

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE  
LA NORMA ISO 9001:2008 EN COLORFERRETERO**

**CLAUDIA ROCÍO CARREÑO AMEZQUITA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO MECANICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA**

**2012**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE  
LA NORMA ISO 9001:2008 EN COLORFERRETERO**

**CLAUDIA ROCÍO CARREÑO AMEZQUITA**

**Proyecto de Grado para optar por el título de  
INGENIERA INDUSTRIAL**

**Director  
ING. WALTER PARDAVE LIVIA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO MECANICAS  
BUCARAMANGA**

**2012**

## **DEDICATORIA**

Este logro se lo dedico...

A Dios por llenar mi vida de su presencia, darme la salud, la fortaleza y sabiduría  
necesaria para enfrentar los grandes retos de mi vida.

A mis padres Julio Carreño y Miriam Amezcua por su gran amor, apoyo y  
siempre creer en mí.

A mi familia, por su apoyo incondicional

A mis amigos y compañeros por su motivación y paciencia

**Claudia Roció**

## **AGRADECIMIENTOS**

A la escuela de Estudios Industriales Y Empresariales junto con su profesorado por todos los años de formación profesional que me brindaron.

A mi director Walter Pardave por su apoyo, asesoría, colaboración, y porque estuvo ahí cuando más lo necesite.

A la gerente de la empresa, por abrirme las puertas de su empresa, por su continua colaboración y su interés por llevar a cabo este proyecto.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCION	19
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.1 IDENTIFICACIÓN	21
1.2 JUSTIFICACIÓN	21
1.3 ALCANCE DEL PROYECTO	22
1.4 OBJETIVOS	23
1.4.1 Objetivo General	23
1.4.2 Objetivos Específicos	23
1.5 METODOLOGIA DEL PROYECTO	25
2. MARCO TEÓRICO	29
2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD	29
2.2 CONCEPTOS DE CALIDAD	30
2.3 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	32
2.4 ESTRUCTURA DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2000	33
2.5 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2008	34
2.6 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	35
2.6.1. Ciclo PHVA	36
2.7 MARCO CONCEPTUAL	37
2.7.1 Definiciones Generales	37
2.7.2 Norma Técnica Colombiana – ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de la Calidad)	42
2.7.3 Beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad	43
3. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA	46
3.1 RESEÑA HISTÓRICA	47
3.2 MISIÓN	48
3.3 VISIÓN	48
3.4 PRINCIPIOS Y VALORES	49

3.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	49
3.6 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	51
3.6.1 Línea Automotriz	51
3.6.2 Línea Arquitectónica	51
3.6.3 Línea Industrial	51
3.6.4 Línea Maderable	51
3.7 CLIENTES Y PROVEEDORES	52
3.7.1 Clientes	52
3.7.2 Proveedores	52
4. DIAGNÓSTICO INICIAL DE COLORFERRETERO DE NTC ISO 9001:2008	54
4.1 RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO	62
4.2 ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO Y EXTERNO – ANÁLISIS DOFA	65
5. PLANEACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SGC COLORFERRETERO	69
5.1 COMITÉ DE CALIDAD	69
5.2 POLÍTICA DE CALIDAD	71
5.3 CONSOLIDACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD	71
5.4 PLANIFICACION DE LA DOCUMENTACIÓN	74
5.5 CARACTERIZACION DE PROCESOS	77
5.6 INDICADORES DE GESTIÓN	78
6. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	80
7. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC	82
7.1 MANUAL DE CALIDAD	83
7.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	84
7.3 DESEMPEÑO DE INDICADORES DE GESTIÓN.	86
8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	90
8.1 AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA	90
8.2 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA	93
8.3 ACCIONES PREVENTIVAS	93
8.4 ACCIONES CORRECTIVAS	96
8.5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	97

9. MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	100
10. CONTRATACIÓN DEL ENTE CERTIFICADOR	101
11. CONCLUSIONES	102
12. RECOMENDACIONES	104
BIBLIOGRAFIA	106
ANEXOS	107

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Ciclo PHVA	37
Figura 2. Organigrama COLORFERRETERO	50
Figura 3. Resultados del Diagnostico	62
Figura 4. Mapa de procesos	76
Figura 5. Tabulación Encuesta de Satisfacción	85
Figura 6. Resultados encuesta de satisfacción	86

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Nomenclatura niveles de Desempeño	54
Tabla 2. Diagnóstico NTC ISO 9001:2008	55
Tabla 3. Análisis DOFA	66
Tabla 4. Objetivos de calidad	72
Tabla 5. Plan de Capacitaciones	80
Tabla 6. Eficacia del SGC	88
Tabla 7. Informe de Acciones Correctivas y Preventivas	97

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. PLANEACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	108
ANEXO B. MANUAL DE PROCESOS	109
ANEXO C. CUADRO DE INDICADORES DE GESTION	126
ANEXO D. REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES DEL SGC.	129
ANEXO E. MANUAL DE CALIDAD	131
ANEXO F. PROCEDIMIENTOS CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	155
ANEXO G. PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	161
ANEXO H. PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	165
ANEXO I. PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVOAS Y PREVENTIVAS	168
ANEXO J. FORMATO ENCUESTA SATISFACCION AL CLIENTE	171
ANEXO K. PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS	173
ANEXO L. PLANEACION DE AUDITORIAS	174
ANEXO M. EVIDENCIA REUNION DE APERTURA Y CIERRE DE AUDITORIAS	176
ANEXO N. INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS	180
ANEXO O. FORMATO REVISION POR LA DIRECCION	182
ANEXO P. FORMATO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	186
ANEXO Q. FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACION ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTION	189
ANEXO R. CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR MATRIZ DOFA	196
ANEXO S. FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA PLANEACION ESTRATEGICA	199
ANEXO T. ACTA NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION DEL SGI	200
ANEXO U. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SGC	201

ANEXO V. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	202
ANEXO W. FORMATO ENCUESTA SATISFACCION AL CLIENTE	204

## RESUMEN

**TITULO:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN COLORFERRETERO<sup>1</sup>

**AUTORA:** CLAUDIA ROCIO CARREÑO AMÉZQUITA<sup>2</sup>

**PALABRAS CLAVES:** Documentación, implementación, requisitos, Ciclo PHVA, Sistema de Gestión de Calidad, NTC ISO 9001:2008, mejora continua.

### DESCRIPCION

En el entorno actual empresarial, el sistema de gestión de la calidad se ha desarrollado con el propósito de llegar a obtener esquemas que generen satisfacción en alto grado donde se beneficie el cliente interno y el cliente externo, y de igual manera para poder lograr que la eficacia de los procesos aumente con base en la norma NTC ISO 9001: 2008, la cual fue implementada en la empresa COLORFERRETERO con el fin de que exista un control adecuado de sus procesos y a su vez promover la cultura del seguimiento de las actividades.

Iniciando con el proyecto se hizo un diagnóstico del SGC que confrontara el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 con las actividades que desarrollaba la empresa en cuanto a procesos, procedimientos y documentación, para así poder determinar el grado de implementación en la que ésta se encontraba.

Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico se realizó la planeación, documentación, implementación y mejora del sistema de gestión de calidad, ejecutándose actividades como socializaciones y capacitaciones a todos los miembros para poder comprender y ejecutar el SGC en la organización.

Por último se realizó la evaluación del sistema por medio de dos auditorías internas las cuales dan a conocer el cumplimiento de los requisitos de la norma levantando acciones preventivas, correctivas y de mejora, para lograr la calidad en COLORFERRETERO.

---

<sup>1</sup> Proyecto De Grado

<sup>2</sup> Universidad Industrial de Santander . Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniería Industrial, Ingeniero Walter Pardave.

## SUMMARY

**TITLE:** SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT BASED ON THE REQUIREMENTS OF ISO 9001:2008 IN COLORFERRETERO<sup>3</sup>

**AUTHOR:** CLAUDIA ROCIO CARREÑO AMEZQUITA<sup>4</sup>

**KEYWORDS:** documentation, implementation, requirements, PDCA Cycle, Quality Management System, ISO 9001:2008 NTC, continuous improvement

### DESCRIPTION

Business in the current environment, the system of quality management was developed in order to be able to get schedules that generate high satisfaction which will benefit the internal client and external client, the same way to achieve the effectiveness of processes to increase based on CT ISO 9001: 2008 standard was implemented in the company COLORFERRETERO in order that there is adequate control of their processes and culture to ensure follow-up activities.

Starting with the project made a diagnosis of SGC to confront the fulfillment of the requirements of ISO 9001: 2008 with the activities the company in terms of processes, procedures and documentation, in order to determine the degree of implementation that was.

Given the results of the diagnosis came off the planning, documentation, implementation and improvement of quality management system running activities such as socialization and training of all members to understand and implement the QMS in the organization.

Finally, the system assessment conducted by two internal audits disclosed which compliance with the requirements of the standard lifting preventive, corrective and improvement to achieve quality in COLORFERRETERO.

---

<sup>3</sup> Proyecto De Grado

<sup>4</sup> Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniería Industrial, Ingeniero Walter Pardave.

## CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Este trabajo de estudio se desarrolló logrando el cumplimiento de todos los objetivos establecidos en el plan del proyecto; los cuales pueden observarse en este documento de trabajo. A continuación se presenta la relación de los objetivos establecidos con sus respectivas actividades de cumplimiento:

Tabla 1. Cumplimiento de los Objetivos planteados

OBJETIVO	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIA
<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma técnica Colombiana ISO 9001:2008 en <b>COLORFERRETERO</b></p>	<p>El Sistema de Gestión de Calidad de <b>COLORFERRETERO</b> fue diseñado, documentado e implementado logrando el cumplimiento de todos los requisitos aplicables de la NTC ISO 9001: 2008.</p>	<p>Capítulos 4,5,6,7,8, 9,</p>
<p>Realizar un diagnóstico de la situación actual de <b>COLORFERRETERO</b> frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008</p>	<p>Se realizó el diagnostico inicial con base en los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001: 2008.</p>	<p>Capítulo 4, 4.1</p>
<p>Crear un comité de calidad</p>	<p>Se realizó reunión con la alta dirección y tres personas más conformando el Comité de Calidad</p>	<p>Capítulo 5.1</p>
<p>Capacitar al personal sobre la importancia de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Se realizaron las capacitaciones previamente planeadas a todos los integrantes de <b>COLORFERRETERO</b></p>	<p>Capítulo 6 Tabla 4 Anexo D</p>
<p>Fijar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>EL Alcance del Sistema de Gestión de Calidad fue definido</p>	<p>Manual de Calidad</p>

OBJETIVO	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIA
		Anexo E
Crear una política de calidad adecuada a las necesidades de la organización y sus clientes.	La Política de Calidad se creó para cumplir los objetivos planteados	Capítulo 5.2
Definir objetivos de la calidad y establecerlos dentro de la organización.	Se elaboraron los objetivos de Calidad de acuerdo a la planeación estratégica.	Capítulo 5.3
Identificar cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad	Se dividieron los procesos en Estratégicos, Operativos y de Apoyo.	Capítulo 5.4, figura 4
Elaborar un mapa de procesos, y diferenciarlos en estratégicos, operativos y de apoyo	Se Creó el Mapa de Procesos.	Capítulo 5.4, figura 4
Caracterizar cada uno de los procesos de la organización	Se Creó el Mapa de Procesos con la Caracterización de cada proceso	Capítulo 5.5 Anexo B
Diseñar y documentar los elementos aplicables de la norma para el funcionamiento de Sistema de Gestión de la Calidad	En la implementación del SGC, se creó la documentación necesaria para el cumplimiento de la NTC ISO 9001:2008	Capítulo 7
Crear un manual de calidad	Se creó el Manual de Calidad de COLORFERRETERO	Capítulo 7.1 Manual de Calidad Anexo E
Establecer un manual con los procedimientos exigidos por la norma y necesarios para el correcto desarrollo de <b>COLORFERRETERO</b>	Se elaboraron los procedimientos exigidos por la NTC ISO 9001:2008	Capítulo 7.1 Anexos F, G, H, I.

OBJETIVO	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIA
Identificar, crear e implementar los registros necesarios para suministrar evidencias de la efectividad del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad	Se crearon los registros obligatorios y necesarios para la adecuada implementación de la NTC ISO:9001:2008	Tabla 5 Anexo F Anexo V
Definir y establecer los indicadores necesarios para los procesos del Sistema de Gestión de Calidad que permitan medir y controlar la mejora de los mismos	Se creó indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos de calidad.	Capítulo 5.6 Anexo C
Definir e implementar el cuadro de mando	Se definió el Cuadro de Indicadores de Gestión.	Capítulo 5.6 Anexo C
Realizar dos (2) auditorías internas y la revisión por parte de la dirección como actividades requeridas por las normas ISO 9001:2008 necesarias para verificar el grado de implementación de Sistemas Gestión de Calidad	Se realizaron 2 auditorías internas por parte de una empresa consultora	Capítulo 8 Anexo N
Establecer acciones de mejora tanto correctivas como preventivas, resultante de las dos auditorías internas realizadas	Se estableció el plan de Mejoramiento	Anexo P

## INTRODUCCION

Toda organización debe enfrentarse a cambios en su entorno que solamente podrán superarse, si se establecen procesos que garanticen que la empresa sea competitiva. La calidad es un elemento clave que permite diferenciarse de la competencia y que aporta una ventaja competitiva que contribuirá en el desarrollo y subsistencia de la empresa. Hoy en día el proceso de certificación es un tema muy conocido en el ámbito empresarial de todos los sectores de la economía, este es un fenómeno de constante cambio, en el que la industria exige cada vez más certificados para aprobar negociaciones que garanticen la calidad de los productos, servicios y el bienestar de las mismas, siendo ésta la mejor opción para las empresas de todo tipo, tamaños y diferentes industrias, empresas comprometidas a involucrar procedimientos adecuados y eficientes que reflejen un alto grado de calidad y mejora continua.

Las primeras diferencias con el mercado actual están dadas en los clientes, estos resultan cada vez más exigentes, con condiciones muy personalizadas y cuentan con una gran variedad de catálogos para escoger sus servicios y/o productos.

Es por esta razón que en los últimos años se ha observado una repentina evolución de los Sistemas de Gestión de Calidad, pasando de ser una decisión voluntaria por parte de las directivas de las empresas, para convertirse en una exigencia por parte de los clientes.

COLORFERRETERO, es consciente de los cambios que el mundo experimenta y sabe que debe adaptarse si desea continuar siendo una empresa competitiva en su sector, por eso quiere establecer el Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta para dirigir y controlar la organización en lo relacionado a la calidad y así mejorar su desempeño en todos los procesos.

Este proyecto presenta todo el proceso de diseño, desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el alcance de la certificación, a través del cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, para todos los procesos de la empresa COLORFERRETERO. Para esto se reforzará el liderazgo y la participación del personal de la empresa a través de la sensibilización, apoyados en capacitaciones relacionadas con el sistema que se requiere implementar, y que ayudará a potenciar y consolidar a la organización, en el ambiente competitivo en el que se desenvuelve.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 IDENTIFICACIÓN**

COLORFERRETERO con la necesidad de satisfacer los requerimientos y exigencias de los clientes se ve obligada a llevar a cabo, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la comercialización, de tal manera que se convierta en una herramienta básica para la satisfacción de sus clientes.

Más allá de un requerimiento, la implementación del sistema se hace con el fin de aumentar la satisfacción del cliente, de tal manera que se puedan suministrar servicios y productos que cumplan con las exigencias mínimas realizadas por estos. Igualmente se busca agilizar y mejorar el desempeño de los diferentes procesos realizados en la empresa logrando que el personal se comprometa con los lineamientos dados por la norma NTC-ISO 9001:2008.

Existen funcionarios de COLORFERRETERO, que realizan sus actividades laborales guiados por su propia experiencia y teoría, es decir simplemente se ejecutan por medios empíricos, sin tener en cuenta los parámetros o estándares con los que deberían contar. Sin embargo cabe destacar el interés demostrado por todo el personal de la empresa por llevar a cabo esta implementación, quienes en cabeza de la gerente han demostrado un alto nivel de compromiso por adoptar este nuevo enfoque, siendo este paso fundamental para lograr el éxito en la implementación del Sistema.

### **1.2 JUSTIFICACIÓN**

COLORFERRETERO desea un posicionamiento y reconocimiento mayor a nivel regional y posteriormente nacional, en relación con las demás empresas del

gremio, por lo cual es necesario plantear y documentar los procesos desarrollados al interior de esta organización y en cada una de sus áreas.

Se busca brindar liderazgo y confianza entre sus clientes implementando el Sistema de Gestión de la Calidad a los servicios que se ofrecen en las líneas automotriz, arquitectónica, industrial, maderable y asesoramiento integral sobre materiales y terminaciones.

Por lo anterior es pertinente y oportuno adelantar un paso para que los procesos de esta empresa sean identificados, ejecutados y posteriormente reconocidos por entes certificadores, de esta manera y aunque no se garantice el posicionamiento de la empresa, si se asegurará un requisito fundamental para subsistir en el mercado, y a su vez contribuirá en el crecimiento de la misma.

La elaboración de este proyecto permite aplicar todos los conocimientos relacionados con la organización de los recursos que cualquier entidad requiera, tanto humanos, físicos y económicos, para así medir y mejorar día a día la eficiencia, eficacia y efectividad.

### **1.3 ALCANCE DEL PROYECTO**

Este proyecto incluye la planeación y realización de todas las actividades relacionadas con el diagnóstico, diseño, documentación e implementación de un sistema de gestión de calidad que adopte la gestión estratégica por procesos para COLORFERRETERO, con el fin de lograr la certificación bajo los requisitos de la norma ISO 9001: 2008, y de mejorar el nivel de calidad de los procesos, las funciones y los servicios prestados y de esta manera cumplir conscientemente con los requisitos del cliente y los legales, y así obtener y mantener la competitividad en el mercado local y regional, siendo indispensable y necesario hacer un acompañamiento del proceso hasta la segunda auditoría con sus respectivas

propuestas de mejoras a los hallazgos encontrados en la misma, que permita demostrar que la empresa se encuentra preparada para solicitar la auditoría ante el ente certificador.

Por lo tanto el proyecto inicia con la preparación de la empresa y finaliza con el plan de mejoramiento de la segunda auditoría interna que se realice.

## **1.4 OBJETIVOS**

**1.4.1 Objetivo General.** Diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma técnica Colombiana ISO 9001:2008 en COLORFERRETERO

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de **COLORFERRETERO** frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008
- Crear el Comité de Calidad responsable de la implementación del SGC.
- Capacitar al personal sobre la importancia de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Fijar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- Crear una política de calidad adecuada a las necesidades de la organización y sus clientes.
- Definir objetivos de la calidad y establecerlos dentro de la organización.

- Identificar cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Elaborar un mapa de procesos, y diferenciarlos en estratégicos, operativos y de apoyo.
- Caracterizar cada uno de los procesos de la organización.
- Diseñar y documentar los elementos aplicables de la norma para el funcionamiento de Sistema de Gestión de la Calidad
- Crear un manual de calidad
- Establecer un manual con los procedimientos exigidos por la norma y necesarios para el correcto desarrollo de COLORFERRETERO.
- Identificar, crear e implementar los registros necesarios para suministrar evidencias de la efectividad del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Definir y establecer los indicadores necesarios para los procesos del Sistema de Gestión de Calidad que permitan medir y controlar la mejora de los mismos.
- Definir e implementar el cuadro de mando.
- Realizar dos (2) auditorías internas y la revisión por parte de la dirección como actividades requeridas por las normas ISO 9001:2008 necesarias para verificar el grado de implementación de Sistemas Gestión de Calidad.

- Establecer acciones de mejora tanto correctivas como preventivas, resultante de las dos auditorías internas realizadas.

## 1.5 METODOLOGIA DEL PROYECTO

Para el logro de los objetivos propuestos se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- **PREDIAGNÓSTICO.** Se realizó el diagnóstico que permitió consolidar la información del estado de cada uno de los requisitos de la norma y obtener una visión general del Sistema de Gestión de Calidad en COLORFERRETERO. Esta etapa fue de vital importancia ya que permitió conocer el estado de la empresa en torno al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC- ISO 9001:2008.

Se analizaron todos los datos obtenidos y con la información recopilada se elaboró un informe del pre diagnóstico, el cual se presenta en el capítulo 4 de este proyecto. Después de esto se presentaron todas las conclusiones ante la gerencia de la organización.

- **PLANIFICACIÓN.** En una reunión con la gerente de COLORFERRETERO se presentó el alcance propuesto y se analizaron los posibles cambios del sistema.

Para definir la estructura del proyecto se asignaron responsabilidades a cada uno de los directivos de la organización. De igual manera se conformaron grupos de trabajo o de apoyo con el fin de que se compartieran responsabilidades y el trabajo fuera óptimo, por último se elaboró el plan de actividades (**ANEXO A**) donde se presentaron todas las actividades a realizar en detalle, junto con el cronograma para su posterior evaluación por la gerencia.

Ya evaluado y aprobado el cronograma se realizó una reunión con los encargados de cada proceso para darles a conocer el proyecto y las actividades a realizar.

- **SENSIBILIZACION Y CAPACITACION.** Previa a la fase de documentación se decidió orientar al talento humano vinculado a la organización; mediante una sensibilización con la cual el equipo de trabajo de la empresa inicia el proceso de familiarización con la norma ISO 9001:2008. En este proceso se dio a conocer la familia de normas ISO, la importancia y las ventajas que se adquieren con la implementación del sistema de gestión de calidad.

Seguidamente se diseñó y desarrolló un programa de capacitación paralelo a las otras etapas del proyecto; de esta forma las personas de la organización obtuvieron información que permitió profundizar el nivel de conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad con el que posteriormente contaría la empresa.

Fue de gran importancia que este programa se diseñara de tal forma que el talento humano lograra entender la importancia de su colaboración para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para esto se utilizó una metodología adecuada para facilitar el entendimiento de los temas explicados, teniendo en cuenta el nivel de educación de las personas de la empresa.

- **DOCUMENTACIÓN.** En esta fase del proyecto se identificaron los procesos del sistema de gestión de Calidad definiendo los modelos de procesos del sistema de gestión de Calidad, se analizó por completo la estructura de la empresa para definir las actividades y de esta manera identificar los procesos; se identificó la secuencia e interacción de los mismos y se definieron las entradas y salidas de estos para establecer la relación entre ellos.

Se definió una metodología para la documentación, y se requirió crear una guía para la elaboración de documentos de acuerdo a los reglamentos aplicables a la

organización, se presentó un modelo de formato el cual fue evaluado para su aprobación.

Una vez definida la política de Calidad se desarrollaron las metas de manera que permitieron realizar un control sobre la evaluación del sistema. Estos objetivos del Sistema de Gestión de Calidad fueron controlados a través de los indicadores que se definieron para cada uno de ellos.

Además de los procesos cuya documentación debe ser obligatoria según la norma, se definió junto con la gerencia cuáles adicionales recibirían el mismo tratamiento, de tal manera que se asegurara su correcta estandarización y sobre estos se enfocó el sistema, a través de la observación y entrevistas al recurso humano que labora en estos procesos.

Una vez que estos fueron identificados, se creó un cronograma que permitió a la empresa conocer cuál es el avance del sistema y se realizó la documentación de cada proceso.

- **IMPLEMENTACIÓN.** Después del análisis, se realizó una compilación de las mejoras por realizar las cuales fueron clasificadas por procesos, se tomó en cuenta todo el avance en cuanto a Gestión de Calidad. Se realizó una revisión óptima para obtener resultados con beneficios al objetivo trazado. Finalmente se dio inicio a la implementación del plan de acuerdo a lo establecido anteriormente, hasta llegar a la finalización de lo proyectado.
- **AUDITORÍA INTERNA.** En esta fase se realizó un plan de auditoría; desarrollando reuniones de información tanto al inicio como al final del proceso. En la reunión inicial se explicó lo que implica la auditoría, se ejecutó y al finalizar este proceso se expusieron los resultados. Esto es de vital importancia para comprobar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, la auditoría

interna se realizó para encontrar no conformidades y no conformidades potenciales, y de igual manera para determinar el grado de implementación y enfoque por procesos llevando a cabo el ciclo PHVA. Se formularon planes de acciones correctivas y acciones preventivas, especificando las actividades a desarrollar, el lugar, la fecha de inicio-finalización, responsables, inversión y se establecieron objetivos y resultados a alcanzar con cada una de las acciones. Finalmente se dio inicio a la implementación de este plan.

Para este proyecto se realizaron dos auditorías internas con sus respectivos planes de acción. Después de superadas cada una de las etapas de este proyecto se procedió a realizar la carta para solicitar la auditoría por parte del ente certificador.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

La gente piensa que la calidad es un fenómeno actual, y que las empresas han descubierto lo que significa. Esto no es en absoluto cierto, Ya en la edad media existe constancia de artesanos que fueron condenados a ser puestos en la picota por vender un alimento en mal estado. Y es que la calidad era un tema muy importante en aquella época, dada la escasez de productos que existía.

A comienzos de siglo, Frederick W. Taylor (1856-1915), desarrolló una serie de métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción, en los que se consideraba a los trabajadores como máquinas con manos. Esta forma de gestión, conocida como Taylorismo, ha estado vigente durante gran parte de este siglo, y aunque está muy alejada de las ideas actuales sobre calidad, fue una primera aproximación a la mejora del proceso productivo.

En 1931, Walter E. Shewart (1891-1967), saca a la luz su trabajo “economía y control de calidad en la producción”, precursor de la aplicación de la estadística a la calidad. Este trabajo es aprovechado por otros estudiosos de la época como base de ulteriores desarrollos en el mundo de la gestión de la calidad. Además da la coincidencia de que el ejército de los Estados Unidos decide aplicar muchas de sus ideas para la fabricación en serie de maquinaria de guerra.

A raíz del final de la guerra, los japoneses se interesan por las ideas de Shewart, Deming, Juran y otros, que preconizan los primeros pasos de la gestión de la calidad moderna. Éstos, ante el rechazo de la industria americana a aplicar sus ideas, deciden trabajar en Japón, obteniendo los resultados que todos conocemos. El impacto de sus ideas fue tal, que en la actualidad, el premio más importante en

el ámbito de la gestión de la calidad lleva el nombre de uno de ellos, es el premio Deming.

A partir de finales de los años 70, la industria occidental se da cuenta de la desventaja que sufre respecto a los productores japoneses, y empieza a imitar sus filosofías de gestión, sobre todo a raíz de un cambio de actitud de los consumidores, que cada vez se ilusionan más por productos de elevada calidad a precio competitivo. Es paradójico pensar que estas ideas partieran de científicos americanos, pero que su industria se mostrara reticente a aplicarlas.<sup>5</sup>

Es a partir de estos años cuando se empieza a hablar de aseguramiento de la calidad en las empresas, y cuando surgen las primeras normas que regulan la gestión de la calidad.

En la actualidad, y una vez que parece que la industria occidental ha conseguido reducir en gran medida la desventaja respecto a la japonesa, surgen nuevos modelos o paradigmas relacionados con la gestión de la calidad. Las normas ISO 9000 son de obligado cumplimiento en algunos sectores industriales, y aparecen nuevos modelos de gestión como el de Excelencia Empresarial o EFQM de la Unión Europea y el Baldrige de los Estados Unidos.

## **2.2 CONCEPTOS DE CALIDAD**

ISO: Es el acrónimo de: “Internacional Organization for Standardization” que significa: “Organización Internacional de Normalización”, es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. Fundada en 1947, como una entidad sin ánimo de lucro en la que participan más de 100 países de todo el mundo, su sede matriz se encuentra en Ginebra (Suiza) y se dedica a la tarea de redacción y publicación de normas de todo tipo.

---

<sup>5</sup> Fundamentos de Gestión de Calidad. Curso Virtual ISO 9001. SENA Colombia 2006. Modulo 1

Calidad: es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema de Gestión de la Calidad: Se define como gestión de la calidad a las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Bajo este enfoque la gestión de la calidad incluye los siguientes elementos:

Planificación de la calidad: Como el establecimiento de los objetivos de la calidad y la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Control de la calidad: Orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Aseguramiento de la calidad: Orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Mejora de la calidad: Orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Política de calidad: Intenciones globales y orientaciones de una organización, relativas a la calidad, expresadas de manera formal por la alta gerencia.

Proceso: Es una serie de pasos o acciones que dan como resultado algo; un proceso representa una acción, algo que se realiza y agrega valor.

Principio: Son pautas y parámetros del comportamiento humano.

### **2.3 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD<sup>6</sup>**

1) Organización orientada al cliente. Las organizaciones dependen de sus Clientes y por lo tanto deben comprender sus requisitos presentes y futuros, para satisfacer estos mismos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Estos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual involucren totalmente al personal, para lograr los objetivos de la organización.

3) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de esta.

4) Enfoque basado en procesos: Cuando las actividades y los recursos de la organización se gestionan como un proceso, los resultados deseados por esta se alcanza de forma eficiente.

5) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

6) Mejora continua: Entiéndase que la mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización para lograr el desempeño global de ésta.

---

<sup>6</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001)

7) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: La información y el análisis de datos son un medio para tomar decisiones eficaces.

8) Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor: Una relación mutuamente beneficiosa entre la organización y sus proveedores aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

## **2.4 ESTRUCTURA DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2000**

- ISO 9000:2000. Describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión y presenta las definiciones universales de la terminología específica relacionada con la calidad.
- ISO 9001:2008. Especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- ISO 9004:2000. Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y de las partes interesadas a través de la continua satisfacción del cliente, del mejoramiento continuo, teniendo en cuenta además, el uso óptimo de los recursos, es decir buscando la eficiencia del sistema.
- ISO 19011. Proporciona orientación relativa a las auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad y de gestión ambiental.

## 2.5 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2008<sup>7</sup>

- Sistema de Gestión de la Calidad: En este numeral se establecen los requisitos generales del Sistema de Gestión de la Calidad como son, la identificación, secuencia e interacción de los procesos, también se establecen las disposiciones sobre la documentación básica que se desarrollará dentro de la organización, mediante la cual se controlará el sistema de gestión de calidad.
- Responsabilidad de la dirección: Contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
- Gestión de los recursos: La Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión. En primera instancia es importante determinar cuáles son los recursos necesarios, y definir luego los requisitos para cada uno de ellos.
- Realización del producto: Aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
- Medición, análisis y mejora: Aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la

---

<sup>7</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION (ICONTEC) NTC ISO 9000:2008. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

## **2.6 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS<sup>8</sup>**

La norma ISO 9001:2008 se basa en un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, se implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente para llegar a su satisfacción final.

Una organización debe identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, y en cada una de estas actividades utilizar recursos que son elementos de entradas para que posteriormente se transformen en resultados, y así funcionar de manera eficaz. La aplicación de este sistema de actividades relacionadas entre, junto a la interacción de los procesos que las conforman, así como su gestión, es lo que se denomina como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación.

Un enfoque basado en procesos cuando se realiza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
  
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.

---

<sup>8</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION (ICONTEC) NTC ISO 9001:2008. (Tercera actualización)

- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

**2.6.1. Ciclo PHVA**<sup>9</sup>. El concepto del ciclo PHVA fue desarrollado originalmente por Walter Shewhart, pionero del control estadístico de la calidad y los japoneses terminaron llamándolo “Ciclo Deming”.

