

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
EN LA EMPRESA ARKITAL S.A.S. MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA
NORMA ISO 9001: 2008**

ELIMAR ROCHA SIMANCAS

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C
2013**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
EN LA EMPRESA ARKITAL S.A.S. MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA
NORMA ISO 9001: 2008**

ELIMAR ROCHA SIMANCAS

**Trabajo de grado para optar al título de
Ingeniera Industrial**

**DIRECTOR
VIANEY NARVAEZ
INGENIERA QUIMICA
ESPECIALISTA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C
2013**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Cartagena, Julio 8 de 2013

Cartagena de Indias D. T y C. 8 de julio de 2013

Señores:

COMITÉ CURRICULAR

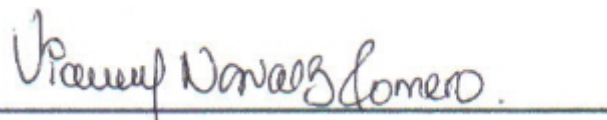
Programa de Ingeniería Industrial

La ciudad

Respetados Señores:

Por medio de la presente me permito someter a su consideración el proyecto de grado titulado **“Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa ARKITAL S.A.S. mediante la aplicación de la norma ISO 9001: 2008”** desarrollada por la estudiante Elimar Rocha Simanca, como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial, en la que me desempeñe cumpliendo la función de directora.

Atentamente,



VIANEY NARVAEZ

Cartagena de Indias D. T y C. 8 de julio de 2013

Señores:

COMITÉ CURRICULAR

Programa de ingeniería Industrial

La ciudad

Respetados Señores:

Por medio de la presente permito someter a su consideración el proyecto de grado de grado titulado **“Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa ARKITAL S.A.S. mediante la aplicación de la norma ISO 9001: 2008”**, realizada para optar al título de Ingeniero Industrial.

Atentamente,

Elimar Rocha Simancas

Cartagena de Indias D. T y C. 18 de junio de 2013

Señores:

COMITÉ CURRICULAR

Programa de Ingeniería Industrial

La ciudad

Respetados Señores:

Por medio de la presente manifestamos apoyo incondicional en el desarrollo del trabajo de grado titulado “Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa ARKITAL S.A.S. mediante la aplicación de la norma ISO 9001: 2008” desarrollado por la estudiante Elimar Rocha Simancas, para optar al título de Ingeniero Industrial.

Atentamente,

Diana franceschi

Gerente comercial y de diseño ARKITAL S.A.S

GLOSARIO

La mayoría de las definiciones mencionadas a continuación se han tomado como base de la norma ISO 9000:2005¹

Aglomerado: Material compacto compuesto por pequeños fragmentos o partículas de distintos materiales prensados y unidos con un aglutinante el aglomerado se emplea en la construcción y en carpintería.

Auditor: Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditoria interna ó auditoría de primera parte: Se realizan por, o en nombre de, la propia organización para la revisión por la dirección y otros fines internos, y puede constituir la base para la declaración de conformidad de una organización.

Auditorías externas ó auditorías de segunda y tercera parte: Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como las que proporcionan la certificación/registro de conformidad con las Normas ISO 9001 o ISO 14001.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características, inherentes cumple con los requisitos.

¹ICONTEC, Opcit, .pág. 7-20

Capacidad. Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para este.

Cantado: Proceso en la fabricación de muebles en madera en donde los cantos de la pieza son pasadas por una maquina llamada cantadora.

Caracterizaciones: Actividad que consiste en identificar las características de los procesos en una organización.

Cepillado: Es el proceso mediante el cual la madera en su estado natural es pasada por una maquina llamada cepilladora para poner la superficie uniforme

Chapilla: Láminas finas de madera que oscilan entre de 0,6 mm. Y 1,5mm de espesor aproximadamente

Control de la 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.

Eficacia. Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema.

Despiece: División en partes de un todo.

Documentos de soporte: documentos que cada proceso identifica, que ajenos a los determinados por el Sistema de Calidad, son necesarios para poder ejecutar correctamente la labor establecida.

Flexómetro: instrumento de medición el cual es conocido con el nombre de cinta métrica, con la particularidad de que está construido por una delgada cinta metálica flexible, dividida en unidades de medición, y que se enrolla dentro de una carcasa metálica o de plástico.

Granito: Roca constituida esencialmente por cuarzo, feldespato y mica. Mientras el término según los estándares de Unión Internacional de Ciencias Geológicas tiene una composición estricta, el término granito es a menudo usado dentro y fuera de la geología en un sentido más amplio incluyendo a rocas como tonalitas y sienitas de cuarzo.

Gestión de la calidad. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Indicadores: medida cuantitativa o la observación cualitativa que permite identificar cambios en el tiempo y cuyo propósito es determinar qué tan bien está

funcionando un sistema, dando la voz de alerta sobre la existencia de un problema y permitiendo tomar medidas para solucionarlo, una vez se tenga claridad sobre las causas que lo generaron.

Inspección. Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

Madera:Material duro y resistente que constituye el tronco de los árboles.

Mármol: Se denomina piedra natural a toda roca que pueda obtenerse en bloques o piezas de cierto tamaño que permitan su utilización o comercialización, por lo que sus propiedades constructivas deben mantenerse constantes a lo largo de sus etapas de transformación.

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Manual de funciones: Documento que contiene los perfiles de los cargos representados en el organigrama.

Manual de procedimientos: Documento donde se da una descripción de todos y cada uno de los procedimientos que integran el sistema de gestión de en una empresa

Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

No conformidad: Un no cumplimiento a un requisito.

Objetivo de la calidad. Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Plan de calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

Producto no conforme: Producto que no cumple con un requisito especificado o que no cumple con el valor esperado que se reporta en el análisis de datos.

Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Sensibilización: Aumento de la capacidad de sentir o experimentar emociones.

Subcontratistas: La persona física o jurídica que asume contractualmente ante el contratista, empresario principal, el compromiso de realizar determinadas partes o instalaciones de la obra, con sujeción al proyecto por el que se rige su ejecución.

Triplex: Es una lámina formada por un número impar de capas de maderas superpuestas, de tal forma que la dirección de las fibras entre dos capas adyacentes forman un ángulo recto. Las capas de madera son unidas por un proceso de presión y temperatura, mediante un adhesivo, creando un ensamble

integral con características de resistencia iguales o superiores a las de la misma madera.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración; Al considerar un producto, la trazabilidad puede estar relacionada con:

- El origen de los materiales y las partes;
- La distribución y localización del producto después de su entrega.
- La historia del procesamiento.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	18
OBJETIVOS	20
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	22
1.1 RESEÑA HISTORICA.....	22
1.2 LOCALIZACIÓN.....	23
1.3 TAMAÑO.....	24
1.4 ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	25
1.5 ORGANIGRAMA	25
1.6 PRODUCTOS	27
2. DIAGNÓSTICO CON RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	29
2.1 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA ARKITAL S.A.S.....	74
2.1.1 Numeral 4. Sistema de gestión de calidad.....	75
2.1.2 Numeral 5. Responsabilidad de la dirección.....	78
2.1.3 Numeral 6. Gestión de los recursos	82
2.1.4 Numeral 7. Realización del producto	86
2.1.5 Numeral 8: Medición, análisis y mejora	90
3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	94
3.1 MAPA DE PROCESOS	96
3.1.1 Procesos gerenciales	97
3.1.2 Procesos fundamentales.....	97
3.1.3 Procesos de soporte	97
3.2 POLÍTICA DE CALIDAD.....	109
3.3 OBJETIVOS DE CALIDAD	109
3.4 MANUAL DE CALIDAD	110
3.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	112
3.5.1 Caracterización de procesos.....	112
3.6 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD	115

3.7 INDICADORES DE GESTION	116
3.8 FORMATOS Y REGISTROS.....	116
4. PLAN DE IMPLEMENTACION	117
4.1 PLANEAR	117
4.1.2 Sensibilización	118
4.1.3 Identificación y revisión de los requisitos legales.....	118
4.1.4 Divulgación de perfiles	118
4.1.5 Nombrar un responsable de calidad	118
4.1.6 Detección de las necesidades de formación.....	119
4.2 HACER.....	119
4.2.1 Divulgación de procesos	119
4.2.2 Divulgación de procedimiento	119
4.2.3 Recopilación de indicadores.....	119
4.2.4 Evaluaciones de desempeño	120
4.3 VERIFICAR.....	120
4.3.1 Auditorías internas	120
4.3.2 Revisión por la dirección	121
4.4 ACTUAR	121
5. ANALISIS BENEFICIO/COSTO.....	122
5.1 EFECTO DE LA CALIDAD EN LOS INGRESOS Y EGRESOS	122
5.2 COSTOS DE CALIDAD	123
5.2.1 Costo De Prevención.....	123
5.2.2 Costo De Detección o Evaluación	123
5.3 COSTOS DE NO CALIDAD.....	123
5.3.1 Costo De Fallas Internas.....	123
5.3.2 Costo De Fallas Externas	123
5.4 COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN EN ARKITAL S.A.S.....	124
5.5 VENTAS ANUALES Y VENTAS PROYECTADAS	127
5.6 COSTOS DE NO CALIDAD EN ARKITAL S.A.S.....	127
5.7 COSTOS DE NO CALIDAD PROYECTADOS EN ARKITAL S.A.S.....	129

5.8 COSTOS DE CALIDAD PROYECTADOS EN ARKITAL S.A.S.....	129
5.9 EVALUACIÓN DE LA RAZÓN BENEFICIO/COSTO.....	130
5.9.1 Razón Beneficio/Costo.....	131
5.9.2 Valor Presente Neto.....	132
5.9.3 Conclusión De Evaluación Beneficio/Costo.....	133
CONCLUSIONES	134
RECOMENDACIONES.....	136
BIBLIOGRAFIA.....	137
ANEXOS	139

LISTA DE TABLAS

	Pag
Tabla 1. Escala de valoración.....	31
Tabla 2. Costos de implementación del sistema de gestión de calidad en ARKITAL S.A.S.....	126
Tabla 3. Ventas totales históricas y proyectadas.....	128
Tabla 4. Costos de no calidad año 2011.....	129
Tabla 5. Costos de no calidad año 2012.....	129
Tabla 6. Costos de no calidad proyectados en ARKITAL S.A.S.....	130
Tabla 7. Costos y Beneficios de calidad proyectados.....	131

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Procesos documentados.....	141
Anexo 2. Manual de calidad.....	270
Anexo 3. Manual de procedimientos.....	288
Anexo 4. Manual de funciones.....	356
Anexo 5. Matriz de despliegue estratégico.....	387
Anexo 6. Formatos y registros.....	389

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se enmarca dentro de las aplicaciones que conlleva diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 y aplicado a la empresa Arkital S.A.S. Esta norma establece los lineamientos y parámetros que debe cumplir una empresa, sujeto a unos estándares, para asegurar y garantizar que tanto sus procesos como sus productos cumplen con los requisitos necesarios que avalan o certifiquen unas buenas prácticas empresariales, generando confianza tanto en clientes internos como externos.

La característica principal para cumplir con los requerimientos que conduzcan al diseño e implementación de la norma se fundamenta en la mejora de los procesos y la estandarización de los mismos, generando un ordenado y llevadero control de estos, y monitoreando constantemente los diferentes cambios que establezcan óptimos resultados en el proceso y el producto.

Para llevar a cabo estos cambios, es necesario analizar toda la cadena productiva de la empresa, revisar cada uno de los puestos de trabajo, las funciones de cada área, las funciones de cada empleado, los tiempos del producto en cada estación de trabajo, los datos históricos de ventas, etc. Es evidente que se debe revisar muchas variables que afecten el funcionamiento interno y externo de la empresa, pero el resultado del esfuerzo genera proyección y progreso organizacional.

En la última década una de las herramientas de mayor impacto utilizada para el aseguramiento de la calidad en las organizaciones es la ISO 9001. La cual en la medida que sea implantada adecuadamente certifican estándares que le permiten a las organizaciones cumplir con parámetros que garanticen las diferentes dimensiones de la calidad, generando confianza y seguridad en los clientes,

representando una verdadera fortaleza que induce a conocer determinadamente sus requisitos si se pretende tener beneficios que le den un valor agregado a la empresa con respecto a la competencia².

Dentro de la metodología utilizada para el desarrollo de este trabajo, se tuvo en cuenta la investigación de tipo descriptiva, mediante la cual se realizó el diagnóstico de la situación actual de la empresa con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 en los diferentes procesos, permitiendo realizar el análisis e interpretación de los resultados y prosiguiendo a hacer el levantamiento de procesos teniendo en cuenta que no se alterara o modificara el desarrollo de las actividades si no que se dejaran directrices que contribuyeran a la adecuada ejecución de los procesos; para ello fue necesario aplicar técnicas como entrevistas tanto estructuradas (a través del cuestionario de evaluación para el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008) como no estructuradas de tipo informal, así como revisiones bibliográficas y observaciones directas.

Por ultimo vale la pena resaltar que en este trabajo se describe el problema sobre el cual parte esta investigación, los objetivos a alcanzar, el marco referencial, el diagnóstico realizado a la empresa y el diseño de la documentación a utilizar para la implementación del sistema de gestión de calidad, y al finalizar se muestran los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones.

²interpretación y aplicación de los Requisitos de ISO 9001:2008, Lic. Erick Méndezpag 3

OBJETIVOS

La realización del proyecto comprende el cumplimiento de los siguientes objetivos

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad, mediante los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 que permitan establecer las bases para la certificación en la empresa **ARKITAL S.A.S.**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa en relación al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Establecer mejoras a los procesos actuales de manera que se permita estandarizar los procedimientos no adecuados.
- Diseñar la documentación necesaria para el Sistema de Gestión de la Calidad y el buen funcionamiento de la empresa: Mapa de procesos, procedimientos (operativos, de soporte y mandatorios por la norma), instructivos, planes de calidad, registros, caracterizaciones de procesos con sus respectivos indicadores, manual de funciones, reglamento interno de trabajo, direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos de calidad, política de calidad e indicadores de gestión), manual de calidad y manual de procedimientos.

- Diseñar un plan de implementación del sistema de gestión de calidad y hacer seguimiento de la implementación del mismo para minimizar la ocurrencia de no conformidades.
- Realizar la evaluación financiera de la propuesta, teniendo en cuenta la relación Beneficio/Costo que implicará la implementación del sistema de gestión de la calidad.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 RESEÑA HISTORICA

D`MARMOLES LTDA. se constituyó y funcionó operativamente desde el año 2007, a inicios del 2011 se incluyó un nuevo socio el cual inyectó capital a la empresa para aumentar su competitividad, pero a pesar que creció en infraestructura y aumentaron las ventas, se trabajaba de manera artesanal y no existía trazabilidad en los procesos, lo que ocasionaba gastos innecesarios por reproceso, desperdicios, insatisfacción del cliente y una serie de inconvenientes derivados principalmente por no tener directrices claras para administrar los recursos y la falta de control en el proceso productivo.

La ausencia de una administración por proceso causó inconvenientes financieros a la organización, originando pérdidas significativas por lo cual los socios de esta decidieron iniciar una nueva etapa administrativa de la compañía, teniendo un cambio global a nivel institucional desde la razón social hasta sus procesos internos y con ello la forma como se ha venido trabajando, por todo lo anterior se cambió la razón social de la empresa a ARKITAL S.A.S.

ARKITAL S.A.S funciona operativamente desde el segundo periodo del 2011, y con el ánimo de cambiar la manera como estaba trabajando D`MARMOLES LTDA. Los fundadores de esta, se interesaron en la implantación del sistema de gestión de calidad como herramienta que ayude a romper los antiguos paradigmas con el fin de aumentar el uso de los recursos sin comprometer la satisfacción de los clientes. Lo que se puede ver reflejado al largo plazo en aumento de ventas, disminución en los costos y mayor competitividad.

1.2 LOCALIZACIÓN

ARKITAL S.A.S se encuentra localizada en Cartagena de Indias D. T. y C., Av. Pedro de Heredia Cl 31A No.48-25, Sector Boston. Se encuentra ubicada sobre una extensión de terreno de 600 m². La empresa está dividida en 3 secciones para el manejo de la producción, que tiene un área total de 300 m², equivalente a un 50% del tamaño de la planta, y se describen de la siguiente manera

- a) **Área de carpintería:** En esta área se encuentran localizadas todos los recursos necesarios para poder transformar la madera o el aglomerado en productos en proceso, esta área ocupa el 66% del área de producción, equivalente a una extensión de 200m². Se subdivide en 2 grandes grupos, en el primero se localizan toda la maquinaria utilizada para la transformación de madera y/o triplex, esta maquinaria solo es manipulada por personas con alto grado de experiencia, la otra área está destinada para el corte, enchapado y armado de los productos hechos en materiales aglomerados o de madera prensada (Tropikor o MDF) este último grupo el 80% de las veces no necesita pintarse pues el material ya viene listo.
- b) **Área de pintura:** Esta área está constituida por 3 partes, ocupando una extensión de 40 m², la primera es donde inicia todo el proceso de pulido de piezas, la otra parte inicia el proceso de pintar, en esta área hay 2 extractores las cuales son fundamentales para el acabado, y la tercera área es donde ponen a secar las piezas.
- c) **Área para el mármol:** Esta sección cuenta con un área de 60 m², aquí se corta y pule el mármol, por lo general los acabados se realizan en las instalaciones del cliente.

