confidencial debe ser resguardada de forma segura por los miembros de la auditoría.⁴

⁴ AUDITORIA DE CALIDAD. Citado el 28 de Enero de 2012. Disponible en: <http://www.mitecnologico.com/Main/AuditoriaDeCalidad>

7. ACTUALIZACIÓN DEL SGC PARA LA EMPRESA ALDIA S.A

El mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión de Calidad, es un procedimiento que debe ser realizado por un personal altamente capacitado, ya que se requiere cálculo, análisis y valoración de indicadores asociados a todas las áreas de la empresa, dominio y entendimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO, ejecución de auditorías internas, aplicación del ciclo de mejora continua PHVA, establecimiento de procedimientos, entre otras actividades que solamente un profesional o futuro profesional de ingeniería podría desarrollar, debido a la formación recibida, la cual permite llevar a cabo las actividades antes descritas, de manera efectiva y exitosa.

El esquema para realizar la actualización del SGC en la empresa, se ejecutó en tres fases, las cuales se describen a continuación:

7.1 FASE 1: REVISIÓN DOCUMENTAL Y AUDITORÍA INTERNA

La primera fase estuvo compuesta principalmente por dos actividades, la primera correspondió a la ejecución de una auditoría interna al sistema de gestión de calidad, que abarcó y tuvo como punto de referencia los 11 procedimientos documentados y establecidos por la empresa, así como todos los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

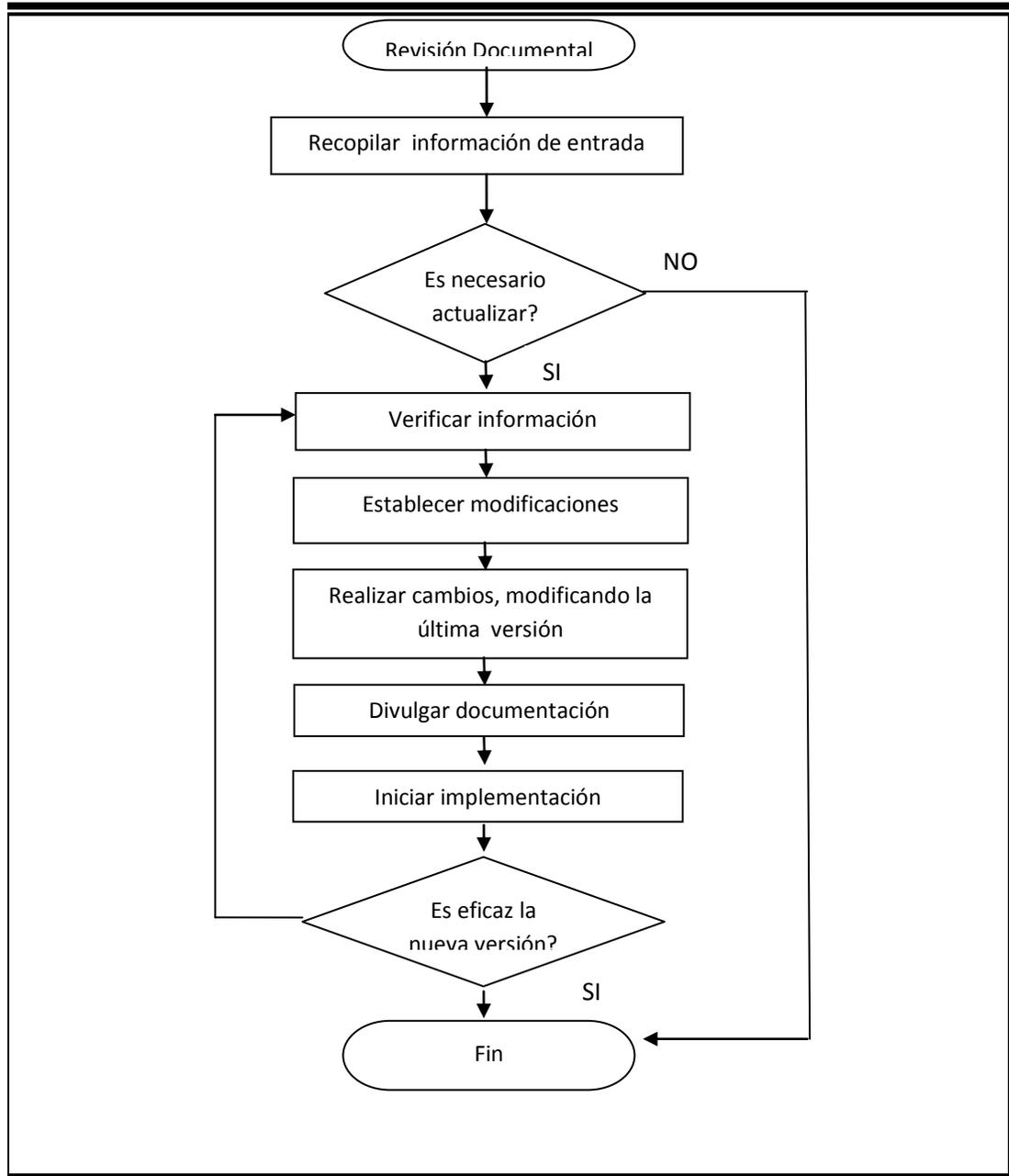
Para llevar a cabo este proceso, primero fue necesario modificar la lista de verificación, ajustándola a la metodología propia, posteriormente se llevó a cabo la auditoría interna, aplicando todas las habilidades adquiridas durante la formación universitaria. Una vez finalizó este proceso, se realizó el informe final, para el cual fue necesario analizar los hallazgos de la auditoría, clasificándolos como aspectos que apoyan la conformidad y eficacia del sistema de gestión, oportunidades de mejora y no conformidades, con el fin de facilitar su interpretación; y a su vez, generar las acciones correctivas o preventivas para cada caso. En el Anexo A, se adjunta el informe final de auditoría, donde se amplía la información sobre los hallazgos encontrados.

Esta primera parte se realizó con el fin de conocer a fondo el estado del sistema de gestión de calidad de la empresa y la segunda parte, tuvo como objetivo la obtención de datos de entrada para la realización de la segunda fase de las actividades, dichos datos se encontraban en los informes finales, las reuniones y entrevistas con los jefes de proceso (Ver Anexo B. Lista de personal entrevistado),

actas de comité, estado de las acciones correctivas y preventivas, recomendaciones, entre otros.

Para la revisión documental se implementó el siguiente proceso en cada uno de los documentos y registros pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad:

Figura 4. Diagrama del proceso de revisión documental



Fuente: El autor

A raíz de este procedimiento se pudo implementar el proceso de mejora continúa a través del ciclo PHVA, en el cual se desarrollaron diversas actividades para establecer, documentar e implementar procedimientos. A continuación se relacionan las actividades en la siguiente tabla:

Tabla 1.Ciclo PHVA Revisión documental y auditoría interna

PLANEAR	HACER
<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información de sugerencia y mejoras. • Planear reuniones con los jefes de procesos. • Realizar programación de la auditoria, para cada uno de los departamentos de la empresa. • Establecer el plan de auditoría para la empresa. • Preparar lista de verificación. • Organizar reunión de cierre y apertura de la auditoria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron reuniones con los jefes de procesos para ajustar los cambios en los procedimientos o registros asociados a cada proceso, dejando un acta como soporte de las reuniones realizadas. acordar Preparar lista de verificación. • Se revisó que los registros y/o documentos exigidos por la norma ISO 9001:2008 se estén implementando y se mantengan. • Se realizó la auditoria a los 11 procesos establecidos. • Se independizó el proceso de Salud Ocupacional del proceso de Personal y se realizó la respectiva documentación del proceso. • Se realizó el informe final de auditoría. • Se levantaron las acciones correctivas y preventivas correspondientes.
VERIFICAR	ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de concordancia entre lo realizado y lo plasmado en los documentos. • Se cumplió el programa y plan de auditoría establecido. • Efectividad en la lista de verificación. • Seguimiento a los planes de acción de las acciones correctivas y preventivas generadas a raíz de la auditoria anterior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó revisión a todos los procesos, documentos y registros establecidos. • Acciones correctivas. • Modificó nuevamente la lista de verificación a raíz de la última implementación.

Fuente: El autor

7.2 FASE 2: EJECUCIÓN DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES A LA DOCUMENTACIÓN

Esta segunda fase se dividió en dos partes, la primera parte correspondió a la ejecución de los cambios y modificaciones a la documentación, siguiendo la metodología de la **Figura 4**. Diagrama del proceso de revisión documental.

A continuación se presentan las actividades desarrolladas en esta primera parte de la fase 2, siguiendo el ciclo PHVA.

Tabla 2. Ciclo PHVA Ejecución de cambios y modificaciones a la documentación

PLANEAR	HACER
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la cantidad de documentos a modificar • Analizar los datos de entrada de la información recopilada en los informes de auditorías, documentación del Sistema de Gestión de Calidad y Reuniones con los jefes de cada proceso. • Establecer los documentos exigidos por la norma ISO 9001:2008. 	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema contaba con 221 registros y 12 procedimientos documentados, al iniciar el proceso de actualización. • Se realizaron 92 cambios o modificaciones en total, entre procedimientos y registros, soporte de ello se encuentra en el Control de documentos. Ver Anexo C Listado maestro de documentos. • Las actualizaciones de las nuevas versiones fueron comunicadas en su totalidad por medio de capacitaciones a los diferentes departamentos, con el fin de sensibilizar y mentalizar a los empleados de las mejoras que se darían como consecuencia a la fase de implementación.
VERIFICAR	ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> • Se verificó que en cada documento o registro se estuviera usando el número de la última versión actualizada. • Se comprobó que los cambios fuesen entendidos en su totalidad. • Se corroboró la relación existente entre cada uno de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó el proceso de revisión documental. • Se generaron las acciones correctivas pertinentes para cada caso.

Fuente: El autor

La segunda parte de la fase 2 estuvo enfocada a mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y al mantenimiento del mismo. Para dar cumplimiento a lo anteriormente descrito se planearon diversas actividades que requerían habilidades específicas como conocimiento y dominio de indicadores de gestión, manejo de personal y entendimiento de la norma ISO 9001:2008.

A continuación, se relacionan cada una de dichas actividades:

- Talleres de Comunicación y Asertividad, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y de trabajo en equipo entre los jefes de procesos y sus auxiliares, creando diversos canales de comunicación entre ellos.
- Inclusión de formatos relacionados al Sistema de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (OSHAS 18001), ampliando el alcance a los sistemas integrados de gestión.
- Creación de un formato preliminar para evaluar cada una de las capacitaciones de la empresa, y dar de esta forma cumplimiento al numeral 6.6.2 Competencia, formación y toma de conciencia, literal c. de la norma ISO 9001:2008 (Evaluar la eficacia de las acciones tomadas).
- Reestructuración y modificación a cada uno de los indicadores del sistema de gestión de calidad, como consecuencia a la poca información relevante que apartaban cada uno de ellos. No se contaba con un indicador en particular que midiera el grado de satisfacción de los clientes ni expresara valor agregado para beneficio de la organización.
- Se reestructuró el seguimiento a los indicadores de gestión, se creó un formato con el fin de reportar los resultados periódicos de cada uno de ellos, facilitando su seguimiento y controlando su comportamiento y tendencias, para generar la toma de acciones preventivas y/o correctivas necesarias en cada caso.
- Se realizaron 10 capacitaciones al personal durante el periodo de la práctica, en los cuales se enfatizó en terminología, registros, documentación, procedimientos, redacción de no conformidades reales y/o potenciales, entre otros temas concernientes al Sistema de Gestión de Calidad.
- Se llevó a cabo un seguimiento contante al Sistema Gestión de Calidad en cada uno de los procesos de la empresa, los cuales se encontraban desactualizados y carentes de seguimiento, ya que no se había designado una persona como el coordinador de calidad para que realizará el acompañamiento.
- Se realizó seguimiento a las acciones correctivas y preventivas a las acciones de mejora que se habían generado con anterioridad.