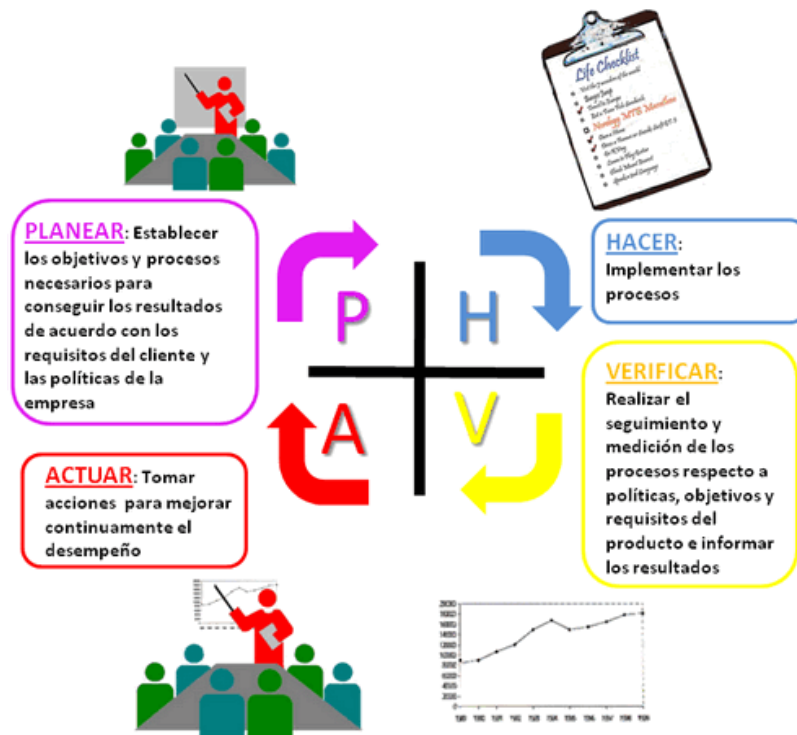
Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el ciclo Deming es una metodología dinámica que puede ser desplegada dentro de cada uno de los procesos de la organización y sus interacciones. Está íntimamente relacionado con la Planificación, implementación, verificación y mejora continua, tanto en la realización del producto o prestación del servicio, como en otros procesos del SGC. El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización.

Esto aplica por igual a los procesos estratégico del alto nivel, tales como la planificación de los sistemas de gestión de la calidad o la revisión por la dirección, y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos de realización del producto. (Ver Figura 1).

---

<sup>9</sup> Ciclo PHVA en la implementación del SIMEGE. Universidad Nacional

Figura 1. Ciclo PHVA



Fuente: <http://www.negociosyemprendimiento.org>

## 2.7 MARCO CONCEPTUAL

Dentro de la implementación del SGC se tienen en cuenta los siguientes términos y definiciones establecidos como glosario dentro de la norma ISO 9001:2008.

### 2.7.1 Definiciones Generales<sup>10</sup>

- **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

<sup>10</sup> NTC ISO9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad ICONTEC

- **Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan el más alto nivel de la Entidad.
- **Ambiente de Trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Capacidad de una Entidad:** Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

- **Control de Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Diseño y Desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
- **Enfoque basado en los procesos:** Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".
- **Equipo de Medición:** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Estructura de la Entidad:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

- **Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación
- **Indicador:** Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o una actividad.
- **Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.
- **Manual de calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.
- **Mapa de procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene lugar en una organización.
- **Mejora Continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Misión de una Empresa:** Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo de la Calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

- **Parte interesada:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una empresa.
  
- **Planificación de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
  
- **Política de la Calidad:** Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.
  
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
  
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales se transforman elementos de entrada en resultados.
  
- **Producto o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
  
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
  
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
  
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **Responsabilidad:** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

**2.7.2 Norma Técnica Colombiana – ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de la Calidad)**<sup>11</sup>. Esta norma tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

---

<sup>11</sup> ISO9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad. ICONTEC.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí.

Esta norma es de aplicación genérica y no es su propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del sistema de gestión de la calidad de las entidades, puesto que reconoce que éstas están influenciadas por diferentes marcos legales, objetivos, estructuras, tamaños, necesidades, procesos y productos y/o servicios que suministran.

Como base para la elaboración de este documento se han empleado las normas internacionales de la serie ISO 9000:2000 sobre gestión de la calidad. En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2000, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.

Sobre este particular, se hace énfasis especial en la importancia de que el aumento de la satisfacción de los clientes y la mejora en el desempeño de las entidades debe ser la motivación para la implementación de un sistema de gestión de calidad, y no simplemente la certificación con norma internacional, la cual debe verse como un reconocimiento pero nunca como un fin.

### **2.7.3 Beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad<sup>12</sup>.**

La gestión de calidad, sirve de plataforma para desarrollar al interior de una organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio

---

<sup>12</sup> Basado en el texto titulado: RELEVAMIENTO DE INFORMACION Y ANALISIS DE INFORMACION DE LAS UNIDADES PRODUCTIVAS DEL SECTOR MADERA "INDUSTRIAS CARPINTERAS". Gestión de Calidad. Centro de Información Empresarial y Planificación Estratégica CIEPLANE. (<http://www.uajms.edu.bo/CIEPLANE/pdf/Mod6.pdf>.)

satisfagan las necesidades y expectativas del cliente, lo cual da mayores posibilidades de que sean adquiridos por este.

Los beneficios externos al implantarlo son:

- Mejoramiento de la imagen empresarial, proveniente de sumar al prestigio actual de la organización la consideración que proporciona demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa.
- Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.
- Apertura de nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por grandes clientes, que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un sistema de gestión de la calidad según ISO 9000 implantado y certificado.
- Mejoramiento de la posición competitiva, expresado en aumento de ingresos y de participación de mercado.
- Aumento de la fidelidad de clientes, a través de la reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa.

Los beneficios internos:

- Aumento de la productividad, originada por mejoras en los procesos internos, que surgen cuando todos los componentes de una empresa no sólo saben lo que tienen que hacer sino que además se encuentran orientados a hacerlo hacia un mayor aprovechamiento económico.

- Mejoramiento de la organización interna, lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.
- Incremento de la rentabilidad, como consecuencia directa de disminuir los costos de producción de productos y servicios, a partir de menores costos por procesos, reclamos de clientes, o pérdidas de materiales, y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- Orientación hacia la mejora continua, que permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados.
- Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.
- Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos de la organización.
- Mayor habilidad para crear valor, tanto para la empresa como para sus proveedores y socios estratégicos.

### 3. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA



Para conocer detalladamente la compañía y dar a conocer la razón de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en COLORFERRETERO, a continuación se encuentra la descripción y datos fundamentales de la organización.

COLORFERRETERO, es una empresa con una trayectoria de 5 años en la ciudad de Bucaramanga. Cuenta con personal conformado por 19 empleados para atender a sus clientes de la mejor manera, y ofrecer una excelente asesoría en cuanto a productos.

Registrada el 30 de Mayo de 2006 en la ciudad de Bucaramanga, con matrícula mercantil No. 058-132372-01, dedicada a la compra y venta de pintura y artículos de ferretería, actualmente cuenta con unas Ventas promedio mensuales de \$75.000.000 y con Activos alrededor de \$325.685.925<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Estados Financieros Colorferretero

**Nombre de la Empresa: COLORFERRETERO**

**NIT:** 13.800.014-3

**Matricula Mercantil:** N. 058-132372-01.

**Dirección:** carrera 21 # 51 A-45 Barrio la concordia

### **3.1 RESEÑA HISTÓRICA**

COLORFERRETERO es una empresa Santandereana dedicada desde el año 2006 a la comercialización de pinturas, artículos de ferretería y materiales de tipo industrial, automotriz, arquitectónica y maderable destacándose por la gran variedad de productos y servicios ofrecidos; brindando a los clientes la confianza y el respaldo tanto de la compañía como de las más prestigiosas marcas, ofreciendo así seguridad y calidad en el servicio.

Dispone de las primeras marcas de pintura: Pintuco, Caralz, Tonner, Terinsa, Sapolin etc., en toda la gama de colores de las cartas disponibles. También puede ofrecer el color exacto a la medida según orden de trabajo. Cuenta con la mayor variedad de accesorios y útiles, de las primeras marcas en su almacén y continuamente selecciona los mejores productos, proveedores y herramientas del mercado para ofrecer una amplia gama de soluciones para la industria y decoración de hogar.

Con 5 años de experiencia COLORFERRETERO ofrece soluciones a sus clientes permitiendo hoy en día garantizar disponibilidad de inventarios, cumplir con las entregas, brindar asesoría técnica especializada, ofrecer precios competitivos, y facilidades de crédito.

El desarrollo de la empresa se ha basado en su equipo humano, dispuesto a satisfacer las necesidades de los clientes y a brindarles la mejor atención. Un equipo que hoy llega a 19 personas y que trabaja en función del cliente, pensando siempre en ser una empresa líder en la comercialización del sector industrial.

El alto grado de calidad humana dentro de la organización permite brindar a la comunidad un excelente servicio, siempre pensando en que mañana hay que ser mejores.

El acompañamiento brindado por los proveedores durante estos años también ha sido fundamental. Se trata de un grupo de empresas selectas, de productos y marcas reconocidas, que han permitido prestar un buen servicio en la entrega de materiales de alta calidad, en el suministro oportuno y en tener siempre un inventario completo. Gracias a ellos puede prestar un mejor servicio a sus clientes.<sup>14</sup>

### **3.2 MISIÓN**

Somos una empresa comercializadora de pinturas y productos de alta calidad, cumpliendo con los estándares, normas y regulaciones de nuestro país, dirigido a entidades del sector automotriz, industrial y arquitectónico, soportados con el respaldo de las mejores marcas reconocidas a nivel nacional e internacional, capital humano comprometido y la mejora continua de los procesos, logrando la satisfacción de nuestros clientes.

### **3.3 VISIÓN**

En el año 2015 COLORFERRETERO se posicionará en la Región de Santander, como uno de los principales proveedores en productos de ferretería y en la

---

<sup>14</sup> Consulta Directa a COLORFERRTERO

calidad de servicios mediante un excelente servicio al cliente brindando confianza y sentido de pertenencia en el mercado.

### **3.4 PRINCIPIOS Y VALORES**

- Respeto
- Honestidad
- Trabajo en Equipo
- Compromiso
- Orientación al Cliente
- Cumplimiento de Metas

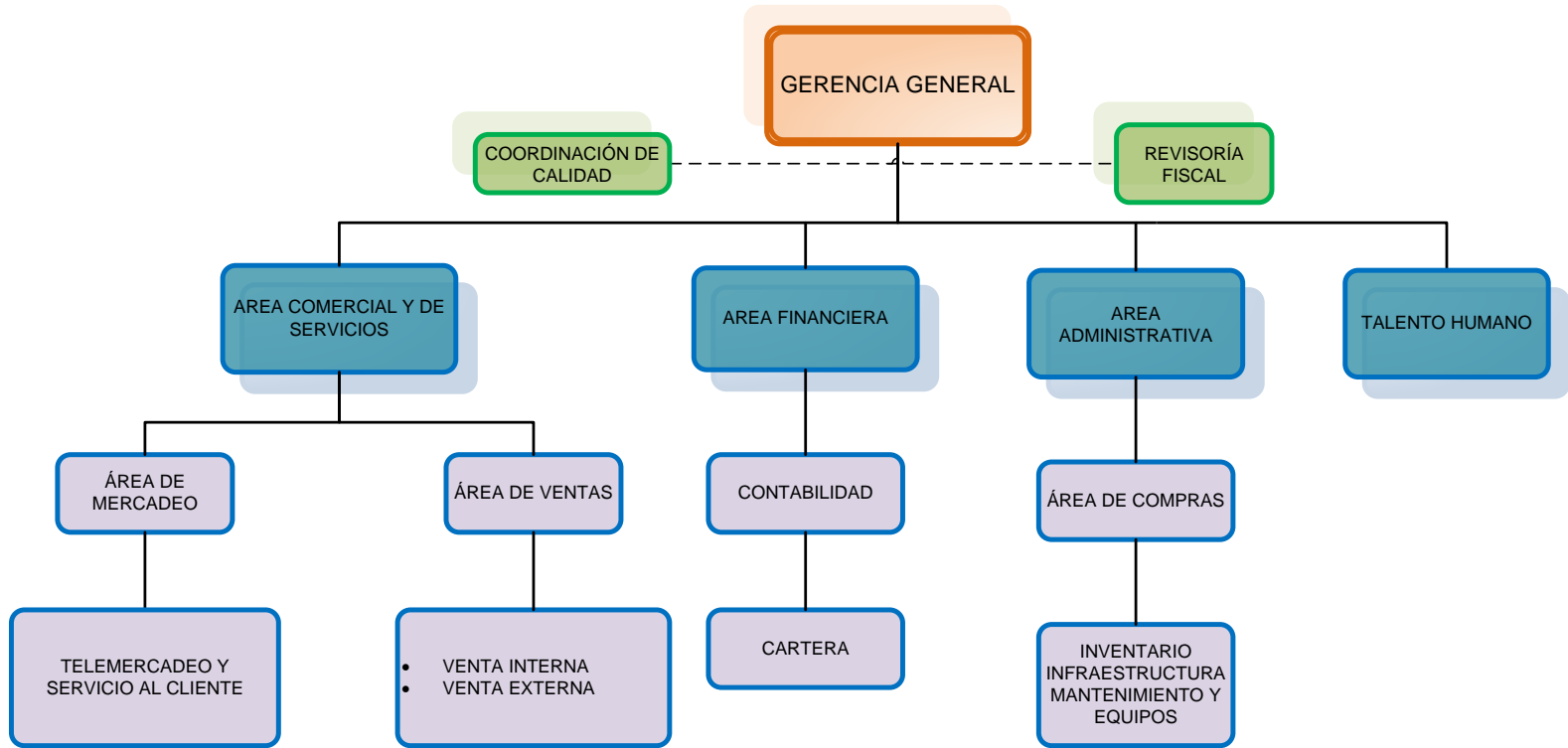
### **3.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL<sup>15</sup>**

La siguiente figura describe la estructura organizacional de la Empresa, elaborada de acuerdo a los cargos que existen y el nivel jerárquico:

---

<sup>15</sup> Fuente: Autor de Proyecto

Figura 2. Organigrama COLORFERRETERO



Fuente: Autor de Proyecto

### **3.6 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

COLORFERRETERO en la actualidad cuenta con los siguientes productos y servicios que ofrece a sus clientes:

**3.6.1 Línea Automotriz.** Acondicionadores, Aerosol anticorrosivos, Aerosol laca para rines, Aerosol laca pintulacas, Aerosol lacas fluorescentes, Aerosol lacas policromadas, Aerosoles altas temperaturas, Bases, Bases y masillas, Cerasa y brilladores, Colores originales de acrilac, Disolvente para hornear, Duretan auxiliares, Impermeabilizantes vehículos, Laca nitro para automóviles, Lacas acrílicas para automóviles, Masillas y sellos, Pastas mateantes, Perlados de acrilac, Productos autos sinteco, Siliconas, Soldadura- carburo, Soldadura- varilla.

**3.6.2 Línea Arquitectónica.** Acriltex, Aerosol barniz, Aerosol bases para lacas, Barnices Barnex, Barnices uso interior, Brocha mona, Carquelados, Caseína Papagallo, Dorado, Esmalte Acualux, Esmalte doméstico, Esmalte papagayo, Esmalte doméstico, Espátulas, Estuco en pasta, Estucos, Impermeabilizante acrílico, Intervinilo, Koraza, Línea constructor, Murex, Pintura negra para tablero, Pintura verde para tablero, Pinturama, Pinturas anticorrosivas, Plateado, Rodillos, Sintesolda, Sintético Pintulux, Sliconite, Viniltex, Vitriflex.

**3.6.3 Línea Industrial.** Altas temperaturas, Aluminios, Aroflex, Carnaza de carnaza, Carnaza ingeniero, Disolvente Aroflex, Disolvente Pintucoat, Esmaltes Horneables, Esmaltes martillados, Lacas, Pintucoat, Pintu-glo, Pintura asfáltica negra, Pintura asfáltica negra, Pintura tráfico, Selladores.

**3.6.4 Línea Maderable.** Bóxer, Colpren, Laca nitro madera, Selladores Pintulaca, Sistema catalizado, Línea usos varios, Tapabocas, Brocha mona, Rodillos, Cinta f3, Cintas de enmascarar, Cintas doble faz, Estuco en pasta, Estucos, Estopa, Lija agua venezolana, Lijas Abracol, Hueso duro, Impermeabilizantes vehículos,

Masillas y sellos, Siliconas, Sintesolda, Disolvente Aroflex, Disolvente para hornear, Disolvente Pintucoat, Estopa, Thinner , acrílico.

Además ofrece los siguientes servicios:

- Servicio de Colorimetría.
- Asesoramiento en empresas y puntos de trabajo.
- Reparto diario- Domicilio gratis.
- Cotizaciones y condiciones.
- Asesoramiento integral.

### **3.7 CLIENTES Y PROVEEDORES**

**3.7.1 Clientes.** Archirodantes e.u., Autocenter, Autolacer, Bahiacar, Calzado Risigo, Carrocerías Induandes, Coopnumil Ltda., Distribuciones Colombia Ltda., Federación de cafeteros, Ferretería agroindustrial la primavera, Freskaleche s.a., Fruinsa e.u., Fruticol, Furgones del oriente s.a., Garcillantas la 21, Industrias Jaype, Industrias more Ltda., Lechesan s.a, Lubricantes del oriente s.a., Muebles Estupiñan, Pintucardenas, Pintusuarez, Salsan Ltda, Solla s.a., Thermo cold, Transcarnes s.a., Vivero y artesanías el bosque, industrias Falcon Ltda, Auto buses súper andes, Autobuses los andes de Colombia, Carrocerías Abaunza Ricardo y Cia. Ltda., Carrocerías y furgones Buenavista, ferrepunto, Carrocerías Indukam.

**3.7.2 Proveedores.** Pinturas Caralz Ltda, Pinturas Tonner y compañía Ltda., Compañía global de pinturas, Nitroacryl de Colombia Ltda., Pinturas iris, Pintumezclas, Distribuidora Pintuco, Distribuciones Colombia Ltda, Ferretería Aldia,

rodiplas, Bodega de pinturas, Pinturas Terinsa, Pinturas petroleras, C.i.Pansell, Pinturas y colores, Miltonos.

#### 4. DIAGNÓSTICO INICIAL DE COLORFERRETERO DE NTC ISO 9001:2008

El diagnóstico del sistema de gestión de la calidad es el primer paso del proyecto el cual se convierte en la radiografía de la entidad respecto al grado de aplicación de la norma NTC ISO 9001:2008.


Se inicia la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC-ISO 9001:2008 con el reconocimiento de la empresa, haciendo un recorrido de las instalaciones, áreas administrativas y de apoyo teniendo en cuenta de manera detallada las actividades o procesos que en ellas se realizan.


De igual manera se realizó un diagnóstico comparando cada uno de los numerales de la norma ISO 9001: 2008, vs. la situación actual de la empresa, con el propósito de identificar las falencias de COLORFERRETERO. Posteriormente se dio inicio a la planeación e implementación. Se realizó en presencia de los trabajadores y la Gerente para unificar los resultados y para concientizar sobre la necesidad de mejorar la realización de las actividades en COLORFERRETERO. La escala del nivel de cumplimiento para la evaluación fue la siguiente:


Tabla 1. Nomenclatura niveles de Desempeño


NOMENCLATURA SOBRE LOS NIVELES DE DESEMPEÑO		% DE CUMPLIMIENTO
<b>C</b>	Cumple de acuerdo con la NTC ISO 9001:2008	100%
<b>CP</b>	Cumple parcialmente de acuerdo con la NTC ISO 9001:2008	50%
<b>NC</b>	No cumple con la NTC ISO 9001:2008	0%
<b>NA</b>	Requisito no aplicable bajo los parámetros de exclusión de la NTC ISO 9001:2008	---


Tabla 2. Diagnóstico NTC ISO 9001:2008


Diagnóstico para COLORFERRETERO frente a la NTC-ISO 9001:2008						
No	REQUISITO	NA	C	CP	NC	OBSERVACIONES
<b>4.0</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>					
4.1	Los procesos se encuentran identificados			x		Solo los procesos estratégicos.
4.1	Está definida la interacción de los procesos.				x	
4.2.2	Existe un manual de calidad				x	No existe evidencia de un manual de Calidad.
4.2.3	Existe un procedimiento para el control de documentos.				x	No hay evidencia de procedimientos documentados
4.2.4	Existe un procedimiento para la administración de los registros				x	No hay evidencia de procedimientos documentados
<b>5.0</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>					
5.1	Existe una política de calidad.				x	No existe evidencia de política de calidad ni objetivos de calidad.
5.1	Se han establecido objetivos de la calidad				x	
5.1	Se ha comunicado la política de calidad.				x	
5.1	Existen revisiones por parte de la Dirección del SGC.				x	
5.4.1	Los objetivos de calidad han sido establecidos.				x	No existen objetivos de calidad en forma explícita
5.4.2	Se planifican los cambios que puedan efectuar la integridad del SGC.				x	Al no existir un SGC, no existe la planificación del mismo.


Diagnóstico para COLORFERRETERO frente a la NTC-ISO 9001:2008						
No	REQUISITO	NA	C	CP	NC	OBSERVACIONES
5.5.1	Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.			x		El organigrama requiere modificaciones.
5.5.2	Existe un representante de la dirección.				x	No existe un SGC por lo tanto no existe representante nombrado por la dirección.
5.5.3	Se han establecido los procesos de comunicación en la organización.		X			
5.5.3	Se han efectuado mejoras en el proceso de comunicación.				x	No cuenta con vías de comunicación adecuadas.
5.6.1	Se han establecido las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección.				x	Al no existir un SGC no se puede revisar.
<b>6.0</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>					
6.1	Existe una metodología para la asignación sistemática de los recursos.			x		Se asignan solo recursos económicos.
6.2.2	Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio.		X			
6.2.2	Existe una metodología que identifique las necesidades de formación y suministrar la				x	No hay plan de capacitaciones


Diagnóstico para COLORFERRETERO frente a la NTC-ISO 9001:2008						
No	REQUISITO	NA	C	CP	NC	OBSERVACIONES
	misma al personal del SGC.					
6.2.2	Existen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.				x	No existen archivos de los empleados
6.3	La organización cuenta con la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.		X			Se cuenta con la infraestructura necesaria para el funcionamiento
6.4	La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.		X			Se cuenta con un ambiente de trabajo adecuado para realizar las actividades necesarias.
<b>7.0</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO</b>					
7.1	Se planifican los procesos para la realización del producto y la prestación del servicio.			x		Se planifica de manera informal los procesos para la prestación del servicio.
7.1	Se han determinado los requisitos del producto/servicio.				x	No existen registros que evidencien el cumplimiento requisito control, verificación, validación, seguimiento medición e inspección.
7.1	Se han establecido los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos por parte de los procesos de realización del				x	No se manejan registros

Diagnóstico para COLORFERRETERO frente a la NTC-ISO 9001:2008						
No	REQUISITO	NA	C	CP	NC	OBSERVACIONES
	producto y sus resultados.					
<b>7.2</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>					
7.2.1	Determinan los requisitos específicos por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.		X			Se realiza la entrega de los productos y servicios de acuerdo a las especificaciones de los clientes
7.2.2	Se revisan los requisitos relacionados con el producto y servicio			x		Existe comunicación con los clientes para revisar los pedidos.
7.2.3	Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente.			x		Se comunican por medio telefónico
7.2.3	Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación con el cliente.				x	No se han cambiado los métodos de comunicación.
<b>7.3</b>	<b>DISEÑO Y DESARROLLO</b>					
7.3	Existe una metodología que establezca el control que se debe efectuar durante diseño y/o desarrollo del producto o servicio	x				Este numeral no aplica debido a que no se realiza un diseño de producto ya que se trabajó bajo los requerimientos del cliente.
7.3	Se relacionan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto	x				
<b>7.4</b>	<b>COMPRAS</b>					
7.4.1	Se identifican los proveedores que más afectan la calidad.			x		Se analiza que productos son de mejor calidad

Diagnóstico para COLORFERRETERO frente a la NTC-ISO 9001:2008						
No	REQUISITO	NA	C	CP	NC	OBSERVACIONES
7.4.1	Existen criterios para evaluar los proveedores.			x		La selección y evaluación de los proveedores se hace de manera informal por ende no existen registros de esta.
7.4.1	Existe una metodología para realizar el proceso de compras.				x	Las compras se realizan de diferentes formas pero no estandarizada
7.4.1	Existe un plan de selección y calificación de proveedores.				x	No se realiza selección formal
7.4.1	Se describe el producto a comprar			x		Se hace de una manera verbal
<b>7.5</b>	<b>PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>					
7.5.1	Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto o Prestación de servicio.				x	No se cuenta con una descripción de los procesos de realización del producto o prestación de servicio.
7.5.2	Existen procesos que requieran validación?				x	No existen registros ni evidencias de la trazabilidad del producto o servicio.
7.5.3	Existe una metodología que identifique la información de enlace y/o la ruta para la Trazabilidad				x	No hacen trazabilidad de los procesos.
7.5.3	Se identifica el estado de los productos			x		Propiedad del cliente.
7.5.4	Existe una metodología para el tratamiento del producto suministrado por el cliente.				x	Se realiza la entrega sin tenerlo en cuenta
7.5.5	Existe una metodología para la preservación del producto durante el proceso interno.				x	No se tiene en cuenta formalmente

Diagnóstico para COLORFERRETERO frente a la NTC-ISO 9001:2008						
No	REQUISITO	NA	C	CP	NC	OBSERVACIONES
7.5.5	Existe una metodología que describa actividades para la preservación del producto.				x	No se tiene en cuenta formalmente
7.6	<b>CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>					
7.6	Están identificados los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto.	x				Por tratarse de comercialización y servicios que no requieren equipos de seguimiento y control, no aplica el numeral.
7.6	Se describe la gestión metrológica de la empresa.	x				
7.6	Se mantienen registros de la medición.	x				
8.0	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>					
8.2.1	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente.			x		No formalmente
8.2.2	Existe un procedimiento para las auditorías internas de calidad.				x	No existen procedimientos documentados
8.2.2	Existe un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos de calidad.				x	La empresa no ha elaborado auditorías internas
8.2.2	Se ha elaborado un programa de auditorías internas de calidad.				x	
8.2.3	Se aplican métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del sistema de				x	No hay indicadores de gestión.

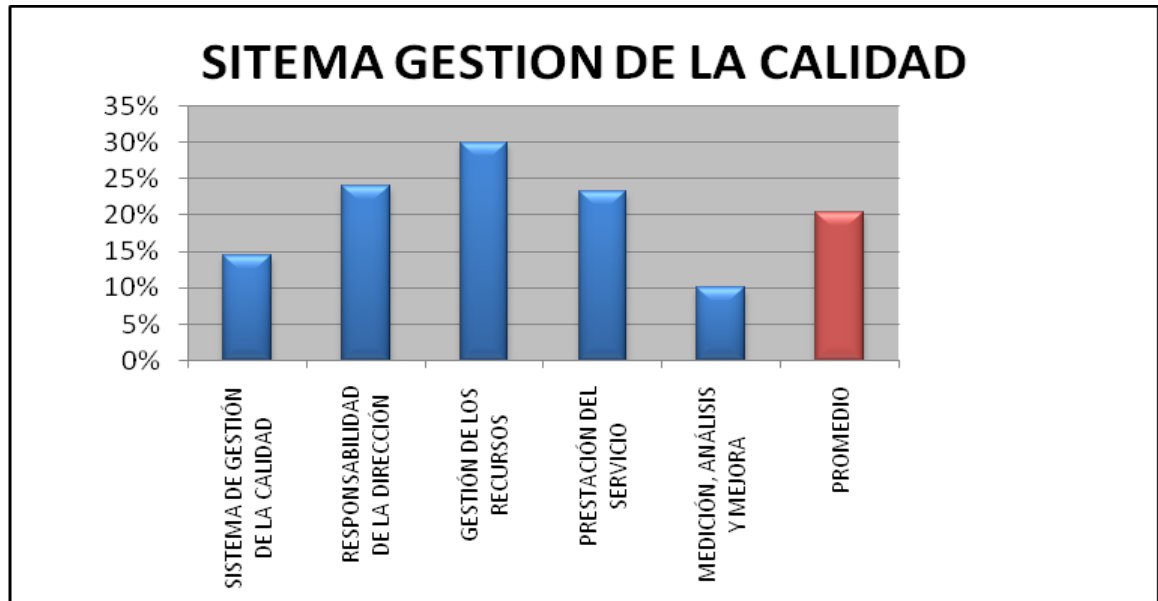
Diagnóstico para COLORFERRETERO frente a la NTC-ISO 9001:2008						
No	REQUISITO	NA	C	CP	NC	OBSERVACIONES
	gestión de la calidad					
8.2.4	Se realiza medición y seguimiento del producto				x	No hay indicadores de gestión.
8.2.4	Tienen metodologías para la evaluación y seguimiento de la prestación del servicio.				x	No hay indicadores de gestión.
8.2.4	Se tienen definidos los métodos específicos para medición y seguimiento del servicio y/o producto.				x	No hay indicadores de gestión.
8.3	Existe un procedimiento para el control de productos o servicios no conformes.				x	No existen procedimientos documentados.
8.4	El análisis de datos se aplica a la satisfacción del cliente.				x	Al no existir un sistema de gestión de la calidad ni indicadores de gestión la empresa no emplea técnicas para el análisis de datos.
8.4	El análisis de datos se aplica a la conformidad del producto.				x	
8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la política de calidad, objetivos de calidad y análisis de datos				x	No se cuenta con un SGC implementado por lo tanto no se puede aplicar la Mejora continua.
8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la revisión por la dirección.				x	
8.5.2	Existe un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones Correctivas.				x	No existen procedimientos documentados

Diagnóstico para COLORFERRETERO frente a la NTC-ISO 9001:2008						
No	REQUISITO	NA	C	CP	NC	OBSERVACIONES
8.5.3	Existe un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones Preventivas.				x	No existen procedimientos documentados

Fuente: Autora del Proyecto

#### 4.1 RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO

Figura 3. Resultados del Diagnostico



Fuente: Autora del Proyecto

El siguiente informe refleja los resultados del diagnóstico realizado por los directivos y asistente de calidad de la organización, para determinar el nivel de cumplimiento de la NTC ISO 9001:2008.

## **CAPÍTULO 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

COLORFERRETERO identifica cuales son los procesos del sistema, sin embargo no están claramente identificadas las actividades y su aplicación.

La disponibilidad de recursos está debidamente definida y gestionada para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Hace falta la documentación de procedimientos, política de calidad, manual de calidad y documentos controlados; se emiten registros sin mantener un estándar en el diligenciamiento de estos.

## **CAPÍTULO 5 RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN**

La Dirección muestra compromiso de iniciar el proceso del SGC con la vinculación del asistente de calidad, sin embargo, no existe la planeación del sistema de gestión de la calidad y tampoco se han realizado revisiones por la Dirección.

La organización se preocupa por el cumplimiento de los requisitos del cliente, pero no están determinados para identificarlos fácilmente.

Las responsabilidades y autoridades se encuentran definidas en los perfiles de cargo pero falta la comunicación de estas a los funcionarios de la organización.

## **CAPÍTULO 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

La provisión de los recursos se encuentra determinada y proporcionada para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

El personal de COLORFERRETERO cuenta con el conocimiento suficiente para realizar las actividades de la organización pero es necesario evidenciar la evaluación de estos conocimientos.

La infraestructura de la organización es acorde y necesaria para la realización de sus servicios, no obstante se requiere que sea organizada y que se realicen continuos mantenimientos para que se garantice un uso adecuado y facilite en la ejecución de las tareas.

## **CAPÍTULO 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

El seguimiento de la prestación de los servicios para la empresa no es claro, ya que no se maneja de manera estandarizada.

Vale la pena resaltar que COLORFERRETERO presta un excelente servicio a los clientes, continuamente se reciben felicitaciones y reconocimientos por parte de sus clientes, gracias a la calidad de sus servicios y al personal que la componen.

## **CAPÍTULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Como se demostró en el diagnóstico realizado, este numeral se encuentra sin ningún tipo de implementación. El personal no realiza el ejercicio de evaluación y medición de las actividades que se realizan en la Empresa.

El diagnóstico implementado refleja un 20% promedio de implementación en el Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta cada capítulo que abarca la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.

Gracias al análisis de los procesos de la organización y de este diagnóstico, se concluye que hasta el momento se han identificado dos exclusiones de la norma

ISO 9001:2008 que son, el numeral 7.3 de Diseño y Desarrollo y el numeral 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

#### **4.2 ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO Y EXTERNO – ANÁLISIS DOFA**

El análisis DOFA es una herramienta para desarrollar estrategias a base del análisis externo e interno, donde se identificaron fortalezas y debilidades internas, y se identificaron oportunidades y amenazas externas. El ajuste de los factores externos e internos es la parte más compleja del desarrollo de una matriz DOFA.