1.3 TAMAÑO

Según el número de empleados se puede clasificar como pequeña empresa pues estas compañías se identifican debido a que tienen entre 1 y 50 trabajadores, Para el caso de ARKITAL S.A.S, de acuerdo a información suministrada por la empresa se distribuyen de la siguiente manera:

AREA	TIPO DE OFICIO	CANTIDAD
ADMINISTRATIVA	GERENTE GENERAL	1
	GERENTE COMERCIAL	1
	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	1
	COORDINADOR DE CALIDAD	1
	ASISTENTE GENERAL	1
	CONTADOR	1
	AUXILIAR DE DISEÑO	1
	TOTAL	29 EMPLEADOS
OPERATIVOS	CARPINTEROS	13
	MARMOLEROS	2
	PINTORES	5
	SERVICIOS GENERALES	1
	SUPERVISOR DE CALIDAD Y PRODUCCION	1

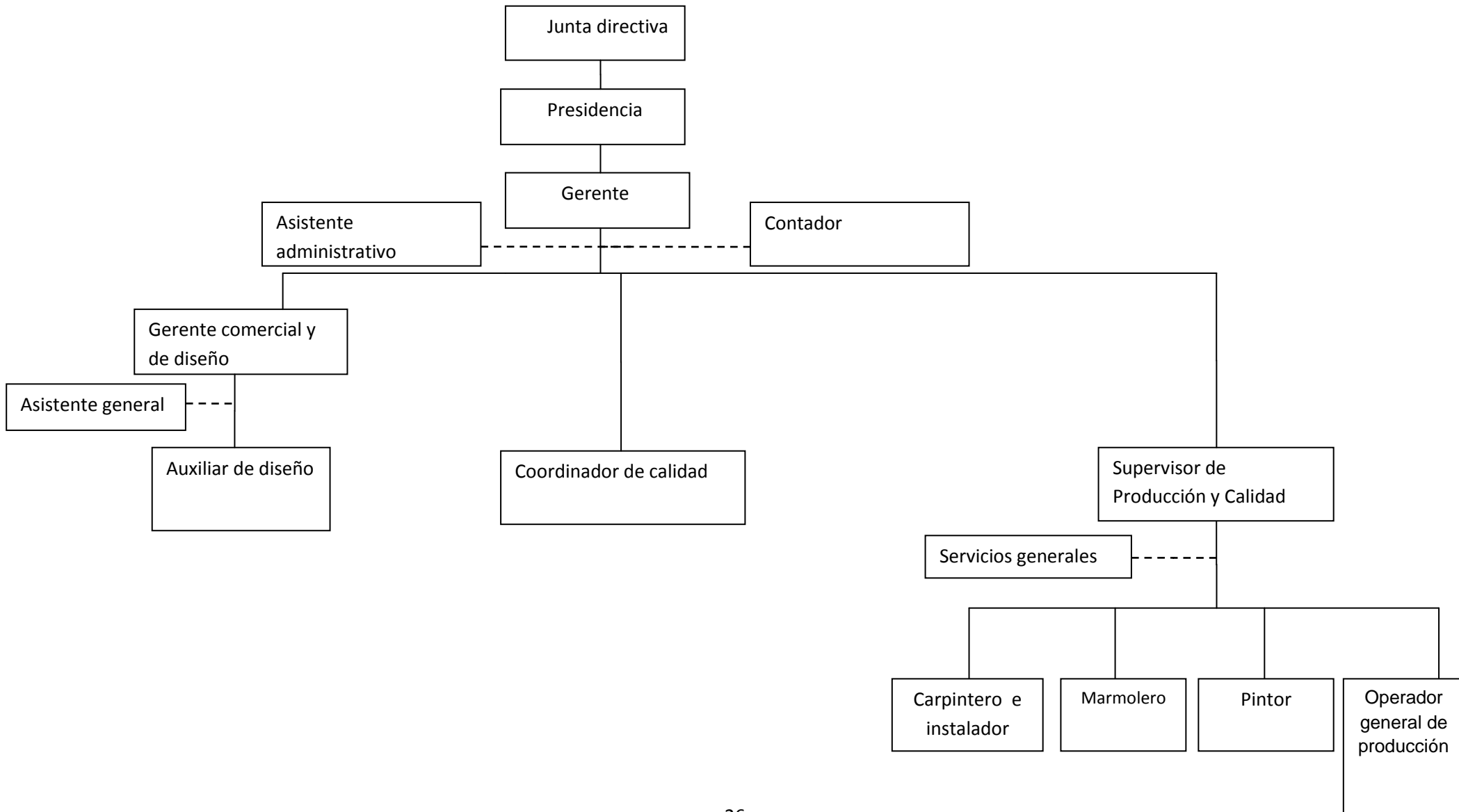
1.4 ACTIVIDAD ECONÓMICA

ARKITAL S.A.S es una empresa industrial y comercial privada, cuya actividad principal es la fabricación y comercialización de muebles, elaborados con madera y piedras naturales, utilizados en el hogar, oficinas, hoteles, restaurantes o cualquier entidad donde requieran acondicionamiento en sus espacios.

1.5 ORGANIGRAMA

ARKITAL S.A.S no cuenta con un organigrama definido, pero teniendo en cuenta la información suministrada por el Gerente y las funciones que cada empleado desempeña al interior de la organización se puede estructurar el siguiente organigrama

ORGANIGRAMA



1.6 PRODUCTOS

Cada producto es realizado a la medida del cliente, con las combinaciones y especificaciones que se den al momento de realizar el diseño, es decir no hay un producto estándar, pero si hay diferentes formas de producción dependiendo del material en este sentido podemos clasificar los productos según el material utilizado en las siguientes categorías:

Productos hechos madera:

Cocinas Integrales

Muebles de Baño

Closets y Vestiers

Puertas y Ventanas

Bibliotecas y Estudios

Muebles de Entretenimiento

Diseños Sobremedidas

Mantenimiento y Restauración

Productos hechos en triplex:

Cocinas Integrales

Muebles de Baño

Closets y Vestiers

Puertas y Ventanas

Bibliotecas y Estudios

Muebles de Entretenimiento

Diseños Sobremedidas

Mantenimiento y Restauración

Productos hechos en aglomerados o madera prensada

Cocinas Integrales

Muebles de Baño

Closets y Vestiers

Bibliotecas y Estudios

Muebles de Entretenimiento

Diseños Sobremedidas

Mantenimiento y Restauración

Productos hechos en mármol o granito

Cocinas Integrales

Muebles de Baño

Bibliotecas y Estudios

Muebles de Entretenimiento

Diseños Sobremedidas

Mantenimiento y Restauración

Mesones de Cocina y Baño

Pisos y Paredes

Escaleras

Fuentes

Barras

Cubiertas de Mesas

Avisos y Placas Conmemorativas

Lapidas

Mantenimiento y Restauración

Pulida, Brillada y Cristalizada de Pisos

2. DIAGNÓSTICO CON RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

La realización del diagnóstico es una fase fundamental para la implementación del sistema de gestión de calidad puesto que representa la radiografía de la empresa y el principal insumo para la planeación de las actividades que tengan como objetivo el cumplimiento de todos los requisitos de la norma ISO 9001: 2008.³

El diagnóstico de la empresa ARKITAL S.A.S. nos permite identificar y analizar las principales falencias de la empresa con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, además de ayudar a visualizar que problemas se presentan desde el punto de vista operativo y algunos factores de tipo administrativo que podrían ser la potencial causa de estos, No obstante, previamente a la realización del diagnóstico se hace una charla introductoria con todo el personal de la empresa con el objetivo de dar a conocer “¿Qué es?, ¿Para qué sirve? y ¿cuál es la importancia? de implementar y mantener un SGC y la participación de cada uno de los empleados en el éxito del mismo.

Para efectos del presente diagnóstico aplicado a la empresa ARKITAL S.A.S. nos basamos en la siguiente metodología:

³

METODOLOGIA PARA EL DIAGNÓSTICO APLICANDO EL CICLO PHVA		
Entradas	Actividades	Salidas
<p>*Alta dirección, trabajadores(Fijos o contratistas) que hacen parte de cada área de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normatividad legal aplicable a la entidad • Norma ISO 9001:2008 • Servicios de apoyo (transporte, comunicaciones) • Documentación existente. • Estructura administrativa y planta de cargos de la entidad. 	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> P[Definir la manera como se va a: *Recolectar la información (encuestas y entrevistas.) * Tabular la información (Realización de una valoración cuantitativa de la información en los cuales se defina criterios, escalas y fórmulas de cálculo)] P --> H[Elaboración de: *Encuestas con sus respectivas escalas de valoración *La agenda para Realizar el diagnóstico (las personas a entrevistar, la fecha y el tema a tratar)] H --> H[Ejecutar el diagnostico (Realizar la agenda programada del diagnóstico para la recolección de la información a través de la aplicación de la encuesta de diagnóstico del SGC o de entrevistas)] H --> V[Elaborar el informe preliminar del diagnóstico (Realizar la tabulación de los datos y generar las conclusiones y recomendaciones)] V --> A[Validación del informe preliminar de diagnóstico (socialización del informe preliminar de diagnóstico ante los responsables de cada actividad y la alta dirección con el fin de precisar detalles o aclarar inquietudes)] A --> Fin([Fin]) </pre>	<p>*Encuestas y escala de valoración</p> <p>*informe preliminar del diagnóstico validado</p> <p>*Informe final</p>

Fuente:Elaboración propia.

Siguiendo los lineamientos establecidos en la tabla anterior en la primera fase del diagnóstico la cual es la planeación, se realizaron una serie de visitas a la empresa **ARKITAL S.A.S** que sirvieron para conocer las actividades que se realizan, identificar los diferentes procesos, y las personas que hacen parte de la organización, además de esto se realizó una charla sensibilizadora con el objetivo involucrar a los empleados en el proyecto que se pretende iniciar en la empresa, dar a conocer la importancia que tienen para lograr los objetivos y aclarar todas las inquietudes que se generaran con respecto al tema. En esta charla se pudo establecer un panorama inicial del desempeño organizacional, la disposición y actitud de los trabajadores en cuanto a la implementación del sistema de gestión de calidad, luego se aplicaron las encuestas para determinar cuáles de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 son cumplidos en su totalidad o parcialmente por la empresa, la escala de valoración utilizada para la cuantificación de los datos se muestra a continuación:

Tabla 1. Escala de valoración

Nivel	Valor	Descripción
No se cumple	1	No existe nada realizado en la empresa ARKITAL S.A.S
Se cumple parcialmente	3	Se aplica pero no se documenta/ Se encuentra documentado pero no se aplica
Se cumple plenamente	5	Se encuentra documentado y se aplica/ Se aplica plenamente

Las encuestas del diagnóstico se aplicaron a todo el personal que está en el área administrativa y a algunas personas del área operativa haciendo énfasis en el proceso (o procesos) que englobaban las actividades que efectúan, no obstante vale la pena aclarar que las encuestas se realizaron de forma oral (tipo entrevista) con el objetivo de garantizar que se le diera respuesta a todas las preguntas, que el empleado explicará el porqué de su respuesta y poder detectar por medio de la

observación directa de los procesos, anomalías en la forma como se realizaban las actividades, identificando las falencias de ARKITAL S.A.S con respecto a los requisitos exigidos por la norma y tener las bases que sirvan para trazar el rumbo del proyecto de tal forma que se puedan ir mejorando los procesos actuales y cumplir con la legislación vigente aplicable a la empresa.

Las encuestas se dividieron en secciones (obedeciendo a los numerales de la norma ISO 9001: 2008 a evaluar) las cuales se realizaron al personal dependiendo del área de trabajo, con el fin de no generar sesgos (Respuestas equivocadas) en la investigación -haciendo preguntas de las cuales no tuvieran conocimiento-, además de esto se solicitó el soporte documental para corroborar algunas respuesta, por ello fue importante que las respuestas reflejaran de forma realista la situación de la empresa en relación con los principios de la gestión de la calidad y los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Uno de los aspectos más significativos al momento de realizar las encuestas fue que muchas personas no tenían cargo definido, lo que evidenciaba que no estaban establecidas la responsabilidad y funciones de cada una dentro de cada proceso, lo que generaba que no hubieran dolientes directos de las actividades que se realizaban o que dos personas de diferente área desarrollaran una misma actividad dando como resultado ineficiencias, pérdida de tiempos, y atraso en ejecución de las actividades.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
4.1 REQUISITOS GENERALES					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿Se ha establecido un sistema de gestión de calidad?	No existe un sistema de gestión de calidad	X			La organización debe tener implementado el sistema de gestión de calidad, documentado, mantenido con base a la mejora continua y demostrar como cumple los requisitos.
¿Se realiza el mejoramiento continuo de la operación?	No existe ningún documento que refleje la evidencia para soportar esta afirmación.	X			
¿Se han identificado los procesos que afectan a la calidad?	La empresa no ha identificado los procesos.	X			La organización debe tener identificado los procesos y su aplicación (mapa de procesos)
¿Se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos que afectan a la calidad?	No se han identificado los procesos o la interacción entre los mismos (No se cuenta con ningún documento que soporte esta afirmación)	X			Se debe determinar la secuencia de interacción de los procesos (mapa de procesos, flujos, caracterizaciones, diagramas)
¿Se han determinado los criterios y métodos para asegurar la operación y control de los procesos que afectan a la calidad?	No tiene establecido criterios y métodos que sirvan de base para medir la eficacia de los procesos	X			La organización debe identificar variables a medir en cada proceso para así determinar la eficacia de estos.
¿Se dispone de los recursos e información para soportar la operación y el seguimiento de los procesos que afectan a la calidad?	La organización cuenta con los recursos necesarios para la implementación del SGC, pero es necesario determinar la manera eficiente como serán utilizados		X		La organización debe, asegurar recursos para la operación y monitoreo de estos procesos
¿Se realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos que afectan a la calidad?	No se han identificado los procesos.	X			La organización debe monitorear, medir y analizar estos procesos para esto se hace necesario determinar los indicadores
¿Se implementan acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos que afectan a la calidad?	No existe evidencia de la aplicación de acciones correctivas y preventiva para el mejoramiento de los procesos	X			La organización debe implementar acciones para alcanzar los resultados planificados y el mejoramiento continuo de estos procesos.
¿Se controlan los procesos contratados externamente que afectan a la calidad?	La mayoría de trabajadores son contratistas, pero trabajan al interior de la empresa y se les vigila el producto antes de pasar al proceso de pintura, pero como no se cuenta con una persona que monitoree el desarrollo del proceso se presentan muchos reprocesos e incumplimiento de las especificaciones pactadas con el cliente		X		Si la organización tiene una empresa externa que hace algún proceso, debe mantener registro de que controla el proceso, y debe estar identificado en el sistema de Calidad.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿Existe una declaración documentada de la Política y Objetivos de la Calidad?.	No existe definida una política de calidad, ni objetivos de calidad, incluso no cuenta con misión ni visión documentada.	X			La organización debe tener la política y objetivos de calidad firmada por la alta dirección
¿Existe un Manual de la Calidad?	No existe manual de calidad	X			La organización debe contar con un manual de calidad.
¿Existen procedimientos documentados requeridos en la Norma ISO 9001?	No existen procedimientos	X			La organización debe contar con todos los procedimientos requeridos por la norma ISO 9001
¿Existen los documentos necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de los procesos?	No existen documentos que permitan asegurar la eficacia en la planificación y operación de sus procesos	X			Aparte de los documentos exigidos por la norma debe contar con documentos que lleven a la eficaz planificación, operación y control de los procesos. (identificar normas técnicas aplicables, leyes aplicables, hoja de
¿Existen los registros requeridos por la Norma ISO 9001?	No se elaboran ni se aplican registros en ningún área.	X			La organización debe contar con todos los registros requeridos por esta norma internacional.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿El Manual de la Calidad describe el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la justificación de cualquier exclusión?	No existe el manual de calidad	X			El manual de calidad, debe tener escrito el alcance del sistema de calidad e incluso los puntos de exclusión.
¿El Manual de la Calidad hace referencia a los procedimientos establecidos por el sistema de gestión de la calidad, o referencia a estos?	No existen procedimientos documentados	X			El manual de calidad, debe tener escrito el alcance del sistema de calidad e incluso los puntos de exclusión.
¿El Manual de la Calidad describe la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?	No existe manual de calidad, ni tampoco esta definida, ni descrita la interacción entre los procesos.	X			El manual de calidad, debe describir la interacción de los procesos.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿Existe un procedimiento para el control de los documentos?	No posee un procedimiento en donde se defina el control de los documentos y registros generados para la realización de sus actividades	X			Debe existir un documento que defina el control a los documentos
¿Se aprueban los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión?	No se documentan las actividades realizadas en cada proceso.	X			Los documentos deben ser aprobados antes de su emisión
¿Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario y luego son aprobados nuevamente?	No se revisan documentos	X			Debe existir mejora continua, y debe ser demostrado en base a las actualizaciones de documentos.
¿Se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos?	No existe control documental	X			La revisión y cambios de los documentos, deben estar identificados
¿Las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso?	No existe control documental	X			Las versiones de los documentos, deben ser en el lugar que se encuentren las mismas versiones.
¿Los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?	No existe control documental	X			Los documentos deben permanecer legibles e identificables.
¿Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución?	No existe control documental	X			Los documentos externos se deben identificar y controlar su distribución
¿Se previene el uso de documentos obsoletos y son identificados cuando se mantienen?	No existe control documental	X			Los documentos obsoletos que se mantengan por cualquier razón deben estar identificados.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN					
4.2.4 CONTROLES DE LOS REGISTROS					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿Se ha establecido y mantiene evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del sistema de gestión?	No existen registros que demuestren la conformidad con los requisitos	X			Todos los registros deben mantenerse documentados para demostrar evidencia de la conformidad con los requisitos
¿Los registros son legibles, identificables y recuperables?	No existen registros	X			Los registros deben estar a mano, identificados y deben ser recuperables.
¿Hay un procedimiento para identificar, almacenar, proteger, recuperar, definir tiempo de retención y disposición de registros?	No existe un procedimiento documentado para el control de registros	X			Debe existir un procedimiento documentado para definir los controles de los registros.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿La alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad?	Si, La alta direccion es la mas interesada en implementar y mantener un sistema de gestion de calidad que permita hacer una gestion eficiente de los procesos y Cambiar el enfoque artesanal como se administran.			X	La alta dirección debe mostrar compromiso con el sistema de gestión
¿La alta Dirección evidencia su compromiso con la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Si, La alta DIRECCIÓN esta comprometida con el diseño e implementaciono del SGC y con mejorar en cuento al desarrollo de sus procesos y adecuar los procesos que no se estan ejecutando de una manera eficiente, ni eficaz.			X	
¿La alta Dirección comunica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?	Si, La alta direccion es consiente de la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes, pero no cuentas con las herramientas para controlar el desarrollo de los procesos, ademas no cumplen muchos de los requisitos legales aplicables a la empresa, lo que al largo plazo se puede convertir en un inconveniente legal que puede llevar a la compañía a su cierre.		X		La alta dirección debe comunicar a la organización los requisitos del cliente, como legales y reglamentarios.
¿La alta Dirección ha establecido la Política de la Calidad?	No existe una politica de calidad que guie el desarrollo de las actividades en la empresa.	X			La politica de calidad debe demostrar su compromiso en la politica de calidad.
¿La alta Dirección asegura que se establecen los Objetivos de la Calidad?	No estan definidos los objetivos de calidad	X			La alta debe tener objetivos medibles, y establecidos.
¿La alta Dirección lleva a cabo revisiones del sistema de gestión de la calidad?	No se llevan revisiones por la DIRECCIÓN	X			Se deben tener registros de revisiones por la dirección
¿La alta Dirección asegura la disponibilidad de recursos?	La altra direccion esta comprometidsa en suministrar todos los recursos necesarios quee conlleven la implementacion del SGC.			X	la alta dirección debe asegurar la disponibilidad de los recursos.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿La alta Dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de éste?	No existe un control o registros dentro de los procesos, lo que genera gran cantidad de reprocesos, y devoluciones. Adicional a esto la persona encargada del recepcionar los requisitos del cliente muchas veces no emite los cambios a tiempo a producción lo que genera que se le entregue al cliente algo que no cumple con las especificaciones pactadas.		X		La alta DIRECCIÓN debe asegurarse de que los requisitos del cliente se cumplen y se superan las expectativas