7.3 FASE 3: AUDITORIA EXTERNA Y ESTRATEGIAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2012

Durante la fase 3, se realizaron dos actividades primordiales, la primera fue realizar el acompañamiento durante la auditoria de seguimiento, que se llevo a cabo los días 10 y 11 de Mayo de 2012. El día 10 de Mayo, se llevó a cabo la auditoria para los procesos de Bodega, Transportes, Kardex, Pagaduría, Salud Ocupacional, Personal y Compras. El día 11 de Mayo se realizó auditoria para los procesos restantes: Crédito y Cartera, Comercial, Sistemas, Contabilidad, Calidad y Gerencia. El acompañamiento por parte del departamento de Calidad se efectuó a lo largo de toda la auditoria con el fin de dar apoyo y respaldo a cada proceso.

El balance final de auditor del ICONTEC fue positivo, aunque se encontraron dos no conformidades, estas fueron menores y no mayores, a las cuales se les generó un plan de acción que se implementó a partir de la fecha, con el fin de evitar futuras repeticiones. En el Anexo E. Informe de Auditoría Etapa 2, se describen las no conformidades generadas y los planes de acción propuestos.

El auditor además, encontró 9 aspectos positivos que han servido como apoyo a la conformidad y eficacia del sistema de gestión dentro de la organización, han permitido el correcto mantenimiento y actualización del sistema. También, se generaron 8 oportunidades de mejora, para tener en cuenta al momento de programar y ejecutar la planeación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa. Los aspectos positivos y las oportunidades de mejora se describen detalladamente en el Anexo D. Informe de Auditoria Externa.

La segunda parte de la fase 3, correspondió a la ejecución de estrategias para el segundo semestre del 2012, en donde se generaron 3 estrategias, a raíz de las oportunidades de mejora generadas en la auditoria por parte del ICONTEC, las cuales fueron implementadas y puestas en marcha:

Estrategia 1:

Nombre de la estrategia: Creación de un reglamento de crédito.

Objetivo: Brindar a los clientes evidencias de las diferentes políticas que la organización ha establecido para el otorgamiento de créditos.

Justificación: Teniendo en cuenta que un aspecto fuerte de la organización es el otorgamiento de créditos, se hace fundamental tener bases y condiciones establecidas en un reglamento impreso, el cual pueda ser entregado al cliente al momento de solicitar información sobre créditos.

Actividades a desarrollar:

- Diseñar un reglamento de créditos que contenga todos los requisitos necesarios para la obtención del mismo.
- Capacitar a todo el personal del departamento de Crédito y Cartera para que pueda brindar información en caso de la ausencia de la personas a cargo de los créditos.
- Establecer los parámetros requeridos para el otorgamiento de créditos dependiendo al valor solicitado por el cliente.

Estrategia 2:

Nombre de la estrategia: Formación en Sistema de Gestión de Calidad.

Objetivo: Brindar las herramientas de capacitación necesarias en temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad a todo el personal de la empresa, con el fin de formar personal altamente capacitado y mantener el sistema acorde a requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008.

Justificación: El plan de formación sólo está siendo enfocado a temas concernientes al Sistema de seguridad industrial y salud ocupacional y se está dejando a un lado lo concerniente al sistema de gestión de calidad, razón por la cual debe incluirse dentro del programa de formación.

Actividades a desarrollar:

- Diseñar un programa de capacitaciones con el objetivo de promover la cultura de mejora continua al sistema de gestión de calidad.
- Brindar capacitaciones en el uso de herramientas de calidad, haciendo énfasis en la implementación de las acciones correctivas y preventivas.
- Programar un curso de redacción de no conformidades reales y/o potenciales, con el fin de llevar un control específico de las causas que las generan y así, establecer planes de acción para dar solución a las mismas.

Estrategia 3:

Nombre de la estrategia: Contribución al cuidado del medio ambiente. "ALDIA verde".

Objetivo: Contribuir con el cuidado y protección del medio ambiente, disminuyendo el uso de papelería y haciendo entrega de la información en medio digital, facilitando el archivo de la información, reduciendo tiempos de impresión y optimizando los recursos de papelería.

Justificación:

La documentación que respalda la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa se ha venido llevando en forma física, entregando por cada departamento una innumerable cantidad de papelería. Al realizar modificaciones en los procedimientos, surgía la necesidad de realizar la impresión completa del documento ya actualizado, y los constantes cambios en los procedimientos, contribuyen con el desperdicio de papel.

Actividades a desarrollar:

- A través de campañas sobre el cuidado del medio ambiente sensibilizar a todo el personal para no seguir desperdiciando tanto papel.
- Fomentar el uso del correo electrónico para comunicaciones internas y externas.
- Distribuir los documentos en formato digital para cada uno de los departamentos, compartiendo información y aprovechando las posibilidades de intranet correo electrónico, etc.
- Revisar los textos en pantalla antes de imprimir, ortografía, redacción, procedimientos y diagramas, con el fin de evitar versiones con errores.

7.4 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Durante el periodo de práctica se desarrollaron además de las actividades anteriormente nombradas, otras complementarias, las cuales se describen a continuación, a través del ciclo PHVA:

Tabla 3. Actividades Complementarias

PLANEAR	HACER
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer indicadores de gestión para el control y análisis de cartera. • Establecer fechas para el cierre de cartera. • Planear reunión con cada uno de los departamentos de la empresa. • Programar fechas de entrega de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó la reunión con cada uno de los departamentos de la empresa. • Se recopiló la información del departamento de cartera. • Se establecieron dos indicadores para cartera, con el fin de mejorar el desarrollo del proceso. Dichos indicadores se describe a continuación: <ol style="list-style-type: none"> 1. Rotación de cartera: Se establece con el fin de interpretar si el manejo que se le esta dando a la cartera de la empresa, se lleva de forma eficiente y su gestión está siendo coherente con la gestión de las cuentas por cobrar. 2. Recuperación de cartera: Se establece con el fin de asegurar la calidad, congruencia y rentabilidad de la producción comercial. • Se realizaron reuniones de sociabilización con el departamento de cartera y el departamento de calidad de la empresa.
VERIFICAR	ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> • Correcto cálculo de los indicadores. • Implementación de los planes de acción generados en los hallazgos de no conformidades. • Seguimiento a la información relevante generada por los indicadores de gestión. • Análisis de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer nuevos indicadores. • Modificar los indicadores actuales.

Fuente: El Autor

CONCLUSIONES

- En el presente informe, el cual tiene como objetivo lograr la actualización del sistema de gestión de calidad en la empresa ALDIA S.A, se pudo evidenciar notablemente los beneficios que trae el mantenimiento constante del sistema, entre los cuales sobresalen, el cumplimiento de cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y la obtención de información relevante para la toma de decisiones por parte de los directivos de la organización.
- En un entorno económico y empresarial cambiante, con una continua adaptación a las condiciones del mercado es indispensable que las empresas cuenten con un plan de comunicación interna; en el cual, su eje central esté enfocado a informar y adaptar a cada uno de los miembros de la organización a los constantes cambios que se presenten, con el fin de evitar repercusiones negativas que afecten el desarrollo de la organización.
- Reportar a tiempo la información de cada proceso es de vital importancia, dado que permite realizar una medición y análisis del sistema en conjunto, fortaleciendo los informes de seguimiento al desarrollo de cada departamento, a través de la implementación de sus procedimientos.
- Los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, aportan información relevante para los procesos misionales de la empresa, permiten realizar análisis de competitividad y eficacia entre las diferentes áreas, logrando un elevamiento continuo de la competitividad de la organización.
- El respaldo y apoyo por parte de la empresa para desempeñar con éxito la actualización del sistema de gestión de calidad es de vital importancia para facilitar el desarrollo, entendimiento y fortalecimiento de conceptos claves para el mantenimiento del mismo.

A continuación se describen los objetivos alcanzados en la realización de la práctica empresarial, donde se evidencian las actividades desempeñadas para alcanzar el mejoramiento del sistema, desarrollo adecuado de los procesos y el cumplimiento de los objetivos propuestos, lo cual permitirá que cada día se presten mejores servicios y se entreguen productos de la calidad apropiada como resultado de la planeación, seguimiento y control efectuado al interior de la organización a los procesos documentados del sistema:

Tabla 4. Tabla de cumplimiento de objetivos

OBJETIVO	CUMPLIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad a través de auditorías internas aplicadas a todas las áreas de la empresa, para reconocer, hacer seguimiento y realizar planes de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó una auditoría en el mes de Febrero a cada uno de los procesos de la empresa. Ver Anexo A. Informe final de auditoría interna.
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los ajustes convenientes a ((los documentos y registros utilizados dentro del Sistema de Gestión de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • De los 11 procesos establecidos, 46 procedimientos documentados y 220 registros existentes, se realizaron cambios y modificaciones para obtener 12 procesos, 51 procedimientos y 225 registros. Ver Anexo C. Listado maestro de documentos.
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, identificando oportunidades de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron ajustes al programa de formación para el segundo semestre del año 2012, en el cual se incluyeron capacitaciones de: planificación del sistema de gestión de calidad, control de los procesos, acciones correctivas y preventivas y técnicas de auditoría.
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el Sistema de Gestión de Calidad de todas las áreas de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó seguimiento a los planes de acción de las acciones correctivas generadas por cada departamento. • Se realizó seguimiento a las acciones preventivas generadas por cada departamento. • De los 18 indicadores de gestión ya establecidos, se modificaron 2, se eliminaron 11 y se incluyeron 3 más. Ver Anexo F. Indicadores de Gestión ALDIA S.A
<ul style="list-style-type: none"> • Plantear estrategias de mejora para el año 2012, dirigidas a todas las áreas de ALDIA S.A 	<ul style="list-style-type: none"> • Se plantearon 3 estrategias para el año 2012, especificando los beneficios y forma de desarrollo de las mismas. Ver Numeral 7.3. Fase 3: Auditoría externa y estrategias para el segundo semestre de 2012.

Fuente: El Autor

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa continuar con el seguimiento constante al sistema, y designar un responsable para la actualización del mismo.
- Aumentar los canales de comunicación hacia el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de que todos los cambios y modificaciones realizados en la documentación de cada proceso, sean reportados y comunicados oportunamente al Coordinador de Calidad, con el fin de evitar el sesgo de la información y la desactualización del sistema.
- Realizar 4 revisiones al año del Sistema de Gestión de Calidad en cada uno de los procesos de la empresa, con el fin de detectar a tiempo posibles falencias u oportunidades de mejora y efectuar así, las acciones necesarias para evitar el hallazgo de no conformidades en las auditorías por parte del ICONTEC.
- Crear planes de incentivos para los empleados que están más comprometidos con la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, con información y cumplimiento de metas.