**Estrategias FO:** Utilizan las fortalezas de una empresa para aprovechar las oportunidades. A todos los directivos les gusta que sus empresas tuvieran la oportunidad de utilizar las fortalezas para aprovechar las tendencias y los acontecimientos.

**Estrategias DO:** Tienen como objetivo mejorar las debilidades al aprovechar las oportunidades.

**Estrategias FA:** Usan las fortalezas de una empresa para evitar o reducir el impacto de las amenazas. Esto puede significar que una empresa sólida pueda enfrentar amenazas del ambiente externo.

**Estrategias DA:** Tienen como propósito reducir las debilidades y evitar las amenazas.

Se realizó un análisis sobre las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la organización con el fin de proyectar una planeación a nivel organizacional seguido de las posibles estrategias a tener en cuenta para el mejoramiento de los servicios que la Empresa presta a sus clientes. Para esta actividad se requirió la participación de los integrantes del comité de calidad, (en el capítulo 5.1 se

evidencia la creación del comité); se aplicó cuestionario para identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y/o amenazas, relacionado **ANEXO R**.

El cruce de los cuatro factores (internos y externos) da como resultado las estrategias FO, DO, FA y DA, respectivamente, la cual está consignada en la tabla presentada a continuación:

Tabla 3. Análisis DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los trabajadores cuentan con experiencia suficiente para la ejecución de sus actividades, lo que incrementa la satisfacción del cliente</li> <li>• Planta física adecuada para la prestación del servicio.</li> <li>• Se conocen los requerimientos de los clientes y se cumplen a cabalidad</li> <li>• Se cuentan con buenos proveedores, dado que aseguran el suministro de productos para que la empresa garantice las necesidades de los clientes</li> <li>• Experiencia de 5 años en el Mercado</li> <li>• Pagos oportunos a Proveedores y empleados</li> <li>• Entrega oportuna a Clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal no está motivado para la implementación del SGC.</li> <li>• No existe seguimiento al presupuesto</li> <li>• Las áreas no trabajan por un objetivo específico</li> <li>• El almacenamiento de Documentos es estrecho.</li> <li>• No hay equipos audiovisuales para realizar capacitaciones.</li> <li>• Seguridad por la ubicación geográfica de la Empresa.</li> </ul>

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento de procesos bajo estándares internacionales de calidad.</li> <li>• Modernización y crecimiento del sector</li> <li>• Nuevos nichos de mercado</li> <li>• Las necesidades del consumidor pueden ser creación de nuevos servicios</li> <li>• Acceso a posibles negociaciones y licitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La situación política del país es inestable.</li> <li>• Fluctuación en los precios de los productos</li> <li>• Contrabando.</li> <li>• Ingreso de monopolios</li> <li>• Crisis económica.</li> </ul>

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión de integración, dinámicas y charlas constantes para mejorar el ambiente laboral.</li> <li>• Asignar un cargo responsable para llevar el presupuesto de la empresa</li> <li>• Designar un espacio para reuniones laborales y buscar métodos para fortalecer la comunicación interna.</li> <li>• Iniciar el proceso de implementación de la Norma ISO 9001:2008</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar planta física en cuanto a redistribución de espacios</li> <li>• Investigar sobre nuevas necesidades de los clientes</li> <li>• Generar valor agregados a todos los servicios que la organización de a sus clientes.</li> </ul>

ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar cronogramas y planeación de actividades para la organización.</li> <li>• Estar a la vanguardia de nuevas tendencias del mercado</li> <li>• Búsqueda de nuevos clientes y contratos para expandir el negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abrir espacios para la interacción y comunicación entre el equipo laboral.</li> <li>• Buscar disminuir intermediarios en las compras para lograr precios más económicos</li> <li>• Invertir en la seguridad del negocio.</li> </ul>

Se anexa registro reunión planeación estratégica, **ANEXO S**

Las estrategias definidas anteriormente conllevan a que la organización se enfatice en las siguientes directrices:

- Penetración de mercados.
- Investigación de nuevas necesidades de los clientes.
- Valor agregado (beneficios no esperados por los clientes por parte de la empresa) en los servicios ofrecidos.
- Mejora continua de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 5. PLANEACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SGC COLORFERRETERO

En esta fase se determinan las actividades a realizar que se refiere al cronograma para subsanar las diferencias entre lo que tiene la entidad y lo que debe tener para la implementación de la norma NTC ISO 9001:2008.

De igual manera se busca entrenar permanentemente a los trabajadores en el conocimiento y operatividad de los procesos, procedimientos, formatos, registros y sus modificaciones.

Para iniciar esta etapa se realizó una reunión con la Dirección de la empresa que está compuesta por la gerente y el jefe administrativo, determinando las responsabilidades y compromisos para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad. Se definió de manera escrita el compromiso de la dirección para la implementación del SGC y de igual manera se estipuló al Jefe Administrativo como representante de la dirección; **ANEXO T.** Acta Nombramiento del Representante de la dirección del SGI

La alta dirección decide prever y proveer los recursos humanos, tecnológicos, físicos, económicos y de infraestructura necesarios para la puesta en marcha e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa.

En el **ANEXO A** se presenta la planeación del Sistema de Gestión de Calidad que se elaboró y ejecutó en la empresa para la implementación del sistema de gestión de calidad.

### 5.1 COMITÉ DE CALIDAD

COLORFERRETERO, con el propósito de establecer funciones y llevar un control y seguimiento a las actividades relacionadas con el SGC crea el comité de calidad conformado por las personas que ocupan los siguientes cargos:

- Gerente general
- Jefe Administrativo
- Contador
- Asistente de calidad (Autora del proyecto)

Teniendo como objetivo asegurar que el SGC es establecido, implementado y mantenido de acuerdo con la norma ISO 9001:2008 y verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad y políticas de calidad.

El comité de calidad acordó hacer reuniones dos veces al mes con el propósito de realizar el seguimiento al SGC y de esta manera tomar las mejores decisiones correspondientes. De igual manera serán el puente de comunicación entre los líderes de proceso y la Alta Gerencia.

Las actividades que realiza el comité de calidad se describen principalmente en:

- Revisar y actualizar Misión, Visión, Política y objetivos de Calidad.
- Realizar juntas de seguimiento para revisar el estado que guarda el SGC.
- Resolver quejas, reclamos y sugerencias relacionados con la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.
- Realizar el programa para capacitación de la calidad.
- Realizar el programa y planificación de Auditorías Internas.

- Revisar los hallazgos de las auditorías.
- Elaborar acciones correctivas, preventivas y de mejora continua, y realizar seguimiento a las mismas.

La planeación del Sistema de Gestión se elaboró con el comité de calidad, la cual incluye todas las actividades necesarias para lograr la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en COLORFERRETERO.

## **5.2 POLÍTICA DE CALIDAD**

Junto con el Comité de calidad en una reunión anteriormente planeada, y sugerencias de los trabajadores se definen las expectativas que el cliente tiene de la organización.

De este análisis se redacta la política de calidad expresada como las intenciones que COLORFERRETERO tiene para sus clientes:

COLORFERRETERO se compromete a garantizar la satisfacción de las necesidades de sus clientes a través de personal calificado, la mejora continua de los procesos y alianzas estratégicas establecidas con los proveedores, garantizando la entrega de sus productos y servicios de ferretería de manera ágil y oportuna con asesoría, calidad y precios competitivos.

## **5.3 CONSOLIDACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD**

Después de la revisión y aprobación por la alta Dirección de la política de calidad se establecieron los objetivos de calidad siendo los siguientes:

- Lograr la satisfacción de los clientes.

- Contar con personal altamente capacitado
- Garantizar la eficacia de los procesos, mediante la mejora continua.
- Garantizar la calidad requerida de materiales y servicios necesarios para la prestación del servicio
- Implementar mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad

Estos objetivos de calidad serán medidos a través de los indicadores de gestión relacionados en el **ANEXO C**, de acuerdo con la siguiente relación:

Tabla 4. Objetivos de calidad

OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR
Lograr la satisfacción de los clientes	GESTION COMERCIAL	Administrar, evaluar y controlar el proceso Gestión Comercial y asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente	Satisfacción del Cliente
			Análisis de Ventas
			Visitas a Clientes
Contar con personal altamente capacitado	TALENTO HUMANO	Administrar el talento humano de COLORFERRETERO con el objetivo de optimizar el funcionamiento de cada uno de los diferentes procesos en la prestación del servicio de recursos destinados a selección, capacitación y evaluación para los trabajadores	Capacitación de personal
			Evaluación de Desempeño

OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR
Garantizar la eficacia de los procesos, mediante la mejora continua	GESTION GERENCIAL	Planificar y seleccionar estrategias que permitan el logro de metas y proyectos de la organización.	Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
	MEJORA CONTINUA	Hacer seguimiento al desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoramiento de las acciones y objetivos estratégicos con los cuales se ha comprometido la Organización.	Cumplimiento de Auditorías Internas
			Seguimiento de Acciones cerradas
Garantizar la calidad requerida de materiales y servicios necesarios para la prestación del servicio	GESTION DE COMPRAS	Asegurar que los productos y servicios adquiridos para la organización cumplan con las especificaciones requeridas oportunamente en las cantidades requeridas y con precios favorables para su comercialización.	Calificación de Proveedores
	ALMACENAMIENTO	Garantizar la conservación total de los productos y la calidad de los mismos desde el momento que ingresan a la bodega asegurando la preservación hasta la salida de estos.	Control de Entrada y salida de Productos
	DISTRIBUCION	Verificar y confirmar los despachos que se realizan a los clientes, asegurando el cumplimiento de la entrega de los pedidos mediante un embalaje que garantice la conservación y preservación de los productos hasta la entrega oportuna a los clientes	Despacho de pedidos

OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR
	INFRAESTRUCTUA	Establecer, controlar, asegurar y mantener la infraestructura necesaria para realizar las actividades de manera satisfactoria que afecten la calidad de los servicios y productos (Espacios de trabajo, equipos, hardware, software).	Cumplimiento del programa de mantenimiento
Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad	GESTION GERENCIAL	Planificar y seleccionar estrategias que permitan el logro de metas y proyectos de la organización.	Planeación Organizacional

Fuente: Autora del Proyecto

Los Objetivos de Calidad y la Política de Calidad fueron socializados a todos los trabajadores de COLORFERRETERO, logrando la comprensión de estos.

Así mismo, como responsabilidad de la Dirección, se elaboraron medios de comunicación como carteles, afiches en cada oficina y pasillos de la política de calidad y objetivos de calidad con el fin de establecer procesos de comunicación dentro de la Empresa.

#### **5.4 PLANIFICACION DE LA DOCUMENTACIÓN**

Con base en la documentación, la organización está logrando uno de los objetivos de la Norma ISO 9001, que consiste en fomentar en las empresas el análisis de los requisitos del cliente, definiendo procesos y manteniéndolos bajo control con una serie de documentación, lo que contribuye a mejorar la eficacia y la relación con sus clientes.

La documentación del SGC, maneja información sobre los propósitos, las acciones, el logro de los objetivos, procesos, métodos, sistemas de medida, responsabilidades y facilitan la toma de decisiones, proporcionando evidencias íntegras.

Estos documentos se dividen en registros, especificaciones, guías, manuales, formularios, mapas de procesos, diagramas, procedimientos, instructivos entre otros.

Documentar se compone de dos elementos básicos, “documentos” y “registros”. Es importante señalar que hay una diferencia sustancial entre estos dos elementos. La NTC ISO 9000 establece que documento, se refiere a Información y su medio de soporte y registro es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

La documentación de COLORFERRETERO se basa en los documentos obligatorios exigidos por la norma NTC ISO 9001:2008. Inicialmente se formuló la política de calidad, y se documentó la misión y la visión de la empresa

El mapa de procesos de la organización se constituyó de 8 procesos dividiéndose en tres grupos de procesos:

**Procesos Directivos:** Buscan establecer la visión y orientación para el desarrollo de los demás procesos. Generan permanentemente innovación y criterios para el alcance de los logros y propósitos

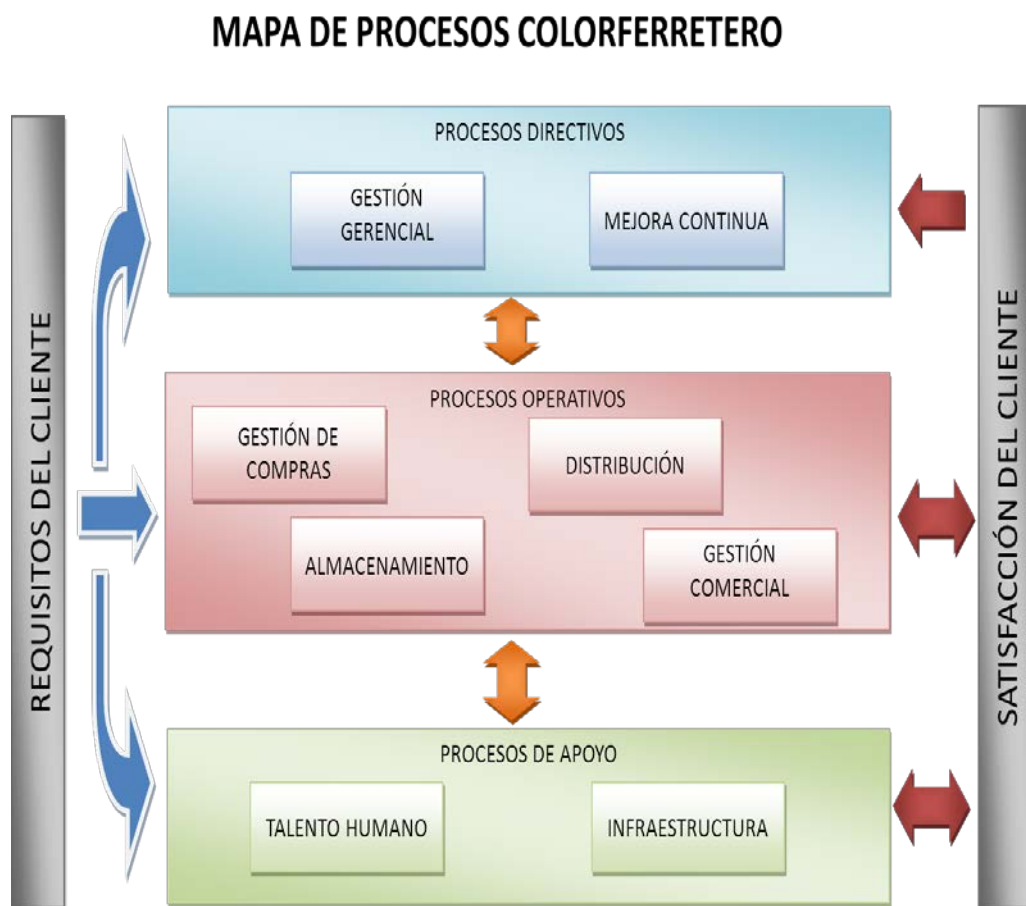
**Procesos Operativos:** Apuntan al cumplimiento de la Misión, generando valor a los grupos de interés y a la organización.

**Procesos de Apoyo:** Apoyan y facilitan el desarrollo y ejecución de todos los procesos de valor, proveen servicios de utilidad para toda la Entidad en sus diferentes niveles

COLORFERRETERO estableció dos procesos estratégicos, cuatro procesos operativos y dos de apoyo.

El Mapa de Procesos como una manera de iniciar la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, facilitó la definición de las responsabilidades para los líderes de procesos. Figura 4.

Figura 4. Mapa de procesos




Fuente: Autora del proyecto.

## 5.5 CARACTERIZACION DE PROCESOS

En COLORFERRETERO se diseñó un cuadro donde se describe de manera clara las actividades de cada proceso, identificando entradas, salidas, proveedores y clientes más conocidos como caracterización de procesos.

Para la creación de las caracterizaciones fue necesario pasar por todos los puestos de trabajo, donde cada responsable del área describió las actividades definiendo responsables, indicadores y documentos necesarios. El formato que se utilizó para las caracterizaciones es el siguiente:

		<b>MANUAL DE PROCESOS</b> MP-01		
<b>PROCESO</b>	<b>OBJETIVO:</b>	<b>TIPO DE PROCESO:</b>		
		<b>RESPONSABLE:</b>		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	<b>CLIENTE</b>
<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS</b>		
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>		
<b>REGISTROS</b>		<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</b>		
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>				

En el **ANEXO B** se encuentra la caracterización de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa (Manual de Procesos).

## 5.6 INDICADORES DE GESTIÓN

En la caracterización de los procesos se encuentra un espacio estipulado para los indicadores del proceso.

Estos indicadores son indispensables para poder cuantificar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en COLORFERRETERO, por eso es de gran importancia establecer indicadores que ayuden a identificar qué actividades están logrando el alcance de los objetivos y cuáles no. Así mismo se podrá tener un parámetro para tomar decisiones que afecten positivamente el Sistema de Gestión de la Calidad.

En el **ANEXO C** se encuentra el documento de Cuadro de Indicadores de Gestión realizándose la medición de cada proceso.

Los siguientes documentos hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad:

**Manual de Calidad:** Es el documento donde se describe debidamente el sistema de gestión de calidad y representa la guía permanente para la implementación y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.

**Procedimientos:** Son los documentos del sistema de gestión de la calidad que describen de manera específica los pasos para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Instructivos:** Son los documentos requeridos que describen de forma particularizada como desarrollar ciertas actividades identificadas del sistema de gestión de calidad.

**Registros de Calidad:** se refiere a todos los documentos que presentan evidencia de las actividades que se desarrollan dentro del sistema de gestión de calidad de la organización.

**Documentos Externos:** Se refiere a los documentos que afectan el Sistema de Gestión de la Calidad, originados del Cliente y documentos regulatorios, como normas técnicas, especificaciones, entre otros.

## 6. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Con el propósito de que los trabajadores tengan conocimientos claros del Sistema de Gestión de Calidad, procurando evitar resistencias hacia esta norma, es favorable iniciar con una sensibilización general frente a la filosofía, propósitos, valores, importancia, ventajas y mejoras que se obtienen en la ejecución de los procesos, cambios en la cultura y clima organizacional y el compromiso que tendrán todos para alcanzar el éxito en la implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad.

Con apoyo de la gerente se realizó una integración con todos los funcionarios de COLORFERRETERO para presentar las intenciones de certificación por parte de la organización y la importancia de que la empresa sea certificada en la norma NTC ISO 9001:2008.

Para esta intención se realizó un plan donde se especifican las capacitaciones realizadas a los integrantes de la Empresa logrando la ejecución de todas con la satisfacción de que todo el personal comprende el Sistema de Gestión de Calidad, como una Metodología de trabajo donde se traza una línea para llegar a un mismo objetivo.

Tabla 5. Plan de Capacitaciones

TEMA	HORAS ESTABLECIDAS
Fundamentos de la NTC ISO 9001:2008	1 hora
Modelo ISO 9001:2008	1 hora
Sistema de Gestión de la Calidad	1 hora
Socialización de la política de calidad	1 hora

TEMA	HORAS ESTABLECIDAS
Gestión por Procesos	2 horas
Procedimientos obligatorios de ISO 9001:2008	1 hora
Documentación del Sistema	14 horas
Socialización de los procedimientos obligatorios y necesarios de COLORFERRETERO	6 horas
Socialización procesos Estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Gerencial</li> <li>• Mejora Continua</li> </ul>	4 horas
Socialización Procesos Operativos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Compras</li> <li>• Operaciones</li> <li>• Distribución</li> <li>• Gestión Comercial</li> </ul>	8 horas
Socialización Procesos de Apoyo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento Humano</li> <li>• Infraestructura</li> </ul>	3 horas
Indicadores de Gestión	4 horas
Producto no Conforme	2 horas
Evaluaciones de Desempeño	2 horas
Auditoría Interna	2 horas

Como evidencia En el **ANEXO D** se muestran 2 registros de asistencia a las capacitaciones del Sistema de Gestión de Calidad de COLORFERRETERO.

## **7. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC**

Una vez definida la planeación de sensibilización, capacitación, planeación y documentación, se continúa con la etapa donde se evidencian los resultados que se refieren a la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad.

Se ejecuta la parte de divulgación planeada anteriormente con constantes capacitaciones con el propósito de recordar la metodología de los procedimientos y diligenciamiento de formatos. De igual manera se realizan las actividades planificadas en las caracterizaciones de los procesos utilizando de manera estandarizada los documentos y formatos, realizando controles aplicando los procedimientos definidos por COLORFERRETERO.

Dentro de las capacitaciones se expuso la Misión, visión, Política y objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, caracterización de los procesos, Manual de Calidad, Indicadores de Gestión, los procedimientos, instructivos y formatos de cada proceso.

El líder de cada proceso se hizo responsable de verificar los registros de las actividades para evitar no conformidades futuras.

La documentación se fue implementando a medida que se iban aprobando los documentos.

Se Realizó evaluación y seguimiento a los proveedores, Encuestas de Satisfacción del cliente, listados maestros de Documentos y registros y todos los ajustes que fueron necesarios para poder llevar al logro de todos los indicadores de los procesos.

Igualmente se tuvo en cuenta la utilización adecuada de los espacios con diferentes jornadas de Orden y Limpieza en COLORFERRETERO.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma NTC ISO 9001:2008 se realizó de la siguiente manera:

## **7.1 MANUAL DE CALIDAD**

El manual de calidad de COLORFERRETERO representa la guía para implementar el sistema de gestión de calidad de la empresa. **ANEXO E.**

El documento cuenta con apartes que definen el alcance y exclusiones del SGC, presentación de la organización, política de calidad, objetivos de calidad, requisitos, planificación SGC, estructura de la documentación, enfoque por procesos, organigrama, responsabilidad, autoridad, comunicación y mapa de procesos.

Este documento otorga el cumplimiento al numeral 4.2.2 de la norma ISO 9001:2008.

La documentación de igual manera obedece al procedimiento creado para estandarizarla y como requisito de la norma NTC ISO 9001:2008. Así mismo se encuentran documentados todos los procedimientos obligatorios por esta norma:

Control de Documentos y Registros. **ANEXO F.**

Auditorías Internas. **ANEXO G**

Control de Producto no Conforme: **ANEXO H**

Acciones Preventivas y Correctivas: **ANEXO I**

Se debe tener en cuenta que todos los pasos para estandarizar la documentación, estos se encuentran dentro del procedimiento Control de Documentos y Registros.

De igual manera cuenta con los demás procedimientos e instructivos necesarios para el buen funcionamiento para así lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad los cuales están relacionados en el Listado Maestro de Documentos **ANEXO U**, según codificación establecida en el procedimiento de control de documentos y registros, **ANEXO F**

## **7.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

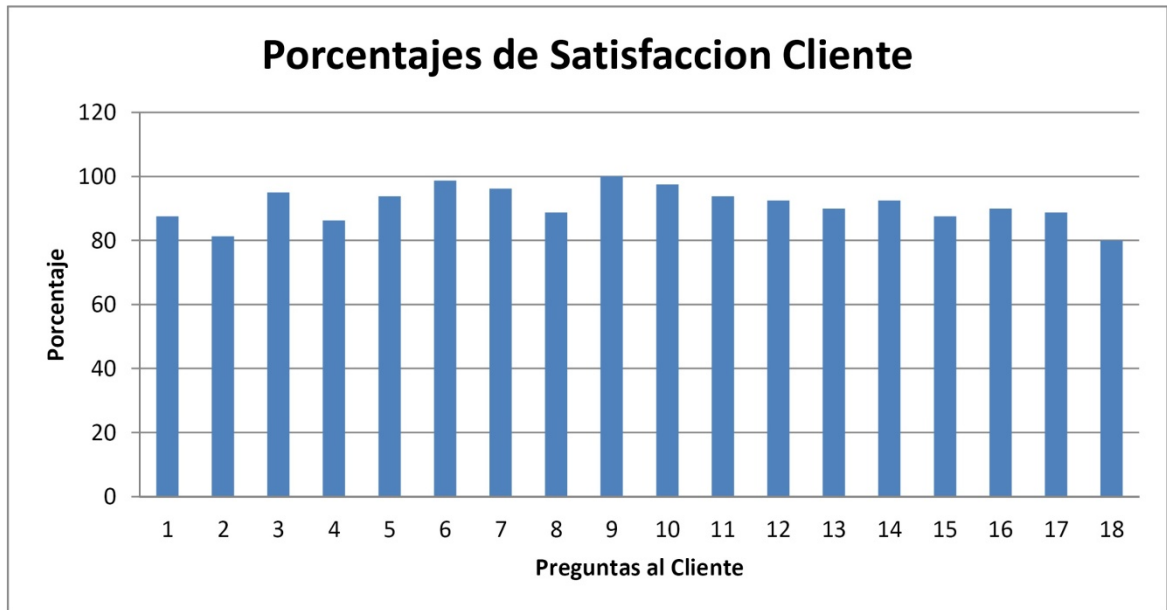
COLORFERRETERO es consciente de que el cliente es un factor fundamental para el logro de las metas y objetivos de la organización, por eso es importante identificar el grado de satisfacción del cliente.

Además de esta encuesta de satisfacción para evaluar el cliente también se utilizan otros medios para percibir las necesidades del cliente como el Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos, donde se han detectado hallazgos y se han ejecutado acciones de mejora. Se diseñó una encuesta de satisfacción que es diligenciada por los clientes de COLORFERRETERO, elaborando la tabulación respectiva y análisis de datos llegando a gratas conclusiones. **ANEXO J.**

Se elaboró un informe para la Dirección sobre los resultados que se encontraron en la encuesta de satisfacción del periodo comprendido entre Junio y Diciembre, evidenciando la conformidad de los clientes con los servicios que reciben en la Empresa. A continuación se encuentran los gráficos referentes a la Tabulación de la encuesta y la satisfacción de los clientes obtenida:



Figura 6. Resultados encuesta de satisfacción



Fuente: Autora del proyecto.

El resultado de la tabulación arroja un porcentaje de satisfacción por parte de los clientes de un 91.11%, lo que demuestra la dedicación por parte de los trabajadores de prestar los servicios con calidad y ofrecer los productos que complacen al usuario.

### **7.3 DESEMPEÑO DE INDICADORES DE GESTIÓN.**

Esta fase tiene como objetivo evaluar si el SGC ha sido implementado eficazmente y cumple los propósitos y requisitos para el cual fue diseñado.

El seguimiento realizado se hizo a cada proceso por su respectivo líder, y se generó un informe en el cual se logró observar de manera resumida proceso a proceso el nivel de cumplimiento. Este informe se entregó a la Dirección y con periodos de 3 meses, iniciando con la primera para los meses Octubre, Noviembre y Diciembre.

Para iniciar con la implementación de la medición de indicadores, la asistente de calidad acompañó a cada líder de proceso diligenciando el formato para que pudieran comprender la importancia de realizar evaluaciones de desempeño a los procesos.

Antes de la primera y segunda auditoría interna, se realizaron las evaluaciones de desempeño de todos los procesos.

Este análisis de indicadores se fundamentó en realizar la revisión de los indicadores involucrados en cada proceso, determinando objetivos y observaciones, midiendo los indicadores y también comparando la meta establecida con el porcentaje alcanzado para establecer si es necesario realizar una acción correctiva o preventiva.

Se tuvo en cuenta el análisis de los posibles servicios no conformes, estado de acciones preventivas, acciones correctivas y de acciones de mejora, dando opción para que cada líder exprese las acciones de mejora en el desarrollo del proceso, necesidades del proceso y recomendaciones para la mejora:

Tabla 6. Eficacia del SGC

PROCESO	INDICADOR	FORMULA	META	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO POR PROCESO
GESTION GERENCIAL	Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	$\sum$ Requisitos cumplidos / total de requisitos	90%	92,4%	91,6%
	Planeación Organizacional	Numero de Actividades ejecutadas / Numero Actividades Planeadas	90%	90,8%	
MEJORA CONTINUA	Cumplimiento de Auditorías Internas	Auditorías realizadas / Auditorías planeadas	100%	100,0%	100,0%
	Seguimiento de Acciones Cerradas	Número de Acciones cerradas / Total de Acciones a ejecutar	100%	100,0%	
GESTION DE COMPRAS	Calificación de proveedores	Sumatoria de las calificaciones / Num proveedores evaluados	90%	94,5%	94,5%
ALMACENAMIENTO	Control de Entrada y salida de Productos	Valor de productos que ingresan a la bodega / Valor de productos que salen de la bodega	100%	100,0%	100,0%
DISTRIBUCIÓN	Despacho de pedidos	Despachos satisfactorios / despachos totales	90%	96,2%	96,2%
GESTION COMERCIAL	Satisfacción del Cliente	Clientes satisfechos / clientes encuestados	90%	91,0%	98,7%
	Análisis de Ventas	Ventas actuales - ventas periodo anterior	> al periodo anterior	105,0%	
	Visitas a Clientes	Número de Visitas realizadas / Numero de visitas Planeadas	100%	100,0%	
TALENTO HUMANO	Capacitación de personal	Evaluaciones satisfactorias / total de evaluaciones realizadas	90%	93,8%	93,3%
	Evaluación de Desempeño	$\sum$ Resultados de Evaluación de desempeño / total de trabajadores	90%	92,7%	
INFRAESTRUCTURA	Cumplimiento del Programa de mantenimiento	Actividades ejecutadas / Actividades planeadas	90%	90,3%	90,3%
			<b>93%</b>	<b>EFICACIA DEL SISTEMA</b>	<b>95,6%</b>

Fuente: Autora del proyecto.

Se considera importante realizar el informe para la Alta Dirección donde esté definida la eficacia de los procesos, ya que con esta información, la gerente puede hacer estimación del logro de las metas planeadas anteriormente.

La tabla anterior indica la eficacia del Sistema donde se muestran los resultados del cumplimiento de indicadores de cada proceso, sobresaliendo con un 100% de

desempeño los procesos de Mejora Continua y Operaciones y logrando un total de desempeño del 95.9%, teniendo como meta en la planeación un 93%. En el **ANEXO C** se puede ver la planeación de los indicadores.

## **8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La evaluación y mejora del sistema de gestión de la calidad comprende la realización de las auditorías internas, la revisión por la dirección, el análisis de datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas y las acciones de mejora. La evaluación del sistema, también tiene por objeto determinar su grado de cumplimiento con base a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, de los requisitos reglamentarios que aplican y de lo planificado y establecido de acuerdo a las directrices de calidad.

### **8.1 AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA**

La función de las auditorías internas es servir como mecanismo de retroalimentación proporcionando a la Alta Dirección, a los líderes de proceso y a los clientes el aseguramiento de que el sistema cumple los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. La forma en que se dirige el proceso de Auditoría Interna, es un factor clave para asegurar la eficacia del SGC de la empresa.

Con la Auditoría Interna se puede obtener una mejora en el desempeño del personal, de los procesos y de la organización, permitiendo fortalecer su labor o efectuar los cambios necesarios (Acciones Correctivas, Acciones Preventivas) para lograr los objetivos previamente fijados.

Es muy importante la ejecución de Auditorías Internas, porque con ellas se identifican y eliminan las causas de inconvenientes existentes y los potenciales que se generen, así como para detectar cualquier oportunidad de mejora que pueda garantizar el desempeño del SGC. Las Auditorías Internas aportan un enfoque sistémico para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos del SGC de la organización.

Inicialmente se programaron 2 auditorías en el periodo para así asegurar la implementación adecuada del Sistema de Calidad. Ver **ANEXO K** – Programación de auditorías internas. Este anexo como evidencia presenta un error de digitación donde se desea describir el funcionario programado para ser auditado y no el auditor; el formato fue mejorado antes de finalizar el proyecto encontrándose en versión 01.

COLORFERRETERO se apoyo en una empresa consultora para llevar a cabo las auditorías internas. Se dio inició con la planeación de las mismas, la primera se ejecutó en el mes de febrero y la segunda en el mes de abril, evidenciado en la Planeación SGC. Ver **ANEXO L**, Planeación de auditorías.