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿La Política de calidad es adecuada al propósito de la organización?	No existe una política de calidad.	X			La política debe estar adecuada a la naturaleza de la organización.
¿La Política de la Calidad incluye el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del sistema?	No existe una política de calidad.	X			La política de calidad debe tener explícitamente el compromiso de cumplir con los requisitos, mejorar continuamente la eficacia del sistema.
¿La Política de la Calidad proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad?	No se ha establecido ni política ni objetivos.	X			La política de calidad debe tener el marco de referencia sobre los objetivos.
¿La Política de la Calidad es comunicada y entendida dentro de la organización?	No existe una política de calidad.	X			La política debe ser difundida en la organización y entendida.
¿La Política de la Calidad es revisada para su continua adecuación?	No existe una política de calidad.	X			La política de calidad debe ser revisada para su continua adecuación.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.4 PLANIFICACIÓN					
5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿La alta Dirección asegura que los Objetivos de la Calidad son establecidos y revisados en todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?	No se han establecido aun	X			La organización debe asegurarse de que los objetivos son establecidos y revisados.
¿Los Objetivos de la Calidad son medibles y coherentes con la Política de la Calidad?	No se han establecido aun	X			Los objetivos deben tener concordancia con la política de calidad.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.4 PLANIFICACIÓN					
5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos del sistema de gestión y los objetivos de la calidad?	Arkital S.A.S. no cuenta con un sistema de gestión de calidad.	X			La planificación del sistema de gestión debe hacerse para llevar el sistema de calidad a cumplir con los requisitos del sistema y los objetivos.
¿Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implantan cambios a éste?		X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN					
5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?	No tienen organigrama, no cuentan con un manual de funciones	X			La organización debe tener registro de las responsabilidades están definidas y comunicadas dentro de la empresa.(manual de funciones) organigrama

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN					
5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿Se ha designado a un miembro de la dirección como encargado de Calidad?	No cuentan con esa persona encargada del Sist. De gestion de Calidad	X			La alta dirección debe tener una persona a cargo del sistema de calidad.
¿El Encargado de Calidad asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad?		X			La persona encargada del sistema de calidad, debe asegurarse de que se implementen y mantengan los procesos del sistema de calidad.
¿El Encargado de Calidad informa a la alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora?		X			El encargado del sistema de gestión debe informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema (registro) y cualquier necesidad de mejora.
¿El Encargado de Calidad asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización?		X			Debe asegurar el encargado del sistema que se tenga conciencia de los requisitos del cliente en todo los niveles de la organización.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN					
5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
La Dirección asegura que se establezcan los procesos de comunicación dentro de la organización	En arkital s.a.s se evidencia que no existe una constante relación entre operarios, administrativos y gerencia	X			La comunicación dentro de la organización debe existir considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad.
La comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	No existe un sistema de gestión de calidad	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
5.6.1 GENERALIDADES					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿La alta Dirección realiza a intervalos planificados revisiones al sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia?	No existe un sistema de gestión de calidad	X			La alta dirección tiene que revisar el sistema de gestión (registro), para asegurar su funcionamiento
Las revisiones incluyen las políticas y objetivos de la calidad		X			La revisión incluye, evaluación de las oportunidades de mejora y necesidades de efectuar cambios.
Se mantienen registros de las revisiones de la alta Dirección		X			Solicitar registros de las revisiones.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿La revisión del sistema de gestión incluye los resultados de auditorías?	Arkital s.a.s no posee un sistema de gestión de calidad. Por lo tanto no se realizan revisiones por la DIRECCIÓN	X			En la revisión de la dirección se debe evidenciar que se revisa el resultado de las auditorías.
¿La revisión del sistema de gestión incluye la retroalimentación del cliente?		X			En la revisión de la dirección se debe evidenciar que se revisa la retroalimentación del cliente
¿La revisión del sistema de gestión incluye el desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio?		X			En la revisión de la dirección se debe evidenciar que se revisa el desempeño de los procesos y la conformidad del producto
¿La revisión del sistema de gestión incluye el estado de las acciones correctivas y preventivas?		X			Se debe evidenciar el estado de las acciones correctivas y preventivas.
¿La revisión del sistema de gestión incluye las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas?		X			Se debe evidenciar el seguimiento a las revisiones previas
¿La revisión del sistema de gestión incluye los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad?		X			La revisión de la alta dirección debe evidenciar los cambios que podrían afectar el sistema
¿La revisión del sistema de gestión incluye las recomendaciones para la mejora?		X			La revisión de la dirección debe evidenciar las recomendaciones para la mejora.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.6 REVISION POR LA DIRECCIÓN					
5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿Se documentan todas las decisiones y acciones para mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos?	La alta dirección no realiza revisiones por la dirección, por lo tanto no se mantienen registros , ni documentos relacionados con este proceso.	X			Los resultados de la revisión de la dirección deben evidenciar las decisiones y acciones para mejorar la eficiencia, la mejora del producto en relación con los requisitos, y la necesidad de recursos.
¿Se documentan todas las decisiones y acciones para mejorar el servicio en relación con los requisitos del cliente?		X			
¿Se documentan todas las decisiones y acciones respecto de las necesidades de recursos?		X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿La organización proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y la mejora continua de éste?	La empresa cuenta con los recursos necesarios para implementar el sistema de gestión de la calidad, pero en estos momentos no tiene implementado el SGC.		X		La organización tiene que entregar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de calidad.
¿La organización proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?	La empresa no proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente, debido a que se generan devoluciones de algunos productos.		X		Se tiene que proporcionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
6.2 RECURSOS HUMANOS					
6.2.1 GENERALIDADES					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
El personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.	La mayoría del personal es competente en el área que se desempeña, pero no está documentado en el manual de funciones.		X		Se tiene evidenciar que las personas que realicen trabajos y que afecten la calidad del producto deben ser competentes en base a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.(manual de funciones y perfil de cargos).

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
6.2 RECURSOS HUMANOS					
6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿Se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto?	No tiene establecidos los perfiles de los cargos, no se ha establecido el manual de funciones.	X			Tienen que estar documentadas las competencias necesarias para el personal que realice trabajos y que afectan la calidad del producto.
¿Se proporciona la formación necesaria para lograr las competencias del personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto?	No posee un programa de capacitaciones, ni existen documento que soporten que se realicen, pero los operarios afirman haber recibido capacitaciones de uso de la maquinaria por parte de los proveedores y de uso de materias primas como son las pinturas.		X		La empresa tiene que proporcionar la formación para lograr las competencias del personal (capacitaciones, cursos, etc).
¿Se evalúa eficacia de las acciones de formación y educación?	No posee un programa de capacitacione y no se llevan registros de capacitaciones, No se evalua	X			Las acciones tomadas en base a la formación y educación deben ser evaluadas.
¿Se asegura que las personas estén conscientes de la pertinencia importancia de sus actividades para el logro de los objetivos de la calidad?	La persona encargada del reclutamiento de personal le da una induccion al cargo. No existen objetivos de calidad		X		Se debe asegurar que las personas estén conscientes de la importancia de sus actividades para el logro de los objetivos.
¿Se mantienen los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto?	En las oficinas de la empresa reposan algunas hojas de vidas de las personas que laboran en la empresa, pero la mayoría no posee soporte de la informacion consignada, ademas las personas del área administrativa no tienen hojas de vida.	X			La empresa tiene que evidenciar registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal que realiza actividades al interior de la empresa.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
6.3 INFRAESTRUCTURA					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿Se ha determinado, proporcionado y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	Arkital S.A.S. cuenta con las áreas necesarias para la elaboración de los productos y hace poco se hizo una cuantiosa inversión en maquinaria y en ampliación del área de carpintería		X		La organización tiene que proporcionar y mantener los medios de infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del producto, lugares asignados para tareas, equipos, servicios de apoyo, etc., todo para satisfacer y superar las expectativas del cliente.(equipos, herramientas, software, instalaciones, fabrica, etc toda la infraestructura, existe programa de mantenimiento? que hace cada equipo)
¿Se han identificado los edificios, espacio de trabajo y servicios asociados que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	(Lugares determinados) Se encuentran delimitados e identificados el área de almacenamiento de producto terminado, almacén, área de proceso, oficinas , estaran organizando el área comercial y mejoraran el área de materias primas.			X	
¿Se han identificado los equipos para los procesos (tanto hardware como software) que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	No existe programa de mantenimiento. Las maquinas solo se le realiza mantenimiento cuando estan dañadas.	X			
¿Se han identificado los servicios de apoyo tales como transporte o comunicación que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	Si se tienen identificados pero la gestión de despacho es deficiente pues no programan con tiempo los despachos y muchas veces no encuentran transporte disponible.		X		

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se han determinado y gestionado los ambientes de trabajo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	La mayoría de las áreas de trabajo no cuentan con ambientes de trabajo necesarios para lograr la conformidad de los productos, se puede citar el área de pintura la cual no se encuentra adecuada con lo que se necesita para el proceso, lo que ocasiona gran cantidad de reprocesos.		X		El ambiente de trabajo tiene que incluir las condiciones necesarias para lograr la conformidad de los requisitos del producto y evitar reproceso.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿Los procesos necesarios para la realización del producto son desarrollados en forma planificada?	No existe procedimientos o instructivo al momento de realizar los productos, cada operario tiene su metodo de trabajo, eso influye muchas veces en los resultados que se obtienen		X		Se tiene que evidenciar la planificación para lograr la realización del producto. (DOCUMENTACIÓN operativa como procedimientos, instructivos u otro documento que describa las actividades)
La planificación es coherente con el sistema de gestión de la calidad	No se ha establecido los procesos del sistema de gestion de calidad, pero se evidencia que no se estan cumpliendo con los tiempos de entrega, no se emiten matrices de consumo a la persona de compras, etc.		X		La planificación del tiene que ser coherente con el sistema de gestión
La planificación incluye los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto	No se han establecido los objetivos de calidad	X			La planificación debe evidenciar que incluye los objetivos de calidad y requisitos para el producto
La planificación incluye el establecimiento de los procesos, documentos y la roporción de los recursos especificos para el producto.	No se especifican los recursos para cada producto de manera escrita, si no que se hacen negociaciones entre el operario y la persona encargada de recepcionar los pedidos de forma verbal y el operario a medida que va necesitando la materia prima la socilita a la persona de compras, esta ultima no tienenn ningun soporte para comparar si la cantidad que le pide el operario es correcta		X		La planificación debe evidenciar que proporciona los recursos especificos para el producto
La planificación incluye las actividades de verificación, validación e inspección y ensayo/prueba especificas para el servicio y/o producto	No existe ningun documento donde se de evidencia de la REALIZACIÓN de las actividades	X			La planificación debe evidenciar las actividades de verificación, validación e inspección para la aceptación del producto.
La planificación incluye los criterios para la aceptación del producto	El criterio de aceptacion y rechazo esta establecido en los planos y no se verifica en cada etapa, si no al final de todo el proceso		X		
La planificación incluye los registros para proporcionar evidencia de los procesos realizados	No existen registros	X			Se debe evidenciar la planificación y los resultados deben presentarse adecuados para el sistema de gestión de calidad.
La planificación incluye los registros para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio y/o producto con los equisitos	No existen registros donde se evidencie el cumplimiento de las especificaciones, ademas no existe un doliente directo en la liberacion del producto.	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se determinan los requisitos especificados por el cliente, incluyendo aquellos para las actividades de entrega y posteriores a la misma	Si, la persona encargada de recepcionar los pedidos realiza una visita al cliente para realizar el diseño preliminar, una vez validado se emite una orden de compra donde se consignan de manera general las especificaciones del producto.			X	La organización tiene que evidenciar los requisitos del cliente, o adicionales para satisfacer las necesidades y superarlas.
Se determinan los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso específico o previsto del servicio	No se tienen ficha técnica de los productos, Pero la persona encargada de recepcionar el pedido lo establece de forma general en el pedido.		X		
Se determinan los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio	Se tiene conocimiento sobre los requisitos legales aplicables relacionados con la REALIZACIÓN del producto.		X		
Se determina cualquier requisito adicional requerido que la organización considere necesario.	No se determinan requisitos adicionales mediante registros.		X		

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se revisa que los requisitos del servicio y/o producto estén definidos.	Si se realizan revisiones y se especifican en la orden de compra			X	La empresa tiene que evidenciar una revisión de los requisitos del producto, determinar si están definidos, si se tiene la capacidad para cumplir, y revisar cualquier cambio en los temas contractuales con el cliente. (como es el proceso de contratación con los clientes, quienes son los clientes, ordenes de compra, ordenes de servicio, solicitudes de los clientes, solicitudes escritas, verbales).
Se resuelven todas las diferencias entre los requisitos del contrato y los expresados previamente.	Por medio de una orden de compra emitida por el cliente se realizan las solicitudes, todas escritas.			X	
Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.	Si tiene la capacidad pero es mal utilizada pues no se realiza una adecuada programación de la producción lo que ocasiona incumplimiento al cliente y subutilización de maquinaria		X		
Se mantienen registros de las revisiones de los contratos.	No se tienen registros propios del proceso, la persona encargada lo anota en una agenda y eso lo transcribe y lo pasa a producción.	X			
Se asegura que cualquier modificación del contrato sea conocida por el personal correspondiente al interior de la organización.	No siempre son comunicadas a tiempos las modificaciones solicitadas por el cliente, lo que ocasiona que se trabajen con planos obsoletos y a la final se le entregue al cliente algo que no solicitó.		X		

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE					
7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿Se informa sobre el producto?	Si se realiza pero no se tienen registros de estas actividades, por lo general se hacen de forma verbal		X		La organización tiene que evidenciar la comunicación con el cliente.
¿Se atiende en forma eficaz las consultas e informa sobre modificaciones al cliente?	Si se realiza pero no se tienen registros de estas actividades, por lo general se hacen de forma verbal		X		
¿Se recoge la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas?	Si se realiza pero no se tienen registros de estas actividades, por lo general se hacen de forma verbal		X		

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
¿Se planifica y controla los diseños y el desarrollo del servicio y/o producto?	La compañía fabrica a medida que el cliente lo solicita y realiza diseños personalizados a cada cliente, se realiza el diseño en borrador y así se emite a producción por lo tanto no existe una PLANIFICACIÓN del diseño, lo que ocasiona que una gran cantidad de reprocesos sean por problemas de diseño (Medidas o especificaciones)	X			La organización tiene que evidenciar la planificación, diseño y desarrollo del producto. (etapas, revision, responsabilidades ,relacion de los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo).
¿Se establecen las etapas del diseño y desarrollo?	No se establecen las etapas del diseño y desarrollo del producto.	X			
¿Se establecen las revisiones, verificaciones y validaciones para cada etapa?	No se verifica y valida ninguna actividad relacionada con este proceso.	X			
¿Se establecen las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?	Si se tiene a la persona responsable de de realizar el diseño en borrador, pero no se cuenta con una persona de tiempo completo que realice los planos en computador.		X		
¿Se gestionan las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo?	No se ve la trazabilidad en este proceso,.	X			
¿Los resultados de la planificación son actualizados a medida que progresa el diseño y desarrollo?	No se tiene estructurado ni documentado la PLANIFICACIÓN del diseño.	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se determinan los elementos de entrada del diseño y desarrollo.	Se determinan pero la mayoría no se documentan		X		La organización tiene que evidenciar que se determinan los elementos de entrada (requisitos funcionales y de desempeño, requisitos legales, requisitos reglamentarios aplicables, información del diseño previo, cualquier otro requisito esencial para del diseño y desarrollo), se debe evidenciar que son revisados para verificar su adecuación
Los elementos de entrada incluyen los requisitos funcionales y de desempeño	Se determinan los requisitos funcionales y de desempeño pero se realiza de forma informal y no se tienen registros de estos		X		
Los elementos de entrada incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables	Se determinan los requisitos funcionales y de desempeño pero se realiza de forma informal y la persona encargada de tomar el pedido los consigna en una agenda la cual posteriormente es fotocopiada y enviada a producción.		X		
Los elementos de entrada incluyen la información proveniente de diseño previos similares	No se guardan los diseños de proyectos anteriores, por lo tanto no se cuenta con información de diseños previos.	X			
Los elementos de entrada incluyen cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo	Se determinan Los requisito esencial para el diseño y desarrollo.pero se realiza de forma informal y la persona encargada de tomar el pedido los consigna en una agenda la cual posteriormente es fotocopiada y enviada a producción.		X		
Los elementos son revisados para verificar su adecuación	No se revisan son enviados directos a producción.	X			
Los elementos están completos y sin ambigüedades	Este es el mayor problema pues las especificaciones de los productos muchas veces no son claros y el operario tiende a confundirse	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Los resultados del diseño y desarrollo permiten la verificación respecto a los elementos de entrada	No se hacen revisiones de planos, ni de elementos de entrada	x			Los resultados del diseño y desarrollo tienen que proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada.
Los resultados del diseño y desarrollo son aprobados antes de su liberación	Se envían a producción sin ser revisados, muchas veces el operario verifica medidas en obra antes de iniciar a producir.	x			
Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada	Muchos de los resultados no cumplen los requisitos de entrada y debido a esto se producen reprocesos.		x		
Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.	No se emite matriz de consumo		x		
Los resultados del diseño y desarrollo contienen los criterios de aceptación del servicio	El único criterio de aceptación son las medidas de los planos		x		
Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características del servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto.	No se realizan los diseños que especifiquen las características del servicio.	x			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO					
7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Las etapas del diseño y desarrollo son revisadas de acuerdo a lo planificado.	No existe una PLANIFICACIÓN para la elaboración del diseño	X			Las revisiones tienen que ser evidenciadas, y deben evaluar la capacidad de los resultados, identificar problemas, proponer las acciones necesarias, deben estar comprometidos los participantes que tienen relación con las etapas de diseño y desarrollo
Las revisiones incluyen la evaluación de la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	No hay revisiones que evalúen los resultados de diseño.	X			
Las revisiones identifican cualquier problema y proponen las acciones necesarias.	No hay revisiones continuas que corrijan problemas.	X			
Las revisiones incluyen a las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo	No hay revisiones que incluyan funciones relacionadas con las etapas del diseño.	X			
Las revisiones son registradas	No existen registros relacionados con este proceso	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO					
7.3.5 VERIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se realizan verificaciones planificadas para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos	El cliente valida el cliente por medio de fotos, o en ocasiones se realizan planos en 3D. Y ell cliente da el visto bueno cuando se emite la orden de compra		X		Se tiene que evidenciar registros de las verificaciones del diseño y desarrollo.
Las verificaciones son registradas	El unico registro que existe es cuando se generan los planos en 3D que tienen la firma del cliente, pero no todos los productos que se fabrican se le generan planos en 3D		X		