BIBLIOGRAFIA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Tesis y otros trabajos de grado. Quinta actualización, ICONTEC; Bogotá, 2002.

ICONTEC. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. NTC ISO 9001. Año 2008.

ANEXOS

Anexo A. Informe final de auditoría interna

INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

ALDIA S.A.

AUDITORES:

José María Gómez Olarte

Oscar Adolfo Rojas

Kelly Johanna Pinzón

Ángela Rueda Santos

Fanny Janeth Serrano

Bucaramanga, Febrero 28 de 2012.

INTRODUCCION

En el presente informe se dan a conocer los resultados de la Auditoría Interna realizada los días 27 y 28 de Febrero de 2012.

OBJETIVO

Revisión de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, la documentación, procedimientos, los indicadores de gestión, resultado de las evaluaciones de desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoria, estado actual de las acciones preventivas y correctivas.

AGENDA

FECHA	HORA	PROCESO	AUDITOR
Febrero 27 de 2012	7:30 A.M	REUNION DE APERTURA	
Febrero 27 de 2012	8:00 A.M	BODEGA	OSCAR ROJAS
Febrero 27 de 2012	9:00 A.M.	COMERCIAL	FANNY SERRANO
Febrero 27 de 2012	10:00 A.M	TRANSPORTES	ANGELA RUEDA
Febrero 27 de 2012	11:00 A.M.	COMPRAS	FANNY SERRANO
Febrero 27 de 2012	2:00 P.M.	PERSONAL	FANNY SERRANO

Febrero 27 de 2012	3:00 P.M.	CONTABILIDAD	OSCAR ROJAS
Febrero 27 de 2012	4:00 P.M.	PAGADURIA	JOSE GOMEZ
Febrero 27 de 2012	5:00 P.M.	SISTEMAS	JOSE GOMEZ
Febrero 28 de 2012	8:00 A.M	CARTERA	JOSE GOMEZ
Febrero 28 de 2012	8:30 A.M.	TECNICO	OSCAR ROJAS
Febrero 28 de 2012	9:00 A.M.	KARDEX	JOSE MARIA GOMEZ
Febrero 28 de 2012	9:30 A.M.	CALIDAD	OSCAR ROJAS
Febrero 28 de 2012	10:30 A.M	GERENCIA	FANNY SERRANO
Febrero 28 de 2012	11:30 A.M.	REUNION DE CIERRE Y ENTREGA DE RESULTADOS	

ALCANCE

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

CRITERIO

Se tomaron las pautas plasmadas en la norma NTC ISO 9001 Versión 2008, en el Manual de Calidad y los procedimientos e instructivos relacionados.

La auditoría se realizó con base en los siguientes aspectos: verificación de la solución de las acciones correctivas y preventivas de cada uno de los procesos y las mejoras realizadas en el último año.

INFORME

Se desarrolló la auditoría interna de seguimiento al sistema de gestión de calidad los días 27 y 28 Febrero de 2012, con el fin de determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma.

Es válido aclarar que durante la auditoria y hasta la entrega de los resultados los auditores mantuvieron la confidencialidad tanto de la información recopilada de la organización como de los hallazgos y evidencias obtenidos, conservando siempre principios de ética e imparcialidad. Los hallazgos plasmados no reflejan para nada ninguna posición personal de cualquiera de los auditores.

La información contenida en este informe y sus anexos, están dirigidos exclusivamente a ALDIA S.A. y puede contener datos de carácter confidencial protegidos por la ley. Cualquier indebida retención, difusión, distribución, divulgación o copia del mismo está prohibida por la ley.

En la presente Auditoria se pudo verificar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implementando la metodología del ciclo P-H-V-A a cada uno de los procesos de la organización. Los Jefes de cada proceso y sus colaboradores fueron entrevistados y se generaron los siguientes resultados:

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- Se evidencia un óptimo cumplimiento de las actividades planeadas anualmente y las responsabilidades contables mediante un cronograma de actividades.
- La implementación del nuevo software llamado SIESA INTERPRISE, ha generado mayor actualización y sistematización en todos los procesos de la empresa, ha permitido minimizar tiempos en la ejecución en línea de los diferentes procedimientos.
- El personal conoce y aplica la política de calidad de la empresa y los objetivos concernientes a cada proceso.
- El control diario de las cifras de ventas presupuestadas frente a las establecidas por cada asesor comercial genera un seguimiento favorable para el proceso comercial de la empresa.
- El compromiso de todos los jefes de procesos favorece el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad en la organización.
- La buena disposición de todo el personal para afrontar y adaptarse a los cambios constantes que presente la empresa a favor del buen desempeño de la organización.
- La infraestructura permite la adecuada realización de los procesos de la organización.
- Se encuentra en ejecución la aplicación de la evaluación del desempeño.
- El cambio de las redes internas mejorando la capacidad para el uso del Internet y red local.

NO CONFORMIDADES

- No existe un responsable del departamento técnico, quien se encargue de brindar asesoría tanto técnica como para remodelaciones.
- Se presentan constantes quejas por parte de los clientes y personal interno, en cuanto al mecanismo de comunicación telefónica, no hay suficiente identificación por parte de quien recibe las llamadas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Los cambios en la documentación de cada proceso que pueden afectar la integridad del sistema de gestión de calidad deben ser comunicados oportunamente para mantener actualizado el sistema.
- La fuerza de venta en el mostrador debe incrementarse con el fin de dar mayor apoyo y mejor atención al cliente.
- Toda queja o reclamo debe llevar un seguimiento constante por la persona a cargo de servicio al cliente, con el fin de evitar el sesgo en la información y procurar la satisfacción total del cliente.
- El mecanismo de comunicación telefónica con el cliente no se está llevando a cabo a conformidad, el cliente presenta quejas en la no identificación de quien recibe la llamada.
- Incrementar el uso de herramientas para el seguimiento de las no conformidades, estableciendo planes eficaces para dar solución a las mismas.
- Realizar un estudio de factibilidad para efectuar un cambio en la política de calidad, directrices, objetivos e indicadores.
- Asignar un responsable permanente del departamento técnico, el cual garantice la excelente prestación del servicio de remodelación y asesoría técnica a los clientes.

PROCESO: T É C N I C O

RESPONSABLE (S) DEL SUB - PROCESOS / ACTIVIDAD:

CRISTIAN REYES Director Técnico

EQUIPO AUDITOR:

OSCAR ROJAS - AUDITOR LIDER

FANNY JANETH SERRANO - AUDITOR ACOMPAÑANTE

OBJETIVO:

Revisión general de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, los formatos, los procedimientos, los indicadores de gestión, los resultados de la más reciente evaluación del desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoría, acciones preventivas, acciones correctivas y mejora continua.

ALCANCE:

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

PERSONA ENTREVISTADA:

CRISTIAN REYES GÓMEZ – Director de Técnico

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

Manual de Calidad

Caracterización del proceso

Perfil de cargo

Informe de Auditoría Anterior

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- ✓ Conoce y entiende la política de calidad.
- ✓ Se entiende y conoce claramente los objetivos e indicadores de calidad.
- ✓ Se realizan visitas técnicas frecuentemente para asesorar oportunamente al cliente de acuerdo a su necesidad.
- ✓ Buena disposición para atender la auditoría.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Se recomienda brindar un apoyo constante a los asesores comerciales para realizar visitas técnicas oportunas a los clientes de acuerdo a sus necesidades.
- ✓ Informar a la Coordinadora de mercadeo el manejo adecuado de la información en la página de internet, haciendo un uso adecuado de esta herramienta y generando así, crecimiento y mejora en la comunicación con los clientes.
- ✓ Evidenciar los resultados de las reuniones primarias del departamento.
- ✓ En necesario generar acciones correctivas y preventivas de acuerdo a la evaluación de almacenamiento de los productos en los periodos establecidos.
- ✓ Brindar un soporte por el personal especializado al departamento de bodega, con el fin de mejorar el proceso de almacenamiento de los productos.

NO CONFORMIDADES:

- ✓ No existe un responsable permanente a cargo de este departamento, el cual garantice la prestación constante del servicio.

PROCESO: S I S T E M A S

RESPONSABLE (S) DEL PROCESOS / ACTIVIDAD:

OSCAR DÍAZ PRADA – Director de Sistemas

EQUIPO AUDITOR:

JOSE MARIA GOMEZ - AUDITOR LÍDER.

OSCAR ROJAS – AUDITOR ACOMPAÑANTE

OBJETIVO:

Revisión general de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, los formatos, los procedimientos, los indicadores de gestión, los resultados de la más reciente evaluación del desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoría, acciones preventivas, acciones correctivas y mejora continua.

ALCANCE:

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

PERSONA ENTREVISTADA:

OSCAR DÍAZ PRADA – Director de Sistemas

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

Manual de Calidad

Caracterización del proceso

Perfil de cargo

Informe de Auditoría Anterior

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- ✓ Ajustes y modificaciones en el software de ventas, con el fin de mejorar las consultas por parte del departamento comercial, compras, bodega y kárdex.
- ✓ Se evidencia la ejecución de las actividades de acuerdo a lo planeado en el cronograma de ejecución del proyecto.
- ✓ Dinamismo y colaboración de los integrantes del departamento para brindar soporte a los demás procesos de la organización.
- ✓ Los integrantes del proceso conocen la política de calidad y aplican los requerimientos del sistema.
- ✓ Se mantienen los registros de verificación lo que permite realizar la trazabilidad del proceso.
- ✓ Se asignó un coordinador en el proceso para que atienda de inmediato los requerimientos del sistema de gestión de calidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Es necesario modificar los organigramas y establecer los perfiles según los cambios efectuados en el proceso.
- ✓ Hacer un mayor uso de las herramientas del sistema de gestión de calidad. (acciones correctivas y preventivas)
- ✓ Se debe establecer indicadores de gestión que permitan hacer un mayor seguimiento al proceso.

PROCESO: P E R S O N A L

RESPONSABLE (S) DEL PROCESOS / ACTIVIDAD:

MARIA STELLA DIAZ DIAZ – Directora de Personal

EQUIPO AUDITOR:

FANNY JANETH SERRANO - AUDITOR LÍDER

OBJETIVO:

Revisión general de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, los formatos, los procedimientos, los indicadores de gestión, los resultados de la más reciente evaluación del desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoría, acciones preventivas, acciones correctivas y mejora continua.