Una vez realizada la planeación, los trabajadores fueron informados sobre la ejecución de la misma una semana previa a la fecha. Se presentó la planeación de la auditoría interna de los procesos teniendo en cuenta el objetivo, alcance, criterios, equipo auditor, procesos a auditar, métodos, procedimientos y el cronograma.

De acuerdo a lo estipulado en la Planificación de Auditoría Interna, esta se llevó a cabo por dos auditores internos, Leidy Gómez como auditor líder de la empresa consultora contratada y Claudia Carreño como auditor observador.

El inicio de la Auditoría fue con una reunión de apertura y participación de los líderes de proceso y los trabajadores que podían ser auditados durante el proceso, exponiendo el Plan de Auditoría con la programación estipulada y la fecha y hora de la reunión de cierre.

Los auditores se encargan de recoger y alistar las evidencias relacionadas con el proceso que les provee los líderes de cada proceso, ya sean visuales, verbales o

documentadas, para soportar el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008.

El equipo auditor se apoya por medio de una lista de verificación de requisitos elaborada anteriormente con el fin de remitirse a los numerales de la Norma que aplican para cada proceso, organizando estos requisitos de acuerdo al ciclo PHVA, En ella quedan registradas las evidencias detectadas por los auditores para que en un informe de auditoría se expongan los hallazgos del SGC.

Las auditorías internas se realizaron en los meses de febrero y Abril, visitando las áreas donde cada trabajador realiza sus labores y auditando a cada líder de proceso y a las personas involucradas para la ejecución de las actividades.

Después de cada auditoría se expresaron las no conformidades encontradas en forma verbal y posteriormente en la reunión de cierre, la auditora elaboró un listado de hallazgos positivos y aspectos por mejorar para mostrarlos a todos los trabajadores.

Para finalizar este proceso se realizó la reunión de cierre por parte de la auditora líder exponiendo las evidencias encontradas durante la auditoría del Sistema de Gestión de Calidad de COLORFERRETERO. Cabe mencionar que en la apertura y cierre de auditoría, se firmaron registros de actas evidenciando la realización de estas actividades. **ANEXO M**, Evidencia Reunión de Apertura y cierre de auditoría.

En la reunión de cierre se tuvo en cuenta felicitar a los trabajadores por el sentido de pertenencia que demostraron a la organización ya que se evidenció la habilidad y disposición que tuvieron en el momento de ser auditados y el compromiso para que cada proceso culminara con buenos resultados.

## **8.2 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Después de realizada las auditorías, la auditora de la empresa consultora realizó los Informes de Auditoría Interna arrojando un resultado de trece (13) no conformidades en la primera siendo el proceso de Mejora Continua el que presenta mayor numero de estas y cero (0) no conformidades en la segunda auditoría.

Este informe fue entregado a la Gerente para ser revisado e iniciar con los planes de mejoramiento.

Posteriormente fue comunicado a los trabajadores de COLORFERRETERO, exponiendo las fortalezas y aspectos por mejorar del Sistema de Gestión de calidad para así poder realizar el plan de Mejoramiento indicado.

Ver **ANEXO N**: Informe de Auditorías Internas.

## **8.3 ACCIONES PREVENTIVAS**

Identificar las no conformidades potenciales para COLORFERRETERO, no fue sencillo, ya que el hábito que se manejaba era el de corregir cada error que en el momento se cometía.

En una sensibilización con el personal y directivos de la empresa, teniendo en cuenta los siguientes parámetros y documentos, se logró identificar algunas no conformidades potenciales, ejecutando el respectivo procedimiento de acciones preventivas evitando así llegar a cometer los errores dándoles solución anticipadamente:

Fuentes De Acciones Preventivas:

- Análisis del Cuadro de Indicadores de Gestión.
- Productos o servicios no conformes
- Evaluación de las encuestas de satisfacción del cliente
- Quejas, reclamos y/o sugerencias
- Hallazgos e informes de las Auditorías Internas
- Revisión por la dirección.
- Resultados de los análisis de datos.

En la implementación de acciones preventivas inicialmente se determinó junto a las personas involucradas en el proceso estratégico, operativo o de apoyo las causas de las no conformidades potenciales establecidas con ayuda de la técnica **lluvia de ideas**, seguidamente se evaluó la necesidad de adoptar acciones con el fin de asegurarse de la prevención a tiempo de las no conformidades potenciales.

Se estableció y comunicó el Plan de Mejora teniendo en cuenta lo siguiente:

- Las actividades necesarias para advertir la ocurrencia de la no conformidad potencial.
- El responsable y fecha de la ejecución y seguimiento de la acción.

Finalmente el asistente de calidad se encargó de realizar el seguimiento y el registro del cumplimiento del Plan de Acción en cada formato de acciones preventivas determinando la eficacia de estas.

## **LLUVIA DE IDEAS<sup>16</sup>**

Esta Técnica consiste en que los integrantes de un grupo aportan, durante un tiempo previamente establecido, puede ser de diez minutos, el mayor número de ideas posibles sobre un tema o problema determinado. Es importante, en primer lugar, la cantidad de ideas; sería favorable que las aportaciones fueran breves, que nadie juzgue ninguna, que se elimine cualquier crítica o autocrítica y que no se produzcan discusiones ni explicaciones.

Cuando se haya terminado el tiempo estipulado para la lluvia de ideas, colectivamente o por subgrupos se retoman los aportes de una en una y así elegir aquellas que se consideren más útiles según los objetivos establecidos.

Esta metodología tiene aspectos positivos y entre ellos está el buscar soluciones nuevas a un problema que solicita que todos pongan a trabajar su imaginación y creatividad. Poniendo de relieve todas las alternativas posibles a un problema que se debate para poder estudiarlas posteriormente.

### **Ventajas:**

1. Se desarrolla en un ambiente informal que permite producir ideas y expresarlas con absoluta libertad y sin abstenciones.
2. Favorece la creatividad de todas las personas del grupo.
3. Facilita que surjan todas las opciones posibles a la dificultad; posteriormente se podrán estudiar con mayor reflexión y análisis.

---

<sup>16</sup> Tomado de <http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/Brainstorming.htm>

## **8.4 ACCIONES CORRECTIVAS**

En las capacitaciones anteriores y a la toma de conciencia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, los líderes de proceso partieron de identificar acciones correctivas antes de ejecutarse la auditoría interna, actuación que resalta el compromiso y responsabilidad por parte de los miembros de la empresa.

De igual manera se implementó el procedimiento identificando la existencia de no conformidades por las medidas o documentos anteriormente mencionados para las acciones preventivas.

Seguido de esto se determinaron las causas de la no conformidad con ayuda de la metodología de lluvia de Ideas, igual que para las acciones preventivas.

Se estableció y comunicó el Plan de Mejora teniendo en cuenta:

- Las actividades requeridas para evitar nuevamente la ocurrencia de la no conformidad.
- Responsable y fecha de la ejecución y seguimiento

Luego de esto se Implementaron las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades detectadas.

Finalmente se verificó y se registró el cumplimiento del Plan de Mejora y si las acciones tomadas fueron eficaces.

Con la intención de agilizar el análisis en la Revisión por la Dirección se realizó el siguiente informe de Acciones Correctivas y Preventivas:

Tabla 7. Informe de Acciones Correctivas y Preventivas

<b>INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>				
FECHA:		4 DE MAYO DE 2011		
<b>PROCESO</b>	<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>CERRADAS</b>	<b>ABIERTAS</b>
GESTIÓN GERENCIAL	1	1	2	0
MEJORA CONTINUA	1	6	6	1
GESTIÓN DE COMPRAS	0	1	1	0
OPERACIONES	0	2	1	1
DISTRIBUCIÓN	0	0	0	0
GESTIÓN COMERCIAL	2	0	2	0
TALENTO HUMANO	1	1	1	1
INFRAESTRUCTURA	1	2	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>3</b>
ELABORADO POR:	<b>Claudia Carreño</b>			
CARGO:	Asistente de Calidad			

Fuente: Autora del proyecto.

### **8.5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Como última fase de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de COLORFERRETERO, se realiza la revisión por parte de la gerente, en compañía del Comité de Calidad y la asesora externa de la Empresa. La reunión se lleva a

cabo en una jornada de trabajo iniciando con la recopilación de la información necesaria teniendo en cuenta el análisis de los siguientes factores:

- **Política y Objetivos de Calidad:** Se examina si es necesario actualizar.
- **Resultados de auditoría:** Se presentan los Informes de Auditoría Interna y se revisan las no conformidades y aspectos por mejorar.
- **Retroalimentación del cliente:** Se refiere a analizar la encuesta que se realizó de satisfacción del cliente, sugerencias, quejas y reclamos para determinar el grado en que se encuentra la organización en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.
- **Desempeño de los procesos y conformidad del producto:** Se requiere analizar los procesos que tuvieron puntajes por debajo de las metas planteadas, según lo establecido en el cuadro de Indicadores de Gestión para proceder al Plan de Mejora. De igual manera se tiene en cuenta los productos o servicios no conformes detectados.
- **Estado de las acciones preventivas y correctivas:** Se revisa qué acciones correctivas y preventivas están abiertas para analizar la razón y los procesos que se encuentran con mayor número de no conformidades para realizar plan de mejoramiento.
- **Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas:** Debido a que es la primera Revisión por la Dirección que se va a realizar, este ítem no aplica.

- **Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad:** Dentro de la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad se encontró cambios que afecten al SGC.
- **Recomendaciones para la mejora:** Se refiere a la identificación de las recomendaciones que se tengan para mejorar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

**Ver ANEXO O:** Revisión por la Dirección.

## 9. MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Considero que la mejora del Sistema de Gestión de Calidad se ha estado realizando desde el momento que se inició la implementación en la organización, ya que debido a esto, paso a paso los procesos han madurado y lo más importante, los líderes y participantes de esta implementación han tomado conciencia y reconocen que el Sistema de Gestión de Calidad es una metodología para ejecutar las actividades de la Empresa otorgando múltiples beneficios.

Con relación a las auditorías internas realizadas se desarrolló un Plan de Mejora donde se registran las acciones a tomar de acuerdo a los resultados y las acciones a seguir. **ANEXO P** – Planes de Mejora.

## 10. CONTRATACIÓN DEL ENTE CERTIFICADOR

COLORFERRETERO desea realizar sus trámites para iniciar el proceso de certificación con ICONTEC, por esta razón se solicitó a la entidad certificadora la información y pasos a seguir.

ICONTEC solicitó el diligenciamiento del formulario de solicitud de certificación, que la asesora comercial suministró cuando se presentó la oferta de servicios.

Este formulario de solicitud de certificación se muestra en el **ANEXO Q**.

La asistente de Calidad (practicante) envió el formulario diligenciado a las oficinas de ICONTEC para iniciar el proceso de Certificación.

## 11. CONCLUSIONES

La ejecución del diagnóstico inicial es el principio fundamental para comenzar con el desarrollo de planeación, documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La identificación del Mapa de Procesos logró que COLORFERRETERO actuara en forma sistémica donde todos los procesos actuaran de manera articulada para lograr objetivos en común.

Gracias al gran compromiso de todos los integrantes de la empresa, el Sistema de Gestión de la Calidad se pudo implementar de forma satisfactoria, logrando la implementación acoplándose a las necesidades de la Empresa

La elaboración del manual de calidad ayudó a que los integrantes de la empresa pudieran revisar toda la información de los procesos teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 convirtiéndose en un documento de gran utilidad para la empresa

La gerencia de la empresa brindó apoyo de manera significativa y fue fundamental para lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad que se implementó en la organización.

Con la realización de las auditorías internas, el Sistema de Gestión de Calidad se sometió a una serie de correcciones que lograron la implementación adecuada de acuerdo a los Requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008.

Las auditorías internas fueron ejecutadas en periodos de evaluación muy cortos, es decir después de realizarse la primera auditoria, la segunda se llevo a cabo dos

meses después de ésta. Este hecho no facilitó la identificación del cambio del sistema

## 12. RECOMENDACIONES

Se recomienda que los líderes de proceso realicen revisiones periódicas al Sistema de Gestión de Calidad para confirmar su eficaz funcionamiento y efectuar las mejoras necesarias en el transcurrir del tiempo.

Se recomienda mantener la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para así lograr la certificación.

Formar a personas de la empresa como auditores internos para que faciliten la revisión del Sistema de Gestión de Calidad y evitar así el costo de Auditores externos.

Incentivar al personal para que identifiquen con mayor visión las acciones preventivas y de mejora y así poder disminuir en gran magnitud las no conformidades y los productos/servicios no conformes.

A causa de la continua rotación del personal se recomienda que exista una capacitación y socialización permanente de las actividades que se realizan en el Sistema de Gestión de la Calidad con las inducciones y re inducciones.

Se recomienda el análisis de la utilidad de cada uno de los formatos, con el fin de minimizar la cantidad y por ende hacer mas ágil la ejecución de los procesos evitando alta carga laboral.

Se recomienda modificar el formato de encuesta de satisfacción del cliente y para ello se propone el descrito en el **ANEXO W**. esta recomendación se da teniendo en cuenta que la versión inicial no es amigable para su diligenciamiento.

Se recomienda que la presentación de los perfiles de cargo se consoliden mediante la elaboración de un manual de funciones, y se eliminen como instructivos existentes.

## **BIBLIOGRAFIA**

Documentos de información facilitada por medio de COLORFERRETERO

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. NTC-ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario. Bogotá D.C.

Memorias “Diplomado en Gestión de la Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008”. Universidad Industrial de Santander, 2010.

Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario

[www.gestiopolis.com/administracion-estrategia](http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia)

# **ANEXOS**


## ANEXO A. PLANEACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> F001 - 01 Version 01 Gestion Gerencial
---	--

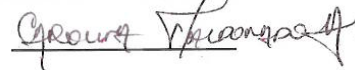
FECHA: Abril 2010

ETAPA	PROCESO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Diagnostico Inicial		■	■									
Planeacion			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Capacitación Procesos SGC	Sistema de Gestion de Calidad		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Comité de Calidad			■					■	■	■		
Manual de Calidad				■	■	■	■	■	■	■	■	■
Indicadores de Gestion				■	■	■	■	■	■	■	■	■
				■	■	■	■	■	■	■	■	■
Documentacion del SGC	Gestion Gerencial		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Mejora Continua			■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Gestion de Compras				■	■	■	■	■	■	■	■
	Almacenamiento					■	■	■	■	■	■	■
	Distribucion						■	■	■	■	■	■
	Gestion Comercial							■	■	■	■	■
	Talento Humano								■	■	■	■
	Infraestructura									■	■	■
Implementacion del SGC	Gestion Gerencial		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Mejora Continua			■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Gestion de Compras				■	■	■	■	■	■	■	■
	Almacenamiento					■	■	■	■	■	■	■
	Distribucion						■	■	■	■	■	■
	Gestion Comercial							■	■	■	■	■
	Talento Humano								■	■	■	■
	Infraestructura									■	■	■
Auditorias Internas	Sistema de Gestion de Calidad								■	■	■	■
Informes de Auditoria	Sistema de Gestion de Calidad									■	■	■
Planes de Mejora	Sistema de Gestion de Calidad										■	■
Revision por la Direccion	Sistema de Gestion de Calidad											■
	<b>Planeado</b>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	<b>Ejecutado</b>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

REVISO:



APROBO:



## ANEXO B. MANUAL DE PROCESOS

 <p><b>COLORFERRETERO</b></p>	<h3>MANUAL DE PROCESOS</h3> <p>MP – 01</p>
--	--

<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>	<b>OBJETIVO:</b> Planificar y seleccionar estrategias que permitan el logro de metas y proyectos de la organización.	<b>TIPO DE PROCESO:</b> Estratégico  <b>RESPONSABLE:</b> Gerente
--------------------------	---	--

PROVEEDOR	ENTRADAS DEL PROCESO	ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTE
Todos los procesos del SGC	NTC ISO 9001:2008  Necesidades del cliente  Informe quejas reclamos y sugerencias  Proyecciones y metas  Oportunidad de mejora  Plan de Mercadeo  Planes de Mejora de otros Procesos.  Informe de Desempeño de los Procesos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar y analizar Planeación Organizacional.</li> <li>2. Realizar la planeación del SGC.</li> <li>3. Establecer y comunicar la política de calidad y los objetivos de calidad.</li> <li>4. Establecer procesos de comunicación para el SGC en COLORFERRETERO.</li> <li>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos.</li> <li>6. Realizar Informe técnico - financiero trimestralmente</li> <li>7. Suministrar rubro para todos los procesos en la prestación de servicios.</li> <li>8. Realizar la Revisión por la Dirección.</li> <li>9. Realizar seguimiento para el cumplimiento de la Planeación Organizacional.</li> <li>10. Garantizar que la documentación legal se encuentre debidamente almacenada y actualizada</li> <li>11. Asegurar la documentación necesaria y requerida por el cliente y para nuevas licitaciones.</li> <li>12. Verificar la planeación de actividades en los procesos operativos para la prestación del servicio.</li> <li>13. Evaluar proceso .</li> <li>14. Realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora</li> </ol>	Planeación Estratégica  Planes de mejora.  Planeación Organizacional  Informe técnico - financiero  Informe Desempeño del proceso  Informe de Revisión por la Dirección	Todos los procesos del SGC



# MANUAL DE PROCESOS

MP – 01

<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>	<b>OBJETIVO:</b> Planificar y seleccionar estrategias que permitan el logro de metas y proyectos de la organización.	<b>TIPO DE PROCESO:</b> Estratégico <b>RESPONSABLE:</b> Gerente
--------------------------	---	--

<b>RECURSOS</b>	<p><b>Humanos:</b> Gerente, Jefe Administrativo.</p> <p><b>Infraestructura:</b> Equipo de oficina, muebles y enseres.</p> <p><b>Financieros:</b> Asignación de Presupuesto para los proyectos y mejora continua del SGC.</p>	<b>REQUISITOS</b>	<p><i>ISO 9001:2008</i></p> <p>4.1 – 5.0 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 5.4 – 5.5 – 5.6 – 6.1 – 7.1 – 8 – 8.2 – 8.4 – 8.5 – 8.5.1 – 8.5.2.</p> <p><b>LEGALES</b> <i>DIAN, Cámara De Comercio, Aportes Parafiscales, Alcaldía</i></p>
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Ver listado Maestro de Documentos	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	Todos los procesos del SGC

<b>REGISTROS</b>	Ver Listado Maestro de Registros	<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</b>	<p>Revisión por la Dirección</p> <p>Informe Desempeño del Proceso.</p> <p>Auditoria interna y Comité de Calidad.</p>
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	Ver Indicadores de Gestión		



# MANUAL DE PROCESOS

MP – 01

<b>MEJORA CONTINUA</b>	<b>OBJETIVO:</b> Hacer seguimiento al desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoramiento de las acciones y objetivos estratégicos con los cuales se ha comprometido la Organización.	<b>TIPO DE PROCESO:</b> Estratégico <b>RESPONSABLE:</b> Asistente de Calidad
------------------------	---	---

PROVEEDOR	ENTRADAS DEL PROCESO	ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTE
Todos los procesos	<p>No Conformidades Reales y Potenciales.</p> <p>Buzón de reclamos quejas y sugerencias.</p> <p>Necesidades de documentos y registros</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la programación de Auditorias Internas.</li> <li>2. Establecer los procedimientos necesarios para la implementación adecuada del proceso.</li> <li>3. Socializar los procedimientos que pertenezcan al proceso para la adecuada implementación.</li> <li>4. Realizar Auditoria interna a los procesos.</li> <li>5. Realizar encuesta de satisfacción al cliente.</li> <li>6. Elaborar informe de auditoria.</li> <li>7. Identificar las no conformidades y productos no conformes</li> <li>8. Verificar las acciones correctivas y preventivas tanto en su implementación como en su desempeño posterior.</li> <li>9. Realizar medición y seguimiento a la percepción de clientes</li> <li>10. Aplicar procedimientos de acciones correctivas, preventivas y producto no conforme para la mejora de los procesos.</li> <li>11. Evaluar proceso.</li> <li>12. Aplicar los planes de acciones correctivas y preventivas.</li> <li>13. Evaluar proceso</li> <li>14. Realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora</li> </ol>	<p>Informe de Auditoria.</p> <p>Planes de mejora.</p> <p>Estado de las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Informe Desempeño del Proceso.</p> <p>Resultados de Satisfacción del Cliente</p> <p>Socialización de quejas reclamos y sugerencias.</p> <p>Listados Maestros de Documentos y Registros</p>	Todos los procesos



**COLORFERRETERO**

# MANUAL DE PROCESOS

MP – 01

<b>MEJORA CONTINUA</b>	<b>OBJETIVO:</b> Hacer seguimiento al desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoramiento de las acciones y objetivos estratégicos con los cuales se ha comprometido la Organización.	<b>TIPO DE PROCESO:</b> Estratégico <b>RESPONSABLE:</b> Asistente de Calidad
------------------------	---	--

<b>RECURSOS</b>	<b>Humanos:</b> Gerente, Líderes de Proceso, Profesionales, Asistente de Calidad. <b>Infraestructura:</b> Equipo de oficina. <b>Financieros:</b> Presupuesto para la mejora continua del SGC.	<b>REQUISITOS</b>	<b>ISO 9001:2008</b>  4.1 – 4.2 – 5.3 – 5.4 – 8.2.2 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5.
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Ver Listado Maestro de Documentos	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	Todos los procesos del SGC

<b>REGISTROS</b>	Ver Listado Maestro de Registros	<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</b>	Auditoría interna. Comité de calidad. Cronograma de actividades. Informe Desempeño del Proceso. Evaluación del Proceso.
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	Ver Indicadores de Gestión		



**COLORFERRETERO**

## MANUAL DE PROCESOS

MP – 01

### GESTIÓN DE COMPRAS

**OBJETIVO:**

Asegurar que los productos y servicios adquiridos para la organización cumplan con las especificaciones requeridas oportunamente en las cantidades requeridas y con precios favorables para su comercialización.

**TIPO DE PROCESO:**

Operativo

**RESPONSABLE:** Jefe Administrativo

PROVEEDOR	ENTRADAS DEL PROCESO	ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTE
	Especificaciones de compras			
Gestión Gerencial	Normatividad vigente	1. Identificar los productos a comprar	Productos comprados	Empresas
Gestión Comercial	Informe de Inventarios	2. Planear la evaluación y selección de proveedores.	Listado de precios de venta	Clientes
Proveedores	Lista de Catálogos	3. Cotizar y negociar con los proveedores	Ordenes de compra	Proveedores
Clientes	Lista de proveedores	4. Seleccionar, evaluar y reevaluar a los proveedores	Evaluación y selección de proveedores	Gestión Gerencial
Estado	Proyección de nuevos productos y servicios	5. Realizar el procedimiento de Compras	Reevaluación de proveedores	Gestión Comercial
	Informe de auditorias.	6. Recibir e inspeccionar los productor adquiridos.	Registro de devoluciones	Almacenamiento
		7. Realizar inventario físico dos veces al año.	Registros de facturas y pagos	
		8. Actualizar la tabla de los precios.		
		9. Presentar informes de indicadores y de compras		
		10. Evaluar proceso		
		11. Realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora		



# MANUAL DE PROCESOS

MP – 01

<b>GESTIÓN DE COMPRAS</b>	<b>OBJETIVO:</b> Asegurar que los productos y servicios adquiridos para la organización cumplan con las especificaciones requeridas oportunamente en las cantidades requeridas y con precios favorables para su comercialización.	<b>TIPO DE PROCESO:</b> Operativo <b>RESPONSABLE:</b> Jefe Administrativo
<b>RECURSOS</b>	<b>Humanos:</b> Jefe Administrativo, vendedores <b>Infraestructura:</b> Equipos de oficina, papelería, equipos de computo, internet <b>Financieros:</b> Presupuesto para las actividades del proceso.	<b>REQUISITOS</b> <i>ISO 9001:2008</i> 7.4 – 8.1 – 8.2.3 – 8.4 – 8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3. <i>Legales:</i> <i>Requisitos legales de contratación</i> <i>Código de comercio</i>
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Ver listado Maestro de Documentos	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b> Todos los procesos Gestión Gerencial
<b>REGISTROS</b>	Ver listado Maestro de Registros	<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</b> Informe Desempeño del Proceso. Evaluación del Proceso. Auditoría Interna.
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	Ver Indicadores de Gestión	



# MANUAL DE PROCESOS

MP – 01

<b>ALMACENAMIENTO</b>	<b>OBJETIVO:</b> Garantizar la conservación total de los productos y la calidad de los mismos desde el momento que ingresan a la bodega asegurando la preservación hasta la salida de estos..	<b>TIPO DE PROCESO:</b> Operativo <b>RESPONSABLE:</b> Coordinador de Bodega
-----------------------	---	--

PROVEEDOR	ENTRADAS DEL PROCESO	ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTE
Gestión Comercial  Gestión de Compras  Distribución	Información de Clientes  Informe de inventarios  Requisitos del Cliente  Informe de Compras  Materiales para empaque	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de inventario actualizado.</li> <li>2. Registrar las entradas de los productos a la bodega</li> <li>3. Organización de los productos que entran y salen de la bodega</li> <li>4. Planificación de las actividades del proceso.</li> <li>5. Separar mercancías de los pedidos.</li> <li>6. Revisión de reportes de faltantes de los pedidos</li> <li>7. Preservar y conservar los productos dentro de la bodega</li> <li>8. Identificación y trazabilidad de los productos que ingresan a la bodega</li> <li>9. Registrar las salidas de los productos que salen de la bodega.</li> <li>10. Revisión y seguimiento al producto no conforme encontrado en la bodega</li> <li>11. Revisión y seguimiento de la separación de los productos.</li> <li>12. Evaluar proceso</li> <li>13. Realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora</li> </ol>	Mercancía Almacenada  Informe de inventario  Control y separación de pedidos  Producto en buen estado  Notas de entrada y salida de productos	Gestión Comercial  Gestión de Compras  Distribución



# MANUAL DE PROCESOS

MP – 01

<b>ALMACENAMIENTO</b>	<b>OBJETIVO:</b> Garantizar la conservación total de los productos y la calidad de los mismos desde el momento que ingresan a la bodega asegurando la preservación hasta la salida de estos.	<b>TIPO DE PROCESO:</b> Operativo  <b>RESPONSABLE:</b> Coordinador de Bodega
-----------------------	--	--

<b>RECURSOS</b>	<b>Humanos:</b> Coordinador de Bodega, asistente de mezcla <b>Infraestructura:</b> equipo de computo, bodega, internet, sistemas informáticos, cajas, papelería. <b>Financieros:</b> Presupuesto para la ejecución del proceso	<b>REQUISITOS</b>	<b>ISO 9001:2008</b>  7.5.1 – 7.5.3 – 7.5.5 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5.
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Ver Listado Maestro de Registros	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	Distribución Gestión de Compras Gestión Comercial

<b>REGISTROS</b>	Ver Listado Maestro de Registros	<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</b>	Auditoria interna. Informe Desempeño del Proceso. Evaluación del Proceso.
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	Ver Indicadores de Gestión		



**COLORFERRETERO**

## MANUAL DE PROCESOS

MP - 01

<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>OBJETIVO:</b> Verificar y confirmar los despachos que se realizan a los clientes, asegurando el cumplimiento de la entrega de los pedidos mediante un embalaje que garantice la conservación y preservación de los productos hasta la entrega oportuna a los clientes	<b>TIPO DE PROCESO:</b> Operativo
		<b>LIDER DEL PROCESO:</b> Líder de Distribución.

PROVEEDOR	ENTRADAS DEL PROCESO	ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTE
Gestión Comercial	Informe de ventas	1. Planificar y documentar las actividades del proceso		
	Informe de sistemas transportadores	2. Separar la mercancía para el pedido.		
	Informe de Inventarios	3. Revisión y reporte de faltante del pedido.		
Gestión de Compras	Materiales de Empaque	4. Transporte y entrega de productos separados a las diferentes zonas.	Mercancía empacada y despachada	Gestión comercial
	Requisitos del Cliente	5. Asegurar la entrega oportuna de los pedidos		
		6. Facturar los diferentes pedidos		
		7. Empacar los productos del pedido.	Producto entregado en buen estado	Gestión de Compras
		8. Identificar trazabilidad del producto a despachar.		
		9. Preservar el pedido mientras es despachado.	Control de despachos	Almacenamiento
		10. Registrar los despachos para su control.		
		11. Revisión y tratamiento de producto entregado no conforme	Archivo de pedidos y facturas	Cliente
		12. Seguimiento a reclamos por productos no conformes		
		13. Revisión y seguimiento a los pedidos faltantes.		
		14. Evaluar proceso		
		15. Realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora		

 <b>COLORFERRETERO</b>	<h2>MANUAL DE PROCESOS</h2> <p>MP – 01</p>
---	--

<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>OBJETIVO:</b> Verificar y confirmar los despachos que se realizan a los clientes, asegurando el cumplimiento de la entrega de los pedidos mediante un embalaje que garantice la conservación y preservación de los productos hasta la entrega oportuna a los clientes	<b>TIPO DE PROCESO:</b> Operativo  <b>LIDER DEL PROCESO:</b> Líder de Distribución.
---------------------	--	---

<b>RECURSOS</b>	<b>Humanos:</b> Transportadores, profesionales de bodega. <b>Infraestructura:</b> Equipo de computo, papelería, bodega, cajas. <b>Financieros:</b> presupuesto para actividades concernientes al proceso.	<b>REQUISITOS</b>	<b>ISO 9001:2008</b>  7.5.1 – 7.5.3 – 7.5.5 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5.
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Ver Listado Maestro de Documentos	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	Gestión Comercial Gestión de Compras Almacenamiento

<b>REGISTROS</b>	Ver Listado Maestro de Registros	<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</b>	Auditoria Interna. Informe Desempeño del Proceso. Evaluación del Proceso.
------------------	----------------------------------	----------------------------------	---

<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	Ver Indicadores de Gestión
--------------------------------	----------------------------



# MANUAL DE PROCESOS

MP – 01

<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	<b>OBJETIVO:</b> Administrar, evaluar y controlar el proceso Gestión Comercial y asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente.	<b>TIPO DE PROCESO:</b> Operativo <b>RESPONSLE:</b> coordinador de Ventas
------------------------------	--	--

PROVEEDOR	ENTRADAS DEL PROCESO	ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTE
Clientes  Proveedores  Todos los procesos del SGC	Inventario actualizado	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el plan de Mercadeo</li> <li>2. Realizar y actualizar portafolio de servicios y productos</li> <li>3. Realizar investigación de mercadeo para la organización.</li> <li>4. Buscar licitaciones, opciones de oferta y oportunidades de negocio</li> <li>5. Realizar visitas y comunicaciones a los clientes en diferentes zonas</li> <li>6. Tomar pedidos y realizar cotizaciones</li> <li>7. Modificaciones a contratos u ordenes de compra</li> <li>8. Realizar seguimiento a las ventas y comercialización de los productos y servicios que se ofrecen</li> <li>9. Legalizar contratos, licitaciones y ordenes de compra.</li> <li>10. Evaluar el proceso.</li> <li>11. Realizar seguimiento a la satisfacción del cliente</li> <li>12. Realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora</li> </ol>	Plan de Mercadeo	Todos los Procesos del SGC  Clientes  Proveedor  Alta Dirección
	Solicitudes de ofertas		Portafolio de productos y servicios	
	Licitaciones		Cotizaciones	
	Oportunidades de negocio		Licitaciones	
	Pedidos de los clientes.		Contratos, ordenes de compra	
	Lista de proveedores y clientes		Encuestas de clientes	
Informe de auditorias	Acciones Correctivas y preventivas			

 <b>COLORFERRETERO</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> MP – 01
---	--------------------------------------

<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	<b>OBJETIVO:</b> Administrar, evaluar y controlar el proceso Gestión Comercial y asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente.	<b>TIPO DE PROCESO:</b> Operativo <b>RESPONSLE:</b> Coordinador de Ventas
--------------------------	--	--

<b>RECURSOS</b>	<b>Humanos:</b> Profesional de Gestión Comercial, vendedores <b>Infraestructura:</b> oficinas, bodega, equipos de computo, personal, líneas telefónicas, internet. <b>Financieros:</b> Presupuesto para el desarrollo del proceso.	<b>REQUISITOS</b>	<b>ISO 9001:2008</b> 5.2 – 7.2 – 8.2.1 – 8.2.3 – 8.3 – 8.4 – 8.5
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Ver Listado Maestro de Documentos	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	Gestión de Compras Gestión Gerencial Talento Humano

<b>REGISTROS</b>	Ver Listado Maestro de Registros	<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</b>	Auditoria Interna. Informe Desempeño del Proceso. Evaluación del Proceso.
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	Ver Indicadores de Gestión		



**COLORFERRETERO**

## MANUAL DE PROCESOS

MP – 01

### TALENTO HUMANO

**OBJETIVO:** Administrar el talento humano de COLORFERRETERO con el objetivo de optimizar el funcionamiento de cada uno de los diferentes procesos en la prestación del servicio de recursos destinados a selección, capacitación y evaluación para los trabajadores.