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO					
7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se realizan validaciones planificadas para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos	El cliente valida el cliente por medio de fotos, o en ocasiones se realizan planos en 3D. Y ell cliente da el visto bueno cuando se emite la orden de compra		X		Se tiene que evidenciar registros de la validación del diseño y desarrollo.
Las validaciones son registradas	El unico registro que existe es cuando se generan los planos en 3D que tienen la firma del cliente, pero no todos los productos que se fabrican se le generan planos en 3D		X		

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Los cambios de diseño y desarrollo son identificados y documentados	Se identifican e informan los cambios en el diseño pero no mantienen registros de los cambios hechos en los diseños. Muchas veces estos cambios no se informan a tiempo lo que ocasiona reproposos		X		Se tiene que evidenciar que los cambios que se han hecho al diseño y desarrollo son revisados, verificados, y validados y aprobados antes de su implementación
Los cambios de diseño son revisados, verificados y validados	La persona de diseño lo hace de forma informal en una agenda.		X		
La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluyen la evaluación del efecto en las partes constitutivas y en el producto ya entregado	Muchas veces no se informan a tiempo los cambios realizados en el diseño a los operarios lo que ocasiona que se le entreguen al cliente productos hechos con planos ya obsoletos.		X		
Las revisiones de las modificaciones registradas	No existen registros para este proceso	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se asegura que los productos adquiridos cumplan con los requisitos de compra especificados.	La empresa no cuenta con un sistema formalizado que asegure que los productos pedidos cumplan los requisitos de compra especificados.		X		Tiene que evidenciarse que la organización asegura el producto adquirido y que cumple con los requisitos.(existe orden de compra, proceso de solicitud, compra de materiales, equipos, servicios, etc?
El alcance del control aplicado al proveedor depende del impacto de los productos sobre el producto final.	Todos los proveedores son tratados por igual sin importar la materia prima que suministren.	X			Tienen que establecerse controles aplicados a proveedores, fundamentados en las respuesta de los productos finales.
Los proveedores son seleccionados en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.	No se realiza evaluación de proveedores, la mayor parte del tiempo se compra al proveedor mas cercano	X			La organización tiene que establecer un método para realizar la evaluación a los proveedores en función de la capacidad de estos para suministrar los productos.
Existen criterios para la selección, evaluación y la reevaluación de proveedores.	No existen criterios para la selección de proveedores.	X			La organización tiene que evidenciar criterios para la selección, evaluación y re-evaluación
Se mantienen registros de las evaluaciones de los proveedores y de cualquier acción emprendida.	La empresa no cuenta con un sistema de evaluaciones de proveedores.	X			Se tiene que evidenciar la evaluación de proveedores mediante registros.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.4 COMPRAS

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
La información para las compras incluye los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos	No se establecen de manera escrita los requisitos de aceptación del producto, además no se tiene una PLANIFICACIÓN previa del material a utilizar y se va pidiendo a medida que se va solicitando, las especificaciones del material las dice el operario de foma verbal.		X		Se tiene que evidenciar en la orden de compra los requisitos para la aprobación del producto
La información para las compras incluye los requisitos para la calificación del personal.	No se evidencia la REALIZACIÓN de esta actividad.	X			La información para las compras tiene que incluir los requisitos de clasificación del personal.
La información para las compras incluye los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	No se ha establecido un sistema de gestion de calidad.	X			La información de compras tiene que evidenciar, los requisitos del sistema de gestión.
Se asegura la adecuación de los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor.	Arkital s.a.s realiza una revision de los requisitos antes de hacer el pedido, pero no se mantienen registros de esta actividad		X		Se tiene que evidenciar el aseguramiento de los requisitos antes de ser enviados al proveedor.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.4 COMPRAS

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se inspecciona o comprueba por otro medio que los productos comprados cumplen con las especificaciones.	Se realiza una inspeccion visual de la materia prima antes de ser enviada al almacen, algunas veces la persona de compras no cuenta con la experiencia o capacidad para distinguir entre 2 materiales similares por lo que tiene que pedir al operario que revise el material, generando perdidas de tiempo o la aceptacion de materia prima no requerida en produccion.		X		La organización tiene que evidenciar que existe inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto cumple con los requisitos especificados.
La información de compra contiene los requerimientos de verificación en las instalaciones del proveedor.	No se emiten ordenes de compra, pero si se necesita ir a inspeccionar el material donde el proveedor, se envia a un operario para que lo inspeccione y previamente se pacta eso con el proveedor de manera verbal.		X		

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
La producción y prestación del servicio son realizadas en forma planificada y bajo condiciones controladas.	No existe evidencia de la PLANIFICACIÓN del producto, se hace de manera verbal con el operario, muchas veces por la falta de PLANIFICACIÓN los operarios se ven forzados a utilizar materia prima no apta para su uso inmediato lo que ocasiona gran cantidad de reprosesos un ejemplo es la madera cuando no esta totalmente seca por que no se le dan los dias necesarios para su secado o se le da el tratamiento que necesita.		X		Se debe evidenciar la planificación
La producción y prestación del servicio incluye la disponibilidad de información que describa las características del producto.	No existen fichas tecnicas de los productos, pero se emiten los planos en borrador donde se consignan las medidas y las especificaciones del producto en cuanto a color, tipo de material etc. Muchas veces esto se habla primero con el operario antes de comenzar a producir.		X		Se tiene que evidenciar las condiciones controladas cuando sea aplicable, disponibilidad de la información que describa características del producto(fichas tecnicas, procedimientos).
La producción y prestación del servicio incluye la disponibilidad de instrucciones de trabajo.	La empresa no documenta instrucciones especificas a trabajos realizados en el area de producción, todo se hace de manera verbal.	X			Se tiene que evidenciar las instrucciones especificas de trabajo.
La producción y prestación del servicio incluye el uso del equipo apropiado.	Los operarios realizan su trabajo basado en la experiencia, no tienen documentado las aplicaciones de cada equipo.		X		Se tiene que evidenciar el uso apropiado de equipos, aplicaciones que tiene cada uno de acuerdo al trabajo a realizar.
La producción y prestación del servicio incluye la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.	En casos particulares hacen mediciones, por ejemplo en algunos casos utilizan flexometros para hacer las mediciones.		X		La organización tiene que evidenciar e implementar la disponibilidad para hacer el seguimiento y medición en el area de producción.
La producción y prestación del servicio incluye la implementación del seguimiento y medición.	Se utilizan flexometros como equipos de medicion pero no se evidencia que esten calibrados, no se hace seguimiento al proceso productivo, si no que se hacen las verificaciones al final antes de pasar a pintura o incluso muchas veces se realizan solo verificaciones al producto terminado.		X		
La producción y prestación del servicio incluye las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	No existen registros para estas actividades, y hasta el momento no se han realizado encuestas de satisfaccion al cliente.		X		Se tiene que dar evidencia de las actividades de liberación, entrega y posteriores.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
7.5.2 VALIDACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse por seguimiento o medición posteriores.	No existe evidencia de una validación de los procesos de producción que no pueden ser verificados mediante de seguimiento o medición posterior.	X			La organización tiene que evidenciar la validación de los procesos de producción y de prestación de servicios
La validación incluye la demostración de la capacidad de los procesos de producir los resultados planificados.	No existe evidencia de la validación de los procesos con respecto a los resultados.	X			Se evidencia la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados pero la empresa tiene que evidenciar la validación.
Se han establecido los criterios para la revisión y aprobación de los procesos.	No existen criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.	X			La organización tiene que establecer los criterios para la aprobación de los procesos.
Se han aprobado los equipos y calificación del personal.	No se realizan calificación de personal	X			La organización tiene que evidenciar la aprobación de los equipos y calificación del personal.
Se han establecido el uso de métodos y procedimientos específicos.	No existe un plan de calidad, Cada operario es libre de utilizar su propio método de trabajo, estopaumenta la variabilidad en los resultados obtenidos.	X			Se tiene que evidenciar el uso de métodos y procedimientos para la validación de los procesos.
Se han establecidos los requisitos de los registros.	No existen registros de ningún proceso.	X			La empresa tiene que establecer los requisitos de los registros de las validaciones.
Se han establecido las revalidaciones.	La empresa no documenta las validaciones, por lo tanto no hay registros de validaciones ni revalidaciones.	X			La empresa tiene que evidenciar todas las validaciones y revalidaciones.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Cuando es adecuado se identifica el producto a través de toda la realización del producto.	No es facil la dentifficacion del producto en proceso, si el operario no se encuentra no existe alguien que de informacion acerca del grado de terminacion del producto.		X		La organización tiene que identificar en todo su proceso el estado de los productos, a través de su realización, seguimiento y medición, y si se requiere trazabilidad la identificación de los productos debe ser única.
Se identifica el estado de producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.	No se realiza seguimiento a los producto, se revisa el estado solo al final de todo el proceso.		X		
Cuando se requiere trazabilidad se controlan que la identificación de los productos sea única.	No existe evidencia de que se controle la trazabilidad del producto.	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Los bienes de propiedad del cliente son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados.	La empresa presta los servicios de reparacion de muebles y hace buen uso de los bienes que suministra el cliente.		X		Se tiene que dar buen uso y cuidado a todos los bienes del cliente y se debe llevar registro.
Las perdida o deterioro de productos de propiedad del cliente que haga inadecuado su uso es registrada y comunicada al cliente.	Si existe en la empresa algun bien del cliente y este sufre algun daño se comunica al cliente y se llega a un acuerdo con este.		X		

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.	En arkital s.a.s no se evidencia que se preserve la conformidad del producto durante el proceso interno, solo se da evidencia de la conformidad del producto cuando pasan del area de carpinteria a pintura o cuando el producto o la pieza esta totalmente terminada.		X		La organización tiene que evidenciar la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento, y protección a las partes constitutivas del producto dentro del proceso.
El producto a preservar es identificado.	No son facilmente identificables los productos dentro del proceso productivo.		X		
Se ha establecido la correcta forma de manipular el producto a preservar.	No existe evidencia de un metodo o una practica para preservar el producto.		X		
Se ha establecido la correcta forma de embalar el producto a preservar.	Algunos productos o piezas pasan a almacen sin ser embalajadas.		X		
Se ha establecido la correcta forma de almacenar el producto a preservar.	Existe un lugar para almacenamiento del producto pero este no cuenta con las condiciones ambientales adecuadas para algunos materiales, lo que ocasiona que se inflen o se cambie el color.		X		
Se ha establecido la forma de proteger el producto a preservar.	No existe un metodo para preservar el producto.		X		

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Esta definido el seguimiento y las mediciones que se deben realizar para proporcionar la evidencia de conformidad del producto.	No esta definido un seguimiento de las mediciones para proporcionar la conformidad del producto.	X			Se tiene que evidenciar un plan para el seguimiento y mediciones relacionados con la evidencia de conformidad del producto.
Existen los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de conformidad del producto.	Hay pocos dispositivos de medición y seguimiento para proporcionar la conformidad del producto.		X		Se tiene que definir los dispositivos que se necesitan para hacer medición y seguimiento dirigidos hacia la conformidad del producto.
Se asegura que el seguimiento y las mediciones son realizados de manera coherente con los requisitos establecidos.	No hay evidencia de seguimiento y mediciones a los productos para que estos cumplan con los requisitos establecidos.	X			Se tiene que evidenciar la validez de los resultados de los equipos de medición
Los equipos de medición son calibrados o verificados a intervalos especificados o antes de su utilización comparado con patrones de medición.	No hay patrones estandares de medición visibles dentro de la empresa para aplicarlos dentro de los procesos.	X			Se tiene que evidenciar los ajustes, el estado, plan de protección, registros de validez, calibraciones y seguimiento sistematico de los equipos de seguimiento y mediones para la obtención de productos conformes.
Los equipos de medición son ajustados o reajustados según sea necesario.	Los equipos de medición son ajustados de acuerdo con el conocimiento de los operarios pero no hay información tecnica visible para el ajuste de estos.		X		
Los equipos de medición son identificados para poder determinar su estado de calibración.	No estan definidos parametros de calibración, los operarios calibran dependiendo del trabajo y experiencia.	X			
Los equipos de medición son protegidos de ajustes que pueden invalidar el resultado de la medición.	Los equipos de medición son utilizados de acuerdo a cada trabajo pero no son protegidos con ajustes, siempre están a disposición de los operarios.	X			
Los equipos de medición son protegidos contra daños y deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento	Los equipos de medición se utilizan sin tener en cuenta un manual de uso contra daños en la manipulación, mantenimiento y almacenamiento.	X			
Despues de detectar que se realizaron mediciones con un equipo descalibrado se procede a evaluar y registrar la validez de los resultados anteriores.	Despues de detectar mediciones con equipos descalibrados se evalua los resultados pero no se llevan registros.		X		
Se mantienen registros de los resultados de calibraciones y verificaciones.	No hay documentación exclusiva de registros para calibraciones y verificaciones.	X			
Se confirma la capacidad de los programas informáticos usados para el seguimiento y medición de los requisitos especificados.	No hay programas informaticos definidos para seguimiento y medición de requisitos especificados.	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se han planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.	No se tienen planificado e implementado los procesos de analisis,medicion y mejora.	X			Es requisito establecer, por parte de la empresa, la planificación y realización de procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora en relación al producto o productos, a los procesos y al sistema de gestión de la calidad para conseguir la mejora de la eficacia de este.
Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto.	No se tienen identificados e implementados los procesos de analisis medicion y mejora.	X			
Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora aseguran la conformidad del sistema de gestión de la calidad.	No cuenta con ningun metodo que garantice la conformidad del sistema de gestion de calidad.	X			
Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora aseguran la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	La empresa no cuenta con procesos de medición, analisis y mejora que aseguren un sistema de gestión de la calidad.	X			
Se han determinado los métodos de seguimiento, medición, análisis y mejora, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.	No tienen establecidas las metodologías adecuadas para la REALIZACIÓN de analisis, medicion y mejora , incluyendo las técnicas estadísticas.	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se determina la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.	No hay registros o formatos específicos donde se plasmen las características de los requisitos solicitados por el cliente en el producto.	X			La organización tiene que identificar y utilizar metodologías para tener conocimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos, para lo que utilizara las fuentes de información que se consideren precisas. (encuestas, estudios de mercados, estudios sectoriales, sistema de atención de quejas y reclamos).
Existen métodos para obtener la información sobre la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto	No hay metodos definidos para obtener información relacionada con la percepción del cliente en el cumplimiento de los requisitos del producto.	X			
Se utiliza la información sobre la percepción del cliente en mejorar el producto y/o servicio.	No hay registros que almacenen información relacionada con la percepción del cliente para mejorar el producto o servicio.	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
8.2.2 AUDITORÍA INTERNA					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se llevan a cabo a intervalos planificados auditorías internas.	La empresa no tiene un cronograma definido ni planificado de auditorías internas.	X			Se tienen que evidenciar auditorías a intervalos planificados.
La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con las disposiciones planificadas.	No hay auditoría interna que asegure la conformidad del sistema de gestión de calidad con disposiciones planificadas.	X			
La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con la norma.	No hay auditoría interna que asegure la conformidad del sistema de gestión de calidad con la norma.	X			La empresa tiene que que realizar auditorías internas que determinen la conformidad del sistema de gestión de calidad de manera planificada y eficaz.
La auditoría interna determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	No hay auditoría interna definida para determinar si el sistema de gestión de la calidad se implementa y mantiene de manera eficaz.	X			
La planificación del programa de auditorías considera el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.	No hay planificación para programar auditorías que determinen la importancia de los procesos y las áreas a auditar y analizando resultados de auditorías anteriores.	X			La empresa tiene que planificar auditorías con el objeto de determinar la importancia de los procesos y análisis de auditorías previas.
La auditoría se realiza con criterios, alcance, frecuencia y metodologías definidas.	No hay criterios, frecuencia y metodologías definidas para la realización de auditorías internas.	X			La organización tiene que establecer criterios, alcance, frecuencia y metodología para las auditorías.
Los auditores son independientes de las áreas que auditan para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.	No hay grupo definido para hacer actividades de auditoría.	X			La organización tiene que asignar auditores internos que realicen la labor con objetividad asegurando la planificación y entregando resultados mediante informes.
Han sido definidas las responsabilidades para planificar, realizar e informar los resultados de las auditorías.	La empresa no tiene un grupo definido de auditores que planifique, realice e informe los resultados de las auditorías.	X			
La Dirección del área auditada asegura que las no conformidades detectadas y sus causas sean eliminadas.	No hay auditoría interna, por lo tanto no se puede definir si las condiciones se prestan para eliminar las no conformidades y sus causas.	X			Se tiene que evidenciar que las no conformidades detectadas y sus causas sean eliminadas.
Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el informe de los resultados de la verificación.	No hay registros donde estén establecidos actividades de seguimiento donde verifiquen acciones correctivas tomadas y se informen resultados de la verificación.	X			Se tiene que evidenciar las actividades de seguimiento, verificación, y el informe de resultados de verificación.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
El seguimiento y las mediciones demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados	La empresa no cuenta con sistemas de mediciones que determinen la capacidad de los procesos.	X			La organización tiene que diseñar métodos para el seguimiento, medición de procesos, y tiene que evidenciar la capacidad de los procesos y sus resultados.
Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto.	La empresa hace correcciones de acuerdo a los resultados pero no hay planificación documentada para este tipo de actividades.		X		Si no se alcanza el resultado planificado, tiene que evidenciarse acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto.