ALCANCE:

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

PERSONA ENTREVISTADA:

MARIA STELLA DIAZ DIAZ – Directora de Personal

MARIA ANGELICA SALAZAR – Directora Salud ocupacional

ANGELA RUEDA - AUDITOR ACOMPAÑANTE

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

Manual de Calidad

Caracterización del proceso

Perfil de cargo

Informe de Auditoría Anterior

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- ✓ Conoce claramente el objetivo del proceso y la política de calidad.
- ✓ Adecuación del área de trabajo.
- ✓ Se ejecuta la entrega de dotación de acuerdo a los requerimientos legales a todo el personal.
- ✓ Se evidencia un compromiso con el personal para promover la formación de habilidades y conocimientos.
- ✓ Hay claridad en cuanto a los requisitos legales del proceso y de la organización.
- ✓ Establecimiento del manual de inducción para todo el personal nuevo que ingrese a la empresa.
- ✓ Creación de nuevos formatos que evidencian el seguimiento a las actividades desarrolladas por el departamento.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Mejorar la divulgación a todo el personal de los reglamentos y las normas establecidas por la organización y controlar el cumplimiento de las mismas.
- ✓ Controlar permanentemente el control de entrada y salida del personal.
- ✓ Efectuar un seguimiento continuo de las capacitaciones del personal y evaluar la eficacia de las mismas.
- ✓ Controlar los indicadores de ausentismo e informar a la gerencia las fluctuaciones de los mismos.
- ✓ Coordinar con el Director SISO el seguimiento de los indicadores de ausentismo y así mismo, generar las acciones necesarias para el incumplimiento de los reglamentos de la organización.
- ✓ La redacción de las no conformidades reales y/o potenciales para que a través de su correcta formulación se evite el sesgo en el análisis de las causas y se pueda plantear planes eficaces para dar solución a las mismas.

PROCESO: B O D E G A

RESPONSABLE (S) DEL PROCESOS / ACTIVIDAD:

JOSE MARÍA GÓMEZ OLARTE – Director de Bodega.

EQUIPO AUDITOR:

OSCAR ADOLFO ROJAS – AUDITOR LIDER

OBJETIVO:

Revisión general de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, los formatos, los procedimientos, los indicadores de gestión, los resultados de la más reciente evaluación del desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoría, acciones preventivas, acciones correctivas y mejora continua.

ALCANCE:

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

PERSONA ENTREVISTADA:

José María Gómez Olarte – Director de Bodega

Esperanza Rueda – Auxiliar de bodega.

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

Manual de Calidad.

Caracterización del proceso

Perfil de cargo

Informe de Auditoría Anterior

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- ✓ Se evidencia el conocimiento claro de la política de calidad por el personal del departamento.
- ✓ Se presentan mejoras en el proceso de almacenamiento de mercancía con la implementación de estibas.
- ✓ Se evidencia mejoras en la adquisición de nuevos equipos para el transporte de material y evitar el manejo manual de cargas.
- ✓ La construcción y adecuación de nuevas bodegas optimiza el almacenamiento y entrega de mercancía.
- ✓ La implementación de la metodología las 5 s favorece en gran medida el orden y la organización en las bodegas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Realizar visitas mensuales a las diferentes bodegas para garantizar el óptimo almacenamiento de la mercancía, generando las acciones pertinentes para evitar no conformidades de acuerdo a las especificaciones de almacenamiento de los productos.
- ✓ Continuar con las reuniones primarias de calidad, dejando evidencia de los temas tratados.

PROCESO: T R A N S P O R T E S

RESPONSABLE (S) DEL PROCESOS / ACTIVIDAD:

JOSE MARÍA GÓMEZ OLARTE – Director de transportes

EQUIPO AUDITOR:

ANGELA RUEDA – AUDITORA LÍDER

OBJETIVO:

Revisión general de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, los formatos, los procedimientos, los indicadores de gestión, los resultados de la más reciente evaluación del desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoría, acciones preventivas, acciones correctivas y mejora continua.

ALCANCE:

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

PERSONA ENTREVISTADA:

EDGAR MAURICIO MANTILLA – Director de transportes

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

Manual de Calidad

Caracterización del proceso

Perfil de cargo

Informe de Auditoría Anterior

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- ✓ Se Identifica claramente el objetivo del proceso con las actividades desarrolladas dentro de él.
- ✓ Se realiza una logística adecuada para el despacho diario de mercancía de acuerdo a los requerimientos y la disponibilidad del transporte.
- ✓ Se efectúa bimensualmente la evaluación de transportes a través de comunicación directa con el cliente (llamadas telefónicas) para medir la eficacia del servicio prestado.
- ✓ Buena organización en cuanto a la documentación de los transportadores y sus vehículos correspondientes.

OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- ✓ Asignar a un responsable para la gestión de los requerimientos de calidad.
- ✓ Dar respuesta oportuna a los planes de acción, lo cuales dan solución a las acciones correctivas y preventivas generadas en el proceso.
- ✓ Dejar evidencia y soporte escrito de las reuniones primarias realizadas en el departamento.
- ✓ No se encontró registro de las reuniones primarias.

PROCESO: C O N T A B I L I D A D

RESPONSABLE (S) DEL PROCESOS / ACTIVIDAD:

ADELA MEDINA HURTADO - Directora de Contabilidad.

EQUIPO AUDITOR:

OSCAR ROJAS – AUDITORA LIDER

OBJETIVO:

Revisión general de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, los formatos, los procedimientos, los indicadores de gestión, los resultados de la más reciente evaluación del desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoria, acciones preventivas, acciones correctivas y mejora continua.

ALCANCE:

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

PERSONA ENTREVISTADA:

ADELA MEDINA - Directora de Contabilidad.

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

Manual de Calidad

Caracterización del proceso

Perfil de cargo

Informe de Auditoria Anterior

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- ✓ Se evidencia un óptimo cumplimiento las actividades planeadas anualmente y las responsabilidades contables mediante un cronograma de actividades.
- ✓ Se evidencia un óptima planeación de acuerdo las reformas tributarias.
- ✓ El personal del departamento conoce y aplica la política de calidad de la empresa, los objetivos e indicadores que aplican en su proceso.
- ✓ La Coordinadora de calidad del proceso y la Directora de contabilidad se encuentra siempre dispuesta a atender los requerimientos del sistema de gestión de calidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Informar a la gerencia verbalmente la situación actual de los estados financieros y participar en la toma de decisiones de acuerdo a la experiencia y conocimiento del Director de proceso.
- ✓ Participar continuamente de las reuniones primarias del Departamento comercial para informales oportunamente las conformidades presentadas por el incumpliendo en los requisitos de facturación.

PROCESO: K A R D E X

RESPONSABLE (S) DEL PROCESOS / ACTIVIDAD:

ROSALBA QUIJANO QUINTERO – DIRECTOR DE KARDEX

EQUIPO AUDITOR:

JOSE MARIA GOMEZ - AUDITOR LIDER

KELLY JOHANNA PINZON - AUDITOR ACOMPAÑANTE

OBJETIVO:

Revisión general de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, los formatos, los procedimientos, los indicadores de gestión, los resultados de la más reciente evaluación del desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoría, acciones preventivas, acciones correctivas y mejora continua.

ALCANCE:

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

PERSONA ENTREVISTADA:

Rosalba Quijano Quintero – Directora de Kárdex

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

Manual de Calidad

Caracterización del proceso

Perfil de cargo

Informe de Auditoría Anterior.

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- ✓ El informe mensual de costeo de inventario, el cual es comparado con contabilidad presenta una mejora considerable después de realizar unos ajustes y modificaciones en el procedimiento.
- ✓ El informe mensual es presentado de acuerdo al requerimiento por parte de gerencia.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- ✓ Se debe actualizar la documentación de los procedimientos de acuerdo a los cambios realizados.
- ✓ Establecer indicadores de gestión para el proceso que permita un control del mismo, estos indicadores deben ser independientes a los demás procesos.
- ✓ Generar planes de acción que permitan la mejora del proceso.
- ✓ Retomar las reuniones enfatizando en la generación de planes de acción para los productos no conformes.

PROCESO: P A G A D U R I A

RESPONSABLE (S) DEL PROCESOS / ACTIVIDAD:

MARTHA PALACIOS - Directora de Pagaduría.

EQUIPO AUDITOR:

JOSE MARIA GOMEZ - AUDITOR LIDER

KELLY PINZON - AUDITOR ACOMPAÑANTE

OBJETIVO:

Revisión general de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, los formatos, los procedimientos, los indicadores de gestión, los resultados de la más reciente evaluación del desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoría, acciones preventivas, acciones correctivas y mejora continua.

ALCANCE:

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

PERSONA ENTREVISTADA:

MARTHA PALACIOS – Directora de Pagaduría

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

Manual de Calidad

Caracterización del proceso

Perfil de cargo

Informe de Auditoría Anterior

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- ✓ Se evidencia un uso correcto de los formatos establecidos para la realización de los procesos.
- ✓ Se creó un nuevo cargo de cajera para descongestionar el flujo de pagos y atender a los clientes de forma más rápida.
- ✓ Se implementó el medio de pago electrónico por motivos de rapidez y seguridad.
- ✓ Implementación de un nuevo sistema para el control y registro de cajas.
- ✓ Se realizó la división de trabajo y creación de nuevos cargos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Se recomienda crear los formatos faltantes para controlar el proceso.
- ✓ Actualizar las políticas de acuerdo a los cambios de mejora presentados.
- ✓ Modificar los indicadores de gestión que aporten datos significativos para el proceso.
- ✓ Es importante firmar las actas de las reuniones primarias en el momento en que se ejecuta la reunión para garantizar soporte y evidencia al sistema.

PROCESO: C R É D I T O Y C A R T E R A

RESPONSABLE (S) DEL PROCESOS / ACTIVIDAD:

HILDA LUCÍA CORREA DÍAZ – Directora de Crédito y Cartera.

EQUIPO AUDITOR:

JOSE MARIA GOMEZ-AUDITOR LIDER

OSCAR ROJAS – AUDITORA OSERVADORA

OBJETIVO:

Revisión general de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, los formatos, los procedimientos, los indicadores de gestión, los resultados de la más reciente evaluación del desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoría, acciones preventivas, acciones correctivas y mejora continua.

ALCANCE:

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

PERSONAS ENTREVISTADAS

Yaneth Cuadros Calderón – Auxiliar de cartera.

Nini Johanna Acuña Ardila – Auxiliar de cartera

Yenny Paola Vargas Mendoza – Auxiliar de cartera

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

Manual de Calidad

Caracterización del proceso

Perfil de cargo

Informe de Auditoría Anterior

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- ✓ Con la implementación del nuevo sistema de facturación los extractos son mas actualizados, lo cual permite llevar controles periódicamente y comunicarle al cliente oportunamente el estado de la cuenta.
- ✓ Se efectuó la sistematización de las letras de cambio para el procedimiento de crédito.
- ✓ Actualmente la facturación permite imprimir las copias que sean necesarias de acuerdo al requerimiento del cliente.
- ✓ Se presenta mensualmente a la gerencia el informe del estado de las cuentas y los indicadores de rotación.
- ✓ Se evidencia la ejecución de las reuniones primarias.

- ✓ Es importante resaltar el entusiasmo del equipo de trabajo en participar en los eventos de capacitación.
- ✓ Se creó un indicador para cartera recuperada.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Es importante crear indicadores de gestión que aporten aspectos relevantes al proceso.
- ✓ Se recomiendan hacer un mayor uso de las herramientas de mejora al sistema de gestión de calidad.
- ✓ El seguimiento a la verificación de la eficacia de las acciones tomadas para que se definan las herramientas que faciliten su seguimiento, garantizando el cumplimiento de los objetivos de las acciones implementadas para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.