**TIPO DE PROCESO:** Apoyo

**RESPONSABLE:** Líder Talento Humano

PROVEEDOR	ENTRADAS DEL PROCESO	ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTE
Todos los procesos	<p>Necesidad de personal.</p> <p>Necesidad de formación y capacitación.</p> <p>Necesidades de compra para todos los procesos</p> <p>Informe de Auditoria</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar necesidad de personal.</li> <li>Definir y actualizar Perfiles de cargo.</li> <li>Definir las competencias del persona.</li> <li>Realizar Procedimiento para la selección de personal, según necesidad.</li> <li>Realizar el procedimiento de contratación y legalizar el contrato</li> <li>Desarrollar Procedimiento de Inducción al personal contratado.</li> <li>Planear y Ejecutar cronograma de formación y capacitación para el talento humano.</li> <li>Evalúa la eficacia de las capacitaciones</li> <li>Realizar seguimiento a los planes de capacitación y formación</li> <li>Evaluar semestralmente el desempeño de los trabajadores.</li> <li>Desarrollar el Programa de Salud Ocupacional para mantener el ambiente de trabajo.</li> <li>Evaluar proceso</li> <li>Realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora</li> </ol>	<p>Contrato de Vinculación</p> <p>Personal Competente</p> <p>Personal capacitado</p> <p>Evaluación de Desempeño Talento Humano</p> <p>Informe Desempeño del Proceso.</p> <p>Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>	Todos los procesos.



**COLORFERRETERO**

## MANUAL DE PROCESOS

MP – 01

<b>TALENTO HUMANO</b>	<p><b>OBJETIVO:</b> Administrar el talento humano de COLORFERRETERO con el objetivo de optimizar el funcionamiento de cada uno de los diferentes procesos en la prestación del servicio de recursos destinados a selección, capacitación y evaluación para los trabajadores.</p>	<p><b>TIPO DE PROCESO:</b> Apoyo</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Líder Talento Humano</p>
-----------------------	--	--

<b>RECURSOS</b>	<p><b>Humanos:</b> Todo el talento humano de la organización.</p> <p><b>Infraestructura:</b> Recursos Tecnológicos y de comunicación (celulares, fax, Internet, computadores, programas informáticos), material de papelería, oficinas y equipos.</p> <p><b>Financieros:</b> Rubro asignado para el proceso.</p>	<b>REQUISITOS</b>	<p><b>ISO 9001:2008</b></p> <p>4.1 – 5.5 – 6.2 – 6.4 – 8.2.1 – 8.2.3 – 8.4 – 8.5.2 – 8.5.3.</p> <p><b>Legales</b></p> <p><i>Lineamientos técnicos de la empresa contratante.</i></p> <p><i>Código laboral (Ley 100 de 1993)</i></p> <p><i>Reforma Ley 72 de 1968</i></p>
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Ver Listado Maestro de Documentos	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	Todos los procesos

<b>REGISTROS</b>	Ver listado Maestro de Registros	<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</b>	<p>Auditorias Internas.</p> <p>Revisión por la Dirección.</p> <p>Informe Desempeño del Proceso.</p>
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	Ver Indicadores de Gestión		



**COLORTERRETERO**

# MANUAL DE PROCESOS

MP – 01

<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>OBJETIVO:</b> Establecer, controlar, asegurar y mantener la infraestructura necesaria para realizar las actividades de manera satisfactoria que afecten la calidad de los servicios y productos (Espacios de trabajo, equipos, hardware, software).	<b>TIPO DE PROCESO:</b> Apoyo  <b>RESPONSABLE:</b> Coordinador de Inventarios
------------------------	--	--

PROVEEDOR	ENTRADAS DEL PROCESO	ACTIVIDADES	SALIDAS DEL PROCESO	CLIENTE
Todos los procesos	<p>Necesidad de infraestructura.</p> <p>Necesidad de mantenimiento para infraestructura y equipo</p> <p>Listado de recursos para mantener la infraestructura adecuada</p> <p>Informe de auditorias</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar las actividades del proceso.</li> <li>2. Planificar cronograma de mantenimiento general.</li> <li>3. Planificar cronograma de Limpieza</li> <li>4. Definir e identificar la infraestructura existente.</li> <li>5. Realizar distribución de muebles y equipos de acuerdo a las necesidades de la organización.</li> <li>6. Realizar inventario de muebles y equipos</li> <li>7. Ejecutar cronograma de mantenimiento general.</li> <li>8. Ejecutar cronograma de limpieza</li> <li>9. Realizar seguimiento al programa de mantenimiento general.</li> <li>10. Presentar indicadores de Gestión.</li> <li>11. Evaluar proceso</li> <li>12. Realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora</li> </ol>	<p>Planes de Mantenimiento preventivo</p> <p>Cronograma de Limpieza</p> <p>Hoja de vida de equipos</p> <p>Programa de Mantenimiento</p> <p>Equipos e instalaciones adecuados para el servicio</p>	Todos los procesos.



**COLORFERRETERO**

## MANUAL DE PROCESOS

MP – 01

<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>OBJETIVO:</b> Establecer, controlar, asegurar y mantener la infraestructura necesaria para realizar las actividades de manera satisfactoria que afecten la calidad de los servicios y productos (Espacios de trabajo, equipos, hardware, software).	<b>TIPO DE PROCESO:</b> Apoyo  <b>RESPONSABLE:</b> Coordinador de Inventarios
------------------------	--	--

<b>RECURSOS</b>	<p><b>Humanos:</b> Líder de Inventario, Aseadoras, todo el personal</p> <p><b>Infraestructura:</b> Recursos Tecnológicos (Internet, computadores), material de papelería, oficinas, equipos.</p> <p><b>Financieros:</b> Rubro asignado para el proceso.</p>	<b>REQUISITOS</b>	<p><b>ISO 9001:2008</b></p> <p>6.1 – 6.3 – 6.4 – 7.1 – 8.1 – 8.4 – 8.5.1</p>
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Ver Listado Maestro de Documentos	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	Todos los procesos
<b>REGISTROS</b>	Ver listado Maestro de Registros	<b>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</b>	<p>Auditorías Internas.</p> <p>Revisión por la Dirección.</p> <p>Informe Desempeño del Proceso.</p>
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	Ver Indicadores de Gestión		



**COLORFERRETERO**

## MANUAL DE PROCESOS

MP - 01


### Control de documentos

	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Elaboró</b>	Claudia Carreño	Asistente de Calidad	12/07/2010
<b>Revisó</b>	Pablo Ardila	Jefe Administrativo	01/08/2010
<b>Aprobó</b>	Carolina Maldonado	Gerente	10/08/2010

### Control de Cambios

versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio	Aprobó
1	10/08/2010	Emisión del Documento	Gerente

## ANEXO C. CUADRO DE INDICADORES DE GESTION

	<b>FORMATO CUADRO DE INDICADORES DE GESTION</b> F003 – 02 Mejora Continua
---	---

OBJETIVO	PROCESO	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	META	FRECUENCIA
Planificar y seleccionar estrategias que permitan el logro de metas y proyectos de la organización.	GESTION GERENCIAL	Eficacia del Sistema de Gestion de Calidad	$\sum$ Requisitos cumplidos / total de requisitos	Porcentaje	90%	Anual
		Planeacion Organizacional	Numero de Actividades ejecutadas*100 / Numero Actividades Planificadas	Porcentaje	90%	Trimestral
Hacer seguimiento al desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoramiento de las acciones y objetivos estratégicos con los cuales se ha comprometido la Organización.	MEJORA CONTINUA	Cumplimiento de Auditorias Internas	Auditorias realizadas / Auditorias planeadas	Porcentaje	100%	Trimestral
		Seguimiento de Acciones Cerradas	Numero de Acciones cerradas / Total de Acciones a ejecutar	Porcentaje	100%	Semestral
Asegurar que los productos y servicios adquiridos para la organización cumplan con las especificaciones requeridas oportunamente en las cantidades requeridas y con precios favorables para su comercialización.	GESTION DE COMPRAS	Calificacion de proveedores	Sumatoria de las calificaciones / Num proveedores evaluados	Porcentaje	90%	Trimestral

	<b>FORMATO CUADRO DE INDICADORES DE GESTION</b> F003 – 02 Mejora Continua
---	---

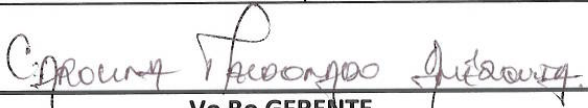
OBJETIVO	PROCESO	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	META	FRECUENCIA
Garantizar la conservación total de los productos y la calidad de los mismos desde el momento que ingresan a la bodega asegurando la preservación hasta la salida de estos	ALMACENAMIENTO	Control de Entrada y salida de Productos	Valor de productos que ingresan a la bodega / Valor de productos que salen de la bodega	Porcentaje	100%	Trimestral
Verificar y confirmar los despachos que se realizan a los clientes, asegurando el cumplimiento de la entrega de los pedidos mediante un embalaje que garantice la conservación y preservación de los productos hasta la entrega oportuna a los clientes	DISTRIBUCIÓN	Despacho de pedidos	Despachos satisfactorios / despachos totales	Porcentaje	90%	Trimestral
Administrar, evaluar y controlar el proceso Gestión Comercial y asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente	GESTION COMERCIAL	Satisfaccion del Cliente	Clientes satisfechos / clientes encuestados	Porcentaje	90%	Trimestral
		Análisis de Ventas	Ventas actuales - ventas periodo anterior	\$	> al periodo anterior	Mensual
		Visitas a Clientes	Numero de Visitas realizadas / Numero de visitas Planeadas	Porcentaje	100%	Trimestral



**COLORFERRETERO**



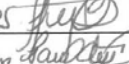
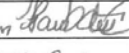
**FORMATO CUADRO DE INDICADORES DE GESTION**  
F003 – 02  
Mejora Continua

OBJETIVO	PROCESO	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	META	FRECUENCIA
Administrar el talento humano de COLORFERRETERO con el objetivo de optimizar el funcionamiento de cada uno de los diferentes procesos en la prestación del servicio de recursos destinados a selección, capacitación y evaluación para los trabajadores	TALENTO HUMANO	Capacitacion de personal	Evaluaciones satisfactorias / total de evaluaciones realizadas	Porcentaje	90%	Semestral
		Evaluacion de Desempeño	$\Sigma$ Resultados de Evaluacion de desempeño / total de trabajadores	Porcentaje	90%	Anual
Establecer, controlar, asegurar y mantener la infraestructura necesaria para realizar las actividades de manera satisfactoria que afecten la calidad de los servicios y productos (Espacios de trabajo, equipos, hardware, software).	INFRAESTRUCTURA	Cumplimiento del Programa de mantenimiento	Actividades ejecutadas / Actividades planeadas	Porcentaje	90%	Trimestral



**Vo Bo GERENTE**

**ANEXO D. REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES DEL SGC.**

 <b>COLORFERRETERO</b>		FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA F011 - 02 Mejora Continua			
EVENTO:		SGC ISO 9001: 2008			
ACTIVIDAD / TEMA:		Capacitación: Indicadores de gestión			
LUGAR:		Colorferretero			
FECHA:		Sep 18 / 2010		HORA: 2:00 Pm.	
RESPONSABLE:		Alejandra Cuneo		Cédula N°: 63554743	
Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	CARGO/EMPRESA /AREA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Maria Alejandra Diaz	39.721.954	Ventas	alejia.10@hotmail.com	M.Dica!
2	Julio Saavedra	91.315.321	Coord. Vent.	Julio.Saavedra@yahoo.com	JuSuw.
3	RAFAEL ESTUPIÑAN	91.292.642	MENSAJERO	---	RAFAELE.
4	Cesar Ivan Monca	1097991921	Bodega	sezar77@hotmail.com	
5	Hernando Bayona	13841673	Contador	Bayona.H@yahoo.es	
6	Pablo Antila	9127881	Jefe Admin	Antila.pablo@hotmail.com	
7	Maria Cecilia Cadena	37816.622	Talento. H	maricca@hotmail.com	M.Cadena
8	Cindy Inana Vargas	1.09866062	Recepcion	lhanita3332@hotmail.com	Cindy
9	LEONARDO JAIMES	91493850	VENTAS	LEOJAIMES21@GMAIL.COM	LEOJAIMES
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					




FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA  
F011 - 02  
Mejora Continua

EVENTO:	SEC ISO 9001:2008	
ACTIVIDAD / TEMA:	Socialización: Sistema de gestión de la calidad	
LUGAR:	Colorferrero	
FECHA:	Mayo 7 de 2010	HORA: 6:00 P.M.
RESPONSABLE:	Claricia Carreño	Cédula N°: 63554743

N°	NOMBRE Y APELLIDOS	N° DOCUMENTO	CARGO/EMPRESA /ÁREA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Cesar Juan Moncada	1097991921	Bodega	Serzar77@hotmail.com	
2	Hernando Bayona	13.841.673	Contador	Bayona.H@yahoo.es	
3	Pablo Ardila	912.71881	Jefe Admin	Ardila.pablo@hotmail.com	
4	LEONARDO JAIMES	91493850	VENTAS	LEOJAIMES21@GMAIL.COM	LEOJAIMES
5	Maria Cecilia Cardona	37.816.622	Talento H.	maracc@hotmail.com	
6	Fredy Gonzalez	13800014	Distribución	fgm192@gmail.com	
7	JUAN BAYONA	93.141.168	BODEGA	UBANCHO210@HOTMAIL.COM	
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

## ANEXO E. MANUAL DE CALIDAD

 <p><b>COLORFERRETERO</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b> Código: MQ -01</p>
--	--



# MANUAL DE CALIDAD

## COLORFERRETERO

MQ – 01  
Versión 01

Este documento impreso se considera copia no controlada



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. GENERALIDADES</b>	<b>4</b>
1.1. OBJETIVO	4
1.2. ALCANCE	4
1.3. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	4
1.4. CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	5
<b>2. RESEÑA HISTÓRICA</b>	<b>5</b>
<b>3. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL</b>	<b>7</b>
3.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN CON LA CALIDAD	7
3.2. MISION	8
3.3. VISIÓN	8
3.4. POLITICA DE CALIDAD	8
3.5. OBJETIVOS DE CALIDAD	9
3.6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	9
3.7. COMUNICACIONES	9
3.8. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	9
<b>4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL</b>	<b>10</b>
4.1. GENERALIDADES	10
4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	10
4.3. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	11
4.4. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	11
4.5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	12



4.6.	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	12
5.	ENFOQUE AL CLIENTE	13
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	13
6.1.	PROVISIÓN DE RECURSOS	13
6.2.	RECURSOS HUMANOS	13
6.3.	INFRAESTRUCTURA	14
6.4.	AMBIENTE DE TRABAJO	14
7.	PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	14
7.1.	PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	15
7.2.	REQUISITOS DEL CLIENTE	17
7.3.	COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES	17
7.4.	PROPIEDAD DEL CLIENTE	18
7.5.	COMPRAS	18
7.6.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18
7.7.	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO	18
7.8.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	19
7.9.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	19
7.10.	ANÁLISIS DE DATOS	19
7.11.	MEJORA CONTINUA	19
	ANEXOS	20



## **1. GENERALIDADES**

### **1.1. OBJETIVO**

El presente Manual describe el Sistema de Mejora Continua de COLORFERRETERO, de acuerdo con la norma NTC-ISO 9001-2008 y que se implementa a nivel nacional, mediante la adopción de los procesos del Mapa de Procesos.

Describir las generalidades del Sistema de Mejora Continua, que para COLORFERRETERO se denomina “Sistema de Mejora Continua”, junto con las definiciones del alcance, las exclusiones y la descripción y la interrelación entre sus procesos.

### **1.2. ALCANCE**

El alcance para el Sistema de Mejora Continua de COLORFERRETERO aplica para la prestación del servicio de Comercialización y Distribución de suministros de Ferrería en las líneas Automotriz, Arquitectónica, Industrial y Maderable.

### **1.3. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

El Sistema de Mejora Continua Institucional de COLORFERRETERO, excluye el numeral 7.3 Diseño y Desarrollo de la norma NTC ISO 9001:2008, debido a que no se realiza un diseño de producto puesto que se trabaja bajo los requerimientos del cliente.

El numeral 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición de la norma NTC ISO 9001:2008, ya que no existen equipos que requieran seguimiento y medición adscritos a COLORFERRETERO



#### **1.4. CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD**

Este Manual es parte fundamental de la estructura documental del Sistema de Mejora Continua. Así mismo, describe de forma general como dar cumplimiento a los requisitos aplicables en COLORFERRETERO, de acuerdo con lo establecido en la norma NTC – ISO 9001:2008.


El manual es un documento controlado y su manejo está establecido en el procedimiento “Control de Documentos y Registros”.

## **2. RESEÑA HISTÓRICA**

COLORFERRETERO es una empresa Santandereana dedicada desde el año 2006 a la comercialización de pinturas, artículos de ferretería y materiales de tipo industrial, automotriz, arquitectónica y maderable destacándose por la gran variedad de productos y servicios ofrecidos; brindando a los clientes la confianza y el respaldo tanto de la compañía como de las más prestigiosas marcas, ofreciendo así seguridad y calidad en el servicio.

Dispone de las primeras marcas de pintura: Pintuco, Caralz, Tonner, Terinsa, Sapolin etc., en toda la gama de colores de las cartas disponibles. También puede ofrecer el color exacto a la medida según orden de trabajo. Cuenta con la mayor variedad de accesorios y útiles, de las primeras marcas en su almacén y continuamente selecciona los mejores productos, proveedores y herramientas del mercado para ofrecer una amplia gama de soluciones para la industria y decoración de hogar.

Con 5 años de experiencia COLORFERRETERO ofrece soluciones a sus clientes permitiendo hoy en día garantizar disponibilidad de inventarios, cumplir con las

 <b>COLORFERRETERO</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> Código: MQ -01
---	--

entregas, brindar asesoría técnica especializada, ofrecer precios competitivos, y facilidades de crédito.

El desarrollo de la empresa se ha basado en su equipo humano, dispuesto a satisfacer las necesidades de los clientes y a brindarles la mejor atención. Un equipo que hoy llega a 19 personas y que trabaja en función del cliente, pensando siempre en ser una empresa líder en la comercialización del sector industrial.

El alto grado de calidad humana dentro de la organización permite brindar a la comunidad un excelente servicio, siempre pensando en que mañana hay que ser mejores.

El acompañamiento brindado por los proveedores durante estos años también ha sido fundamental. Se trata de un grupo de empresas selectas, de productos y marcas reconocidas, que han permitido prestar un buen servicio en la entrega de materiales de alta calidad, en el suministro oportuno y en tener siempre un inventario completo. Gracias a ellos puede prestar un mejor servicio a sus clientes.



### **3. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL**

Los funcionarios de COLORFERRETERO propenden por el mejoramiento de los procesos, establecidos en el Mapa de Procesos, siempre buscando el cumplimiento de la Política de Calidad y el alcance de los objetivos establecidos en el Sistema Mejora Continua.

#### **3.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN CON LA CALIDAD**

La dirección de COLORFERRETERO, consciente de la importancia de la calidad para responder a las exigencias del mercado y fortalecer su posicionamiento; se compromete con respaldo y liderazgo en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y con la mejora continua de su eficacia a:

- ✓ Comunicar a la institución la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- ✓ Planificar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Establecer la Política de Calidad.
- ✓ Asegurar que se establecen los objetivos de la Calidad.
- ✓ Llevar a cabo las revisiones por el Director.
- ✓ Definir los responsables de los procesos, estableciendo su responsabilidad y autoridad.
- ✓ Designar un representante de la dirección para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Conformar el Comité de Calidad, su estructura y funciones.
- ✓ Determinar alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad.



- ✓ Asegurar la disponibilidad de Recursos Humanos, Técnicos, Administrativos y Financieros requeridos para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008

**CAROLINA MALDONADO**

Gerente COLORFERRETERO

**3.2. MISION**

Somos una empresa comercializadora de pinturas y productos de alta calidad, cumpliendo con los estándares, normas y regulaciones de nuestro país, dirigido a entidades del sector automotriz, industrial y arquitectónico, soportados con el respaldo de las mejores marcas reconocidas a nivel nacional e internacional, capital humano comprometido y la mejora continua de los procesos, logrando la satisfacción de nuestros clientes.

**3.3. VISIÓN**

En el año 2015 COLORFERRETERO se posesionará en la Región de Santander, como uno de los principales proveedores en productos de ferretería y en la calidad de servicios mediante un excelente servicio al cliente brindando confianza y sentido de pertenencia en el mercado.

**3.4. POLITICA DE CALIDAD**

COLORFERRETERO se compromete a garantizar la satisfacción de las necesidades de sus clientes a través de personal calificado, la mejora continua de los procesos y alianzas estratégicas establecidas con los proveedores, garantizando la entrega de sus productos de ferretería de manera ágil y oportuna con asesoría, calidad garantizada y precios competitivos.



### **3.5. OBJETIVOS DE CALIDAD**

- ❖ Lograr la satisfacción de los clientes.
- ❖ Contar con personal altamente capacitado
- ❖ Garantizar la eficacia de los procesos, mediante la mejora continua.
- ❖ Garantizar la calidad requerida de materiales y servicios necesarios para la prestación del servicio
- ❖ Implementar mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad

### **3.6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

Para la implementación del Sistema de Mejora Continua, la Dirección de COLORFERRETERO ha nombrado un Representante de la Dirección, ha creado un Comité de Calidad, conformado por la Gerente, Jefe Administrativo, Contador y Asistente de Calidad. (Matriz de responsabilidades frente al sistema en el Anexo 1).

### **3.7. COMUNICACIONES**

La Dirección garantiza que se establezcan los medios y canales apropiados de comunicación interna y que ésta se efectúe considerando la eficacia del Sistema de Mejora Continua.

### **3.8. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

La Dirección establece la revisión del Sistema de Mejora Continua, en la Revisión por la Dirección, la cual se debe realizar una vez al año como mínimo, teniendo en cuenta:

- ❖ Los resultados de la auditoria.
- ❖ La retroalimentación del cliente.
- ❖ El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.



- ❖ El estado de acciones correctivas y preventivas.
- ❖ Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección.
- ❖ Los cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ❖ Las recomendaciones para la mejora.

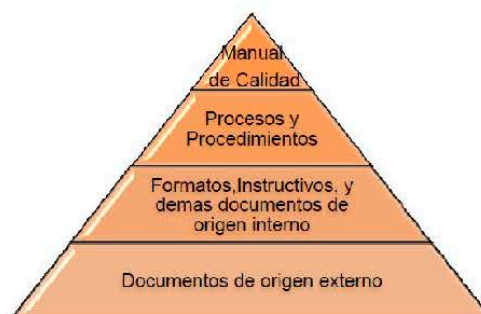
## **4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL**

### **4.1. GENERALIDADES**

El Sistema de Mejora Continua de COLORFERRETERO se establece, documenta e implementa, para garantizar la normalización y estandarización, para mejorar su eficacia. El Sistema está planteado desde la misión, visión, política, objetivos de calidad y los indicadores de gestión, los cuales reflejan el compromiso de la organización en busca de la satisfacción de nuestros Clientes.

### **4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

La estructura documental del Sistema está definida en cuatro niveles:





El Sistema de Mejora Continua, documentó y estableció, según los requisitos de la Norma NTC-ISO9001:2008, los procedimientos obligatorios aplicables a todos los procesos del Mapa de Procesos de COLORFERRETERO.

#### **4.3. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

Es responsabilidad de los líderes de proceso la creación, revisión, eliminación y actualización de los documentos del Sistema de Mejora Continua. El Comité de Calidad se encargará de su aprobación. El control y administración de los registros de COLORFERRETERO será de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros, en el que se indica:

- ❖ Revisar, actualizar y aprobar los documentos cuando sea necesario.
- ❖ Establecer su codificación y asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- ❖ Asegurar que la versión actualizada de los documentos se encuentren disponibles en los lugares de trabajo.
- ❖ Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- ❖ Asegurar que la clasificación de los registros, su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final aplica a los registros de COLORFERRETERO de acuerdo con las especificaciones del Listado Maestro de Documentos y Registros establecido por la Empresa.

#### **4.4. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME**

Es responsabilidad de los líderes de los procesos operativos asegurarse que el producto / servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifique y se controle



para prevenir su utilización o entrega no intencionada, para esto el Sistema de Mejora Continua de COLORFERRETERO estableció el procedimiento Producto no Conforme.

#### **4.5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

El Sistema de Mejora Continua ha establecido el Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas para identificar las acciones de mejora encaminadas a optimizar la capacidad de la Empresa para garantizar la respuesta institucional.

Las acciones de mejora se reflejan en acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de las No Conformidades reales y potenciales, de acuerdo al mismo Procedimiento, que establece:

- ❖ Identificar las No Conformidades reales o potenciales
- ❖ Determinar las causas de las No Conformidades.
- ❖ Determinar e implementar las acciones correctivas o preventivas necesarias.
- ❖ Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- ❖ Determinar la eficacia de las acciones correctivas o preventivas implementadas.

#### **4.6. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**

El Sistema de Mejora Continua cuenta con el procedimiento de Auditorías Internas. En este se establece la responsabilidad del programa de auditorías internas, la relación de los procesos a ser auditados y los funcionarios que participarán en el ciclo de auditorías, las que se realizan a intervalos determinados para verificar si el Sistema es conforme con las actividades planificadas por la Organización, frente a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008, del cliente, legales y de la organización.



## 5. ENFOQUE AL CLIENTE

Para COLORFERRETERO se determinan desde el punto de vista Misional los siguientes clientes:

- ❖ Toda persona que reciba servicios por parte de COLORFERRETERO, ya sea en comercialización de productos o prestación de servicios la cual se denominan Clientes Externos.
- ❖ Las empresas y sus trabajadores que reciben los servicios de nuestra organización.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

La Dirección asegura los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Mejora Continua, para el desarrollo de auditorías internas, toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora, estrategias de comunicación del sistema para lograr la conformidad con los requisitos del producto y la satisfacción del cliente.

### 6.2. RECURSOS HUMANOS

El personal de COLORFERRETERO realiza trabajos que afectan la calidad del servicio que se presta, por este motivo debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas a los cargos definidos en el manual de funciones. Por medio de las entrevistas y pruebas se asigna las personas competentes



quedando el registro Entrevista Selección Personal y la Carpeta de hoja de vida con los respectivos soportes

### **6.3. INFRAESTRUCTURA**

COLORFERRETERO asegura el mantenimiento de la infraestructura necesaria para los requisitos del servicio y establece los recursos necesarios para el sostenimiento tanto de la infraestructura física y tecnológica.

### **6.4. AMBIENTE DE TRABAJO**

COLORFERRETERO garantiza todos los elementos que permitan un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de las funciones en cumplimiento de su Misión.

## **7. PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Para asegurar la interrelación de los procesos y la operación eficaz de los mismos, COLORFERRETERO estableció la Cadena de Valor, Anexo 2, en la cual se dispuso tres niveles: los procesos Directivos, Procesos Operativos y Procesos de Apoyo, los cuales se describen a continuación.

- ❖ Procesos Directivos: Direccionan la organización.
- ❖ Procesos Operativos: Realizan la Operatividad la misión de la Empresa.
- ❖ Procesos de Apoyo: Soportan el cumplimiento de la misión de la Empresa.



### 7.1. PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La planificación para la prestación de los servicios se fundamenta en los lineamientos establecidos en el plan estratégico institucional de COLORFERRETERO y en la actualidad cuenta con los siguientes productos y servicios que ofrece a sus clientes:

#### LÍNEA AUTOMOTRIZ

- Acondicionadores
- Aerosol anticorrosivos
- Aerosol laca para rines
- Aerosol laca pintulacas
- Aerosol lacas fluorescentes
- Aerosol lacas policromadas
- Aerosoles altas temperaturas
- Bases
- Bases y masillas
- Cerasa y brilladores
- Colores originales de acrilac
- Disolvente para hornear
- Duretan auxiliares
- Impermeabilizantes vehículos
- Laca nitro para automóviles
- Lacas acrílicas para automóviles
- Masillas y sellos
- Pastas mateantes
- Perlados de acrilac
- Productos autos sinteco
- Siliconas
- Soldadura- carburo
- Soldadura- varilla

#### LÍNEA ARQUITECTÓNICA

- Acriltex
- Aerosol barniz
- Aerosol bases para lacas
- Barnices barnex
- Barnices uso interior
- Brocha mona
- Carquelados
- Caseína papagallo
- Dorado
- Esmalte acualux
- Esmalte doméstico
- Esmalte papagayo



- Esmalte doméstico
- Espátulas
- Estuco en pasta
- Estucos
- Impermeabilizante acrílico
- Intervinilo
- Koraza
- Línea constructor
- Murex
- Pintura negra para tablero
- Pintura verde para tablero
- Pinturama
- Pinturas anticorrosivas
- Plateado
- Rodillos
- Sintesolda
- Sintético pintulux
- Sliconite
- Viniltex
- Vitriflex

#### **LÍNEA INDUSTRIAL**

- Altas temperaturas
- Aluminios
- Aroflex
- Carnaza de carnaza
- Carnaza ingeniero
- Disolvente aroflex
- Disolvente pintucoat
- Esmaltes horneables
- Esmaltes martillados
- Lacas
- Pintucoat
- Pintu-glo
- Pintura asfáltica negra
- Pintura asfáltica negra
- Pintura tráfico
- Selladores

#### **LÍNEA MADERABLE**

- Bóxer
- Colpren
- Laca nitro madera
- Tapabocas
- Brocha mona
- Rodillos
- Cinta f3
- Cintas de enmascarar
- Cintas doble faz
- Estuco en pasta



- Estucos
- Estopa
- Lija agua venezolana
- Lijas abracol
- Selladores pintulaca
- Sistema catalizado
- Línea usos varios
- Hueso duro
- Impermeabilizantes vehículos
- Masillas y sellos
- Siliconas
- Sintesolda
- Disolvente aroflex
- Disolvente para hornear
- Disolvente pintucoat
- Estopa
- Thinner
- Acrílico

Además ofrece los siguientes servicios:

- Servicio de Colorimetría
- Asesoramiento en empresas y puntos de trabajo
- Reparto diario- Domicilio gratis
- Cotizaciones y condiciones
- Asesoramiento integral

## **7.2. REQUISITOS DEL CLIENTE**

Los requisitos relacionados con el cliente están determinados en los procesos operativos del Mapa de Procesos de la organización así: Gestión de Compras, Almacenamiento, Distribución y Gestión Comercial cuando aplique.

## **7.3. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES**

COLORFERRETERO ha establecido medios de comunicación internos y externos para la comunicación con el cliente como correo electrónico y vía telefónica



#### **7.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE**

COLORFERRETERO se encarga de cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización.

COLORFERRETERO identifica, protege y salvaguarda la propiedad del cliente refiriéndose a las compras que el cliente realiza hasta su entrega.

#### **7.5. COMPRAS**

Con el fin de asegurar la calidad en la adquisición de bienes y servicios, se ha establecido el proceso Gestión de Compras, en el cual describe su ejecución.

#### **7.6. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Para llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, la entidad direcciona su misión a través lineamientos claramente establecidos.

El seguimiento, control y mejora de los procesos se realiza de manera transversal en toda la organización de acuerdo a la normatividad.

#### **7.7. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO**

COLORFERRETERO garantiza la trazabilidad y el cumplimiento misional para el desarrollo y control de su gestión.