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se realiza el seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos establecidos.	La empresa no tiene un metodo definido para hacer seguimiento del producto y verificar que cumple con los requisitos establecidos.	X			La organización tiene que definir un metodo para hacer seguimiento del producto y verificar que cumple con los requisitos establecidos.
Se registra la conformidad con respecto a los criterios de aceptación. Los registros indican la(s) persona(s) que autorizan la liberación del producto.	La empresa no tiene un modelo definido que registre o compare la conformidad del producto con los criterios de aceptación.	X			Se tiene que evidenciar la conformidad del producto con los requisitos o criterios de aceptación.
La liberación del producto y la prestación del servicio se lleva a cabo una vez se completan satisfactoriamente las disposiciones planificadas.	No hay planificación para la liberación del producto, el producto se entrega cuando se termina de elaborar.	X			La empresa debe establecer criterios para la liberación del producto cuando se completan satisfactoriamente las disposiciones planificadas y tambien cuando no esten completas dichas disposiciones.
Se han definido las personas con autoridad pertinente o cuando el cliente puede realizar una liberación del producto antes de completar las disposiciones planificadas.	No hay planificación de disposiciones ni estan definidas las personas para liberar el producto antes de su terminación.	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Los productos no conformes con los requisitos son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencional.	No hay registros ni informes de productos no conformes pero si los identifican cuando no cumple con los requisitos.		X		La empresa tiene que delegar responsables con el tratamiento de productos no conformes, así como llevar registro y controles de los reprocesos, de igual manera tiene que establecer criterios para la eliminación o corrección de las no conformidades, como también de las devoluciones por causa de estas.
Las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidas.	No hay responsabilidades delegadas definidas para el tratamiento del producto no conforme.	X			
Los productos no conformes pueden ser reprocesados para eliminar el problema detectado.	Los productos no conformes sí son reprocesados para la eliminación del problema detectado pero no hay registros ni control de reprocesos.		X		
Los productos no conformes pueden ser liberados o aceptados bajo concesión por una autoridad pertinente.	Los productos no conformes son liberados, en algunos casos, con conocimiento del cliente pero no hay registros específicos de esto.		X		
Se toman acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.	No hay acciones definidas o preestablecidas que impidan uso o aplicaciones diferente a lo originalmente previsto.	X			
Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente.	No se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades ni de las acciones tomadas posteriormente.	X			
El producto corregido es sometido a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.	Los productos corregidos son verificados pero no hay registro ni metodologías definidas que evidencien estas acciones.		X		
Al detectar una no conformidad después de la entrega del producto se toman las acciones apropiadas a los efectos potenciales.	Después de la entrega del producto se toman acciones en los casos en que el producto este no conforme y se trata de corregir el error, pero no hay registros ni evidencias de estas acciones.		X		

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se han determinado los datos a recopilar y analizar para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	No hay un registro de datos que sirva para analizar y demostrar la eficacia de un sistema de gestión de calidad.	X			La organización tiene que evidenciar la toma de datos con el objeto de rendir informe sobre satisfacción del cliente, conformidad de productos, características de procesos y productos, acciones preventivas, e información de proveedores, con el objeto de implementar un sistema de gestión de calidad.
Se evalúa el sistema de gestión de la calidad para determinar las mejoras de la eficacia que se pueden realizar.	No hay sistema de gestión de la calidad, por lo tanto no se puede evaluar.	X			
El análisis entrega información sobre la satisfacción del cliente.	No hay seguimiento que informe sobre la satisfacción del cliente.	X			
El análisis entrega información sobre la conformidad de los productos.	No hay metodología definida que recolecte información e informe sobre la conformidad de los productos.	X			
El análisis entrega información sobre las características y tendencias de los procesos y productos.	No hay definida metodología que rinda información relacionada con las características y tendencias de los procesos y productos.	X			
El análisis entrega información sobre las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.	No hay registros de informes que rindan detalles relacionados con la aplicación de acciones preventivas.	X			
El análisis entrega información sobre los proveedores.	No existen informes relacionados con seguimiento a proveedores.	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

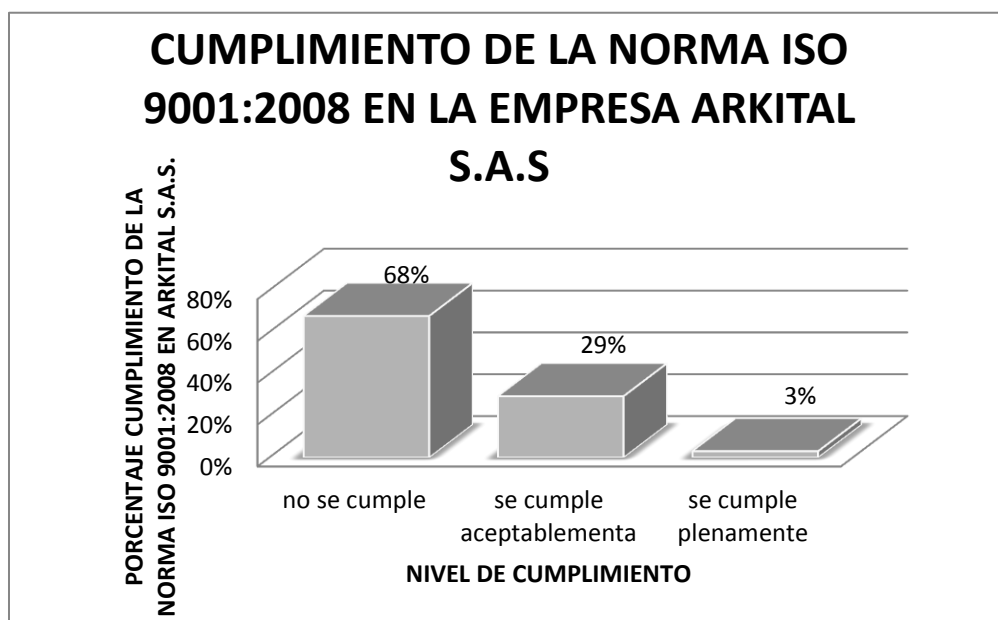
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política y objetivos de la calidad.	No hay sistema de gestión de calidad por lo tanto no hay mecanismo de mejora continua basados en políticas y objetivos de calidad.	X			La organización tiene que evidenciar la mejora continua, mediante el uso de la política de calidad, objetivos, resultado de auditorias, análisis de datos, y revisiones de la dirección.
Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante los resultados de las auditorías.	No hay auditorias internas que muestren informes que puedan generar alternativas o metodos de mejora continua.	X			
Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el análisis de datos.	No hay registro de datos historicos que se analicen para mejorar un sistema de gestión de calidad.	X			
Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante las acciones correctivas.	No hay metodologia definida para la aplicación de acciones correctivas por lo tanto no se puede mejorar la eficacia del sistema basado en estas acciones.	X			
Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante la revisión por la dirección.	No hay sistema de gestión de calidad por lo tanto no puede haber revisión por parte de la dirección en miras de mejorar el sistema.	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
8.5 MEJORA					
8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se toman acciones para eliminar la causa de no conformidades.	La empresa toma acciones para eliminar las no conformidades pero no hay evidencia de ello.		X		Se tiene que evidenciar la toma de acciones para eliminar las causas de las no conformidades.
Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no-conformidades encontradas.	La empresa toma acciones correctivas en situaciones donde el producto es no conforme pero no se evidencia dicha acciones.		X		Las acciones tienen que ser acorde a las no conformidades.
Las no conformidades son revisadas para determinar sus causas y evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar que vuelvan a ocurrir.	Las no conformidades son corregidas pero no hay personal asignado para el estudio de las causas y tomar acciones que eviten reincidencia.	X			La organización tiene que evidenciar un procedimiento donde se evalúen las causas de las no conformidades y se analicen las acciones tomadas.
Se determinan las acciones necesarias para implementar la acciones y registrar los resultados de las acciones tomadas.	No hay registros ni evidencias donde se lleve un seguimiento que permita tomar acciones y analizar las mismas.	X			

CUADRO DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN ARKITAL S.A.S					
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
8.5 MEJORA					
8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA					
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	VALORACIÓN			ORIENTACIÓN DE EVALUACIÓN
		1	2	3	
Se determinan las no-conformidades potenciales y sus causas.	La empresa solo resuelve las no conformidades.	X			Se tiene que determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades potenciales.	No se realizan acciones preventivas para evitar las no conformidades.	X			Se tiene que determinar y evidenciar las acciones tomadas para eliminar las causas.
Se evalúa la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.	La empresa solo resuelve las no conformidades, pero no hay un plan para prevenir la ocurrencia o reincidencia.	X			Se tiene que evidenciar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
Son determinadas e implementada las acciones necesarias.	No existe ningún mecanismo implementado para aplicar acciones preventivas.	X			Se tiene que dar evidencia de las acciones preventivas necesarias..
Son registrados los resultados de las acciones tomadas.	No hay registro donde se evidencie resultados de acciones tomadas.	X			Se tiene que desarrollar metodos que evidencien los resultados de las acciones tomadas.
Se revisan las acciones preventivas tomadas.	No hay acciones preventivas tomadas, por lo tanto no se pueden revisar.	X			Se tiene que establecer mecanismos que evidencien acciones preventivas tomadas.

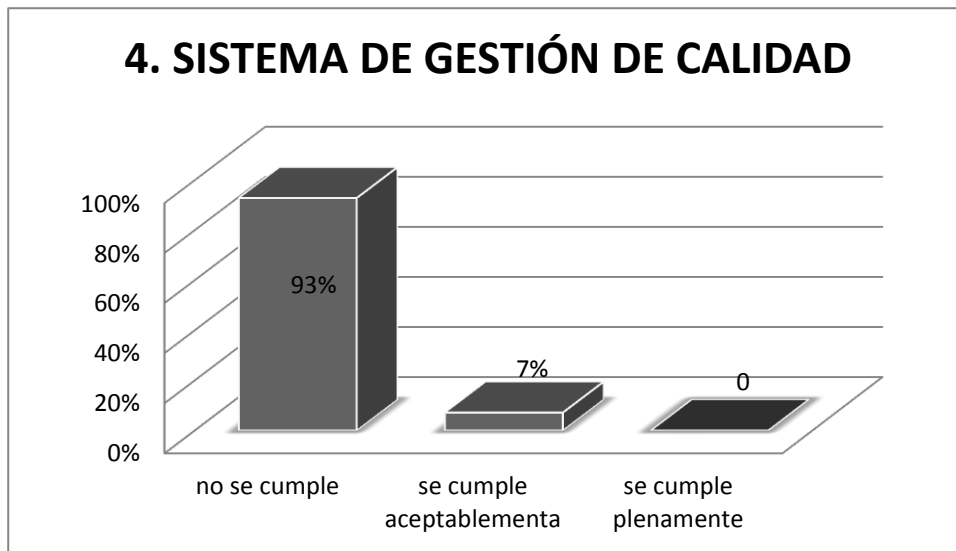
2.1 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA ARKITAL S.A.S

De acuerdo al diagnóstico aplicado en la empresa ARKITAL S.A.S. (Antiguamente D´MARMOLES LTDA) se pudo determinar que solo el 3% de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 se cumplen plenamente, mientras 29% se cumplen aceptablemente esto quiere decir que tienen definidos los procesos o los documentos, pero no los tienen implementados o no los están implementando adecuadamente, así mismo no cumple con el 68% de los requisitos es decir no los aplican actualmente. Por lo tanto se puede decir que la empresa ARKITAL S.A.S no cuenta con un sistema de gestión de calidad diseñado e implementado según los requisitos de la norma ISO 9001: 2008.



De igual manera, se puede observar a continuación el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los puntos de la norma ISO 9001:2008 por parte de ARKITAL S.A.S.

2.1.1 Numeral 4. Sistema de gestión de calidad



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta diagnóstico aplicada a los empleados de la empresa ARKITAL S.A.S se puede decir, referente a los requisitos establecidos en el numeral 4 de la norma ISO 9001:2008 que la empresa no tiene establecido, documentado, implementado, ni mantiene un sistema de gestión de la calidad que le permita mejorar continuamente su eficacia. En este sentido no cuenta con procesos definidos y/o procedimientos documentados que puedan facilitar las operaciones laborales, provocando ineficiencia e ineficacia en la empresa principalmente por la forma artesanal como se ejecutan las actividades, donde no existen declaración documentada de políticas de la calidad, objetivos de la calidad, misión, visión ni manual de calidad estructurado, así como las herramientas (registro para controlar los procesos, indicadores) que faciliten realizar seguimiento, medición y análisis de los procesos, por lo tanto es importante establecer un plan de implementación de tal forma que se vayan adecuando y a la vez documentando las actividades a realizar en los procesos, con el fin de cumplir con los requisitos exigidos por la norma ISO

9001:2008 e incentivar una cultura de mejora continua en todas las áreas de la empresa.

A continuación se presentan algunos elementos que se proponen en la empresa ARKITAL S.A.S. con el fin de cumplir con lo que exige la norma ISO 9001:2008 en el numeral 4.

2.1.1.1 Numeral 4.1. Requisitos Generales

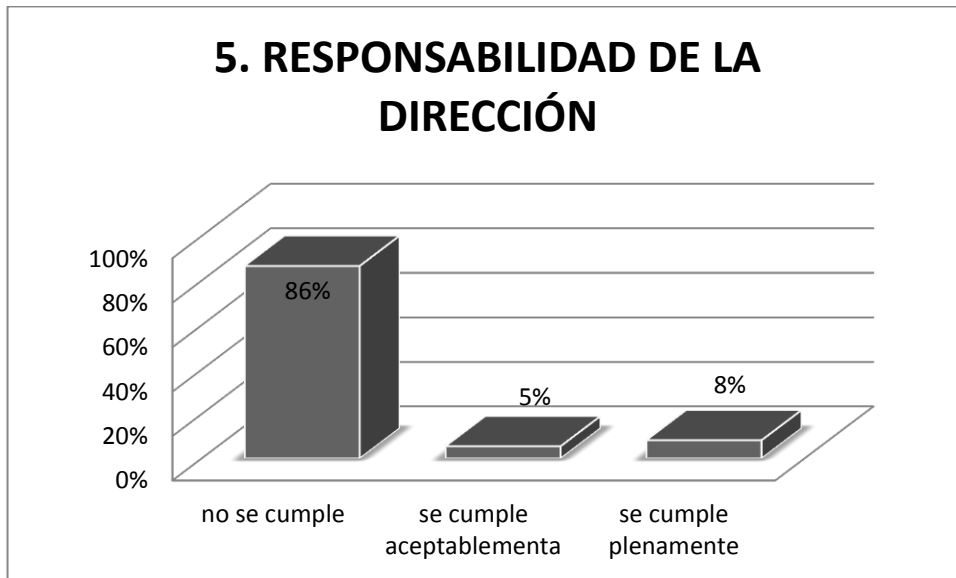
- Identificar los procesos, su aplicación e interrelación (mapa de procesos, diagramas de flujos, caracterizaciones)
- Establecer criterios y métodos (Indicadores) que sirvan de base para el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.
- Implementar acciones correctivas y preventivas para alcanzar los resultados planificados y el mejoramiento continuo de los procesos.
- Implementar y mantener registro para controlar los procesos contratados externamente e identificarlos en el SGC.
- Determinar la manera eficiente como serán utilizados los recursos destinados para la implementación del SGC.

Por otra parte vale la pena resaltar que los altos directivos de la organización están comprometidos en suministrar todos los recursos físicos, humanos y financieros necesarios para garantizar la eficacia del SGC.

2.1.1.2 Numeral 4.2. Requisitos de la documentación

- Elaborar, establecer y mantener un manual de calidad según lo exigido por la norma utilizada para el desarrollo de la investigación.
- Elaborar, implementar y mantener la documentación necesaria para la adecuación de los procesos de tal manera que se cumpla con los requisitos exigidos por la norma y se cuente con los documentos que lleven a la eficaz planificación, operación y control de los procesos de tal manera que se oriente a la empresa hacia la mejora de su desempeño y la generación de ventajas competitiva.
- Diseñar e implementar los registros requeridos por la norma y los que la empresa necesita para su buen funcionamiento.