PROCESO: C O M P R A S

RESPONSABLE (S) DEL PROCESOS / ACTIVIDAD:

EDWIN MARTÍNEZ GARCÍA – DIRECTOR DE COMPRAS

EQUIPO AUDITOR:

FANNY JANETH SERRANO- AUDITOR LIDER

KELLY PINZON - AUDITOR ACOMPAÑANTE

OBJETIVO:

Revisión general de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, los formatos, los procedimientos, los indicadores de gestión, los resultados de la más reciente evaluación del desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoría, acciones preventivas, acciones correctivas y mejora continua.

ALCANCE:

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

PERSONA ENTREVISTADA:

Edwin Martínez García – Director de Compras

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

Manual de Calidad

Caracterización del proceso

Perfil de cargo

Informe de Auditoría Anterior

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- ✓ Cambio oportuno de los puestos de trabajo.
- ✓ Disponibilidad para adaptar el personal a cargo de acuerdo a los cambios realizados en la organización.
- ✓ Adecuación del área de trabajo (infraestructura) y adquisición de nuevos equipos.
- ✓ Planeación de las actividades de acuerdo a los requerimientos del departamento comercial.
- ✓ Se evidencian registros de la realización oportuna de las reuniones primarias.
- ✓ Se han implementado arreglos en el sistema que permiten el mejor desempeño del proceso de compras.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- ✓ Asignar un responsable en el proceso para coordinar los requerimientos del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Realizar la gestión para que los proveedores siempre que envíen material adjunten los certificados correspondientes.
- ✓ Se recomienda elaborar un cronograma de actividades para atender oportunamente los requerimientos del sistema de gestión de calidad.

PROCESO: C O M E R C I A L

RESPONSABLE (S) DEL PROCESOS / ACTIVIDAD:

ORLANDO JAIMES RODRÍGUEZ – DIRECTOR COMERCIAL

EQUIPO AUDITOR:

FANNY JANETH SERRANO – AUDITOR LIDER

OSCAR ROJAS RUEDA– AUDITOR OSERVADOR

OBJETIVO:

Revisión general de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, los formatos, los procedimientos, los indicadores de gestión, los resultados de la más reciente evaluación del desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoría, acciones preventivas, acciones correctivas y mejora continua.

ALCANCE:

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

PERSONA ENTREVISTADA:

Alfonso Plata Gómez – Administrador Cra. 16

Orlando Jaimes Rodríguez. - Director comercial

Beatriz Amaya Medina – Secretaria

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

Manual de Calidad

Caracterización del proceso

Perfil de cargo

Informe de Auditoría Anterior

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- ✓ Se ejecuta un control diario de las cifras presupuestadas de ventas establecidas para cada asesor comercial.
- ✓ Se evidencia el seguimiento de obras, lo cual permite identificar las necesidades del cliente de acuerdo a la etapa de ejecución.
- ✓ Incremento del mercado por aumento del portafolio de servicios: asesorías especializadas, garantía postventa, asesoría técnica, entre otros.
- ✓ Ampliación de la sala de la construcción.
- ✓ Incursión en nuevas líneas de venta que abarcan mayor espacio en el mercado.

- ✓ Se realizaron diferentes tipos de actividades para mostrar al cliente los cambios y productos que se han presentado en la organización.
- ✓ Se asignó un responsable permanente para el departamento de mercadeo.
- ✓ El programa de capacitaciones en mercadeo y servicio al cliente es un aspecto importante para la prestación del servicio por parte de los asesores comerciales, mejorando la atención y servicio para lograr la satisfacción de los clientes.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Comunicarles a los asesores comerciales la importancia de participar en la auditora de acuerdo a los requerimientos del auditor líder, es necesario que tenga en cuenta la importancia de esta para el mejoramiento del proceso.
- ✓ Informar a todo el departamento comercial sobre las actividades a realizar por el departamento de mercadeo (promociones, descuentos, eventos, actividades) y de esta manera participen activamente en ellas.
- ✓ Mejorar el mecanismo de comunicación telefónica con los clientes, aumentar la rapidez y eficiencia en las llamadas.

NO CONFORMIDADES:

- ✓ Se presentan constantes quejas por parte de los clientes y personal interno, en cuanto al mecanismo de comunicación telefónica, no hay suficiente identificación por parte de quien recibe las llamadas.

PROCESO: C A L I D A D

RESPONSABLE (S) DEL PROCESOS / ACTIVIDAD:

FANNY JANETH SERRANO ORTIZ – Coordinadora de Calidad

EQUIPO AUDITOR:

OSCAR ROJAS RUEDA - AUDITOR LÍDER

OBJETIVO:

Revisión general de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, los formatos, los procedimientos, los indicadores de gestión, los resultados de la más reciente evaluación del desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoría, acciones preventivas, acciones correctivas y mejora continua.

ALCANCE:

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

PERSONA ENTREVISTADA:

FANNY JANETH SERRANO ORTIZ – Coordinadora de calidad.

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

Manual de Calidad

Caracterización del proceso

Perfil de cargo

Informe de Auditoría Anterior

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- ✓ Se evidencia un seguimiento y control al sistema de gestión de calidad, incluyendo policía, objetivos e indicadores.
- ✓ El cumplimiento del cronograma en las auditorías planificadas para evaluar el sistema de gestión de calidad en la empresa.
- ✓ El departamento atiende oportunamente los requerimientos de los demás procesos.
- ✓ Hay evidencia en la trazabilidad del proceso, se encuentra actualizado el seguimiento de las acciones tomadas.
- ✓ El informe de la revisión por la dirección se encuentra elaborado de acuerdo al instructivo establecido.
- ✓ Planificación de las actividades a realizar, teniendo en cuenta los parámetros que exige la norma.

- ✓ Ampliación del sitio de trabajo, lo cual permite obtener mayor espacio para el óptimo manejo de la documentación del sistema de gestión de calidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Actualizar los indicadores de calidad.
- ✓ Creación de un mecanismo a través del cual se pueda reportar el resultado de los indicadores a través del tiempo para que se facilite su seguimiento y se pueda controlar su comportamiento y tendencias, facilitando así la toma de acciones preventivas y/o correctivas.
- ✓ Actualizar el control de documentos y registros.
- ✓ Realizar seguimiento a los planes de acción generados a raíz de las acciones correctivas y preventivas realizadas por cada departamento.
- ✓ Se recomienda capacitar más personal como auditores internos.

PROCESO: G E R E N C I A

RESPONSABLE (S) DEL PROCESOS / ACTIVIDAD:

ORLANDO JAIMES LANDAZÁBAL – Gerente General

EQUIPO AUDITOR:

FANNY JANETH SERRANO ORTIZ – AUDITORA LIDER

OBJETIVO:

Revisión general de cada uno de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, los formatos, los procedimientos, los indicadores de gestión, los resultados de la más reciente evaluación del desempeño, revisión de las no conformidades de la anterior auditoría, acciones preventivas, acciones correctivas y mejora continua.

ALCANCE:

Todos los procesos involucrados en el sistema de Gestión de Calidad.

PERSONA ENTREVISTADA:

Orlando Jaimes Landazábal – Gerente General

Laura Guevara Ceballos – Secretaria de Gerencia

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

Manual de Calidad

Caracterización del proceso

Perfil de cargo

Informe de Auditoría Anterior

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- ✓ El informe mensual presentado a la junta directiva evidencia el control y seguimiento de los procesos.
- ✓ La búsqueda constante de nuevas alternativas de productos y servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.
- ✓ Las reuniones de calidad evidencian el compromiso con el mejoramiento continuo del proceso y del sistema.
- ✓ Se resalta la gran disposición al cambio y la destinación de recursos para mantener el sistema de gestión de calidad.
- ✓ Buena disposición para atender la auditoría.

Anexo B. Lista personal entrevistado

Con el fin de actualizar y mejorar el sistema de gestión de calidad en ALDIA S.A, se realizaron entrevistas a cada uno de los jefes de procesos, de donde se obtuvo la información necesaria para establecer los cambios pertinentes al sistema. A continuación se relaciona una lista de las personas entrevistadas:

- Orlando Jaimes Landazábal, Gerente General
- Orlando Jaimes Rodríguez, Director Comercial
- Ángela Rueda Santos, Directora de Mercadeo
- Edwin Martínez García, Jefe de Compras
- Hilda Lucía Correa Díaz, Jefe de cartera
- Cristian Reyes Gómez, Director Técnico
- María Stella Díaz Díaz, Jefe de Personal
- Mireya Gómez Parra, Director SISO
- Martha Cecilia Palacios, Jefe de Pagaduría
- Adela Medina Hurtado, Jefe de Contabilidad
- Oscar Díaz Prada, Director Sistemas
- Rosalba Quijano Quintero, Directora Kardex
- José María Gómez Olarte, Director Transporte y Bodega.

Anexo C. Listado maestro de documentos



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

FECHA REVISIÓN: 21-ENE-2012	FT-SGI-01	REVISIÓN Nº 02
Elaborado por: Coordinador Calidad	Aprobado por: Gerente	Página 74 de 97

FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

05	03	2012
----	----	------

PROCESO	DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN
PROCEDIMIENTOS = PR			
PR-KAR-01	Procedimiento de kardex	04	15/02/2012
PR-KAR-02	Realización de inventarios	05	15/02/2012
PR-KAR-03	Control de producto no conforme	02	15/02/2012
PR-BOD-01	Recepción de mercancía	01	15/02/2012
PR-BOD-02	Entrega de mercancía	04	15/02/2012
PR-BOD-03	Traslado de mercancía	02	15/02/2012
PR-BOD-04	Mercancía por entregar	03	15/02/2012
PR-PER-01	Selección de personal	04	21/01/2012
PR-CYC-01	Crédito y cartera	03	03/02/2009
PR-CYC-02	Notas créditos	02	03/02/2009

PR-CYC-03	Devoluciones de dinero de mercancía en estado pendiente	00	31/08/2007
PR-CON-01	Contabilidad	03	18/09/2010
PR-SIS-01	Procedimiento de sistemas	03	02/02/2009
PR-SIS-02	Captura y consolidación de datos	03	03/02/2009
PR-PAG-01	Procedimiento de pagaduría	01	02/10/2010
PR-COM-01	Procedimiento de compras	10	10/02/2012
PR-TEC-02	Procedimiento proyectos de remodelación	02	15/02/2012
PR-MER-01	Procedimiento Publicidad	01	23/05/2011
PR-MER-02	Procedimiento Mercadeo	01	15/02/2012
PR-TRA-01	Procedimiento transportes	05	02/11/2010
PR-VEN-01	Comercial	03	23/07/2008
PR-VEN-02	Solicitud de pedidos	01	28/12/2009
PR-VEN-03	Devolución de mercancía	02	23/07/2008
PR-VEN-04	Orden de cambio	02	23/07/2008
PR-VEN-06	Servicio al cliente	04	07/24/2009
PR-SIG-01	Control de documentos	00	11/11/2011
PR-SIG-02	Control de registros	00	11/11/2011
PR-SIG-02	Mejora continua	00	11/11/2011