De igual manera garantiza la eficacia, en la prestación de sus servicios soportado en la mejora continua institucional.



#### **7.8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

COLORFERRETERO ha implementado el seguimiento y medición de los procesos del Mapa de Procesos, estableciendo diferentes mediciones con el fin de evaluar su capacidad y alcanzar los resultados planificados.

#### **7.9. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Para medir y garantizar la satisfacción del cliente, COLORFERRETERO cuenta con las diferentes mediciones que permiten conocer la percepción del cliente, realizar la retroalimentación y determinar las acciones de mejora.


#### **7.10. ANÁLISIS DE DATOS**

COLORFERRETERO garantiza la recopilación y análisis de los datos resultantes de su gestión para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

El seguimiento a los indicadores es responsabilidad de los líderes de los procesos y del Comité de Calidad, quien posteriormente presenta el consolidado en la Revisión por la Dirección para la toma de decisiones.

#### **7.11. MEJORA CONTINUA**

El Representante de la Dirección, el Comité de Calidad mejoran permanentemente el Sistema de Gestión de Calidad a través de la implementación de la política y los objetivos de calidad, el seguimiento a los resultados de las auditorías internas de calidad, el análisis de datos, la implementación de acciones correctivas y acciones preventivas, el análisis de los resultados de la Revisión por la Dirección y la presentación de los planes de mejoramiento.

 <b>COLORFERRETERO</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> Código: MQ -01
---	--

## ANEXOS

1. Mapa de Procesos
2. Matriz de Responsabilidades

### Control de documentos

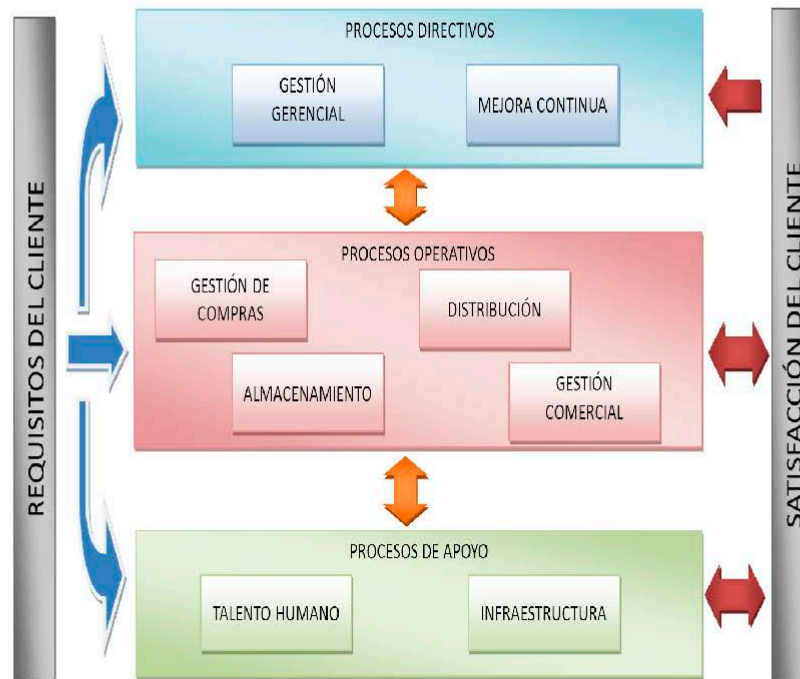
	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Elaboró</b>	Claudia Carreno	Asistente de Calidad	01/09/2010
<b>Revisó</b>	Carolina Maldonado	Gerente	10/09/2010
<b>Aprobó</b>	Pablo Ardila	Jefe Administrativo	18/09/2010


### Control de Cambios

versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio	Aprobó
1	18/09/2010	Emisión del Documento	Jefe Administrativo



### MAPA DE PROCESOS COLORFERRETERO



 <b>COLORFERRETERO</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> Código: MQ -01
--	--


### MATRIZ INTERRELACIÓN DE REQUISITOS

NTC ISO 9001 VERSION 2008		1	2	3	4	5	6	7	8	
		Gestión Gerencial	Mejora Continua	Gestión de Compras	Gestión Comerc	Almac en	Distri buc	Talento Human o	Infraestr	
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	4.1 REQUISITOS GENERALES		<b>R</b>	P	P	P	P	P	P	
	4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	4.2.1 GENERALIDADES	<b>R</b>	P	P	P	P	P	P	P
		4.2.2 MANUAL DE CALIDAD	<b>R</b>	P	P	P	P	P	P	P
		4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	P	<b>R</b>	P	P	P	P	P	P
		4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS	P	<b>R</b>	P	P	P	P	P	P
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		<b>R</b>							
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE		<b>R</b>	P	P	P	P	P	P	
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD		<b>R</b>	P	P	P	P	P	P	
	5.4 PLANIFICACIÓN	5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD	<b>R</b>	P	P	P	P	P	P	
		5.4.2 PLANEACIÓN DEL SISTEMA	<b>R</b>	<b>R</b>	P	P	P	P	P	
	5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	<b>R</b>	P	P	P	P	P	<b>R</b>	P
		5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	<b>R</b>							
5.5.3 COMUNICACIÓN		<b>R</b>	P	P	P	P	P	P	P	



**MANUAL DE CALIDAD**  
Código: MQ -01

	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	INTERNA								
		5.6.1 GENERALIDADES	R							
		5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	R	R	P	P	P	P	P	P
		5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	R	P	P	P	P	P	P	P
6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS		R	P	P	P	P	P	P	P
	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.1 GENERALIDADES							R	
		6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	P	P	P	P	P	P	R	P
	6.3 INFRAESTRUCTURA		P	P	P	P	P	P	P	R
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO								R	P
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		R	R	R	R	R	R	R	R
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1 DET. DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	R							
		7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	R							
		7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	R	R	P	P	P	P	P	P
	7.4 COMPRAS	7.4.1 PROCESO DE COMPRAS	P	P	P	P	P	P	P	P
		7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	P	P	P	P	P	P	P	P
		7.4.3 VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO	P	P	P	P	P	P	P	P
	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		R		R	R	R	R	R	P


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b> Código: MQ -01
---	--

		SERVICIO								
		7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD			R	R	R	R		
		7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE					R			
		7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	R	R	R	R	R	R	R	
		<b>8.1 GENERALIDADES</b>	R	R	P	P	P	P	P	
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		R	R	R	R			
		8.2.2 AUDITORIA INTERNA	P	R	P	P	P	P	P	
		8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	R	R	R	R	R	R	R	R
		8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO			R	R	R	R		
	<b>8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	R	R	P	P	P	P	P	P	
	<b>8.4 ANÁLISIS DE DATOS</b>	R	R	R	R	R	R	R	R	
	<b>8.5 MEJORA</b>	8.5.1 MEJORA CONTINUA	R	R	R	R	R	R	R	R
8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA		P	R	P	P	P	P	P	P	
8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA		P	R	P	P	P	P	P	P	

CONVENCIONES: PARTICIPA (P) RESPONSABLE (R)

\_\_\_\_\_  
Vo Bo. Gerente

## ANEXO F. PROCEDIMIENTOS CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

 <p><b>COLORFERRETERO</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>  P001 – 02  Mejora Continua</p>
--	---

**PROCESO: MEJORA CONTINUA**

**Objetivo:** Establecer los parámetros para la creación, revisión, actualización, eliminación y divulgación, de los documentos del Sistema de Mejora Continua así como el control y la administración de los registros de COLORFERRETERO.

**Responsable:** Asistente de Calidad

**Alcance:** Desde la identificación de la necesidad de la creación, modificación o anulación de documentos, hasta su disposición final.

**Generalidades:**

**Control de Documentos**

La elaboración, revisión, codificación y aprobación de los documentos del Sistema de Mejora Continua varía según el tipo de documento, como se presenta en este procedimiento.

La solicitud, creación modificación y anulación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad se debe realizar diligenciando el formato Notificación de Emisión o Anulación de Documentos para que el Comité de Calidad pueda evaluar la propuesta.

El control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se realiza a través del Listado Maestro de Documentos el cual será manejado exclusivamente por el líder del proceso de Mejora Continua.

El asistente de Calidad asegura que toda la documentación esté disponible a todos los trabajadores mediante la red que maneja la organización entre sus equipos.

Los documentos externos se refieren a la normatividad que le aplica a cada proceso. El control de los documentos externos que afectan directamente el servicio suministrado por COLORFERRETERO, se realiza utilizando el formato Listado de Documentos Externos, el cual presenta la siguiente estructura:

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	ENTIDAD QUE EMITIÓ EL DOCUMENTO	FECHA DE EXPEDICION	RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN	LUGAR DE ALMACENAMIENTO
----------------------	-------------------	---------------------------------	---------------------	------------------------------	-------------------------

Este documento impreso se considera copia no controlada

 <p><b>COLORFERRETERO</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>  P001 – 02  Mejora Continua</p>
--	---

Los documentos externos se revisan al menos una vez cada seis meses y esta revisión será registrada en una acta en la que serán partícipes el Comité de Calidad.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, excepto los formatos deben tener la siguiente anotación en el pie de página. "Este documento impreso se considera copia no controlada".

Para la identificación de los documentos del sistema se debe tener en cuenta las siguientes características:

**El encabezado de todos los documentos:**

 <p><b>COLORFERRETERO</b></p>	<p><b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>  Código - # de Proceso  Nombre del Proceso al que está asociado</p>
--	--

Teniendo en cuenta que se debe normalizar los documentos del Sistema Mejora Continua, se establece la siguiente codificación para su identificación y control. Esta codificación está relacionada con el proceso al cual soporta el documento:

La estructura general de la codificación consta de los siguientes caracteres alfanuméricos asignados de la siguiente manera:

- El primer carácter es de tipo alfabético y corresponde a la identificación del tipo de documento así:

- M:** Manual
- P:** Procedimiento
- I:** Instructivo
- G:** Guía
- F:** Formato

Los siguientes caracteres corresponden al consecutivo en la elaboración del documento dentro del proceso, iniciando con el 001.

- Los dos últimos caracteres son de tipo numérico y corresponden a los dígitos relacionados con el proceso al cual se asocia el documento, así:

Este documento impreso se considera copia no controlada

 <p><b>COLORFERRERERO</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>  P001 – 02  Mejora Continua</p>
--	---

- 01 = GESTIÓN GERENCIAL
- 02 = MEJORA CONTINUA
- 03 = GESTIÓN DE COMPRAS
- 04 = DISTRIBUCIÓN
- 05 = ALMACENAMIENTO
- 06 = GESTIÓN COMERCIAL
- 07 = TALENTO HUMANO
- 08 = INFRAESTRUCTURA

Esta codificación se ubicará en la parte superior del encabezado para todos los documentos.

Ejemplo: Un Formato para la "Notificación de emisión y anulación de documentos" se codificará: F005 - 02, donde:

F005: Es el quinto formato asociado a este proceso  
02: Es un documento correspondiente al proceso de mejora continua

- La codificación del Manual de Calidad será:

MQ – 01, en donde:  
MQ: Manual de Calidad.  
01: Corresponde a la versión del manual

- Codificación del Manual de Procesos

Es un documento único y su codificación en todos los casos será MP-01, en donde:

MP: es la identificación del Manual de Procesos  
01: Corresponde a la versión del manual

El Manual de Procesos contiene las siguientes partes para su registro:

Objetivo: Define el propósito general del documento, haciendo una breve descripción expresando lo que se persigue con el procedimiento

Tipo de Proceso: Se describe si el proceso es Estratégico, Operativo o de Apoyo.

Responsable: Corresponde al líder del proceso o persona encargada del funcionamiento del proceso dentro de las condiciones establecidas.

Proveedor: Es la Persona, área o proceso que entrega los elementos o documentos para el desarrollo de las actividades

Este documento impreso se considera copia no controlada

	<p><b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>  P001 – 02  Mejora Continua</p>
---	---

Entradas del proceso: Son los documentos requeridos para el desarrollo de las actividades del proceso en estudio.

Actividades: Se refiere brevemente cada una de las etapas requeridas para ejecutar el proceso.

Salidas del proceso: Corresponde al resultado que se obtiene del proceso desarrollado.

Cliente: Se registra el cargo correspondiente a la persona o personas que reciben el resultado obtenido del proceso.

Recursos: Se relaciona los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades: Los recursos pueden comprender según el caso, Recurso humano, equipo, maquinaria, materiales, recursos financieros.

Requisitos: Son las normas, procedimientos y/o instructivos requeridos como guías para el cumplimiento efectivo del proceso. Igualmente se debe incluir los numerales correspondientes a los requisitos aplicables de la norma NTC ISO 9001:2008.

Documentos de Referencia: Se refiere a todos los documento que involucren la ejecución de las actividades del proceso.


Procesos Relacionados: Se registra el nombre de los procesos necesarios para el desarrollo del proceso en forma efectiva y eficaz.

Registros: Se refiere a las evidencias que se demuestran en los formatos diligenciados en cada proceso.

Mecanismos de Seguimiento: Indica las diferentes maneras que cada proceso ejecuta para supervisar la eficacia de este.

Indicadores del proceso: Se determina el indicador que mide cuantitativamente el comportamiento y desempeño del proceso

- Cuando un documento o formato no especifique su versión indica que se encuentra en su versión inicial. Cuando el documento es modificado, en su encabezado se especifica la versión de la siguiente manera:

	<p><b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>  Código y # del Proceso  Nombre del Proceso al que está asociado</p>	<p><b>V-01</b></p>
---	---	--------------------

Este documento impreso se considera copia no controlada

 <b>COLORFERRETERO</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b> P001 – 02 Mejora Continua
---	--

-Todos los documentos deben tener los siguientes cuadros en la última página:

**Control de documentos**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaboró</b>			
<b>Revisó</b>			
<b>Aprobó</b>			

**Control de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Aprobó</b>

El control de documentos y control de cambios para los formatos solo se aplica en el original que reposa en la oficina de Mejora Continua.

**Control de Registros**

El control de los registros del Sistema de Gestión de Calidad se realiza a través del Listado Maestro de Registros el cual será manejado exclusivamente por el líder del proceso de Mejora Continua, en el cual se determinará las condiciones para la identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y la disposición final de los registros.

La identificación: Se establece a través del nombre y código definido.

El almacenamiento: Corresponde a Tradición Documental; en ella se establece si los registros se almacenan en soporte físico (original o copia) o si es en soporte electrónico.

Los registros generados se guardan en carpetas identificadas con el nombre de la actividad y organizadas alfabéticamente donde se mantienen en condiciones ambientales normales. Se cuenta con tres tipos de archivos:

Este documento impreso se considera copia no controlada

 <b>COLOFERRETERO</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b> P001 – 02 Mejora Continua
---	--

- Archivo Central que está ubicado en la oficina Administrativa,
- Archivo Dirección ubicado en la oficina de Dirección,
- Archivo Inactivo ubicado en la oficina de Calidad.

Cuando se estipule guardar información en medio magnético, se hará copia de seguridad cada 6 meses y conservarla con responsabilidad de la Dirección.

La recuperación: La consulta de los registros, se solicitará ante la persona encargada de dirigir el archivo central de la entidad, mediante oficio el cual incluye el visto bueno del directivo de la respectiva dependencia.

La retención: Corresponde al tiempo en archivo de gestión como en archivo central.

La disposición final, en el listado maestro de documentos se establece si es eliminación o conservación total o Archivo Inactivo, determinando el soporte físico o soporte electrónico.

#### Control de documentos


	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Elaboró</b>	Claudia Carreño	Asistente de Calidad	15/08/2010
<b>Revisó</b>	Carolina Maldonado	Gerente	02/08/2010
<b>Aprobó</b>	Pablo Ardila	Jefe Administrativo	13/09/2010

#### Control de Cambios

versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio	Aprobó
	13/09/2010	Emisión del Documento	Jefe Administrativo

Este documento impreso se considera copia no controlada

## ANEXO G. PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b> P003 – 02 Mejora Continua
---	---

### PROCESO: MEJORA CONTINUA

**Objetivo:** Planificar, implementar y ejecutar las auditorías internas de calidad, para realizar el seguimiento al sistema Integral de Mejora Continua Institucional.


**Responsable:** Asistente de Calidad

**Alcance:** Inicia con la elaboración del programa de auditorías internas de calidad y termina con el seguimiento de las acciones de mejora emprendidas..

#### Generalidades:

- Existirá un programa de auditorías internas en el cual se determinará objetivo, alcance, la responsabilidad, los recursos y los procedimientos de la auditoría. El cual es elaborado por la oficina de Calidad, el cual será presentado al Comité de Calidad de Mejora Continua para su aprobación.
- Los auditores internos no podrán auditar su propio proceso.
- En caso que no se cuente con el personal para realizar la auditoría establecida en el programa, esta será designada por el Representante de la Dirección.
- El líder del equipo Auditor debe remitir los siguientes documentos: las listas de chequeo a la asistente de mejora, en un término no mayor a quince (15) días hábiles.
- El auditado debe remitir el informe de auditoría y los Formatos de acciones preventivas, correctivas y mejora continua diligenciados con los planes de mejora y la evaluación de auditores, a la asistente de calidad, durante los diez (10) días hábiles después de ser recibidos.
- El perfil del auditor, determina la competencia necesaria para alcanzar los objetivos de la auditoría, se basa en su aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos mediante la educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia en auditorías, descritas en el perfil de Auditor Interno.
- La evaluación del equipo auditor será coordinada por la asistente de calidad y gerente de COLORFERRETERO.

Este documento impreso se considera copia no controlada

	<p><b>PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>  P003 – 02  Mejora Continua</p>
---	--

- Se debe enviar a la Dirección el informe de auditoría y los planes de mejora establecidos para solucionar las no conformidades reales o potenciales identificadas por los auditores y las evaluaciones de los auditores en un plazo no mayor a quince días después de haber recibido el informe de la auditoría y archivar en la oficina de calidad, con el fin de realizar el seguimiento a los planes de mejora presentados por los procesos auditados.

- Las No Conformidades serán cerradas por el auditor o por la persona designada para tal fin, por la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo en el momento que se cumplan las fechas establecidas en el plan de mejoramiento.

**EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

1. Elaborar el programa de auditorías de Calidad para COLORFERRETERO.
2. Presentar el programa de auditorías en la primera reunión del año del Comité de Mejora Continua Institucional
3. Revisar que el programa de auditorías cumpla con las diferentes expectativas de la administración y de las necesidades de la organización y aprobarlo por el Comité de Mejora Continua.
4. Seleccionar auditores internos del personal con el que cuenta COLORFERRETERO según el perfil, de no contar con suficientes auditores se debe solicitar a la Alta Dirección el apoyo respectivo.
5. Elaborar las comunicaciones para informar tanto a auditores como auditados del programa de las auditorías internas de calidad.
6. Revisar la documentación del proceso a auditar, el equipo auditor debe revisar además del proceso y los procedimientos que se va auditar, cualquier otra información pertinente, por ejemplo reportes de auditorías anteriores, no conformidades y detalles de las acciones correctivas.
7. Elaborar Plan de auditoría, en el cual debe constar de fecha y hora, lugar de la auditoría, el alcance de la auditoría que debe ser el mismo del programa de auditorías, los cargos de las personas que van hacer auditados y el nombre de los auditores.
8. Enviar el plan de auditoría a la persona líder del proceso y/o responsable del mismo a nivel regional que va hacer auditado. Si después de recibir el plan de auditoría, el auditado cree que debe realizarse modificaciones al plan por


Este documento impreso se considera copia no controlada

	<p><b>PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>  P003 – 02  Mejora Continua</p>
---	--

compromisos adquiridos anteriormente para la misma fecha, se debe responder al equipo auditor, en los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, con la sustentaciones respectivas, la fecha por parte del auditado solo se puede modificar una vez.

9. Elaborar la lista de requisitos o preguntas básicas que se deben plantear, con referencia tanto a la norma de Calidad, como a los pasos de y decisiones del procesos y /o de los procedimientos.
10. Realizar la reunión de apertura con el Líder del proceso y/o responsables a nivel regional, donde se presenta el equipo auditor, se revisa el alcance de la auditoria, así como el plan y se aclaran los detalles del mismo.
11. Ejecutar la auditoría interna según el plan presentado y utilizando de referencia las listas de chequeo elaboradas anteriormente. Esto puede llevarse a cabo en forma de entrevistas a las personas que desarrollan las actividades del proceso y/o procedimientos o mediante la observación de las mismas.
12. Elaborar las conclusiones de la auditoria para ser informados en la reunión de cierre
13. Documentar los hallazgos encontrados debidamente evidenciados en el formato de acciones preventivas, correctivas y mejora continua, según lo establecido en el procedimiento acciones preventivas y correctivas.
14. Elaborar informe de auditoría.
15. Realizar la reunión de cierre informando los puntos por resaltar tanto positivos como los hallazgos encontrados esto se registra con las conclusiones y/o observaciones que sean necesarias, el auditor debe entregar informe de auditoría con los formatos diligenciados de acciones preventivas, correctivas y mejora continua.
16. Archivar los documentos generados por la auditoria, ya sean de forma física o digital, para el control de registros del sistema y poder realizar por parte de la Alta Dirección y Mejora Continua, el seguimiento a los procesos y planes de mejoramiento respectivos.
17. Realizar el seguimiento por parte de Mejora Continua, de las fechas establecidas en los planes de mejoramiento, para informar al encargado del cierre de las mismas

Este documento impreso se considera copia no controlada

	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b> P003 – 02 Mejora Continua
---	---

18. Realizar el seguimiento de los planes de mejoramiento planteado para cerrar las no conformidades por parte de equipo auditor que realizo la auditoria o por el asignado por la Alta Dirección.
19. Preparar el informe anual de auditorías internas de la Regional para consolidar y entregar a la Alta Dirección.

**Control de documentos**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaboró</b>	Claudia Carreño	Asistente de Calidad	15/08/2010
<b>Revisó</b>	Carolina Maldonado	Comité de Calidad	02/08/2010
<b>Aprobó</b>	Pablo Ardila	Jefe Administrativo	13/09/2010

**Control de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Aprobó</b>
1	18/09/2010	Emisión del Documento	Jefe Administrativo

Este documento impreso se considera copia no controlada

## ANEXO H. PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

	<p><b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>  P004 – 02  Mejora Continua</p>
---	---

**PROCESO: MEJORA CONTINUA**

**Objetivo:** Identificar, registrar, tratar, controlar y realizar seguimiento a los aspectos que afectan la calidad del servicio en los procesos: Gestión de Compras, Almacenamiento, Distribución y Gestión Comercial, que no cumple con los requisitos especificados, para prevenir su uso, ocurrencia no intencional.

**Responsable:** Asistente de Calidad

**Alcance:** Este procedimiento comprende desde la identificación de los aspectos que afectan la calidad del servicio y/o del producto no conforme con las especificaciones definidas, hasta su tratamiento y su control.

**Generalidades:**

- El presente procedimiento se basa en el principio de que los aspectos que afectan la calidad, se pueden presentar durante la prestación de los servicios en los procesos Gestión de Compras, Almacenamiento, Distribución y Gestión Comercial.
- Entre los aspectos relacionados con el servicio que pueden causar variación dentro de los procesos y pueden generar aspectos que afectan la calidad, se identifican los relacionados en la tabla 1.

PROCESO	DESCRIPCION DEL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME
Gestión de Compras	Productos adquiridos por proveedores no confiables en el área Compras.
Almacenamiento	Producto en mal estado a causa de deterioro en bodega.
	Productos almacenados en mal estado sin la respectiva revisión de entrada.
Distribución	Producto entregado al cliente en mal estado
	Producto entregado al cliente retrasado.
	Producto deteriorado en tanto es entregado al cliente

Este documento impreso se considera copia no controlada

 <b>COLOFERRETERO</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b> P004 – 02 Mejora Continua
--	--

Gestión Comercial	Especificaciones del producto mal definidas.
	Comercialización con proveedores no certificados
	Personal no capacitado para iniciar procesos de comercialización.

• Cuando se genere un Servicio y/o Producto no Conforme (aspecto que genere traumatismo en el proceso), el responsable del proceso genera un tratamiento al servicio y/o producto no conforme identificado; si este tratamiento no elimina el servicio y/o Producto no conforme, se debe generar una acción correctiva y/o de mejora.

**EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

1. Identificar el Servicio y/o Producto no Conforme en los procesos operativos de acuerdo a lo dispuesto en la tabla1 y teniendo en cuenta las entradas establecidas para los aspectos que afectan la calidad del servicio.
2. Detectar si se presentan aspectos que afectan la calidad del servicio de manera reiterada en el trimestre
3. Informar al líder del proceso y/o responsable del proceso que presenta el hallazgo.
4. Registrar la descripción de los aspectos que afectan la calidad, el responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la frecuencia del suceso durante el trimestre en el formato control del producto o del servicio no conforme
5. Ejecutar el tratamiento establecido
6. Realizar el seguimiento para determinar si la acción que se tomo llevo a eliminar el Servicio y/o Producto no conforme
7. Verificar la efectividad del tratamiento y plasmarlo en el formato control del producto o del servicio no conforme
8. Si no fue eficaz el tratamiento, diligenciar el formato de Acciones Preventivas, Correctivas y/o de Mejora identificando la causa del Servicio y/o Producto no

Este documento impreso se considera copia no controlada

 <b>COLORFERRETERO</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b> P004 – 02 Mejora Continua
---	--

conforme, y de esta forma para determinar la causa raíz del mismo y establecer un plan de mejora que si sea eficaz.

9. Continuar con las actividades determinadas en el procedimiento Acciones Preventiva y Correctivas
10. Enviar los formatos al área de Mejora Continua para su archivo.
11. Actualizar el control de Servicio y/o Producto no conforme o Resultado de Acciones correctivas, preventivas o de mejora para la Revisión por la Dirección.

#### Control de documentos


	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Elaboró</b>	Claudia Carreño	Asistente de Calidad	15/08/2010
<b>Revisó</b>	Carolina Maldonado	Gerente	02/08/2010
<b>Aprobó</b>	Pablo Ardila	Jefe Administrativo	13/09/2010

#### Control de Cambios

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio	Aprobó
	13/09/2010	Emisión del Documento	Jefe Administrativo

Este documento impreso se considera copia no controlada

## ANEXO I. PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

 <b>COLORFERRETERO</b>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b> P002 – 02 Mejora Continua
---	---

### PROCESO: MEJORA CONTINUA

**Objetivo:** Determinar la metodología para la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora, para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales, registrar los resultados de las mismas, verificar su eficacia y prevenir su ocurrencia.


**Responsable:** Asistente de Calidad

**Alcance:** Inicia con la detección de una oportunidad de mejora hasta la consolidación del estado de las Acciones preventivas y Correctivas de COLORFERRETERO.

#### Generalidades:

- **Acción preventiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable
- **Acción correctiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- Las no conformidades reales o potenciales se pueden generar, por las siguientes fuentes:
  - Quejas y reclamos recurrentes del cliente.
  - Informes de Auditoría Interna o Externa.
  - Resultados de la Revisión por la Dirección.
  - Resultados de Análisis de Datos.
  - Resultados de las Mediciones de Satisfacción, Encuestas.
  - Mediciones de Procesos, Productos o Servicios, Indicadores.
  - Resultados de Autoevaluación.
  - Revisión de las necesidades y expectativas del cliente.
- El incumplimiento de un indicador de gestión durante su medición, generara una acción correctiva que deberá ser documentada por el líder del proceso o asistente de calidad.
- Los originales de las acciones preventivas, correctivas y de mejora reposaran en el proceso donde fue detectada, en el momento que sea cerrada deberá ser registrada su acción, para ser archivada en la carpeta respectiva y llevar el control de las mismas.
- Es responsabilidad del líder del proceso y/o asistente de calidad, el cumplimiento de las acciones de mejora establecidas en el tiempo indicado, para cerrar acciones preventivas, correctivas y de mejora.

Este documento impreso se considera copia no controlada


	<p><b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>  P002 – 02  Mejora Continua</p>
---	--

• La actualización de la matriz de control de acciones preventivas, correctivas y de mejora de COLORFERRETERO, es responsabilidad del líder de proceso y/o asistente de calidad, los cuales deben notificar las novedades del estado de las mismas, cada trimestre así: marzo 31, Junio 30, Septiembre 30 y diciembre 31, a la Alta Dirección para su consolidado.

**EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

1. Detectar la oportunidad de mejora
2. Diligenciar los datos identificados en el formato de acciones preventivas, correctivas y mejora, por parte de la persona que identifica la no conformidad, líder del proceso y/o asistente de calidad.
3. Analizar el tipo de acción a tomar que puede ser Acción Preventiva o Acción Correctiva o Acción de mejora. Si se requiere realizar acciones preventivas o correctivas se continúa con la actividad.
4. Si es acción correctiva o preventiva, Identificar la causa raíz de la no conformidad, por parte del Líder o asistente de calidad. Esto se puede realizar por los diferentes métodos como lluvia de ideas o espina de pescado.
5. Establecer las acciones a realizar para atacar la causa o las causas de la no conformidad, las cuales constituyen el plan de mejora.
6. Archivar el original de la acción correctiva y preventiva, en la carpeta del proceso, para su seguimiento y control.
7. Ejecutar el plan de mejora en las fechas establecidas por las personas designadas por el líder o responsables del proceso a nivel regional
8. Realizar el seguimiento a los diferentes planes de mejora, según las fechas establecidas para el cierre de las mismas.
9. Avisar o designar a las personas designadas para el cierre de las no conformidades según las fechas establecidas.
10. Verificar el cumplimiento de los planes de mejoramiento establecido para cerrar la no conformidad, por parte del auditor o de la persona designada para tal fin.

Este documento impreso se considera copia no controlada

	<p><b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>  P002 – 02  Mejora Continua</p>
---	--

11. Describir por parte del auditor o persona asignada, escribiendo claramente si la acción establecida se realizó y si fue eficiente con la fecha de cierre o en la que se recibe la evidencia para la misma.
12. Actualizar el control de AP y AC de COLORFERRETERO para la Revisión por la Dirección.