2.1.2 Numeral 5. Responsabilidad de la dirección



De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas diagnósticos aplicada a los empleados de la empresa ARKITAL S.A.S se puede decir, con respecto a los requisitos establecidos en el numeral 5 de la norma ISO 9001:2008, que La alta dirección es la más interesada en implementar y mantener un sistema de gestión de calidad que permita mejorar sus procesos y cambiar el enfoque artesanal con el que se ha venido trabajando y gestionando los recursos, de igual forma está comprometida en suministrar todos los recursos necesarios que conlleven a la implementación y mantenimiento del SGC, pues son conscientes de la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes, pero no cuenta con las herramientas para controlar el desarrollo de los procesos lo que genera gran cantidad de reproceso, y devoluciones, además no cumple muchos de los requisitos legales aplicables a la empresa, lo que al largo plazo se puede convertir en un inconveniente legal que puede llevar al cierre de la compañía. En adición a esto no están definidas las responsabilidades por procesos, no se cuenta con un

sistema de comunicación interna que considere las necesidades del sistema de gestión de la calidad y no se han establecido políticas y objetivos de calidad.

A continuación se presentan algunos elementos que se proponen en la empresa ARKITAL S.A.S. con el fin de cumplir con lo que exige la norma ISO 9001:2008 en el numeral 5.

2.1.2.1 Numeral 5.1. Compromiso de la dirección

- Diseñar y divulgar la política y los objetivos de calidad en todos los niveles de la organización, además revisarlos continuamente para su adecuación.
- Realizar la documentación necesaria que permita evidenciar el compromiso de la compañía para con el buen desempeño y desarrollo de la implementación y mejora continua el Sistema de Gestión de Calidad.
- Llevar a cabo revisiones del sistema de gestión de la calidad, con el fin de evaluar la eficacia y eficiencia de este mediante la revisión por la dirección y llevar registro de estas.

2.1.2.2 Numeral 5.2. Enfoque al cliente

- Dejar evidencia por medio de registros en cada proceso que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.

2.1.2.3 Numeral 5.3. Política de la calidad

- Diseñar y divulgar la política de calidad en todos los niveles de la organización y hacer saber la importancia del cumplimiento de la misma para lograr los objetivos de la empresa.

2.1.2.4 Numeral 5.4. Planificación

- Debido que en ARKITAL S.A.S no están definidos ni establecidos la política y los objetivos de calidad, no se hace posible la planificación del sistema por lo tanto se debe establecer una propuesta para el diseño y establecimiento de objetivos de calidad medibles y coherentes con la política de calidad y las metas de la empresa.

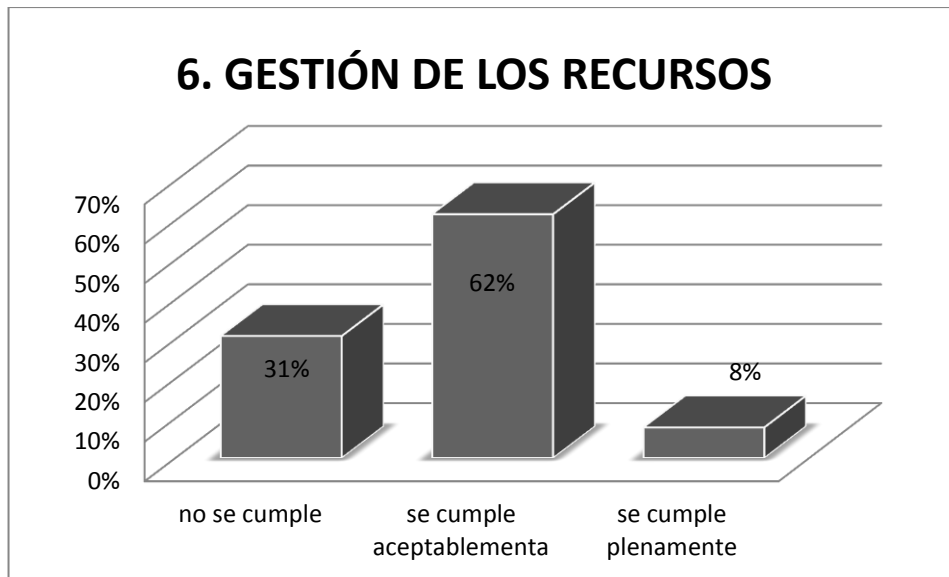
2.1.2.5 Numeral 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

- Diseñar y divulgar el organigrama de la empresa.
- Definir y divulgar las responsabilidades de las personas pertenecientes a la organización.
- Designar un representante que tenga como responsabilidad la implementación y mantenimiento del SGC e incentivar en todos los niveles

de la organización la toma de conciencia en el cumplimiento de la satisfacción del cliente.

- Generar y aplicar mecanismos apropiados de comunicación interna que garanticen la difusión de la información y compromiso organizacional

2.1.3 Numeral 6. Gestión de los recursos



Con respecto a los resultados obtenidos en las encuestas diagnósticos aplicada a los empleados de la empresa ARKITAL S.A.S se puede decir con respecto a los requisitos establecidos en el numeral 6 de la norma ISO 9001:2008 que en la empresa tienen dispersas las responsabilidades en algunas actividades que involucran la calidad del producto principalmente porque no cuenta con el recurso humano suficiente para realizar estas actividades, además no se cuenta con una directriz que permita la selección óptima de los empleados y se carece de pruebas(Hojas de vida) que evidencien que las personas que laboran actualmente en la empresa cumplen con las competencias necesarias para ejercer los cargos, en adición a esto los trabajadores contratistas no cuentan con ARP y EPS, No están afiliados a un fondo de pensión, no tiene contrato laboral definido, no utilizan elementos de protección personal y no se les brinda capacitaciones.

Por otra parte las áreas para la elaboración de los productos están claramente definidas y demarcadas pues hace poco se hizo una cuantiosa inversión en

reestructuración de la empresa y maquinaria, pero no existe un programa de mantenimiento para esta maquinaria. Además de esto el área de pintura y el área de almacenamiento de productos terminados no cuentan con las condiciones ambientales adecuadas para garantizar la calidad de los productos y el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto no es apropiado para la correcta prestación del servicio, ya que se cumple parcialmente con las mínimas normas de seguridad industrial, salud e higiene, en adición a lo anterior se evidencian deficiencias en la gestión de transporte que es necesaria para los despachos de producto terminados pues no los programan con tiempo, los carros que se contratan no cumplen con las condiciones apropiadas para el desplazamiento del producto lo que causa que se rayen, se golpeen, etc.

A continuación se presentan algunos elementos que se proponen en la empresa ARKITAL S.A.S. con el fin de cumplir con lo que exige la norma ISO 9001:2008 en el numeral 6.

2.1.3.1 Numeral 6.2. Recursos humanos

- Elaborar un documento donde se den las directrices para la selección, contratación del personal y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a este proceso.
- Definir los cargos necesarios y que actualmente no existen para el buen desarrollo de las actividades.
- Elaborar un documento donde se definan las responsabilidades de cada uno de los cargos de la empresa y diseñar una matriz donde se

especifiquen la educación, formación, habilidades y experiencias necesarias para desempeñar los cargos.

- Mantener actualizadas las hojas de vida tanto de los empleado fijos como de los empleados contratistas
- Gestionar con la gerencia la afiliación de los empleados contratistas a la ARP, EPS y fondo de pensiones
- Diseñar y establecer los registros necesarios para la inducción del personal y las evaluaciones de desempeño.
- Elaborar y establecer un plan de capacitaciones de acuerdo con las necesidades de los empleados, iniciando con los aspectos relacionados con la seguridad social y uso de los elementos de protección personal.

2.1.3.2 Numeral 6.3. Infraestructura

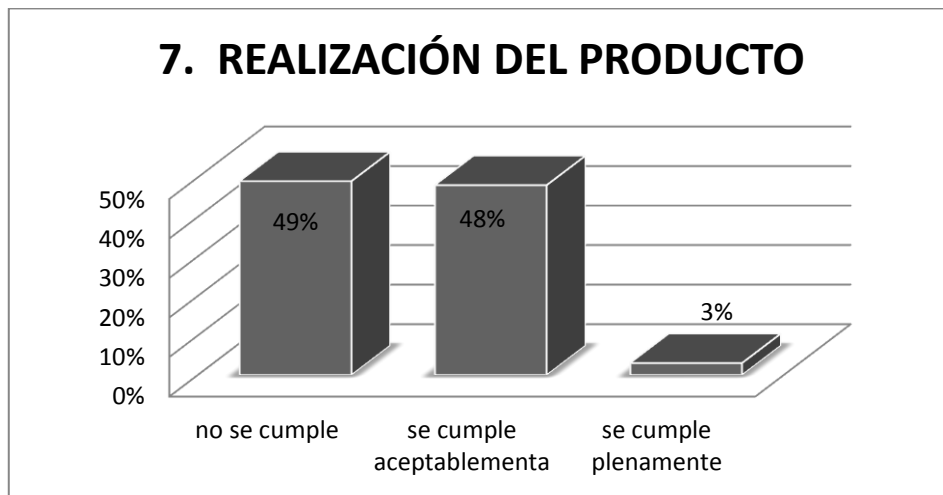
- Gestionar con gerencia el acondicionamiento del área de pintura y del almacén de producto terminado
- Realizar e implementar un programa de mantenimiento tanto para equipos como para herramientas.
- Establecer y documentar las directrices para la programación de despachos.

- Gestionar con la gerencia el acondicionamiento de los carros que se utilizan para el despacho.

2.1.3.3 Numeral 6.4. Ambiente de trabajo

- Adecuar las áreas de trabajo, con el fin de que se generen condiciones necesarias para lograr la conformidad del producto de acuerdo a los requisitos.

2.1.4 Numeral 7. Realización del producto



Con respecto a los resultados obtenidos en las encuestas diagnósticos aplicada a los empleados de la empresa ARKITAL S.A.S se puede decir con respecto a los requisitos establecidos en el numeral 7 de la norma ISO 9001:2008 que en la empresa existe una comunicación constante con el cliente y se determinan desde el principio los requisitos de los productos exigidos por el cliente por medio de visitas que se realizan al lugar donde se va instalar el producto pero no se cuenta con base de datos de cliente, no se mide el grado de satisfacción del mismo, por otra parte se desarrollan los procesos necesarios para la fabricación de los productos de manera informal, sin embargo no cuenta con procesos claramente definidos y establecidos, no cuentan con planes de calidad, y no existe evidencia de la forma como se programa la producción además de esto no existe una visión clara acerca de la trazabilidad en los procesos, pues no se cuenta con registros que evidencie la realización del producto y no se inspecciona periódicamente las actividades realizadas durante la fabricación del producto, ocasionando que se detecten los defectos solo al final de todo el proceso o cuando el producto está en un grado de terminación avanzado, por otra parte no es claramente diferenciable el producto en proceso con el material sobrante y no se cuenta con un programa

de mantenimiento por lo cual hasta el momento solo se ha realizado mantenimiento correctivo , adicional a esto el proceso de diseño y desarrollo del producto se efectúa de manera no adecuada principalmente porque no se tienen las directrices establecidas que sirvan para guiar y controlar el desarrollo del proceso, actualmente no se emiten matrices de consumo (Cantidad de material a utilizar para la fabricación del producto) , lo que dificulta y entorpece el proceso de compras (No se realizan evaluación, reevaluación de proveedores, No se realiza gestión de compras), además no permite determinar con exactitud el porcentaje de utilidad (ganancia) por producto y que el operario tenga la libertad de utilizar más material del necesario porque no se tiene un punto de comparación para esto, al mismo tiempo no está definido el canal de comunicación entre diseño y desarrollo y producción por lo que muchas veces no son comunicadas con tiempos los cambios en el diseño o se hacen renegociaciones con el cliente sin tener en cuenta el grado de terminación del producto, pues este proceso se da de manera empírica y teniendo como base para la toma de decisiones la experiencia, por último se emiten planos a producción en borrador sin ser revisados y verificados, y la mayoría de diseños que pertenecen a proyectos pequeños no son validados.

A continuación se presentan algunos elementos que se proponen en la empresa ARKITAL S.A.S. con el fin de cumplir con lo que exige la norma ISO 9001:2008 en el numeral 7.

2.1.4.1 Numeral 7.1. Planificación de la realización del producto

- Establecer y documentar para todos los proyectos un proceso de planificación de la calidad que abarque desde la identificación de los requisitos del cliente hasta la entrega del producto terminado (planes de calidad)

Caracterizar y elaborar los procedimientos que especifiquen las actividades que se realizan en cada proceso.

2.1.4.2 Numeral 7.2. Procesos relacionados con el cliente

- Diseñar un método que permita evidenciar los requisitos del cliente, los adicionales y reglamentarios que permitan cumplir con requerimientos del servicio.

2.1.4.3 Numeral 7.3. Diseño y desarrollo

- Diseñar e implementar un procedimiento documentado en donde se dejen las directrices claras para cada etapa del diseño y el control del diseño (revisión, verificación, validación)
- Diseñar los registros donde se evidencie la elaboración de matrices de consumo y la revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño.

2.1.4.4 Numeral 7.4. Compras

- Diseñar e implementar un procedimiento documentado para el proceso de compras.
- Diseñar e implementar un instructivo para la evaluación y reevaluación de proveedores

- Diseñar los registros para el buen funcionamiento del proceso

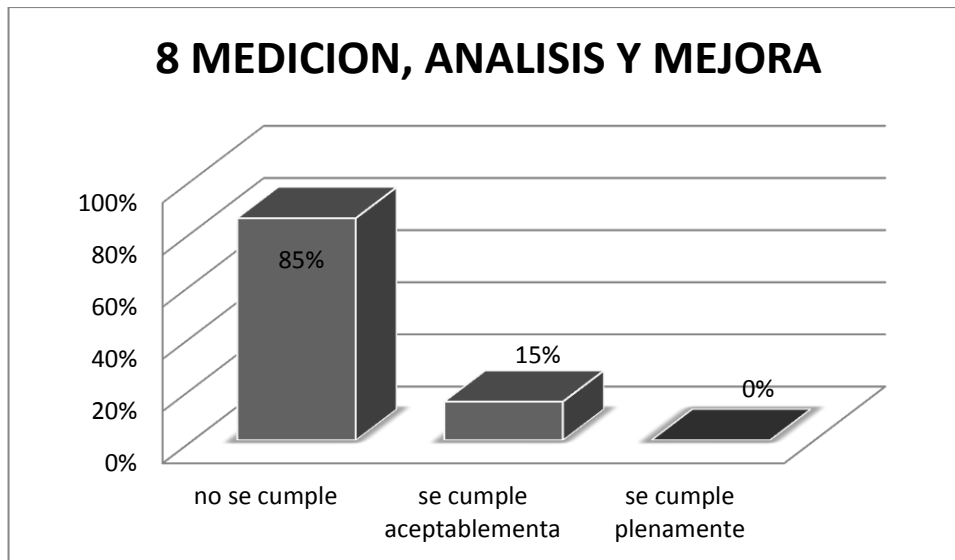
2.1.4.5 Numeral 7.5 Producción y prestación del servicio

- Diseñar una metodología que evidencie la planificación del servicio de forma controlada, que describa las características del producto y que incluya las instrucciones de trabajo y uso de los equipos.
- Diseñar un mecanismo que permita evaluar los procesos y crear criterios de aprobación de los mismos.
- Establecer un mecanismo que permita conocer el estado del producto dentro del proceso.

2.1.4.6 Numeral 7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

- Diseñar e implementar procedimiento que permita el control de los Equipos de seguimiento y medición de los procesos.
- Calibrar los equipos de seguimiento y medición.

2.1.5 Numeral 8: Medición, análisis y mejora



Con respecto a los resultados obtenidos en el numeral No8 de la norma se puede decir que en ARKITAL S.A.S no tiene identificados e implementados las medidas o controles a realizar sobre producto (inspecciones), procesos (medidas sobre su capacidad, indicadores...) y sistema de gestión de calidad (auditorias, encuestas de satisfacción de cliente). Actualmente no dispone de datos históricos para la realización de análisis y medición de procesos que contribuyan a la mejora de estos, no hace uso de herramientas estadísticas, como tampoco están definidos la manera como se tendrá conocimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos, no se adoptan controles eficaces para evitar la entrega de productos que no cumplan con las especificaciones previamente establecidas, debido que existen gran cantidad de devoluciones por parte de los clientes, por ultimo no se evidencia el tratamiento que se le da al producto no conforme y no se realizan auditorias.

A continuación se presentan algunos elementos que se proponen en la empresa ARKITAL S.A.S. con el fin de cumplir con lo que exige la norma ISO 9001:2008 en el numeral 8.

2.1.5.1 Numeral 8.1. Generalidades

- Elaborar un procedimiento o procedimientos documentados para el proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora en relación al producto o producto, a los procesos y al sistema de gestión de la calidad para conseguir la mejora de la eficacia de la compañía.
- Definir quién y cómo se realizará el análisis de datos. Para esto ha de establecer las metodologías adecuadas, incluyendo las técnicas estadísticas.

2.1.5.2 Numeral 8.2. Seguimiento y medición

- Identificar e implementar metodologías para tener conocimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos, para lo que se diseñaran herramientas que sirvan de fuente de información como lo son encuestas de satisfacción al cliente y sistema de atención de quejas y reclamos.
- Elaborar e implementar un procedimiento documentado para la atención de quejas peticiones y reclamos.
- Elaborar e implementar un procedimiento documentado de auditoría interna donde se definan los criterios, alcance, la frecuencia y métodos a seguir en relación a estas , Es decir realizar un cronograma de auditorías

internas, la sistemática a utilizar para realizarlas y establecer los responsables en el desarrollo de las mismas.

- Adecuar los registros para la liberación del producto de acuerdo a lo establecido en el plan de calidad.
- Realizar la matriz de despliegue estratégico

2.1.5.3 Numeral 8.3. Control del producto no conforme

- Establecer e implementar un procedimiento documentado que contemple, entre otros aspectos, las responsabilidades y el tratamiento a dar al producto no conforme.
- Diseñar y mantener los registros de las no conformidades y su tratamiento.