PR-SIG-02	Auditoría interna	00	11/11/2011
PR-SISO-01	Selección, uso y mantenimiento de epp's	01	10/08/2011
PR-SISO-02	Manejo y dotación de botiquín de primeros auxilios	01	27/09/2011
PR-SISO-03	Inducción y re inducción	01	13/09/2011
PR-SISO-04	Inspecciones de seguridad	01	13/09/2011
PR-SISO-05	Análisis de trabajo seguro	01	22/11/2011
PR-SISO-06	Prevención de acoso laboral	01	22/11/2011
PR-SISO-07	Identificación de peligros, valoración de riesgo y determinación de controles	01	22/11/2011
PR-SISO-08	Exámenes médicos ocupacionales	01	13/09/2011
PR-SISO-09	Prevención sustancias psicoactivas	01	22/10/2011
PR-SISO-10	Investigación de incidentes y accidentes de trabajo	01	13/12/2011
PR-SISO-11	Seguridad para trabajo en alturas	02	04/22/2012
PR-SISO-12	Manejo de sustancias químicas	01	27/09/2011
PR-SISO-13	Control operacional	01	13/12/2011
PR-SISO-14	Identificación y cumplimiento de requisitos legales	04	10/10/2011
MANUALES = M			
M-SGC-01	Manual de calidad	10	10/02/2012
GUIAS = G			
G-PER-01	Normatividad carnet de presentación	02	30/01/2012

G-PER-02	Políticas del proceso de personal	01	05/02/2012
G-COM-01	Políticas del proceso de compras	01	05/02/2012
G-BOD-01	Políticas del proceso de bodega	01	05/02/2012
G-KAR-01	Políticas del proceso de Kardex	01	05/02/2012
G-SISO-01	Guía de elementos de protección	01	29/09/2011
G-SISO-02	Plegable visitantes	01	29/09/2011
INSTRUCTIVOS = IN			
IN-KAR-01	Trazabilidad	03	15/02/2012
IN-BOD-01	Cubierta teja ondulada 1000	02	15/02/2012
IN-BOD-02	Canaleta 90	02	15/02/2012
IN-BOD-03	Teja española	02	15/02/2012
IN-BOD-04	Cubiertas plásticas	02	15/02/2012
IN-BOD-05	Cemento	02	15/02/2012
IN-BOD-06	Aluminio	02	15/02/2012
IN-BOD-07	PVC	02	15/02/2012
IN-BOD-08	Lámina de madera	02	15/02/2012
IN-BOD-09	Cerámica y porcelana sanitaria	02	15/02/2012
IN-BOD-10	Pintuco	02	15/02/2012
IN-BOD-11	Cubiertas Onduline	02	15/02/2012

IN-BOD-13	Cielo Raso	02	15/02/2012
IN-MER-01	Instructivo de mercadeo	01	12/01/11
FORMATOS= FT			
FT-SIG-01	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	04	05/03/2012
FT-SIG-02	LISTADO DE DISTRIBUCIÓN Y RECOLECCIÓN DE DOCUMENTOS	04	05/03/2012
FT-SIG-04	SOLICITUD DE CREACIÓN, CAMBIO Y/O ELIMINACIÓN DEL DOCUMENTO	05	05/03/2012
FT-SIG-04	LISTADO DE DOCUMENTS EXTERNOS	05	05/03/2012
FT-SIG-05	CONTROL DE REGISTROS	03	05/03/2012
FT-SIG-06	CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS	02	05/03/2012
FT-SIG-06	SOLICITUD DE ACCIÓN PREVENTIVA Y/O CORRETIVA	01	05/03/2012
FT-SIG-08	CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS Y/O CORRECTIVAS	03	05/03/2012
FT-SIG-09	CRONOGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	03	05/03/2012
FT-SIG-10	LISTA DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORÍA INTERNA	02	05/03/2012
FT-SIG-11	EVALUACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	02	05/03/2012
FT-SIG-12	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	04	05/03/2012
FT-SIG-13	NO CONFORMIDAD - PLAN DE ACCIÓN	06	05/03/2012
FT-SIG-14	REVISIÓN POR LA GERENCIA	03	10/03/2012
FT-SIG-15	PROGRAMA DE CAPACITACIONES	02	10/03/2012
FT-SIG-16	CONTROL CAPACITACIONES	03	10/03/2012

FT-SIG-17	COMUNICACION INTERNA	04	10/03/2012
FT-SIG-18	COMUNICACION INTERNA DE CAPACITACIONES	01	10/03/2012
FT-SIG-19	EVALUACIÓN DE DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES	01	10/03/2012
FT-SIG-19	ACTAS DE REUNIÓN	02	10/03/2012
FT-SIG-20	LISTADO DE PROVEEDORES DE SERVICIOS EXTERNOS	05	10/03/2012
FT-SIG-21	SELECCIÓN PROVEEDORES DE SERVICIOS EXTERNOS	06	10/03/2012
FT-SIG-22	EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE SREVICIOS EXTERNOS	05	12/03/2012
FT-SIG-23	ORDEN DE PEDIDO DE COMPRA DE MATERIALES Y/O SERVICIOS	01	12/03/2012
FR-SIG-24	SOLICITUD DE MATERIALES Y/O SERVICIOS	04	12/03/2012
FT-SIG-25	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AREA ADMINISTRATIVA	07	12/03/2012
FT-SIG-26	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AREA OPERATIVA	05	12/03/2012
FT-SIG-27	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AREA COMERCIAL	05	12/03/2012
FT-SIG-28	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO GERENCIA	05	12/03/2012
FT-SGC-01	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	03	11/03/2012
FT-SGC-02	INSPECCIÓN DE MONTACARGAS	01	11/03/2012
FT-SGC-03	HOJA DE VIDA MAQUINARIA Y EQUIPO	01	11/03/2012
FT-SGC-04	MANTENIMIENTO MAQUINARIA Y EQUIPO	01	11/03/2012
FT-SGC-05	CONTROL INGRESO A PARQUEADERO	01	11/03/2012
FT-SISO-01	USO ELEMENTOS DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	01	17/01/2012

FT-SISO-02	CONTROL ENTREGA DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	01	17/01/2012
FT-SISO-03	MATRIZ DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	01	17/01/2012
FT-SISO-04	USO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	01	17/01/2012
FT-SISO-05	PRUEBA PILOTO ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	01	17/01/2012
FT-SISO-06	MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS, VALORACION Y EVALUACIONDE RIESGOS	01	17/01/2012
FT-SISO-07	SUMINISTRO Y REPOSICIÓN DE EPP	01	17/01/2012
FT-SISO-08	CONTROL USO DE BOTIQUIN	01	17/01/2012
FT-SISO-09	REQUERIMIENTOS DE BOTIQUIN	01	17/01/2012
FT-SISO-10	INSPECCIÓN DE BOTIQUIN	01	17/01/2012
FT-SISO-11	CONTROL Y ENTREGA DE ELEMENTOS DE BOQUITIN	01	18/01/2012
FT-SISO-12	CERTIFICADO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN PUESTO DE TRABAJO	01	18/01/2012
FT-SISO-13	CERTIFICADO DE INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN	01	18/01/2012
FT-SISO-14	CONTROL CAPACITACIONES DE INDUCCIÓN	01	18/01/2012
FT-SISO-15	ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO	01	18/01/2012
FT-SISO-16	HOJA DE VIDA ARNES	01	18/01/2012
FT-SISO-17	HOJA DE VIDA ESLINGA	01	18/01/2012
FT-SISO-18	INSPECCIÓN ELEMENTOS DE PROTECCIÓN CONTRA CAIDAS	01	18/01/2012
FT-SISO-19	INSPECCIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL	01	18/01/2012

FT-SISO-20	INSPECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD	01	18/01/2012
FT-SISO-21	INSPECCIÓN DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	01	19/01/2012
FT-SISO-22	INSPECCIÓN DE SEGURIDAD, ORDEN Y ASEO ÁREA ADMINISTRATIVA	01	19/01/2012
FT-SISO-23	INSPECCIÓN DE SEGURIDAD, ORDEN Y ASEO ÁREA OPERATIVA	01	19/01/2012
FT-SISO-24	INSPECCIONES DE GERENCIA	01	19/01/2012
FT-SISO-25	INSPECCIÓN DE EXTINTORES	01	19/01/2012
FT-SISO-26	LISTA DE INSPECCIÓN DE EVACUACIÓN	01	19/01/2012
FT-SISO-27	INSPECCIÓN DE SECCIÓN DE EMERGENCIAS	01	19/01/2012
FT-SISO-28	INSPECCIÓN DE SEGURIDAD ELÉCTRICA	01	19/01/2012
FT-SISO-29	IINSPECCIÓN DE TRABAJO EN ALTURAS	01	19/01/2012
FT-SISO-30	NECESIDAD DE SEÑALIZACIÓN	01	19/01/2012
FT-SISO-31	REPORTE DE ACTOS SUBESTÁNDAR	01	19/01/2012
FT-SISO-32	ANÁLISIS DE TRABAJO SEGURO	01	19/01/2012
FT-SISO-33	REPORTE Y TRATAMIENTO DE ACOSO LABORAL	01	19/01/2012
FT-SISO-34	ACTA DE DENUNCIA ACOSO LABORAL	01	19/01/2012
FT-SISO-35	ORDEN DE SERVICIO	01	19/01/2012
FT-SISO-36	PROFESIOGRAMA	01	19/01/2012
FT-SISO-37	CERTIFICACIÓN MÉDICA	01	20/01/2012
FT-SISO-38	AUTORIZACIÓN DE INGRESO A BODEGA	01	20/01/2012
FT-SISO-39	AUTORIZACIÓN DE INGRESO A LABORAL	01	20/01/2012

FT-SISO-40	ESTADÍSTICAS DE AUSENTISMO	01	20/01/2012
FT-SISO-41	CONSOLIDADO MENSUAL INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO	01	20/01/2012
FT-SISO-42	CONSOLIDADO MENSUAL INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES DE TRABAJO	01	20/01/2012
FT-SISO-43	ENTREVISTA INCIDENTE Y/O ACCIDENTE DE TRABAJO	01	20/01/2012
FT-SISO-44	ESTADÍSTICAS DE ACCIDENTALIDAD	01	20/01/2012
FT-SISO-45	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTE Y/O INCIDENTE	01	20/01/2012
FT-SISO-46	MATRIZ DE FORMACIÓN POR CARGOS EN SEGUR. INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL	01	20/01/2012
FT-SISO-47	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES A ALDIA S.A	01	20/01/2012
FT-SISO-48	LECCIÓN APRENDIDA	01	20/01/2012
FT-SISO-49	SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO	01	20/01/2012
FT-SISO-50	REGISTRO DE INCIDENTE Y/O ACCIDENTE	01	20/01/2012
FT-SISO-51	CONTROL ENTREGA DE EPP (CONTRATISTAS)	01	20/01/2012
FT-SISO-52	ESTADÍSTICAS DE ACCIDENTALIDAD	01	20/01/2012
FT-SISO-53	HOJA DE VIDA DE BRIGADISTAS	01	20/01/2012
FT-SISO-54	INSCRIPCIÓN DE BRIGADISTAS	01	20/01/2012
FT-SISO-55	INVENTARIO DE RECURSOS	01	20/01/2012
FT-SISO-56	DIRECTORIO EMERGENCIAS	01	20/01/2012
FT-SISO-57	REGISTRO DE VISITANTES	01	20/01/2012