**Control de documentos**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaboró</b>	Claudia Carreño	Asistente de Calidad	15/08/2010
<b>Revisó</b>	Carolina Maldonado	Comité de Calidad	02/08/2010
<b>Aprobó</b>	Pablo Ardila	Jefe Administrativo	13/09/2010

**Control de Cambios**

<b>versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Aprobó</b>
	13/09/2010	Emisión del Documento	Jefe Administrativo

Este documento impreso se considera copia no controlada

## ANEXO J. FORMATO ENCUESTA SATISFACCION AL CLIENTE

	<b>FORMATO ENCUESTAS SATISFACCION AL CLIENTE</b> F005 - 06 Gestión Comercial										
<p>La siguiente encuesta es creada con la intención de mejorar para que Ud. se sienta cada vez mejor atendido aquí en COLORFERRETERO, por eso la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro servicio. Sus respuestas serán tratadas con la mas alta importancia, por eso nos interesa saber que grado de satisfacción tiene Ud. con respecto a nuestros servicios. Ayúdenos a mejorar</p> <p>Esta Encuesta dura Aproximadamente 10 Minutos, de antemano agradecemos por el tiempo que nos brinda para realizar esta encuesta</p> <p>Teniendo en cuenta la Siguiete Numeración como Parámetros de Niveles de Aceptación,</p> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Estado de Aceptación</th> <th style="text-align: center;">Nivel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Completamente Insatisfecho</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Insatisfecho</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Satisfecho</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Completamente satisfecho</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Responda la Siguietes Preguntas indicando con una X frente del nivel que sea acorde a su respuesta.</p>		Estado de Aceptación	Nivel	Completamente Insatisfecho	1	Insatisfecho	2	Satisfecho	3	Completamente satisfecho	4
Estado de Aceptación	Nivel										
Completamente Insatisfecho	1										
Insatisfecho	2										
Satisfecho	3										
Completamente satisfecho	4										
SATISFACCION GENERAL	SERVICIOS										
<p>1. Cuale es su Grado de Satisfacción General con respecto a los servicios que Presta su Ferreteria COLORFERRETERO</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>10. Dentro de los Servicios que presta su Ferreteria COLORFERRETERO ha la fecha, encuentra que esta cumple con los estándares mínimo para un establecimiento de este tipo?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input checked="" type="checkbox"/></p>										
<p>2. En comparación con el servicio que su Ferreteria COLORFERRETERO ofrece y el de otros establecimientos compendia su Grado de Aceptación es:</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	<p>11. El Servicio que presta su Ferreteria COLORFERRETERO de respuesta respóne a las necesidades y problemas de los usuarios?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>										
<p>3. Después de Utilizar los Servicios Ofrecidos en su Ferreteria COLORFERRETERO, la alternativa de compra de nuevo en este establecimiento estaría para Ud. en un grado de Aceptación:</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	<p>12. El Servicio que brinda su Ferreteria COLORFERRETERO, se adapta perfectamente a sus necesidades como usuario?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>										
TRATO PERSONAL	CALIDAD Y TIEMPO										
<p>4. Dentro de las Expectativas de Servicios que Ud. como usuario tenía al momento de la entrada a su Ferreteria COLORFERRETERO su Nivel de Aceptación después de la compra fue:</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>13. La Calidad de los Productos que Ud. a obtenido dentro de su Ferreteria COLORFERRETERO, cumplen con su estándares de Calidad mínimo?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>										
<p>5. El Personal que lo atendió presto la disposición necesaria para cubrir sus inquietudes y le brindó respuestas para la obtención del servicio que vino buscando?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	<p>14. El tiempo de Atención que le brinda su Ferreteria COLORFERRETERO que grado de Satisfacción le genere?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>										
<p>6. El Trato que el personal le brindó al momento de Atención fue considerado y amable?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	<p>15. Las instalaciones que ofrece su ferreteria COLORFERRETERO satisfacen las necesidades requeridas por Ud como Usuario?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input checked="" type="checkbox"/></p>										
<p>7. El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	<p>16. La relación Precio Calidad de los Productos que ha adquirido en su ferreteria COLORFERRETERO Presentan un nivel de Satisfacción de:</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>										
<p>8. Cuando acudió al Servicio que presta su Ferreteria COLORFERRETERO encontró la mejor solución según su necesidad?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	<p>17. Su experiencia dentro de las instalaciones de su ferreteria COLORFERRETERO y el servicio Prestado produjo un grado de satisfacción _____ para realizar recomendaciones a Amigos y Conocidos.</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>										
<p>9. El personal da una imagen de honestidad y confianza</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input type="checkbox"/></p>	<p>18. Ha observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las distintas visitas a su Ferreteria COLORFERRETERO</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p>										



FORMATO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CLIENTE  
F022 - 06  
Gestión Comercial

La siguiente encuesta es creada con la intención de mejorar para que Ud. se sienta cada vez mejor atendido aquí en COLORFERRETERO, por eso la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro servicio. Sus respuestas serán tratadas con la mas alta importancia, por eso nos interesa saber que grado de satisfacción tiene Ud. con respecto a nuestro servicios. Ayúdenos a mejorar

Esta Encuesta dura Aproximadamente 10 Minutos, de antemano agradecemos por el tiempo que nos brinda para realizar esta encuesta

Teniendo en cuenta la Siguiete Numeración como Parámetros de Niveles de Aceptación,

Estado de Aceptación	Nivel
Completamente Insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Satisfecho	3
Completamente satisfecho	4

Responda la Siguietes Preguntas indicando con una X en frente del nivel que sea acorde a su respuesta.

SATISFACCIÓN GENERAL		SERVICIOS	
1	<p>¿Cuál es su Grado de Satisfacción General con Respecto a los servicios que Presta su Ferreteria COLORFERRETERO?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	10	<p>Dentro de los Servicios que presta su Ferreteria COLORFERRETERO ha la fecha, encuentra que esta cumple con los estándares mínimos para un establecimiento de este tipo?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>
2	<p>En comparación con el servicio que su Ferreteria COLORFERRETERO ofrece y el de otros establecimientos ¿cual es su Grado de Aceptación?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	11	<p>El Servicio que presta su Ferreteria COLORFERRETERO da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>
3	<p>Después de Utilizar los Servicios Ofrecidos en su Ferreteria COLORFERRETERO, la alternativa de compra de nuevo en este establecimiento estaría para Ud. en un grado de Aceptación:</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	12	<p>El Servicio que brinda su Ferreteria COLORFERRETERO, se adapta perfectamente a sus necesidades como usuario?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>
TRATO PERSONAL		CALIDAD Y TIEMPO	
4	<p>Dentro de las Expectativas de Servicios que Ud. como usuario tenía al momento de la entrada a su Ferreteria COLORFERRETERO su Nivel de Aceptación, después de la compra fue:</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	13	<p>La Calidad de los Productos que Ud. a obtenido dentro de su Ferreteria COLORFERRETERO, cumplen con su estándares de Calidad mínimos?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>
5	<p>El Personal que lo atendió presto la disposición necesaria para cubrir sus inquietudes y le brindo respuestas para la obtención del servicio que vino buscando?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	14	<p>El tiempo de Atención que le brinda su Ferreteria COLORFERRETERO que grado de Satisfacción le genera?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>
6	<p>El Trato que el personal le brindo al momento de Atención fue considerado y amable?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	15	<p>Las instalaciones que ofrece su ferreteria COLORFERRETERO satisfacen las necesidades requeridas por Ud. como Usuario?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>
7	<p>El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	16	<p>La relación Precio Calidad de los Productos que ha adquirido en su ferreteria COLORFERRETERO Presentan un nivel de Satisfacción de?:</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>
8	<p>Cuando acudió al Servicio que presta su Ferreteria COLORFERRETERO encontró la mejor solución según su necesidad?</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	17	<p>Su experiencia dentro de las instalaciones de su ferreteria COLORFERRETERO y el servicio Prestado produjo un grado de Satisfacción _____ para realizar recomendaciones a Amigos y Conocidos.</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>
9	<p>El personal da una imagen de honestidad y confianza</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>	18	<p>Ha observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las distintas visitas a su Ferreteria COLORFERRETERO</p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 2 <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 3 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Nivel 4 <input type="checkbox"/></p>

## ANEXO K. PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS

	<b>FORMATO PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS</b> F001 - 02 Mejora Continua
---	--

<b>FECHA:</b>	Enero 13 de 2011
---------------	------------------


**Objetivo:** Verificar el grado de implementación del sistema integrado de mejora continua de todo el personal de la institución, de acuerdo con los criterios establecidos por la norma NTC ISO 9001:2008.

No. Aud.	Proceso a auditar	Auditores	MES											
			Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
<b>Ciclo # 1</b>														
1	Gestion Gerencial	Carolina Maldonado		X										
2	Mejora Continua	Claudia Carreño		X										
3	Gestion de Compras	Pablo Ardila		X										
4	Distribucion	Freddy Gonzalez		X										
5	Almacenamiento	Juan Bayona		X										
6	Gestion Comercial	Pablo Ardila		X										
7	Talento Humano	Maria Cecilia Cadena		X										
8	Infraestructura	Leonardo Jaimes		X										
<b>Ciclo # 2</b>														
10	Gestion Gerencial	Carolina Maldonado					X							
11	Mejora Continua	Claudia Carreño					X							
12	Gestion de Compras	Pablo Ardila					X							
13	Distribucion	Freddy Gonzalez					X							
14	Almacenamiento	Juan Bayona					X							
15	Gestion Comercial	Pablo Ardila					X							
16	Talento Humano	Maria Cecilia Cadena					X							
17	Infraestructura	Leonardo Jaimes					X							

  
 FIRMA AUDITOR LIDER

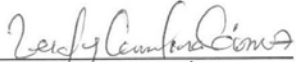
  
 FIRMA GERENTE

## ANEXO L. PLANEACION DE AUDITORIAS

	<b>PLAN DE AUDITORIA INTERNA</b>					
	VERSION: 2		FECHA DE VERSIÓN: 17/02/08		PAGINA 1	

Ciclo N°: 1		Auditoría N°: 1				
<b>OBJETIVO:</b> determinar si el Modelo de Mejora Continua, es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.				<b>ALCANCE:</b> Todos los procesos del Mapa de Procesos		
Documentos de Referencia: NTC ISO 9001:2008 Manual de procesos, Procedimientos, Listado Maestro de Documentos y Registros				<b>AUDITOR LIDER:</b> Leidy Carolina Gomez		
				<b>GRUPO AUDITOR:</b> Claudia Carreño		
<b>ÁREA(S) A AUDITAR:</b>		Todos los procesos de COLORFERRETERO				
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA:</b>		Carolina Maldonado			<b>Cargo:</b> Gerente	
<b>REUNIÓN APERTURA</b>		<b>Fecha</b> (DD-MM-AA)	<b>Hora</b>	<b>REUNIÓN DE CIERRE</b>	<b>Fecha</b> (DD-MM-AA)	<b>Hora</b>
		01-02-2011	8:00 AM		04-02-2011	5:00 PM
		<b>ENTREGA INFORME FINAL</b>				<b>FECHA</b> (DD-MM-AA)
						14-02-2011
<b>PROCESO</b>	<b>Fecha</b> DD-MM-AA	<b>Hora</b>		<b>Auditado</b>		<b>Auditor</b>
		<b>Inicial</b>	<b>Final</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	
Gestion Gerencial	01-02-2011	09:30 AM	11:30 AM	Carolina Maldonado	Gerente	Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño
Mejora Continua	04-02-2011	2:00 PM	4:00 PM	Claudia Carreño	Asistente de Calidad	Leidy Carolina Gomez
Gestion de Compras	01-02-2011	2:00 PM	4:00 PM	Pablo Ardila	Jefe Administrativo	Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño
Distribucion	02-02-2011	10:30 AM	11:00 AM	Freddy Gonzalez	Lider de Distribucion	Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño
Almacenamiento	02-02-2011	2:00 PM	4:00 PM	Juan Bayona	Coordinador de Bodega	Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño
Gestion Comercial	03-02-2011	09:30 AM	11:30 AM	Leonardo Jaimes	Coordinador de Ventas	Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño
Talento Humano	03-02-2011	2:00 PM	4:00 PM	Maria Cecilia Cadena	Lider Talento Humano	Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño
Infraestructura	04-02-2011	09:30 AM	11:30 AM	Julio Saavedra	Coordinador de Inventarios	Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño

  
 FIRMA AUDITOR LIDER

  
 FIRMA GERENTE



**PLAN DE AUDITORIA INTERNA**

VERSION: 2

FECHA DE VERSIÓN: 17/02/08


PAGINA 1

Ciclo N°: 2		Auditoría N°: 2						
<b>OBJETIVO:</b> determinar si el Modelo de Mejora Continua, es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.				<b>ALCANCE:</b> Todos los procesos del Mapa de Procesos				
<b>Documentos de Referencia:</b> NTC ISO 9001:2008 Manual de procesos, Procedimientos, Listado Maestro de Documentos y Registros				<b>AUDITOR LIDER:</b> Leidy Carolina Gomez				
				<b>GRUPO AUDITOR:</b> Claudia Carreño				
<b>ÁREA(S) A AUDITAR:</b> Todos los procesos de COLORFERRETERO								
<b>RESPONSABLE DEL ÁREA:</b> Carolina Maldonado		<b>Cargo:</b> Gerente						
<b>REUNIÓN APERTURA</b>		<b>Fecha</b> (DD-MM-AA) 12-04-2011	<b>Hora</b> 8:00 AM	<b>REUNIÓN DE CIERRE</b>	<b>Fecha</b> (DD-MM-AA) 15-04-2011	<b>Hora</b> 5:00 PM	<b>ENTREGA INFORME FINAL</b>	<b>FECHA</b> (DD-MM-AA) 25-04-2011
<b>PROCESO</b>	<b>Fecha</b> DD-MM-AA	<b>Hora</b> Inicial Final		<b>Auditado</b> Nombre Cargo		<b>Auditor</b>		
Gestion Gerencial	12-04-2011	09:30 AM	11:30 AM	Carolina Maldonado Gerente		Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño		
Mejora Continua	15-04-2011	2:00 PM	4:00 PM	Claudia Carreño Asistente de Calidad		Leidy Carolina Gomez		
Gestion de Compras	12-04-2011	2:00 PM	4:00 PM	Pablo Ardila Jefe Administrativo		Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño		
Distribucion	13-04-2011	10:30 AM	11:00 AM	Freddy Gonzalez Lider de Distribucion		Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño		
Almacenamiento	13-04-2011	2:00 PM	4:00 PM	Juan Bayona Coordinador de Bodega		Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño		
Gestion Comercial	14-04-2011	09:30 AM	11:30 AM	Leonardo Jaimes Coordinador de Ventas		Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño		
Talento Humano	14-04-2011	2:00 PM	4:00 PM	Maria Cecilia Cadena Lider Talento Humano		Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño		
Infraestructura	15-04-2011	09:30 AM	11:30 AM	Julio Saavedra Coordinador de Inventarios		Leidy Carolina Gomez Claudia Carreño		

*Leidy Carolina Gomez*  
FIRMA AUDITOR LIDER

*Carolina Maldonado*  
FIRMA GERENTE

## ANEXO M. EVIDENCIA REUNION DE APERTURA Y CIERRE DE AUDITORIAS

	<b>FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA</b> F011 - 02 Mejora Continua				
<b>EVENTO:</b>	Sistema Gestión Calidad ISO 9001:2008				
<b>ACTIVIDAD / TEMA:</b>	Reunión De Apertura - Auditoría Interna 1				
<b>LUGAR:</b>	Oficina Administrativa				
<b>FECHA:</b>	Febrero 2 de 2011				
<b>RESPONSABLE:</b>	Luzmila Carolina Gómez				
	<b>HORA:</b> 8:00 am				
	<b>Cédula N°:</b> 63555311				
N°	NOMBRE Y APELLIDOS	N° DOCUMENTO	CARGO/EMPRESA ÁREA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Claudia R. Carero	63554743	Practicante	claudior317@telcel.com	<i>[Firma]</i>
2	FRANCY GONZALEZ	91271286	Lider Distribucion		<i>[Firma]</i>
3	Pablo Adella	91341291	Jefe Administrativo		<i>[Firma]</i>
4	JUAN BAYONA	91327310	Coordinador Pedag.		<i>[Firma]</i>
5	Luis Sarmiento	91315321	COORDINADOR INGENIERIA		<i>[Firma]</i>
6	Mrs C. Cadena	37.754841	LIDRE TIT.		<i>[Firma]</i>
7	Leonardo James	71745724	COORDINADOR VMS.		<i>[Firma]</i>
8	CAROLINA YALCANTO	63561286	Coefe		<i>[Firma]</i>
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					



FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA  
F011 - 02  
Mejora Continua

EVENTO:	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008		
ACTIVIDAD / TEMA:	Cierre Auditoría Interna 1		
LUGAR:	Escuela de Sumos		
FECHA:	Feb 4 / 2011	HORA:	10:00 a.m
RESPONSABLE:	Leidy Carolina Gomez	Cédula N°:	63555311

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	CARGO/EMPRESA /ÁREA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Claricia R. Carreón	63554743	Practicante	claricion312@itc.edu.ec	Claricia R. Carreón
2	Pablo Arzola	91.344.291	Jefe Administrativo		Pablo Arzola
3	Freddy Gonzalez	91.508.367	L. Distribución		Freddy G.
4	Juan Bayona	91.327.310	Coordinador Pedagógico		Juan Bayona
5	Leonardo James	71.745.724	Coordinador UAS		Leonardo J.
6	MARIA O. CADENA	37.754.241	Líder TI		MARIA O. CADENA
7	Julio Saavedra	91.315.321	COORDINADOR INVENTARIO		Julio Saavedra
8	CAROLINA FALCÓNADO	63551285	Gerente		CAROLINA
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					



FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA  
F011 - 02  
Mejora Continua

EVENTO: SGC - ISO 9001: 2008					
ACTIVIDAD / TEMA: Reunión de Apertura - Auditoría Interna 2					
LUGAR: Sala de Juntas					
FECHA: Abril 12 / 2011					
RESPONSABLE: Ledy Gómez				HORA: 8:00 am	
				Cédula N°: 63555 311	
Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	CARGO/EMPRESA /ÁREA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Claudia R. Corzo	63554743	Pa. Asist. Gc	Claudia317@hotmail.com	Claudia R. Corzo
2	Pablo Ardila	91.341.291	Jefe Administrativo		Pablo Ardila
3	FREDDY GONZÁLEZ	91.509.367	L. Distribución		FREDDY G.
4	JUAN BAYONA	91.327.310	Coordinador Budgeta.		Juan Bayona
5	LEONARDO JAIMES	71.745.724	COORDINADOR VAS		Leonardo J.
6	MARIA C. OADENA	37.754.841	LIDER TH		MARIA C. OADENA
7	Julio Sadyedra	91 315 321	COORDINADOR INVENTARIO		Julio Sadyedra
8	AROLINA PALOMAR	63561286	Conte		AROLINA
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					




FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA  
F011 - 02  
Mejora Continua

EVENTO:	Sistema de gestión de Calidad ISO 9001: 2008		
ACTIVIDAD / TEMA:	Reunión cierre - Auditoría Interna 2		
LUGAR:	Sala de Junta		
FECHA:	Abril 15/2011	HORA:	4:30 P.M.
RESPONSABLE:	Leidy Carolina Gómez	Cédula N°:	63555311

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	CARGO/EMPRESA /ÁREA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Carla R. Carero	63554743	R. asist. calid.	CarlaR137@rotn	Carla R.
2	Pablo Ardila.	91 341.291	Jefe Administrativo		Pablo Ardila
3	FREDDY GONZALEZ	91 508 367	L. Distribucion		FREDDY G.
4	Juan Bayona.	91 327 310	Coordinador Ecología.		Juan Bayona
5	Leonardo James	71 745 724	Asesorador UHS		Leonardo J.
6	MARIA O. CADENA	37.754 811	LIDER TH.		MARIA O. CADENA
7	Julia Saavedra.	91 315 321	Asesoradora miembro.		Julia Saavedra
8	Carolina Fabrega	63554286	Gerente		Carolina
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

## ANEXO N. INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS


 <b>NARGO LTDA</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
	VERSION:1	FECHA DE VERSIÓN: 17/02/08	PAGINA 1

<b>1. INFORMACION GENERAL</b>		
<b>PROCESO (S):</b>		
Todos los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad		
<b>LOCALIZACIÓN</b> (especifique dirección o correo electrónico de los sitios visitados)		
COLORFERRETERO carrera 21 # 51 A-45 Barrio la concordia		
<b>ALCANCE:</b>		
El alcance de la auditoria incluye todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del COLORFERRETERO de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2008		
<b>REQUISITOS:</b>		
NTC ISO 9001:2008 – Mapa de Procesos – Manual de Calidad – Indicadores de Gestión.		
<b>LIDER DE PROCESO O RESPONSABLE DE RECIBIR LA AUDITORIA</b>		
<b>Nombre:</b>	Carolina Maldonado	
<b>Cargo:</b>	Gerente	
	<b>FECHAS</b>	<b>DURACIÓN (total días – auditor)</b>
<b>FECHAS DE EJECUCION DE LA AUDITORIA.</b>	Del 1 al 4 de Febrero de 2011	4 días
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Líder</b>	Leidy Carolina Gómez	
<b>Auditores</b>	Claudia Carreño	

<b>2 OBJETIVO</b>
Supervisar y Verificar la adecuada implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

<b>3 NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS</b>
---

N°	Num. de la norma de requisitos	Proceso	Descripción de la no conformidad
1	5.1	Gestión Gerencial	No se evidencia la comunicación por parte de la Alta Gerencia el compromiso que tiene ante el Sistema de Gestión de Calidad

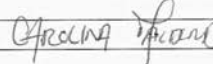
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		
	VERSION:1	FECHA DE VERSIÓN: 17/02/08	PAGINA 2

2	8.5.3	Mejora Continua	El registro de las acciones correctivas realizadas para las no conformidades identificadas en los procesos no cuenta con la respectiva evidencia de que su acción permitió eliminar la no conformidad.
3	4.2.3	Mejora Continua	Se evidencia que las versiones pertinentes a 8 formatos que se están registrando, no se encuentran actualizados en el Listado Maestro de Documentos.
4	4.2.2	Mejora Continua	Dentro del manual de Calidad no se evidencia registrado el alcance del sistema de gestión de la calidad de la Empresa
5	4.2.4	Mejora Continua	Se evidencia en 3 carpetas del proceso Distribución, documentos con enmendaduras y no son legibles.
6	8.1	Mejora Continua	No se evidencia el seguimiento, medición y análisis del proceso Gerencial durante el primer trimestre.
7	5.6.2	Mejora Continua	En el informe de Revisión por la Dirección no se evidencia que se tuvo en cuenta la entrada de cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad para su análisis
8	7.4.1	Gestión de Compras	No se evidencia la realización de la Evaluación de proveedores a 2 Empresas: IMCA - SERVICET
9	7.5.1	Almacenamiento	Se evidencia que de acuerdo a los controles existentes para asegurar la disponibilidad de elementos solicitados en la prestación del servicio, no es veraz con la realidad.
10	7.2.2	Almacenamiento	No se evidencia la planificación de la solicitud de elementos de acuerdo a los requerimientos del cliente.
11	6.2.2	Talento Humano	No se evidenció los registros apropiados con relación a educación de Leonardo Jaimes.
12	6.3	Infraestructura	No se evidenció el control de los equipos (computadores) existentes en la Empresa
13	6.3	Infraestructura	No se evidencia el seguimiento de las actividades que no se ejecutan al Plan de Mantenimiento General de la Empresa.


<b>4 ASPECTOS RELEVANTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa cuenta con personal comprometido en llevar a cabo el proceso de mejora continua.</li> <li>• Los líderes de los procesos demuestran el apoyo que reciben por parte de la Alta Dirección para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• La auditoría se desarrolló de acuerdo a lo planificado respetando los tiempos y procesos programados.</li> </ul>

<b>5 ASPECTOS POR MEJORAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener en cuenta que todo el personal debe estar más informado acerca de los cambios y actualizaciones de los procesos y del Sistema de Gestión de Calidad en general.</li> <li>• Ampliar los sistemas de comunicación entre los trabajadores y la Alta Gerencia.</li> <li>• Contar con la disponibilidad de espacios para reuniones de trabajo.</li> </ul>

Firma Auditor líder: 	Fecha: (14/02/2011)
--	---------------------

Firma de recibido a conformidad del Auditado: 	Fecha: (14/02/2011)
--	---------------------


## ANEXO O. FORMATO REVISION POR LA DIRECCION

	<b>FORMATO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b> F003 – 01 Gestión Gerencial
---	--

**FECHA:** Mayo 10 de 2011  
**OBJETIVO:** Revisar la implementación del SGC en cuanto a su conveniencia, adecuación y eficacia  
**ALCANCE:** Todos los procesos del SGC  
**ASISTENTES:** Carolina Maldonado    Pablo Ardila    Leonardo Jaimes  
 Maria Cecilia Cadena    Freddy González    Claudia Carreño  
 Julio Saavedra    Juan Bayona

POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD				
ELEMENTOS DE REVISION	ANALISIS	ACCIONES / FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Política de Calidad	<p><b>Conveniencia:</b> El SGC implementado y estructurado a través de los procesos. Esta estructura está fundamentalmente en coherencia con la Misión o propuesta de la Fundación.</p>	Continuar con la aplicación de los procesos  Hacer seguimiento (Junio 25 de 2011)	Asistente de Calidad  Jefe administrativo.	No aplica
Objetivos	<p><b>Adecuación:</b> Las actividades planificadas para la implementación y mantenimiento del SGC cubren los requisitos legales, reglamentarios, técnicos y los establecidos por los clientes y en la política de calidad.</p>			
	<p><b>Eficacia:</b> El SGC alcanza un 93.6% de eficacia, el cual se considera satisfactorio logrando resultados superiores a lo planeado. Ver anexo Eficacia del Sistema.</p>			

RESULTADOS DE AUDITORIA																																												
ELEMENTOS DE REVISION	ANALISIS	ACCIONES / FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS																																								
Informe Auditoría Interna	<p>Se realizó auditoría Interna de los procesos del 1 al 4 de febrero de 2011, arrojando 13 no conformidades dadas en auditoria, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>PROCESO</th> <th>ACCIONES CORRECTIVAS</th> <th>CERRADAS</th> <th>ABIERTAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTIÓN GERENCIAL</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>MEJORA CONTINUA</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>GESTIÓN DE COMPRAS</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>ALMACENAMIENTO</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>DISTRIBUCIÓN</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>GESTIÓN COMERCIAL</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>TALENTO HUMANO</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>INFRAESTRUCTURA</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: center;"><b>13</b></td> <td style="text-align: center;"><b>11</b></td> <td style="text-align: center;"><b>2</b></td> </tr> </tbody> </table>	PROCESO	ACCIONES CORRECTIVAS	CERRADAS	ABIERTAS	GESTIÓN GERENCIAL	1	1	0	MEJORA CONTINUA	6	5	1	GESTIÓN DE COMPRAS	1	1	0	ALMACENAMIENTO	2	1	1	DISTRIBUCIÓN	0	0	0	GESTIÓN COMERCIAL	0	0	0	TALENTO HUMANO	1	1	0	INFRAESTRUCTURA	2	2	0	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<p>Sensibilizar y capacitar con mayor intensidad al personal de la organización</p> <p>Implementar todos los procedimientos establecidos por la empresa y los obligatorios de la norma ISO 9001:2008</p> <p>Identificar acciones preventivas con mayor frecuencia.</p> <p>Reforzar la implementación adecuada de los</p>	Comité de Calidad  Personal de la empresa	Talento Humano
PROCESO	ACCIONES CORRECTIVAS	CERRADAS	ABIERTAS																																									
GESTIÓN GERENCIAL	1	1	0																																									
MEJORA CONTINUA	6	5	1																																									
GESTIÓN DE COMPRAS	1	1	0																																									
ALMACENAMIENTO	2	1	1																																									
DISTRIBUCIÓN	0	0	0																																									
GESTIÓN COMERCIAL	0	0	0																																									
TALENTO HUMANO	1	1	0																																									
INFRAESTRUCTURA	2	2	0																																									
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>2</b>																																									

 <b>COLORFERRETERO</b>	<b>FORMATO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b> <b>F003 – 01</b> <b>Gestión Gerencial</b>
--	--

	<p>Con este grafico se visualiza que Mejoramiento Continuo fue donde se obtuvo mayor numero de no conformidades.</p> <p>En cuanto a las observaciones se destaca la falta de familiarización con la terminología utilizada en la Norma ISO 9001:2000</p>	registros.		
--	--	------------	--	--

RETROALIMENTACION DEL USUARIO				
ELEMENTOS DE REVISION	ANALISIS	ACCIONES / FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Encuesta Satisfacción del cliente	Se realizó la encuesta de satisfacción del cliente obteniendo el 91,1% de satisfacción.	Continuar mejorando y brindando productos y servicios de calidad para la satisfacción de nuestros clientes	Todo el personal de COLORFERRETERO	Recurso asignado

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO																																
ELEMENTOS DE REVISION	ANALISIS			ACCIONES / FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS																										
Informe de Desempeño al proceso	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">PROCESO</th> <th style="text-align: center;">CUMPLIMIENTO</th> <th style="text-align: center;">META</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">GESTIÓN GERENCIAL</td> <td style="text-align: center;">91,6%</td> <td style="text-align: center;">90%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">MEJORA CONTINUA</td> <td style="text-align: center;">100%</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">GESTIÓN DE COMPRAS</td> <td style="text-align: center;">95,5%</td> <td style="text-align: center;">90%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</td> <td style="text-align: center;">100%</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DISTRIBUCIÓN</td> <td style="text-align: center;">96,2%</td> <td style="text-align: center;">90%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">GESTIÓN COMERCIAL</td> <td style="text-align: center;">98,7%</td> <td style="text-align: center;">93%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TALENTO HUMANO</td> <td style="text-align: center;">93,3%</td> <td style="text-align: center;">90%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">INFRAESTRUCTURA</td> <td style="text-align: center;">90,3%</td> <td style="text-align: center;">90%</td> </tr> </tbody> </table>	PROCESO	CUMPLIMIENTO	META	GESTIÓN GERENCIAL	91,6%	90%	MEJORA CONTINUA	100%	100%	GESTIÓN DE COMPRAS	95,5%	90%	ALMACENAMIENTO	100%	100%	DISTRIBUCIÓN	96,2%	90%	GESTIÓN COMERCIAL	98,7%	93%	TALENTO HUMANO	93,3%	90%	INFRAESTRUCTURA	90,3%	90%	<p>De acuerdo al cuadro anterior, todos los procesos alcanzaron las metas establecidas.</p>	<p>Analizar las variables que intervienen en la medición de los indicadores y presentar propuesta para reestructurarlos si es necesario.</p> <p>15/06/2011</p>	Asistente de calidad	No aplica
PROCESO	CUMPLIMIENTO	META																														
GESTIÓN GERENCIAL	91,6%	90%																														
MEJORA CONTINUA	100%	100%																														
GESTIÓN DE COMPRAS	95,5%	90%																														
ALMACENAMIENTO	100%	100%																														
DISTRIBUCIÓN	96,2%	90%																														
GESTIÓN COMERCIAL	98,7%	93%																														
TALENTO HUMANO	93,3%	90%																														
INFRAESTRUCTURA	90,3%	90%																														



**FORMATO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

F003 – 01  
Gestión Gerencial

**ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

ELEMENTOS DE REVISION	ANALISIS	ACCIONES / FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Acciones Correctivas y Preventivas	De las 19 acciones presentadas a la fecha hay 16 cerradas y 3 abiertas. Las acciones que se encuentran abiertas son las número 5, 7 y 10.	Hacer seguimiento y control a las acciones abiertas para evaluar su eficacia.	Asistente de calidad	No aplica

**ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE LA REVISION ANTERIOR**


ELEMENTOS DE REVISION	ANALISIS	ACCIONES / FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Revisión por la Dirección	No aplica ya que la presente revisión es la primera	Tener en cuenta el presente informe para la próxima revisión	Comité de Calidad	No aplica

**CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

ELEMENTOS DE REVISION	ANALISIS	ACCIONES/FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
-----	A la fecha no se presenta ningún cambio que afecte el Sistema de Gestión de Calidad Implementado	-----	-----	-----

**RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

ELEMENTOS DE REVISION	ANALISIS	ACCIONES/FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Informes de desempeño Recomendaciones para la mejora	Teniendo en cuenta las mejoras presentadas por cada líder de proceso, se decide implementar las que den valor agregado a la organización.	Continuar con la capacitación y sensibilización de personal en la implementación de procedimientos y actividades del SGC. Asignar una hora de tiempo a los líderes de proceso para que realicen sus informes de Desempeño.	Asistente de calidad Líderes de Proceso	

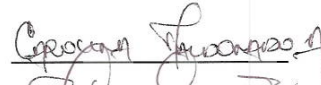
 <b>COLORFERRETERO</b>	<b>FORMATO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b> F003 – 01 Gestión Gerencial
---	--

		Mantener el cumplimiento de las actividades planeadas por cada cronograma estipulado.		
--	--	---	--	--

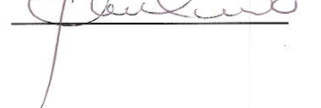
CONCLUSIONES
<p>El Sistema de Gestión de Calidad de COLORFERRETERO se encuentra en condiciones satisfactorias en todos los procesos implementados de acuerdo al objetivo principal que es la satisfacción de nuestros clientes, siguiendo los pasos de la Política de Calidad.</p> <p>Los aspectos que faltan por mejorar tendrán su adecuado seguimiento para fortalecer el SGC y poder progresar con nuestros objetivos.</p>

Dado por finalizado este reporte se la hará el seguimiento a cada una de las acciones tomadas como responsabilidad de la Gerencia y el asistente del Sistema de Gestión de Calidad.