2.1.5.4 Numeral 8.4 Análisis de datos

- Establecer mecanismos de recopilación de datos referentes a satisfacción de cliente, conformidad de producto, características y tendencias de procesos y productos y de los proveedores. Posteriormente, mediante su análisis, determinar la eficacia del sistema de la calidad y articular la mejora continua de este (Registros por procesos)

2.1.5.5 Numeral 8.5 Mejora

- Elaborar e implementar un procedimiento documentado para definir la sistemática actuación para eliminar las causas de las no conformidades y registrar los resultados de las acciones correctoras tomadas.
- Elaborar e implementar un procedimiento para eliminar las causas de las no Conformidades potenciales, de manera que se prevenga su aparición o se Disminuyan sus efectos y registrar los resultados de estas acciones preventivas.

3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En este capítulo se presenta de manera general las propuestas generadas producto de la evaluación y diagnóstico que se aplicó en la empresa ARKITAL S.A.S, con el fin de cumplir a cabalidad con lo requerido en la norma ISO 9001: 2008 teniendo como eje principal la mejora de los procesos.

En los resultados arrojados por el diagnóstico se identificó la documentación básica necesaria para desarrollar, mantener e implementar un sistema de gestión de calidad, la cual se menciona a continuación:

1. Mapa de procesos
2. Políticas de calidad
3. Objetivos de calidad
4. Manual de calidad
5. Manual de procedimientos(incluyen los procedimientos mandatorios y los procedimientos necesarios para la adecuada prestación del servicio)
6. Manual de funciones y responsabilidades
7. Indicadores de gestión
8. Formatos y registros en donde se evidencie el desempeño de los procesos.

Adicional a esto es importante resaltar que actualmente en ARKITAL S.A.S no se cuenta con este direccionamiento estratégico documentado (misión y visión), por lo cual se hizo necesario crearlas con la ayuda de la gerencia general y los distintos responsables de cada proceso, con el fin de contar con directrices que sirvan de soporte para el desarrollo del presente proyecto de grado. Estas se mencionan a continuación:

Misión

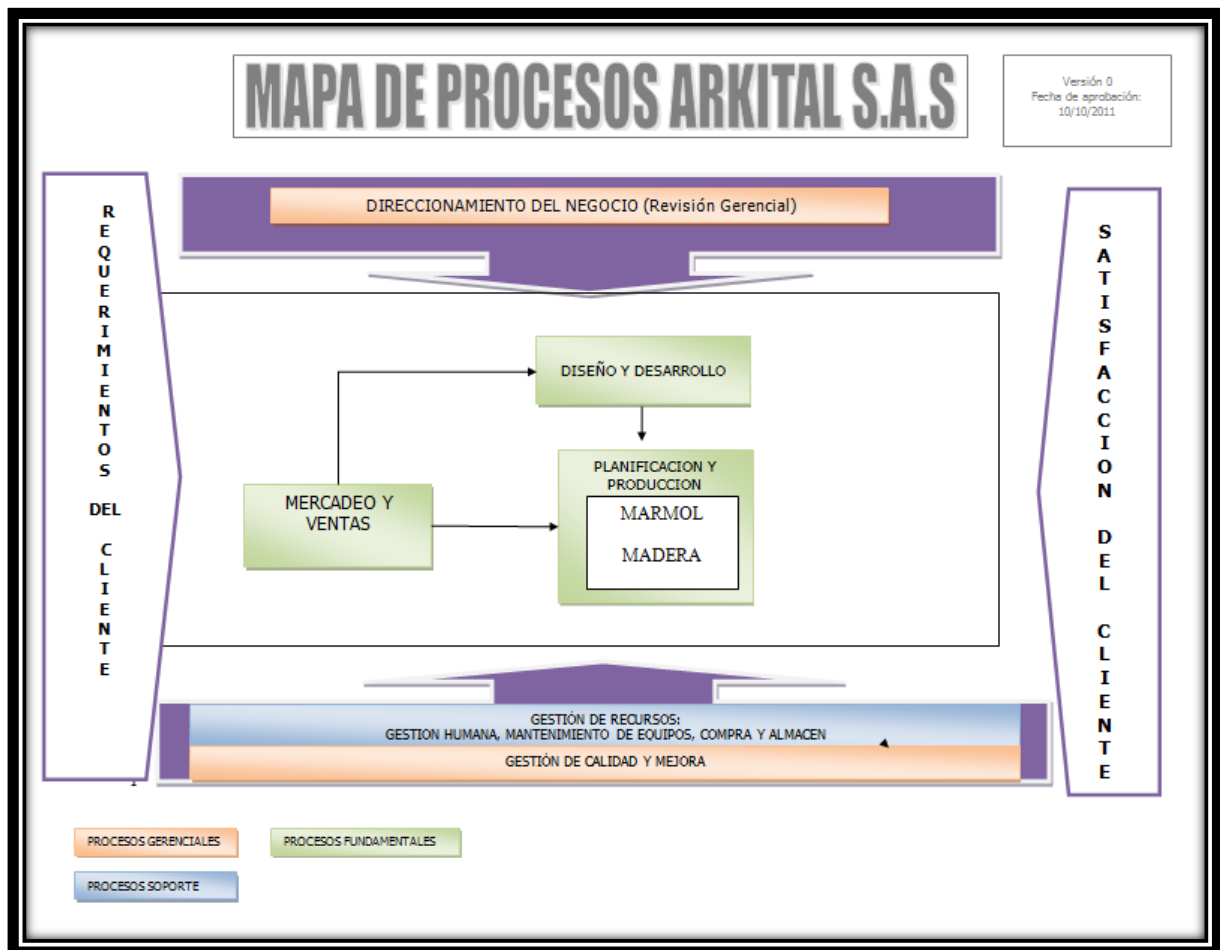
Somos una empresa del sector de la decoración, el diseño, la remodelación y la fabricación de muebles para interiores hechos en madera y piedras naturales; generando así una combinación magistral entre el diseño integral de los ambientes arquitectónicos y la calidad elocuente de nuestros finos acabados, orientada en todo momento a lograr alternativas para ofrecer un servicio oportuno y productos innovadores ajustados a la medida y necesidades de cada cliente

Visión

Para el 2016 Ser una empresa líder en la costa atlántica, buscando colocar nuestros productos y servicios en el mercado regional y posicionarlos como los mejores en el área de la fabricación, transformación y mantenimiento de derivados del mármol y la madera.

3.1 MAPA DE PROCESOS

El manual de procedimientos está compuesto por los diferentes procedimientos de cada uno de los procesos identificados para el buen funcionamiento de la empresa y el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, estos se muestran en el mapa de procesos el cual se ilustra a continuación:



El mapa de proceso se sub divide en:

3.1.1 Procesos gerenciales

Son aquellos que están directamente relacionados con el direccionamiento estratégico de la empresa, dentro de estos se incluyen aquellos que son mandatorios por la norma ISO 9001:2008 y de los cuales se hará referencia más adelante.

3.1.2 Procesos fundamentales

En esta categoría se enmarcan aquellos procesos cuyas actividades están directamente relacionadas con la realización del producto o la prestación del servicio, es decir aquellos procesos que agregan valor al producto o que intervienen en la recolección y transformación de los requerimientos expuestos por el cliente.

3.1.3 Procesos de soporte

Son los que proporcionan los recursos para que los procesos fundamentales puedan ejecutarse.

Es importante resaltar que la norma ISO 9001:2008 identifica seis situaciones obligatorias a las cuales la empresa tiene que según sus necesidades adaptarles un procedimiento, estos aspectos están enfocadas en el aseguramiento de la calidad las cuales forman parte esencial del sistema de gestión de calidad a levantar, estas se mencionan a continuación y están incluidos dentro del procesos de gestión de calidad y mejora referenciado en el mapa de procesos.

- Control de documentos
- Control de registros
- Auditoría interna

- Control de no conformidades
- Acción correctiva
- Acción preventiva

Todos los procesos identificados en ARKITAL S.A.S necesitan de documentos soportes que permitan el desarrollo exitoso de las actividades. Estos se encuentran referenciados en cada procedimiento, adicionalmente a esto están consignados dentro del listado maestro de documentos y el listado maestro de registros, según sea el caso(dando cumplimiento a lo requerido en la norma ISO 9001:2008 en el numeral 4.2.3 control de documentos y 4.2.4 control de registros). Los documentos y registros están identificados con un código y una versión, el cual nos permite ubicarlos fácilmente dentro de un proceso y saber si se está trabajando con versiones actualizadas u obsoletas, estos se presentan en el **anexo 1**. A Continuación se muestran todos los documentos (procedimientos, caracterizaciones, instructivos, planes de calidad, etc.) diseñados para la empresa ARKITAL S.A.S.

LISTADO DE DOCUMENTOS			
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	FECHA DE APROBACION
GESTION HUMANA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	RH-PR-01	01/10/2011
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE GESTIÓN HUMANA	RH-CR-01	01/10/2011
MERCADEO Y VENTAS	PROCEDIMIENTO MERCADEO Y VENTAS	MV-PR-01	10/10/2011
	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	MV-PR-02	10/10/2011
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS	MV-CR-01	10/10/2011
COMPRAS Y ALMACEN	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CO-PR-01	10/10/2011
	INSTRUCTIVO PARA LA SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CO-INS-01	10/10/2011
	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	CO-PR-02	29/10/2011
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE COMPRAS Y ALMACEN	CO-CR-01	10/10/2011
DISEÑO Y DESARROLLO	PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO	DD-PR-01	29/10/2011
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DISEÑO Y DESARROLLO	DD-CR-01	29/10/2011

LISTADO DE DOCUMENTOS			
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	FECHA DE APROBACION
PLANIFICACION Y PRODUCCION	PLAN DE CALIDAD PRODUCCIÓN PRODUCTOS HECHOS EN MADERA	PP-PDC-01	29/10/2011
	PLAN DE CALIDAD PRODUCCIÓN PRODUCTOS HECHOS EN TRIPLEX O MDF	PP-PDC-02	29/10/2011
	PLAN DE CALIDAD PRODUCCIÓN PRODUCTOS HECHOS EN MARMOL	PP-PDC-03	29/10/2011
	PLAN DE CALIDAD PRODUCCIÓN PRODUCTOS HECHOS EN AGLOMERADOS	PP-PDC-04	29/10/2011
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN: PROCESO PLANIFICACION Y PRODUCCION	PP-CR-01	29/10/2011
MANTENIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	MTTO-PR-01	02/11/2011
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	MTTO-CR-01	02/11/2011
GESTION DE CALIDAD Y MEJORA	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	GCM-PR-ACP-01	07/11/2011
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	GCM-PR-AI-01	07/11/2011
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	GCM-PR-CPN-01	07/11/2011
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	GCM-PR-CDR-01	07/11/2011

LISTADO DE DOCUMENTOS			
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	FECHA DE APROBACION
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE GESTION DE CALIDAD Y MEJORA	GCM-CR-01	07/11/2012
REVISIONES GERENCIALES	PROCEDIMIENTO PARA LAS REVISIONES GERENCIALES	RG-PR-01	01/12/2011
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE REVISIÓN GERENCIAL	RG-CR-01	01/12/2011

Para la realización de la documentación necesaria para cada proceso se tuvo en cuenta algunos aspectos que entorpecen el funcionamiento de la empresa, pues causan inconformidad en los clientes (internos y externos) y ponen en riesgos la integridad física de las personas que hacen parte de la organización. Estos fueron identificados por medio de la observación directa al momento en que se realizaban las actividades, y la generación de lluvias de ideas y entrevistas informales.

Vale la pena resaltar que mediante los documentación diseñada para ARKITAL S.A.S se busca dejar directrices que contribuyan a la adecuación de los procesos con el fin de estandarizar el desarrollo de las actividades y disminuir la variabilidad en los resultados.

El cuadro mostrado a continuación se presenta una descripción de los problemas más comunes y las causas principales que lo producen, esta información se recolecto por un periodo de 20 días, con el fin de tener bases para poder generar conclusiones acertadas.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRINCIPAL	SUB PROBLEMAS DERIVADOS	PROCESOS A ADECUAR
<p>Los planos llegan a producción en borrador (hechos a mano), y en muchos no se evidencian bien las medidas</p>	<p>los operarios se tienen que trasladar al lugar donde se va a instalar el producto para verificar medidas</p>	<p>Mercadeo y ventas / Diseño y desarrollo</p>
	<p>Los productos quedan más pequeños que el lugar donde se va a instalar lo que ocasiona la pérdida total o parcial de este.</p>	
	<p>Los productos queden más grandes que el lugar donde se va a instalar lo que ocasiona reproceso.</p>	
	<p>Los operarios tienen que esperar a la persona que toma las medidas para aclarar las dudas</p>	
	<p>Son ambiguas las especificaciones ejemplo si esta dibujado un cubo pero el operario no sabe si el cubo es hueco o no, si tiene tapa o no etc.</p>	
	<p>No le da tiempo a la persona de compras de hacer gestión de proveedores y se compra mucho material al menudeo.</p>	<p>Diseño y desarrollo / compras y almacén</p>

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRINCIPAL	SUB PROBLEMAS DERIVADOS	PROCESOS A ADECUAR
No se tiene una planificación de materiales, los operarios son los que piden a la persona de almacén.	El operario tiene que esperar a veces hasta 1 día en que consigan la materia prima.	Compras y almacén
	Se presenta mucho reproceso el cual no es percibido por la alta gerencia y los operarios no informan.	Planificación y producción
	La persona de compras no tiene información acerca del consumo de cada proyecto por lo tanto entrega tanto material como se lo pide el operario,	Compras y almacén/diseño y desarrollo
	No se optimizan los materiales, los operarios no realizan despiece antes de cortar.	Planificación y producción/diseño y desarrollo
No existe una planificación de producción, se le incumple en los tiempos de entrega a la mayor parte de los clientes	La mayor parte de los productos que están en producción pertenecen a órdenes de compra de hace más de 2 meses, lo que evidencia el atraso en los tiempos de entrega	Mercadeo y ventas/diseño y desarrollo/planificación y producción
	Reclamaciones por parte del cliente porque no le han entregado en el tiempo	Mercadeo y ventas/planificación y producción

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRINCIPAL	SUB PROBLEMAS DERIVADOS	PROCESOS A ADECUAR
	pactado, mientras los planos no se encuentran ni siquiera en producción	
	No se puede distinguir con facilidad el % de terminación de algún producto.	Planificación y producción
Las áreas de producción están desorganizadas y sucias, no se puede distinguir entre el producto en proceso, el desperdicio y el material de reproceso	Los puestos de trabajo están desorganizados y llenos de polvo y aserrín, latas vacías, etc. lo que puede ocasionar accidentes de trabajo o enfermedades profesionales	Planificación y producción.
	las máquinas están llenas de polvo, el operario no le realiza mantenimiento preventivo lo que ocasiona que el polvo se acumule dentro de éstas deteriorando las máquinas y dañando las piezas	Mantenimiento de equipos.
	Gran cantidad de materia prima que se puede volver a utilizar se desecha por que los operarios revuelven el material que no sirve, con el material sobrante que puede ser reutilizado	Planificación y producción.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRINCIPAL	SUB PROBLEMAS DERIVADOS	PROCESOS A ADECUAR
No se ve la trazabilidad de los procesos por lo tanto la mayor parte de las veces se detecta la no conformidad de un producto es cuando ya está terminado y en algunos casos cuando ya está instalado	Reproceso, devoluciones y quejas o reclamos del cliente	Planificación y producción.
No existe un programa de mantenimiento, a las maquinas no se les brinda el mantenimiento necesario. a que presente fallas y muchas veces se dañe el material, además pueden causar accidentes de trabajo	Los operarios están expuestos a accidentes de trabajo por causa del mal funcionamiento de la maquinaria	Mantenimiento de equipo
	Se producen daños en la materia prima o en el acabado de los productos ocasionando reproceso	Mantenimiento de equipo
	Subutilización de máquinas por daños en piezas y sobre utilización de otras máquinas porque las utilizan para realizar las actividades de las que se dañan , eso lo hacen los operarios sin comunicarlo, porque la alta gerencia no tiene conocimiento de que algunas máquinas están dañadas	Mantenimiento de equipo

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA PRINCIPAL	SUB PROBLEMAS DERIVADOS	PROCESOS A ADECUAR
	Deterioro de la maquinaria, costos elevados de mantenimiento correctivo por negligencia tanto de los operarios como de la alta dirección	Mantenimiento de equipo
Los empleados contratistas no cuentan con seguridad social y no utilizan EPP (porque no se les han suministrado o porque no les exigen su uso)	Puede ocasionar el cierre de la empresa	Gestión del recurso humano

PROBLEMAS OPERACIONALES	
Problemas	Principales causas
Reproceso	1- Materia prima en mal estado (Principalmente reciben madera en alto grado de humedad, y la usan sin brindarle primero el tratamiento indicado, es decir ponerlas a secar con varios días de anticipación)
	2- problemas en las medidas
	3- problemas en la descripción de las especificaciones
	4- Falta de capacitación del operario en la manipulación de la maquina
	5- Falta de mantenimiento de la máquina
	6- Falta de conocimiento o experiencia del operario
	7- Cambio de método, dos operarios pintan el mismo producto se presenta gran variabilidad en el acabado
	8- Cambios en el diseño del producto que no fueron reportados a tiempos a producción
	9- Cambio de materia prima

Atrasos en los tiempos de entrega	Falta de un método definido para planificación en la programación de la producción
	Falta de comunicación de la persona que toma las órdenes de compra y el resto de procesos de la empresa
	Falta de capacidad instalada
	Sobreutilización de maquinaria causada por la subutilización de otras que se dañada y no las arreglan

Accidentes de trabajo o Incidentes de trabajo	Desorganización de las áreas de trabajo
	Falta de mantenimiento de la máquina
	Falta de capacitación del operario en la manipulación de la máquina
	La empresa no suministra algunos elementos de protección personal
	No se utilizan los elementos de protección personal que la empresa suministra

Desperdicio de materiales	Los operarios no realizan despieve antes de utilizar la materia prima
	No se envía matriz de consumo a la persona de compras, los operarios piden sus materiales
	No se controla el material que sobra del proceso productivo, así que el operario puede incluso hasta sacarlo de la empresa

3.2 POLÍTICA DE CALIDAD

ARKITAL S.A.S., es una empresa dedicada a la decoración, el diseño, la remodelación y la fabricación de muebles para interiores hechos en madera y piedras naturales, comprometida con la satisfacción de las necesidades de sus clientes tanto internos como externos, así como también de la comunidad en general, proporcionándoles productos de calidad, servicio oportuno y precios competitivos, mediante procesos y materias primas certificadas, basados en el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008, dando cumplimiento a los objetivos trazados, a los requisitos legales y el constante entrenamiento de sus trabajadores, buscando siempre ser más competitiva y asegurar el sostenimiento organizacional.