FT-SISO-58	CONTROL HOJAS DE SEGURIDAD DE SUSTANCIAS QUIMICAS	01	21/01/2012
FT-SISO-59	REQUERIMIENTO PUNTO ECOLÓGICO	01	21/01/2012
FT-SISO-60	ENTREGA MATERIAL PUNTO ECOLÓGICO	01	21/01/2012
FT-SISO-61	RECEPCIÓN DE PLANILLAS DE SEGURIDAD SOCIAL	01	21/01/2012
FT-SGC-01	CONTROL DE INSTALACIONES HIDRAULICAS Y SANITARIAS	03	21/03/2012
FT-SGC-02	INSPECCIÓN DE MONTACARGAS	03	21/03/2012
FT-SGC-03	MANTENIMIENTO MARQUINARIA Y EQUIPO	02	21/03/2012
FT-SGC-04	FORMATO DE INSCRIPCIÓN	02	21/03/2012
PLANOS = PL			
PL-SGC- 01	PLAN DE CALIDAD	02	02/12/2011
PL-SISO-01	PLAN DE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN	02	04/02/2012
TABLAS = T			
T-SGC-01	TABLA DE MANTENIMIENTO MAQUINARIA	01	02/01/2012
T-SGC-02	TABLA DE MANTENIMIENTO EQUIPO DE OFICINA	01	02/01/2012
PROGRAMAS = PM			
PM-SISO-01	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	02	02/03/2010
PM-SISO-02	PROGRAMAS DE GESTIÓN	01	04/01/2012
PLANOS = PLA			

PLA-SISO-01	PLANO DE EVACUACIÓN	01	04/02/2012
REGLAMENTOS = RG			
RG-SISO-01	REGLAMENTO DE COMITÉ DE CONVIVENCIA	02	04/01/2012

COORD. CALIDAD		GERENTE GENERAL	
---------------------------	---	----------------------------	---

Anexo D. Informe de auditoria externa

INFORME DE AUDITORIA



1 INFORMACION GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • FERRETERIA ALDIA S.A. 		
SITIO WEB: www.aldiaferreteria.com		
LOCALIZACIÓN:		
Carrera 15 No. 42 – 93, Bucaramanga, Santander		
Dirección del sitio permanente diferente al principal	Localización	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
Carrera 18 No. 46-98	Bucaramanga, Santander, Colombia.	Compra, almacenamiento y comercialización de insumos para el sector de la construcción y productos para el hogar.
Carrera 16 No. 42-22	Bucaramanga, Santander, Colombia.	Compra, almacenamiento y comercialización de insumos para el sector de la construcción y productos para el hogar.
Parque Industrial Manzana E y F	Bucaramanga, Santander, Colombia.	Compra, almacenamiento y comercialización de insumos para el sector de la construcción y productos para el hogar.
ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN		
Compra, almacenamiento y comercialización de insumos para el sector de la construcción y productos para el hogar.		
Purchase, storage and commercialization of materials for the construction sector and products for the home.		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (En el caso de sistema de gestión de calidad)		
7.3 Diseño y desarrollo: La organización se fundamenta en la prestación de servicios donde no se requiere ningún diseño, el sistema es estándar y repetitivo.		
CÓDIGO SECTOR: IAF - EA 29/2		
REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN:		
NTC ISO 9001: 2008, Documentación enviada por la organización, marco legal aplicable.		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		
Nombre:	Fanny Yaneth Serrano	
Cargo:	Coordinadora de Calidad	
Correo electrónico	servicientes@aldiaferreteria.com	

TIPO DE AUDITORIA: <input type="checkbox"/> Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reducción de alcance <input type="checkbox"/> Extraordinaria		
	FECHA	DURACIÓN (días – auditor)
AUDITORIA	2012-05-10/11	1.5
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (Si	N/A	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Javier Alberto Amaya Suárez	
Auditor	N/A	
Experto Técnico	N/A	

1. INFORMACIÓN GENERAL	
DATOS DEL CERTIFICADO	
Código	SC – 2723 – 1
Fecha de emisión inicial	2004 – 12 – 16
Fecha última renovación (si aplica)	2010 – 12 – 12
Fecha vencimiento:	2013 – 12 – 11

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión. • Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS:
<ul style="list-style-type: none"> • El día 2012-04-27 se efectuó el análisis al Manual de Calidad MC-SGC-01 en versión 09, suministrado por la organización Ferretería ALDIA S.A, el cual describe de manera coherente y adecuada el Sistema de Gestión de la Calidad implementado, y además responde a los requerimientos establecidos en las norma internacional NTC ISO 9001:2008. • Se elaboró el respectivo plan de auditoría, de acuerdo con los objetivos establecidos para la realización de la auditoría de seguimiento del certificado de Gestión de la Calidad, los criterios de la norma Internacional NTC ISO 9001:2008, así como los contenidos de la documentación de la organización, para lo cual se determinó la secuencia de entrevistas a realizar bajo la metodología P-H-V-A, acorde a los procesos establecidos por la organización dentro de su manual de calidad. Los procesos establecidos por la organización que fueron auditados en la presente auditoría de seguimiento son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerencia ✓ Comercial ✓ Técnico

- ✓ Bodega
- ✓ Transportes
- ✓ Kárdex
- ✓ Personal
- ✓ Salud Ocupacional
- ✓ Compras
- ✓ Pagaduría
- ✓ Contabilidad
- ✓ Crédito y Cartera
- ✓ Sistemas
- ✓ Sistema de Gestión de Calidad.

• El plan de auditoría se envió en 2012-05-04 para ser sometido a revisión por la empresa. El mismo fue revisado y ajustado por la organización durante la reunión de apertura de la presente auditoria.

• Se realizó la reunión de apertura el día 2012-05-10 en las oficinas de la organización ubicadas en la Carrera 15 No. 42-93 del municipio de Bucaramanga, departamento de Santander, Colombia, donde se inició la verificación de la conformidad del sistema de gestión de calidad con los requisitos de la norma NTC ISO 9011:2008, siguiendo las actividades establecidas en el plan de auditoria revisado y modificado por la organización durante la reunión de apertura, a través del proceso de auditoria en dicho fundamentado en el muestreo selectivo de evidencias aplicado en cada uno de los procesos contenidos en dicho plan, lo cual tiene una incertidumbre asociada como resultado de la no verificación de la totalidad de los documentos y registros del sistema de gestión.

• Se determinó la eficacia del sistema de gestión de calidad implementado así como la comprobación de las actividades indicadas en el alcance del mismo, siguiendo la metodología del ciclo P-H-V-A. Los procesos estratégicos, los procesos operativos y los procesos de soporte se auditaron en las instalaciones de la organización ubicadas en la dirección antes mencionada y en las sedes de las organización ubicadas en la carrera 16 No. 42-22 y en la Carrear 18 No. 46-98 del municipio de Bucaramanga, departamento de Santander, Colombia.

• Se verificó la capacidad de la organización para cumplir los requerimientos de sus clientes, mediante la verificación de la eficacia de los servicios ofrecidos, evidenciado en los actuales niveles de satisfacción de los clientes y en las estadísticas presentadas de quejas y reclamos que muestran una permanente tendencia disminuir.

• Se indicaron al representante legal las condiciones y términos de referencia del ICOTEC que rigen el certificado de Gestión de Calidad con base en la norma NTC ISO 9011:2008, incluyendo las actuales disposiciones para el tratamiento y registro de las quejas y reclamos, así como la metodología utilizada para el establecimiento de las fechas de los próximos seguimientos a la certificación.

• Se revisó el registro de la última revisión por la dirección realizada en 2011-11-15. Se evidencia la información de entrada para la revisión y los resultados de la revisión de acuerdo con los requisitos de las NTC ISO 9001:2008.

• Se verificó la capacidad de la organización para realizar las actividades contenidas dentro del alcance vigente, mediante auditoria documental por muestreo selectivo a las siguientes facturas:

Factura	49-0000316
Cotización	61-0005812
Objeto del contrato	Suministro de materiales de construcción.
Contratante	Unión temporal Casa Monti
Contratista	Ferretería ALDIA

Factura	15-0017045
Cotización	33986 del 15 de Marzo
Objeto del contrato	Materiales de construcción
Contratante	URBANAS
Contratista	Ferretería ALDIA
Fecha	16/3/2012

- Asimismo se realizó auditoria documental al siguiente contrato del proceso técnico:

Contrato	293
Cotización	2012-01-05
Objeto del contrato	Suministro de materiales para construcción y ejecución de obra de remodelación.
Contratante	Jorge Rodríguez Ferreira
Contratista	Ferretería ALDIA
Valor del contrato	\$ 40'107.932=

- Se verificó la aplicación del proceso de compras y de los controles establecidos a los proveedores a través de la auditoria documental a las siguientes compras:

Fecha	Proveedor	Producto
2012-03-15	Cubrecol	Cubre canto TEKA Italia 44x0.45
2012-02-10	Mármoles y Bloques	5 lavaderos en granito de 60x60

- Se verificó el cumplimiento de los requisitos de competencias establecidos por la organización para el personal que afecta la calidad del producto a través de la auditoria a los registros de las hojas de vida de los siguientes trabajadores:

Nombre	Cargo
Keyly Janeth Pérez Tovar	Auxiliar de contabilidad
Mayerly Mancilla	Coordinador de calidad

- Se evaluó la capacidad de la empresa para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a saber: Ley 223 Requisitos de la Factura de Venta, Resolución 019 del 30 de Octubre del 2008 del Consejo Nacional de Estupefacientes, Resolución 015 del 30 de Julio del 2004.
- Las actividades fijadas en el plan de auditoria se pudieron desarrollar en cada uno de los procesos planificados sin ningún contratiempo, y se pudo auditar y verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el mismo para cada uno de los procesos.
- Se efectuó el cierre de las tres no conformidades menores detectadas en la auditoria de renovación realiza en 2010-10-28/29, con respecto a los numerales 7.1 Planificación de la realización del producto, 8.2.3 Seguimiento y medición a los procesos y 8.5.2 Acciones correctivas, una vez se verificó la implementación de los planes propuestos y la eficacia de las acciones correctivas tomadas para el tratamiento de las mismas.

- Se llevó a cabo la reunión de cierre el día 2012-05-11 en las instalaciones de la organización ubicadas en la Carrera 16 No. 42-22 del municipio de Bucaramanga, departamento de Santander, Colombia, durante la cual se presentaron los resultados de la presente auditoría. Se detectaron dos no conformidades menores en esta auditoría con respecto a los numerales 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación y 8.2.1 Seguimiento a la satisfacción del cliente.
- La presente auditoría de seguimiento se realizó en 2012-05-10/11. El informe final se elaboró en 2012-05-23.