- Gerente
- Asistente de Calidad


---


---





**COLORFERRERERO**

FORMATO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA  
F006 - 02  
Mejora Continua

**ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA**

CORRECTIVA  PREVENTIVA  PLAN DE MEJORAMIENTO

**FUENTE**

QUEJAS Y RECLAMOS <input type="checkbox"/>	AUDITORIA <input checked="" type="checkbox"/>	NC: <input type="checkbox"/>	Obs: <input type="checkbox"/>	FACTOR DE RIESGO <input type="checkbox"/>
RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE <input type="checkbox"/>	ANÁLISIS DE DATOS <input type="checkbox"/>			REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN <input type="checkbox"/>
MEDICIONES DEL PROCESO <input type="checkbox"/>	PRODUCTO NO CONFORME <input type="checkbox"/>			OTRAS CUALES <input type="checkbox"/>

PROCESO: ALMACENAMIENTO

NOMBRE RESPONSABLE DE LA ACCIÓN: JUAN BAYONA

**DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O MEJORA**

FECHA: 25 de Febrero de 2011

Se evidencia que de acuerdo a los controles existentes para asegurar la disponibilidad de elementos solicitados en la prestación del servicio, no es veraz con la realidad, incumpliendo con el requisito 7.5.1 de la NTC 9001:2008.

**DESCRIPCIÓN DE CAUSA RAIZ**

El inventario de los elementos no está actualizado debido a la desorganización de la Bodega  
Los elementos que se almacén en la Bodega no están debidamente organizados  
La infraestructura de la Bodega dificulta la organización adecuada de los elementos que ingresan

**ACCIONES A TOMAR**

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
1	Ejecutar la Metodología de las 5 S's para la Bodega	JUAN BAYONA	Mar- 10-2011
2	Adecuar la bodega con la compra de Estantes para organizar los elementos y clasificarlos	JUAN BAYONA	Jun- 15-2011
3	Organizar el inventario en los estantes y clasificarlo de acuerdo al tipo e ingreso	JUAN BAYONA	Jun- 20-2011
4	Actualizar el Inventario de las existencias de Bodega	JUAN BAYONA	Jul- 15-2011

**SEGUIMIENTO**

No	SEGUIMIENTO DE LA ACCION	FIRMA DEL RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	FECHA SEGUIMIENTO	EFICAZ SI O NO
1	Se organizó un plan de Clasificación y aseo en la Bodega	Claudia Carreño	Marzo/ 30/ 2011	si

LAS ACCIONES TOMADAS FUERON EFICACES?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

*JUAN B.*

Responsable de la Acción

*Claudia Carreño*

Auditor o Quien Analiza



FORMATO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA  
F006 - 02  
Mejora Continua

**ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA**

CORRECTIVA  PREVENTIVA  PLAN DE MEJORAMIENTO

FUENTE			
QUEJAS Y RECLAMOS	<input type="checkbox"/>	AUDITORIA <input type="checkbox"/>	NC: <input type="checkbox"/> Obs: <input type="checkbox"/>
RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	ANÁLISIS DE DATOS	<input type="checkbox"/>
MEDICIONES DEL PROCESO	<input type="checkbox"/>	PRODUCTO NO CONFORME	<input type="checkbox"/>
			FACTOR DE RIESGO
			REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
			OTRAS CUALES

PROCESO: INFRAESTRUCTURA

NOMBRE RESPONSABLE DE LA ACCIÓN: LEONARDO JAIMES

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O MEJORA

FECHA: 18 de Enero de 2011

Se corre el riesgo incumplir con el numeral 6.3 de la NTC ISO 9001:2008, ya que se pueden presentar incidentes de trabajo, por caídas, tropiezos, choques, entre otros, al no dejar espacios y áreas de circulación completamente libres de obstáculos y ordenados, que permitan el tránsito seguro del personal de mantenimiento dentro de la Empresa.

**DESCRIPCIÓN DE CAUSA RAIZ**

Existen elementos e inventario que obstaculiza el tránsito peatonal de los trabajadores.  
No se hace entrega inmediata a la bodega de los elementos que ingresan a la Empresa.  
No existe concientización por parte del personal para dejar las vías de tránsito libre de obstáculos.

**ACCIONES A TOMAR**

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
1	Recibir y organizar por parte de Bodega el mismo día que ingresan a la Empresa los elementos adquiridos.	JUAN BAYONA	Ene-18-2011
2	Realizar la señalización de tránsito peatonal por toda la infraestructura de la Empresa	LEONARDO JAIMES	Feb-22-2011
3	Realizar Inspecciones periódicas para mantener los espacios de tránsito libres de obstáculos.	LEONARDO JAIMES	Mar- 22-2011

**SEGUIMIENTO**

No	SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	FIRMA DEL RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	FECHA SEGUIMIENTO	EFICAZ SI O NO
1	Se evidencia que el almacenista ingresa a Bodega los elementos que llegan a la Empresa	Claudia Carreño	Marzo/ 30/ 2011	si
2	Se realizó la señalización peatonal con Pintura amarilla por toda la Empresa	Claudia Carreño	Marzo/ 30/ 2011	si
3	Se creó una lista de chequeo y el día 23 de marzo se realizó el primer seguimiento de espacios	Claudia Carreño	Marzo/ 30/ 2011	si

LAS ACCIONES TOMADAS FUERON EFICACES?

SI X

NO     

LEO JAIMES  
Responsable de la Acción

Claudia Carreño  
Auditor o Quien Analiza

# ANEXO Q. FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACION ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTION



## FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Página 1 de 7

La información que se incluya en este formulario es confidencial y tiene el propósito de conocer las características de su organización y de su sistema de gestión, con el fin de presentar una propuesta adecuada con las necesidades específicas de su organización. La oportunidad y exactitud en la información declarada permitirá planificar las actividades necesarias para la prestación del servicio.

**IMPORTANTE: POR FAVOR TENER EN CUENTA QUE SÓLO SE DEBEN DILIGENCIAR LOS ESPACIOS CORRESPONDIENTES A LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN EL NUMERAL 3 DE ESTE FORMULARIO.**

1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN :			
Razón Social	Comercialización y distribución de Productos de Ferrería		
Dirección para correspondencia	Cra. 21 # 51ª-45 La Concordia		
Teléfono / Fax	6522395		
Sitio Web			
Ciudad	Bucaramanga	País	Colombia
Gerente, Director o Representante legal	Julio Carreño Angarita		
Correo electrónico	colorferretero@hotmail.es		
Teléfono:	6522395		
Información sobre la identificación tributaria (NIT) o equivalente	13.800.014-3		

2 INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE DESIGNADO POR LA DIRECCIÓN.			
Nombre	Carolina Maldonado		
Cargo	Gerente		
Correo electrónico	colorferretero@hotmail.es		
Teléfono	318-5712229		
Dirección	Cra. 21 # 51ª-45 La Concordia		
Ciudad	Bucaramanga	País	Colombia

### 3 REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SERVICIO SOLICITADO.

Favor indicar con (X), el (los) servicio(s) de certificación de sistema de gestión solicitado(s).

REQUISITOS		REQUISITOS	
ISO 9001	X	ISO 28000	
ISO 14001		NTCGP 1000 (Colombia)	
OHSAS 18001		NCh 2728	
ISO 22000 (incluye plan APPCC)		NCh 2909	
ISO 27001		NTC 5555	
ISO 13485		ISO/TS 22002-1	
Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos APPCC (HACCP)		Responsabilidad Integral (Colombia)	

*Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).*

**4. INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.**

**4.1 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PRODUCTOS / SERVICIOS**

Describa en espacio de "Alcance propuesto", el alcance previsto del sistema de gestión para la certificación en términos de los procesos del negocio o los procesos de realización (los orientados al cliente) o misionales incluyendo las categorías genéricas de producto (materiales o servicios o software) y si es pertinente el mercado al cual se orienta.

Ejemplos:

- a. Diseño, manufactura, instalación y servicio de mantenimiento de refrigeradores para uso domestico e industrial.
- b. Producción y venta de tubería termoplástica para agua y gas.
- c. Diseño y prestación de servicio de pensiones voluntarias.

Nota: Favor tenga en cuenta que esta será la descripción del alcance que aparecerá en el Certificado otorgado por ICONTEC.

El alcance propuesto puede ser modificado como resultado de la auditoria etapa I.

**Alcance propuesto\*:** prestación del servicio de Comercialización y Distribución de suministros de Ferretería en las líneas Automotriz, Arquitectónica, Industrial y Maderable

**4.2 PRINCIPALES TIPOS DE CLIENTES (Ej.: Sector Petrolero, Sector Automotriz, Empresa de Ingeniería, etc.)**

Sector Automotriz, Arquitectónico, Maderable e industrial

**4.3 INFORMACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES.**

Por favor indicar en la siguiente tabla los requisitos legales y reglamentarios pertinentes para el alcance del sistema de gestión solicitado. (Por ejemplo: Buenas Prácticas de Manufactura, Reglamentos Técnicos, Leyes, Decretos, etc.)

Si es aplicable, incluya la relación de las licencias o permisos que requiere la Organización para el desarrollo de las actividades incluidas en el alcance del sistema de gestión propuesto.

Requisitos Legales y/o Reglamentarios pertinentes	
Tipo de documento (Ley, Decreto, Resolución, etc.)	Número y año

*Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).*

--	--

**4.4 INFORMACIÓN DE LAS AUTORIZACIONES EMITIDAS POR LA AUTORIDAD COMPETENTE.**

Si es aplicable, relacione y adjunte las autorizaciones (licencias, habilitaciones o permisos que requiere la Organización para el desarrollo de las actividades incluidas en el alcance del sistema de gestión propuesto) que evidencien el cumplimiento de los requisitos indicados en el numeral 4.3. *(Esta información es muy importante ya que al no tener vigentes licencias, habilitaciones u otros permisos de carácter obligatorio, las actividades de auditoría podrían verse afectadas).*

**4.5 INFORMACIÓN ACERCA DE LA ENTIDAD CONSULTORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN O MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN:**

Si la organización contrató servicios de un consultor o empresa de consultoría para la implementación o mantenimiento del sistema de gestión, por favor indique el nombre de la empresa y las personas contratadas

<b>Nombre de la entidad</b>	
<b>Consultor(es)</b>	

**4.6 INFORMACIÓN DE LOS SITIOS PERMANENTES CUBIERTOS POR LA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN.**

Indique la dirección completa y número de personas de cada uno de los sitios que están cubiertos por el alcance del sistema de gestión, indicando las actividades que se realizan en cada uno de ellos. (Incluya un anexo con los datos de los sitios, si es necesario)

SITIOS Lista de direcciones de todos los sitios a ser certificados	TIPO DE PERSONAL VINCULADO BAJO CUALQUIER MODALIDAD (INCLUYE TIEMPO COMPLETO, MEDIO TIEMPO, DE TEMPORADA, EN MISION Y CONTRATISTAS)	TOTAL	TURNOS (número de turnos)	Listar los principales procesos o funciones que se llevan a cabo en el sitio (Actividades del alcance, ver el numeral 4.1)
Sitio 1: Dirección:	Administrativo y Gerencial	2	1	Procesos: Gestión Gerencial – Mejora Continua – Gestión de Compras – Almacenamiento – Distribución - Gestión Comercial – Talento Humano – Infraestructura.
	Operativo	17	1	
Sitio 2: Dirección:	Administrativo y Gerencial			
	Operativo			
Sitio 3: Dirección:	Administrativo y Gerencial			
	Operativo			

*Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).*

<b>5 INFORMACIÓN ESPECIFICA POR ESQUEMA</b>		
Esta sección debe ser completada de acuerdo con la solicitud presentada en el numeral 3 de este formulario.		
<b>5.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001; ISO 13485; NTCGP 1000; NCh 2728; NTC 5555)</b>		
<b>5.1.1 PROCESOS DE ORIGEN EXTERNO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Para Sistema de Gestión de Calidad con el alcance propuesto en el numeral 4.1, ¿Se han determinado procesos de origen externo o subcontratado?		X
En caso afirmativo, indique cuales:		
<b>#</b>	<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
1		
2		
3		
4		
<b>5.1.2 EXCLUSIONES JUSTIFICADAS</b>		
Por favor indicar los requisitos de la norma solicitada, excluidos por la Organización para su Sistema de Gestión de la Calidad y la justificación para dichas exclusiones de acuerdo con los criterios establecidos en el numeral 1.2 de la norma.		
<b>REQUISITO</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>	
▪ 7.3	▪ No se realiza un diseño de producto puesto que se trabaja bajo los requerimientos del cliente	
▪ 7.6	▪ No existen equipos que requieran seguimiento y medición adscritos a COLORFERRETERO	
▪	▪	
Observaciones de la empresa:		

<b>5.2 SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL (ISO 14001)</b>	
Describa para cada uno de los sitios los aspectos e impactos significativos asociados con las actividades desarrolladas por la organización para cada uno de los sitios incluidos en el alcance de la certificación	
<b>SITIOS Y DIRECCIÓN</b>	Listar los principales aspectos e impactos asociados con las actividades del alcance, ver el numeral 4.1

Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).

5.3 SISTEMAS DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (OHSAS 18001)	
<b>Describa para cada uno de los sitios los peligros y riesgos para la seguridad y salud ocupacional asociados con las actividades desarrolladas por la organización para cada uno de los sitios incluidos en el alcance de la certificación</b>	
SITIOS Y DIRECCIÓN	Listar los principales peligros y riesgos asociados con las actividades incluidas en el alcance, ver el numeral 4.1

5.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS (ISO 22000) o requisitos APPCC o ISO/TS 22002-1			
<b>Describa para cada uno de los sitios los peligros para la inocuidad de los alimentos</b>			
SITIOS Y DIRECCIÓN	Listar los principales peligros para la inocuidad de los alimentos, ver el numeral 4.1	Número de Planes APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos - HACCP)	Líneas de producto

5.5 SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (ISO/IEC 27001)	
<b>Describa para cada uno de los sitios los riesgos significativos para la seguridad de la información para cada uno de los sitios incluidos en el alcance de la certificación</b>	
SITIOS Y DIRECCIÓN	Listar los principales riesgos para la seguridad de la información para las actividades incluidas en el alcance, ver el numeral 4.1

5.6 SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA CADENA DE SUMINISTRO (ISO 28000)	
<b>Describa para cada uno de los sitios las amenazas y riesgos para la seguridad en la cadena de suministro en cada uno de los sitios incluidos en el alcance de la certificación</b>	
SITIOS Y DIRECCIÓN	Listar las amenazas y riesgos para la seguridad en la cadena de suministro para las actividades incluidas en el alcance, ver el numeral 4.1

*Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).*



**FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN  
ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

Sitio 2: Dirección:	

6. INFORMACIÓN ESPECIFICA PARA SISTEMA DE GESTION INTEGRADA		
Su organización ha implementado el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con un modelo de sistema de gestión integrada?	SI	NO
<small>SGI: Sistema de Gestión Integrada, es aquel que tiene la misma orientación estratégica, comparte los mismos objetivos y, en sus procesos se gestiona el cumplimiento simultáneo de <u>dos o más</u> referenciales de sistemas de gestión soportados en la misma documentación. Esta condición de integración la verificará ICONTEC antes de establecer una propuesta del servicio, con el fin de adecuarse a las condiciones reales del Sistema de Gestión de la Organización.</small>		
Favor indicar con (X), cuales requisitos incluye su sistema de gestión integrado:		
<b>REQUISITOS</b>		<b>REQUISITOS</b>
ISO 9001		ISO 28000
ISO 14001		NTCGP 1000 (Colombia)
OHSAS 18001		NCh 2728
ISO 22000		NTC 5555
ISO 27001		ISO 13485

7. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA
Por este medio declaro que la información suministrada es cierta y válida y que la organización cumple con todos los requisitos legales aplicables, de acuerdo con la jurisdicción del país donde esta ubicada o donde suministra sus productos o servicios.
Nombre Gerente General ó Representante de la Dirección. _____

8. DOCUMENTOS ANEXOS		
<b>DOCUMENTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<small>Licencias, habilitaciones o permisos que requiere la Organización para el desarrollo de las actividades incluidas en el alcance del sistema de gestión propuesto.</small>		x
<small>Otros (especifique):</small>		

9. PREAUDITORIA Desea recibir un servicio de preauditoria antes de iniciar el proceso de certificación del sistema de gestión	<b>SI</b>	<b>NO</b> x
--	-----------	----------------

***Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).***



**FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN  
ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

Espacio Reservado para ICONTEC				
Fecha de Recepción	Responsable de la verificación de la información del solicitante para la revisión del contrato: Nombre y Firma del Ejecutivo de Cuenta	Fecha de verificación:	SECTOR IAF	Categorías de Producto (Solamente para Sistema de Gestión de Inocuidad de los alimentos)
Numero efectivo de personas				
Nota: Si se recibió este formulario por medio electrónico, sin la firma de un representante autorizado de la organización, la verificación de la información se realizó en forma presencial o telefónica en la fecha: _____				

Para los espacios en este formulario que no sean completados, se solicita colocar las letras N.A. (No aplicable).

## ANEXO R. CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR MATRIZ DOFA

### Análisis de situación (FODA)

Fortalezas	Desacuerdo	No acuerdo totalmente	Acuerdo
Tenemos un alto nivel de competitividad			
Tenemos los recursos financieros necesarios			
Somos el reconocido líder del mercado			
Tenemos buena reputación entre los proveedores			
Tenemos buena reputación con los clientes			
Tenemos una estrategia definida			
Tenemos costos más bajos que la competencia			
Tenemos mejor calidad que la competencia			
Adquirimos más productos nuevos que la competencia			
Tenemos adecuados procesos administrativos y comerciales			
Tenemos la estructura necesaria para desarrollar el negocio			
Tenemos el personal idóneo en cada puesto			
Conocemos perfectamente el mercado			
Tenemos la distribución optimizada			
Tenemos los mecanismos de control del negocio necesarios			
Tenemos la estructura de ventas necesaria			
Las ventas vienen creciendo de acuerdo al mercado			
La rentabilidad de la empresa es la esperada			
Tenemos mejores gerentes que la competencia			
La política comercial es la adecuada a la situación actual y es la mejor para nosotros			
No tenemos rechazos o devoluciones por calidad de productos			
El plazo de entrega es mejor que la competencia			
Hacemos la promociones necesarias			
OTRAS:			

### Análisis de situación (FODA)

Debilidades	Desacuerdo	No acuerdo totalmente	Acuerdo
No tenemos una clara dirección estratégica			
Nuestras instalaciones son obsoletas			
Tenemos una débil imagen en el mercado			
No tenemos el personal adecuado			
No tenemos Gerentes adecuados			
Tenemos una estrecha línea de productos			
No tenemos los recursos financieros necesarios			
No tenemos rentabilidad suficiente			

Tenemos costos relativos mayores que la competencia			
Continuamente tenemos problemas operativos			
Los proveedores no son adecuados			
El personal no está motivado			
No conocemos a fondo el mercado			
Nuestra fuerza de ventas no es la adecuada			
Tenemos demasiados rechazos o devoluciones de productos			
La facturación mensual viene decreciendo			
OTRAS:			

**Análisis de situación (FODA)**


Oportunidades	Desacuerdo	No acuerdo totalmente	Acuerdo
Hay un segmento del mercado que podemos atender y todavía no lo estamos haciendo			
Podemos adquirir nuevos productos para atender necesidades de los clientes			
Tenemos posibilidades de exportación			
Nuestra competencia está débil			
El mercado está creciendo			
Podemos desarrollar nuevos productos para mercados nuevos			
El mercado está cambiando hacia un mayor uso de nuestros productos			
Tenemos posibilidades de mejorar nuestros costos			
La situación económica del país mejorará en los próximos 2 años			
Mejorará el poder adquisitivo de nuestros clientes			
Podemos conseguir capital de riesgo a un interés atractivo			
Podemos mejorar procesos administrativos o comerciales			
Las barreras de entrada a la industria son altas			
OTRAS:			

**Análisis de situación (FODA)**

Amenazas	Desacuerdo	No acuerdo totalmente	Acuerdo
Competidores de bajo costo extranjeros están entrando al mercado			
El mercado no está creciendo de acuerdo a lo esperado			
Los clientes están cambiando sus costumbres en forma negativa al uso de nuestros productos			

Cambian las reglas de importación de productos competidores			
Los precios en general están bajando			
El mercado se está concentrando en pocos clientes			
Los proveedores tiene mayor poder de negociación			
La situación de nuestro mercado en particular está decayendo			
Está cambiando la tecnología de fabricación en el mundo			
Tenemos problemas de medio ambiente			
OTRAS:			

## ANEXO S. FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA PLANEACION ESTRATEGICA


	FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA F011 - 02 Mejora Continua				
EVENTO: <u>Planeación Estratégica</u>					
ACTIVIDAD / TEMA: <u>Elaboración matriz DOFA</u>					
LUGAR: <u>COIOPFERRETERO</u>					
FECHA: _____ HORA: <u>9:00 am</u>					
RESPONSABLE: <u>Claudia Corredo</u> Cédula N°: <u>60584773</u>					
N°	NOMBRE Y APELLIDOS	N° DOCUMENTO	CARGO/EMPRESA /ÁREA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	<u>Pablo Audita</u>	<u>91271881</u>	<u>depe adm/ivo</u>	<u>audita.pablo@netnet.net</u>	<u>[Firma]</u>
2	<u>CAROLINA MAUDONADO</u>	<u>63.561.296</u>	<u>GERENTE</u>	<u>carom84@hotmail.com</u>	<u>[Firma]</u>
3	<u>Fernando Bayona</u>	<u>13.841.673</u>	<u>Contacto</u>	<u>Bayonaf@yahoodes.com</u>	<u>[Firma]</u>
4	<u>Abelida Garcia</u>	<u>63545630</u>	<u>depe oped/iv</u>	<u>agarcia@netnet.com</u>	<u>[Firma]</u>
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

## ANEXO T. ACTA NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION DEL SGI


COLORFERRETERO

Nombramiento del Representante de La dirección del SGI		Acta No.	001
<b>Fecha</b>	16 de Abril de 2010		
<b>Inicio</b>	9:00 a.m.	<b>Finalización</b>	10:00 p.m.
<b>Lugar</b>	Oficina Colorferretero		
<b>Participantes:</b>			
Carolina Maldonado (Gerente)			
Pablo Ardila (Jefe administrativo)			
Claudia Rocío Carreño (Asistente de calidad)			
<b>Orden del día</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombramiento del representante de la dirección</li> <li>2. Definición de responsabilidades del Representante de la dirección</li> </ol>			
<b>Conclusiones</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Gerente General delegó la responsabilidad como Representante de la Dirección a Pablo Ardila (Jefe administrativo)</li> <li>2. Se estableció que el Representante de la Dirección responderá por:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse de que el SGI se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos de las normas.</li> <li>• Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGI para su revisión, incluyendo las recomendaciones para la mejora.</li> </ul> </li> </ol>			


Firman:

  
 Gerente General

  
 Jefe Administrativo


  
 Asistente de Calidad

## ANEXO U. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SGC

	<b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SGC</b> F007 – 02 Mejora Continua
---	--

Código	DOCUMENTO	Versión	Fecha de Aprobación	Fecha de Modificación	PROCESO
	<b>Manuales</b>				
MQ-01	Manuel de Calidad		Septiembre 21 de 2010		Gestión Gerencial
MP-01	Manual de procesos		Mayo 12 de 2010		Gestión Gerencial
	<b>Procedimientos</b>				
P001-02	Control de Documentos y Registros		Junio 01 de 2010		Mejora continua
P002-02	Acciones preventivas y correctivas		Junio 04 de 2010		Mejora continua
P003-02	Auditorias Internas de Calidad		Junio 11 de 2010		Mejora continua
P004-02	Control del Producto no conforme		Agosto 04 de 2010		Mejora continua
P001-03	Procedimientos de compras		Julio 07 de 2010		Gestión de Compras
P002-03	Procedimiento de contratación		Julio 13 de 2010		Gestión de Compras
	<b>Instructivos</b>				
I001-03	Generación de orden de compra		Julio 15 de 2010		Gestión de Compras
I001-04	Codificación de Productos		Julio 23 de 2010		Distribución
I002-04	Manejo de devoluciones a clientes		Julio 28 de 2010		Distribución
I001-07	Perfil de cargo: Gerente		Julio 14 de 2010		Talento Humano
I002-07	Perfil de Cargo: Jefe Administrativo		Julio 21 de 2010		Talento Humano
I003-07	Perfil de Cargo: Asistencia de Calidad		Julio 28 de 2010		Talento Humano
I004-07	Perfil de Cargo: Lider de Talento Humano		Septiembre 08 de 2010		Talento Humano
I005-07	Perfil de Cargo: Coordinador de Ventas		Septiembre 15 de 2010		Talento Humano
I006-07	Perfil de Cargo: Vendedores		Septiembre 22 de 2010		Talento Humano
I007-07	Perfil de Cargo: Lider de Compras		Septiembre 29 de 2010		Talento Humano
I008-07	Perfl de Cargo: Ayudante de bodega		Octubre 04 de 2010		Talento Humano
I009-07	Perfil de Cargo: Contador		Octubre 06 de 2010		Talento Humano
I010-07	Perfil de Cargo: Lider de Distribución		Octubre 12 de 2010		Talento Humano
I011-07	Perfil de Cargo: Auditor Interno		Octubre 20 de 2010		Talento Humano
I012-07	Perfil de Cargo: Coordinador de Inventarios		Octubre 20 de 2010		Talento Humano
I013-07	Perfil de Cargo: Aseadora		Octubre 20 de 2010		Talento Humano
I014-07	Entrenamiento y evaluación del entrenamiento		Octubre 26 de 2010		Talento Humano
I015-07	Evaluación de Desempeño del personal		Octubre 26 de 2010		Talento Humano
I016-07	Evaluación de la competencia del personal		Octubre 28 de 2010		Talento Humano
I017-07	Gestión del talento humano		Noviembre 01 de 2010		Talento Humano
I018-07	Inducción del personal nuevo o promovido		Noviembre 10 de 2010		Talento Humano
I019-07	Vinculación del personal		Noviembre 17 de 2010		Talento Humano
I020-07	Evaluación, selección y reevaluación de proveedor		Noviembre 24 de 2010		Talento Humano

## ANEXO V. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

	<b>LISTADO MAESTRO DE REGISTROS</b> F008 – 02 Mejora Continua
---	---

Código	DOCUMENTO	Versión	Fecha de Aprobación	Fecha de Modificación	PROCESO
	<b>Formatos</b>				
F001-01	Minuta de reunión		Mayo 18 de 2010		Gestión Gerencial
F002-01	Cronograma de Actividades del SGC		Mayo 26 de 2010		Gestión Gerencial
F003-01	Revisión del SGC por la dirección		Mayo 27 de 2010		Gestión Gerencial
F001-02	Programa de auditorías internas	01	Mayo 04 de 2010	Febrero 9 de 2011	Mejora continua
F002-02	Informe de auditorías		Mayo 07 de 2010		Mejora continua
F003-02	Cuadro de Indicadores de gestión		Mayo 12 de 2010		Mejora continua
F004-02	Control del producto o del servicio no conforme		Mayo 28 de 2010		Mejora continua
F005-02	Plan de auditoría		Junio 25 de 2010		Mejora continua
F006-02	Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas		Junio 29 de 2010		Mejora continua
F007-02	Listado maestro de documentos del SGC		Julio 02 de 2010		Mejora continua
F008-02	Listado de control de registros		Julio 7 de 2010		Mejora continua
F009-02	Hallazgos de auditoría		Julio 14 de 2010		Mejora continua
F010-02	Plan de Mejoras		Agosto 26 de 2010		Mejora continua
F011-02	Registro de asistencia		Agosto 31 de 2010		Mejora continua
F001-03	Cotización		Septiembre 09 de 2010		Gestión de Compras
F002-03	Seguimiento de cotizaciones		Septiembre 16 de 2010		Gestión de Compras
F003-03	Informe de ventas		Septiembre 23 de 2010		Gestión de Compras
F004-03	Seguimiento de Orden de Compra		Septiembre 31 de 2010		Gestión de Compras
F005-03	Reevaluación de Selección de proveedores		Septiembre 12 de 2010		Gestión de Compras
F006-03	Carta para proveedores		Octubre 20 de 2010		Gestión de Compras
F007-03	Factura		Noviembre 01 de 2010		Gestión de Compras
F001-04	Selección y evaluación de proveedores		Julio 29 de 2010		Distribución
F002-04	Hoja de vida de proveedores		Agosto 11 de 2010		Distribución
F003-04	Listado de herramientas		Agosto 19 de 2010		Distribución
F004-04	Entrega de herramientas		Agosto 26 de 2010		Distribución
F005-04	Orden de Trabajo		Agosto 31 de 2010		Distribución
F001-05	Seguimiento Posventa		Junio 25 de 2010		Almacenamiento
F002-05	Capacitación al usuario		Septiembre 3 de 2010		Almacenamiento
F003-05	Seguimiento de instalaciones entrega de productos		Septiembre 21 de 2010		Almacenamiento
F001-06	Listado de Clientes		Agosto 19 de 2010		Gestión comercial
F002-06	Listado de proveedores		Agosto 25 de 2010		Gestión comercial
F003-06	Seguimiento de quejas y reclamos		Septiembre 08 de 2010		Gestión comercial
F004-06	Acta de entrega		Septiembre 15 de 2010		Gestión comercial
F005-06	Encuesta de satisfacción del cliente		Septiembre 29 de 2010		Gestión comercial

F006-06	Seguimiento a clientes		Octubre 19 de 2010		Gestión comercial
F001-07	Evaluación de competencias		Julio 28 de 2010		Talento Humano
F002-07	Evaluación para la vinculación del personal nuevo		Agosto 10 de 2010		Talento Humano
F003-07	Inducción al personal nuevo o promovido		Agosto 17 de 2010		Talento Humano
F004-07	Solicitud de capacitación y/o entrenamiento		Agosto 24 de 2010		Talento Humano
F005-07	Evaluación de desempeño		Agosto 31 de 2010		Talento Humano
F006-07	Solicitud de personal		Agosto 10 de 2010		Talento Humano
F007-07	Plan de entrenamiento y/o capacitación		Agosto 17 de 2010		Talento Humano
F008-07	Entrega de dotación		Agosto 24 de 2010		Talento Humano
F009-07	Taller de Evaluación de la capacitación		Agosto 24 de 2010		Talento Humano
F001-08	Cronograma de mantenimiento		Octubre 04 de 2010		Infraestructura
F002-08	Revisión de Equipos		Octubre 12 de 2010		Infraestructura
F003-08	Control de inspecciones locativas		Octubre 20 de 2010		Infraestructura
F004-08	Hoja de vida de equipos de cómputo		Octubre 28 de 2010		Infraestructura
F005-08	Plan de Mantenimiento preventivo		Septiembre 14 de 2010		Infraestructura
F006-08	Hoja de vida de equipos y maquinaria		Septiembre 28 de 2010		Infraestructura

## ANEXO W. FORMATO ENCUESTA SATISFACCION AL CLIENTE

	<b>FORMATO ENCUESTA S SATISFACCION AL CLIENTE</b> FDS - 06 Gestión Comercial	V-01
---	--	------

<b>Empresa:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Nombre del Encuestado:</b>	<b>Cargo:</b>

Esta encuesta ha sido diseñada con el fin de lograr una mejora continua en la prestación de servicio de transporte de carga, por lo tanto es muy importante para nosotros conocer su opinión acerca de nuestros servicios.

Por favor marque con una **X** su respuesta frente a los aspectos a evaluar y escriba las observaciones adicionales, sabiendo que **1** es la calificación más baja y **5** es la calificación más favorable para cada pregunta.

- 1 Muy insatisfecho**
- 2 Insatisfecho**
- 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho**
- 4 Satisfecho**
- 5 Totalmente satisfecho**

ASPECTO A EVALUAR	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
1) La puntualidad en la prestación de servicio de Colorferretero						
2) La cantidad de productos entregados en el destino con respecto a la cantidad de productos recibidos en origen						
3) La oportunidad y cordialidad de la atención del personal de Colorferretero						
4) La puntualidad y conformidad de la facturación respecto a las condiciones pactadas entre el cliente y Colorferretero						
5) Las condiciones en que Colorferretero entrega la mercancía en relación a las condiciones en que la recibió.						
6) La forma en que se realiza la cobranza, en relación a la cordialidad y condiciones pactadas						

Si desea hacer un comentario adicional sobre algún aspecto de la empresa que le genere satisfacción o insatisfacción y que no aparece descrito en la encuesta, puede hacerlo a continuación:

---



---



---



---