4. INFORMACION RELACIONADA CON LOS SITIOS AUDITADOS:	
Número de sitios permanentes auditados diferentes al sitio principal	N/A
Es aplicable el procedimiento de toma de muestra como múltiple sitio En caso afirmativo cuántos sitios permanentes remotos se auditaron?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <u>2</u> sitios

5. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTION		
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría	Mayores	0
	Menores	2
Número de no conformidades pendientes de solución de la anterior auditoría	Mayores	0
	Menores	3
Número de no conformidades pendientes solucionadas en esta auditoría	Mayores	0
	Menores	3
Número total de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	2
Comentarios adicionales: Se efectuó el cierre de las tres no conformidades menores detectadas en la auditoría de renovación realizada en 2010-10-28/29, con respecto a los numerales 7.1 Planificación de la realización del producto, 8.2.3 Seguimiento y modificación a los procesos y 8.5.2 acciones correctivas, una vez se verificó la implementación de los planes propuestos y la eficacia de las acciones correctivas tomadas para el tratamiento de las mismas. Asimismo se detectaron dos no conformidades menores en esta auditoría con respecto a los numerales 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación y 8.2.1 Seguimiento a la satisfacción del cliente		

6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- El compromiso y empoderamiento de la alta dirección y de todo el personal con el mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de calidad en la organización porque les permite contar con una herramienta administrativa de seguimiento y control de los procesos en búsqueda de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- La experiencia y la trayectoria de la organización, unido al alto nivel de competencia y formación del personal involucrado en la ejecución de los procesos de formación, porque son garantía de seriedad y cumplimiento de los compromisos adquiridos por la organización.
- El crecimiento comercial permanente de la organización, porque refleja su aceptación en el mercado demostrada también por la satisfacción de los clientes, lo cual permite visualizar su sostenibilidad en el tiempo.
- La relación mutuamente beneficiosa que mantienen con los diferentes proveedores porque facilita crear estrategias de venta con las cuales se favorece al cliente, creando con esto fidelidad del mismo a la organización.
- La infraestructura para el almacenamiento y venta de productos en la bodega de la carrera 16 No. 42-22 porque facilita el control y garantiza la preservación de los productos e influye de manera positiva en la percepción que tiene el cliente de la organización al proyectar una imagen de solidez y respaldo.
- El crecimiento y consolidación del departamento técnico porque se convierte en una importante fuente de ingresos para la organización y refleja el compromiso de la organización con el enfoque al cliente y el cumplimiento de sus requisitos.
- La posibilidad de formación, crecimiento y desarrollo que dentro de la organización tiene el personal porque se convierte en un factor que genera pertenencia y de esta manera facilita el mantenimiento eficaz de su SGC.
- La estrategia de mercadeo Ferre-móvil porque evidencia el enfoque hacia los clientes y facilita la penetración del mercado, lo cual redundará en el crecimiento comercial y el aumento de disponibilidad de recursos para la organización.
- Las diferentes inversiones que en materia de infraestructura, maquinaria y equipos viene realizando la organización, porque incrementan su capacidad de cumplir los requisitos y diversifican sus posibilidades de ingresos, apuntalando el desarrollo sostenible de la empresa.

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Un reglamento de crédito para que se puedan evidenciar las diferentes políticas que la organización tiene establecidas con respecto a los requisitos para el otorgamiento de un crédito de acuerdo con el monto solicitado.
- El plan de formación par que se fortalezca a través de la inclusión de capacitaciones orientadas al mantenimiento del SGC, sus proceso y de los servicios ofrecidos, así como también con el establecimiento de objetivos propuestos para cada una de ellas de manera que se facilite la evaluación de sus eficacia.
- La creación de un mecanismo a través del cual se pueda reportar el resultado de los indicadores a través del tiempo parque se facilite su seguimiento y se pueda controlar su comportamiento y tendencias, facilitando así la toma de acciones preventivas si son necesarias.
- La redacción de las no conformidades reales y/o potenciales par que a través de su correcta formulación se evite el seso en el análisis de causas y se puedan plantear planes eficaces para dar solución a las mismas.
- Las causas del producto no conforme para que a través de su clarificación se facilite su identificación y tratamiento, de manera que se logre mantener un alto nivel de satisfacción en los clientes.
- Los resultados de la revisión por la dirección para que a través de su clara identificación y la definición de objetivos precisos aporten a la alta dirección y sirvan como su herramienta principal para la gestión de su sistema.
- El seguimiento a la verificación de la eficacia de las acciones tomadas par que se definían herramientas que faciliten este seguimiento y se garantice el cumplimiento de os objetivos de las acciones implementadas para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.
- La planificación de los cambios que pueden afectar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad para que se fortalezca a través del uso de diferentes herramientas que permitan contemplar todas las etapas y faciliten el control dela ejecución de cada una de ellas.

8. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES DE LA AUDITORIA ANTERIOR

Se implementaron los planes de correcciones y acciones correctivas aceptados por ICONTEC?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
La organización modificó los planes de correcciones y acciones correctivas acordados con ICONTEC?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
Se evidencia eficacia de los planes implementados?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

9.1 Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- La organización cuenta con los mecanismos adecuados para garantizar el registro, el seguimiento y la solución a cualquier requerimiento por el cliente cuando este sea solicitado. Se toman acciones correctivas individuales, cuando el motivo de queja lo amerita.
- La mínima cantidad de quejas y reclamos reportados, así como el bajo nivel de productos no conformes identificados y su comportamiento estable, evidencian que la organización mantiene la capacidad de cumplir con todos los requerimientos exigidos por sus clientes, y cuenta con la infraestructura para garantizar la calidad de sus productos.
- La organización ha demostrado la capacidad de cumplir con los objetivos de desempeño establecidos, evidenciándolo a través del resultado de sus indicadores, los cuales en algunos casos han superado las metas planteadas.

9.2 Uso del certificado de sistema de gestión y autenticidad del certificado:

- Se verificó la aplicación de las condiciones y términos de referencia del ICONTEC que rigen el certificado de Gestión de Calidad con base en la norma NTC ISO 9001:2008, y se evidenció el correcto uso del certificado, con aplicaciones básicamente en papelería interna y externa y en la publicidad de la institución, de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-01.
- Se verificó la autenticidad del certificado No. SC-2723-4, mediante la comprobación de la vigencia actual de la razón social, dirección, alcance, así como la vigencia del mismo, el cual se vence en 2013-12-11.

11. CONCEPTO DEL AUDITOR LIDER DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-01

Se recomienda otorgar la certificación del sistema de gestión	
Se recomienda no otorgar la certificación del sistema de gestión de calidad	
Se recomienda renovar la certificación del sistema de gestión	
Se recomienda reactivar la certificación del sistema de gestión	
Se recomienda ampliar / reducir la certificación del sistema de gestión	
Se recomienda no ampliar la certificación del sistema de gestión	
Se recomienda suspender la certificación del sistema de gestión	
Mantener la certificación del sistema de gestión	X
Se recomienda cancelar o retirar la certificación del sistema de gestión	
Comentarios adicionales: De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente auditoria, se recomienda Mantener la certificación bajo la norma NTC-ISO-9001:2008 , con el alcance según se describe en el numeral 1 del presente informe.	
Nombre Auditor Líder:	Javier Alberto Amaya Suárez
Fecha:	2012 05 23

Anexo E. Informe de auditoria Etapa 2

Ncm's Ferretería ALDÍA S.A. 9001

#	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CLASIFICACIÓN (MAYOR O MENOR)	REQUISITO DE LA NORMA	CORRECCIÓN PROPUESTA Y FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ANÁLISIS DE CAUSAS (INDICAR LAS CAUSAS RAÍCES)	ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA Y FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	ACEPTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR AUDITOR LÍDER
1	<p>La organización no mantiene los registros apropiados para demostrar la competencia del personal.</p> <p>Evidencia: No se encontraron los soportes de la educación requerida para el perfil del cargo Auxiliar de Contabilidad Keyly Janeth Pérez Tovar</p>	Menor	6.2.2	<p>Incluir soporte de educación de Keyly Janeth Pérez Tovar a la hoja de vida, requisito indispensable para ocupar el cargo de Auxiliar de Contabilidad.</p> <p>Fecha: 14-05-2012</p>	<ul style="list-style-type: none"> - No se corroboró que el certificado de estudios estuviera en la oficina de Personal como la aspirante al cargo informó. - No se exigió a la aspirante al cargo traer el certificado de forma individual y no como fue generado en la universidad, ajunto al de otra compañera. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un formato de lista de chequeo para registrar la entrega de documentación por parte del aspirante al cargo. El formato irá anexo a la hoja de vida que queda archivada en el departamento de Personal. <p>Fecha: Mayo de 2012</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha:</p> <p>2012-05-18</p>
2	<p>La organización no realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos</p> <p>Evidencia: No se efectuó la medición de la satisfacción de los clientes corporativos (constructoras) durante el período 2011</p>	Menor	8.2.1	<p>Realizar las encuestas correspondientes para medir la satisfacción de nuestros clientes corporativos en el año 2011.</p> <p>Fecha: 31-05-2012</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La persona encargada de servicio al cliente era quien manejaba el proceso de las encuestas, fue trasladada de cargo y no se dejó a nadie responsable de ellas. - El área comercial no establece jerarquía para asumir las responsabilidades en el manejo de funciones de servicio al cliente. 	<p>Determinar escala de responsabilidades con respecto a la medición de la satisfacción de los clientes corporativos (encuestas): Directora de Mercadeo, Jefe de obras y Asesores comerciales. La Directora de Mercadeo será la encarga de asumir las funciones y responsabilidades concernientes a la realización de encuestas, en caso de no poder hacerse cargo, le corresponderá al jefe de obras o asesor comercial responder respectivamente por los resultados de dichas encuestas.</p> <p>Fecha: Mayo de 2012.</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha:</p> <p>2012-05-18</p>

Anexo F. Indicadores de Gestión ALDIA S.A

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	PERIODICIDAD
MERCADEO & SERVICIO AL CLIENTE	Satisfacción del cliente	$\frac{\text{No. de quejas y reclamos solucionados}}{\text{Total de quejas y reclamos recibidos}} * 100$	≥ 90%	Trimestral
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Cierre de no conformidades	$\frac{\text{No. de no conformidades cerradas}}{\text{No. de no conformidades programadas para cierre en el periodo}} * 100$	≥ 80%	Mensual
	Cumplimiento del programa de auditoría interna	$\frac{\text{No. de auditorías ejecutadas}}{\text{Total de auditorías programadas para el periodo}} * 100$	≥ 90%	Trimestral
TÉCNICO	Éxito en la formulación de proyectos	$\frac{\text{No. de proyectos aprobados en el año}}{\text{Total de propuestas presentadas}} * 100$	≥ 80%	Anual
PERSONAL	Evaluación de desempeño	Promedio de la calificación de la evaluación del desempeño del personal de ALDIA S.A	≥ 4.0	Anual
SALUD OCUPACIONAL	Efectividad en el requerimiento de personal	$\frac{\text{No. de requerimientos cerrados}}{\text{Total de requerimientos solicitados}} * 100$	≥ 90%	Trimestral
	Cumplimiento del plan de capacitación	$\frac{\text{No. de capacitaciones realizadas en las fechas programadas}}{\text{Total de capacitaciones programadas}} * 100$	100%	Trimestral
		$\frac{\text{No. del personal capacitado}}{\text{Total de capacitaciones programadas}} * 100$	≥ 90%	Anual
CARTERA	Rotación de cartera	$\frac{\text{Ventas a crédito en el periodo}}{\text{Promedio cuentas por cobrar} / 360}$	≤ 15 días	Anual
	Recuperación de cartera	$\frac{\text{Valor de la cartera recuperada en el trimestre}}{\text{Valor de la cartera por recuperar en el trimestre}} * 100$	≥ 80% del total de CxC vencidas en el trimestre	Mensual
COMERCIAL	Ventas aprobadas	$\frac{\text{No. de cotizaciones aprobadas}}{\text{Total de cotizaciones presentadas}} * 100$	≥ 70%	Mensual