3.3 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Incrementar la satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de sus especificaciones.
2. Programar y controlar la producción en función de la obtención de óptimos niveles de calidad, para lograr disminuir los costos de no calidad como mínimo un 90% de los actuales.
3. Asegurar la calidad de los productos a través de la adquisición de materias primas de excelente calidad.
4. Cumplir con programas de capacitación y entrenamiento que cubran las necesidades de competencias del personal, y nos permitan la mejora continua de nuestros procesos

3.4 MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad (requisito 4.2.2 de la norma NTC ISO 9001:2008). Es el documento en el cual se define la manera como se le dará cumplimiento a los requisitos que establece la norma, en éste se regulan y referencian todos los documentos que engloban al sistema de gestión de calidad en ARKITAL S.A.S.

El manual de calidad está diseñado con la finalidad de que clientes, proveedores y empleados de ARKITAL S.A.S, conozcan cómo opera el sistema de gestión de calidad dentro de la empresa, éste está conformado por secciones las cuales van de 1-4 como se muestra a continuación:

<p style="text-align: center;">SECCIÓN 1 INTRODUCCIÓN</p> <p>OBJETIVO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD 2. RESPONSABILIDAD DEL MANUAL 3. INDEXACIÓN E INCORPORACIÓN DE CAMBIOS 4. ARCHIVO, CONSERVACIÓN Y ACTUALIZACIÓN 5. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA <ol style="list-style-type: none"> 5.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA 6. CONTROL DE CAMBIOS 	<p style="text-align: center;">SECCIÓN 2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. MISIÓN 2. VISIÓN 3. POLÍTICA DE CALIDAD 4. OBJETIVOS DE CALIDAD 5. INDICADORES DE GESTIÓN 6. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD 7. CONTROL DE CAMBIOS <p>ANEXO</p> <ul style="list-style-type: none"> • MATRIZ DE DESPLIEGUE ESTRATÉGICO
<p style="text-align: center;">SECCIÓN 3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN 2. REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN 3. COMPROMISO CON LA CALIDAD 4. CONTROL DE CAMBIOS <p>ANEXO</p> <ul style="list-style-type: none"> • ORGANIGRAMA 	<p style="text-align: center;">SECCIÓN 4 ESTRUCTURA DOCUMENTAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. MANUAL DE CALIDAD 2. MANUAL DE FUNCIONES 3. PROCEDIMIENTOS 4. DOCUMENTOS DE SOPORTE 5. REGISTROS 6. CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA 7. CONTROL DOCUMENTAL <p>ANEXOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • MAPA DE PROCESOS • CARACTERIZACIONES

El manual de calidad de ARKITAL S.A.S se puede observar en el **anexo 2**, el cual está disponible virtualmente en el intranet de la empresa y se encuentra impreso bajo la custodia del coordinador de calidad.

3.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos es el documento que hace referencia al funcionamiento interno de la empresa, por tanto en él se muestra una descripción de tareas, ubicación, requerimientos y los responsables en la ejecución de los procesos, este documento lo exige la norma NTC ISO 9001:2008 en el número 4.1, en el cual la organización debe determinar los procesos necesarios tanto para el cumplimiento de la norma, como el de los requisitos del cliente y la interacción existe entre ellos, es por esta razón que su diseño se muestra en el **anexo 3**.

3.5.1 Caracterización de procesos

La caracterización de procesos está ligada a la identificación de cada proceso y las actividades que realiza dentro de la empresa y la forma como interaccionan entre sí.

Es el punto de partida cuando en una empresa se desea adoptar una organización basada en procesos, pues una vez elaborada la caracterización del proceso proporciona información de la manera como están entrelazados los procesos y las actividades que se desarrollan, en este sentido es necesario recordar que los procesos ya existen dentro de una organización, de manera que el esfuerzo se debería centrar en identificarlos y gestionarlos de manera apropiada de tal forma que se pueda minimizar la ocurrencia de no conformidades y aumentar la satisfacción del cliente,

Una vez efectuada la identificación y la selección de los procesos a caracterizar en ARKITAL S.A.S, la forma más representativa de reflejar su interacción es precisamente a través de un mapa de procesos, entendiéndose por tal a la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

Las caracterizaciones de procesos de la empresa ARKITAL S.A.S. Tiene el siguiente esquema:

LOGO DE LA EMPRESA	FICHA DE CARACTERIZACIÓN: (NOMBRE DEL PROCESO)					código:
						versión:
						Fecha de aprobación
OBJETIVO: Se menciona la meta que guía a el proceso y sobre el cual gira el desarrollo de las actividades						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	
Procesos que suministran elementos (información, insumos, materia prima, etc.) necesarios para la ejecución de las actividades.	Descripción de los elementos necesarios para la ejecución de las actividades	las actividades básicas que se desarrollan a lo largo del procesos, para lograr un resultado	Una vez realizadas las actividades, se mencionan los resultados o lo que en teoría debe arrojar el proceso.	son los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de calidad (procedimientos o documentos soporte) que están involucrados en el desarrollo del proceso	procesos o personas que necesitan de los resultados(salida) del este proceso para la realización de sus actividades	
Responsables:	se identifica el responsable dl proceso					
RECURSOS: se definen los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para el desarrollo de las actividades.		Registros : se mencionan todos los registros establecido por el SGC que ayudan a controlar el desarrollo de las actividades.				
Requisitos de la norma: se mencionan los requisitos de la norma en los cuales hacen referencias a las actividades involucradas en el proceso.		INDICADORES: se mencionan los indicadores que miden los resultados del proceso con respecto al objetivo planteado.				

3.6 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD

Para iniciar la documentación se identificaron y asignaron los responsables de cada proceso, esto se consignó en un documento llamado manual de funciones y responsabilidades en el cual no solo se documentaron los cargos ya existentes, si no que se establecieron nuevos cargos con el fin de reasignar responsabilidades y equilibrar las cargas laborales, para el diseño del manual de funciones y responsabilidades fue necesario realizar entrevistas a los empleados de cada área para saber qué actividades estaban realizando, y tener una idea de qué cargo ocupaban dentro de la empresa, y de esta manera poder dejar por escrito sus funciones y responsabilidad, evitando que dos personas fueran responsables de una misma actividad o que un cargo no tuviera un rol definido dentro de la organización, además se hicieron entrevistas a la alta gerencia para saber qué requisitos en cuanto a competencias debían tener los empleados para poder ocupar los cargos. De aquí surgió un esquema del organigrama de la empresa y el manual de funciones y responsabilidades (**anexo 4**).

El manual de funciones una vez terminado y aprobado por la gerencia fue divulgado y socializado con los diferentes responsables de los procesos, esto quedo consignado en un acta.

3.7 INDICADORES DE GESTION

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.⁴

Los indicadores de gestión son una manifestación de los objetivos planteados, y resultan de la necesidad de medir los resultados de los procesos de manera simple, adecuada, útil y oportuna, de tal forma que sirvan para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del negocio.

Para llevar los indicadores de gestión en la empresa ARKITAL S.A.S., se determinó para cada objetivo planteado en los procesos, la forma como se mediría, el responsable, la frecuencia en que debe ser medido y la meta a lograr, todo esto se planteó en la matriz de despliegue estratégico la cual parte de la política y objetivos de calidad propuestos en la empresa, y se muestra en el **anexo 5**.

3.8 FORMATOS Y REGISTROS

Para llevar a cabo un completo orden y control en las diferentes actividades que se desarrollan al interior de ARKITAL S.A.S, y al mismo tiempo cumplir con los requerimientos de la norma se hace necesario la realización de los formatos y registros en las diferentes secciones o áreas de la empresa, estos formatos y registros se muestran en el **anexo 6**.

⁴Pérez Jaramillo, Carlos Mario. Los indicadores de gestión,

4. PLAN DE IMPLEMENTACION

En este capítulo se presentaran las etapas para la implementación de lo diseñado para el SGC en la empresa ARKITA S.A.S, pues los resultados que se obtenga no dependen del diseño, sino de la forma cómo se utilice y el punto hacia donde vaya dirigido.

Lo que se busca con el plan de implementación, es que a medida que se vaya diseñando la documentación, se ponga en práctica, adecuando los procesos y brindado los recursos necesarios, con el fin de probarlos, revisarlos y realizar de manera oportuna correcciones a los problemas encontrados, en este sentido el plan de implementación sigue el ciclo PHVA, el cual se divide en las siguientes etapas.

4.1 PLANEAR

Para iniciar la etapa de implementación es importantes que toda la empresa conozca y participe activamente para conseguir los objetivos del proyecto, pues el éxito que se consiga depende en gran medida del personal, su aptitud, actitud y motivación, en este sentido se debe evidenciar un compromiso de la dirección en establecer estrategias que contribuyan a incentivar la cultura de calidad en todos los niveles de la empresa (Iniciando con carteleras informativas en donde se plasme la política de la calidad y los objetivos de la calidad), y brindar los recursos necesarios para el desarrollo exitoso de las actividades.

Para esta fase del proyecto se proponen las siguientes actividades:

4.1.2 Sensibilización

Es fundamental que antes, durante y después de la implementación del SGC las personas que hacen parte de la empresa se mantengan informados acerca de la importancia de implementar y mantener un SGC en la organización (primeramente para cambiar la forma artesanal como se viene trabajando), mostrándoles la importancia que cada uno tienen en la formación del sistema, pues los resultados que tengan en el desarrollo de las actividades se ve reflejado en los procesos y productos finales que serán entregados a los clientes internos y externos.

4.1.3 Identificación y revisión de los requisitos legales

El listado de Requisitos Legales aplicables a la empresa debe ser revisado, actualizado y evaluado periódicamente, con el fin de Prevenir multas, evitar sanciones y obtener permisos.

4.1.4 Divulgación de perfiles

Una vez establecidos los procesos es importante que cada miembro de la empresa conozca sus responsabilidades en el cumplimiento de los objetivos planteados, es por esta razón que deben tener claras sus funciones dentro de la organización.

4.1.5 Nombrar un responsable de calidad

La empresa debe tener un responsable de calidad en lo posible de nivel directivo, y debe interesarle el tema y estar dispuesto a invertir tiempo y esfuerzo en ello.

4.1.6 Detección de las necesidades de formación

La calidad está relacionada con toda la empresa, por lo tanto es necesario detectar las necesidades de formación con el objetivo de capacitar a todo el equipo que la compone en temas relacionados con su cargo y en temas relacionados con la calidad en los que se incluye el estudio de la norma ISO 9001:2008.

4.2 HACER

Esta fase del proyecto consiste en poner en práctica toda la estructura documental diseñada, en la cual se destacan las siguientes actividades:

4.2.1 Divulgación de procesos

Los empleados de ARKITAL S.A.S. deben saber cuáles son los procesos que están incluidos en el sistema de gestión de calidad de la empresa, con el fin de asegurar que están conformados tal cual el diseño realizado.

4.2.2 Divulgación de procedimiento

Dar a conocer y poner en práctica la documentación y registros diseñados para el SGC.

4.2.3 Recopilación de indicadores

Se deben medir los procesos para saber de qué forma se están cumpliendo los objetivos, y si existe alguna desviación utilizar acciones correctivas o preventivas para mejorar los procesos.

4.2.4 Evaluaciones de desempeño

Se debe evaluar periódicamente el desempeño de los empleados de la empresa con el fin de detectar falencias y mejorar continuamente.

4.3 VERIFICAR

Una vez implementada la documentación, se debe examinar de forma periódica para asegurarse de que se le ha dado un manejo adecuado y correcto, en este sentido se plantean las siguientes actividades:

4.3.1 Auditorías internas

4.3.1.1 Definición de programas de auditorías internas

Establecer la organización y los métodos por medio de los cuales se realizara la auditoria, en este sentido es importante tener en cuenta el personal implicado, el tiempo con que disponen y los medios materiales necesarios.

4.3.1.2 Desarrollo de programas de auditorías internas

El primer paso para evaluar el desarrollo de los procesos es por medio de las auditorías internas, en las cuales se verifica si se está cumpliendo con lo que se documentó o se planteó, con los resultados arrojados se establece las acciones de mejora para solucionar las no conformidades encontradas, de aquí surge el principio de mejora continua.

4.3.2 Revisión por la dirección

Realizar reuniones con la dirección con el fin de ir evaluando el desarrollo de los procesos, de aquí surgen planes de mejoras consignados en actas, en las cuales todos se comprometen en la mejora continua de los procesos.

4.4 ACTUAR

Una vez se conozcan los resultados de auditorías, se procede a generar cambios en el sistema (si es necesarios se establecen nuevos procedimientos, se definen nuevos procesos, o se reasignan responsabilidades), en este punto se hace uso de los procedimientos de acciones correctivas o preventivas, y se involucran las siguientes actividades:

- Toma de acciones de mejora según resultados de la auditoría interna.
- Implementación de acciones de mejoras según resultados de revisiones gerenciales.

5. ANALISIS BENEFICIO/COSTO

Para realizar el análisis Beneficio/Costo es indispensable definir los costos asociados al sistema de gestión de calidad y al mismo tiempo tener claro los beneficios que éstos costos generan. Por otro lado, se deben establecer y tener claro los efectos que genera la calidad en los ingresos y egresos de la empresa. Teniendo presente la estructura de los argumentos para realizar el análisis Beneficio/Costo se definen algunos conceptos de la siguiente manera.

5.1 EFECTO DE LA CALIDAD EN LOS INGRESOS Y EGRESOS

La relación de la calidad con los ingresos y egresos es proporcional al nivel de la calidad que maneje la empresa, si la empresa maneja buenos niveles de calidad los ingresos aumentan y los egresos disminuyen, de manera similar si la calidad es deficiente los ingresos disminuyen y los egresos aumentan, El siguiente cuadro muestra las variables que fluctúan de acuerdo al nivel de calidad.

EFFECTO DE LA CALIDAD EN LOS INGRESOS Y EGRESOS	
BUENA CALIDAD	
INGRESOS	EGRESOS
Mas clientes	Reducción en el costo de producción
Mayores ventas	Disminución de devoluciones
Mayor Utilidad	Reducción de reprocesos
Mayor rentabilidad	Reducción del inventario
Continuidad en los negocios	
CALIDAD DEFICIENTE	
INGRESOS	EGRESOS
Perdida de negocios	Costo de desperdicios y reprocesos
Perdida de clientes	Costo de devoluciones
Perdida en el mercado	Indemnizaciones
Multas por entrega tardia	

5.2 COSTOS DE CALIDAD

Los costos de calidad se derivan de la operación del sistema de gestión de calidad y se dividen en:

5.2.1 Costo De Prevención

Estos son los costos en los cuales la empresa incurre para desarrollar, implantar y mantener un sistema de calidad.

5.2.2 Costo De Detección o Evaluación

Estos costos están relacionados con las pruebas, inspecciones, mediciones y verificaciones de procesos, materiales, componentes y productos para asegurar que cumplen con las normas de calidad y requisitos de rendimiento.

5.3 COSTOS DE NO CALIDAD

Los costos de no calidad se derivan de las fallas en los procesos operacionales y se dividen en:

5.3.1 Costo De Fallas Internas

Estos son costos generados por los productos que se salen de las especificaciones.

5.3.2 Costo De Fallas Externas

Estos costos se generan debido a que los productos no cumplen las especificaciones de los clientes.

De acuerdo a las definiciones anteriores se puede establecer el siguiente cuadro, el cual menciona los costos asociados de acuerdo al grupo que pertenecen

COSTOS DE CALIDAD	COSTOS DE NO CALIDAD
COSTOS DE PREVENCIÓN	COSTOS DE FALLAS INTERNAS
Auditorías internas	Desechos
Mantenimiento preventivo	Perdidas durante la fabricación
Entrenamiento y capacitación del personal	Perdidas durante la manipulación
Programa de mejoramiento de la calidad	Perdidas en el almacenamiento
Evaluación de proveedores	Perdidas en la entrega
COSTOS DE DETECCIÓN	Reprocesos, reparaciones
Inspecciones y pruebas	Exceso de inventario por falta de calidad
Controles durante los procesos	COSTO DE FALLAS EXTERNAS
Inspecciones del producto final	Multas
Inspecciones del producto almacenado	Reprocesos de productos devueltos
Controles de productos no conformes	Transporte de productos defectuosos

5.4 COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN EN ARKITAL S.A.S

Para la implementación del sistema de gestión de calidad se debe cuantificar el gasto inicial y proyectar el gasto anual para mantener activo el sistema de gestión, al mismo tiempo se debe también calcular o cuantificar los beneficios de implementar el sistema y proyectar estos beneficios, la siguiente tabla muestra los costos de implementación del sistema de gestión de calidad en ARKITAL S.A.S.

Tabla 2. Costos de implementación del sistema de gestión de calidad en ARKITAL S.A.S

ETAPA DE LA IMPLEMENTACIÓN		COSTO			
PROCESOS		Recurso Requerido	cantidad estimada	costo unitario	costo total
1	Establecer procesos, secuencia e interaccion	Cordinador de calidad (Dias de trabajo requeridas) *	7 dias	\$ 20.000,0	\$ 140.000,0
		asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,7	\$ 411.764,7
SUBTOTAL					\$ 551.764,7
FILOSOFIA CORPORATIVA					
2	Politica de calidad y alcance del sistema de gestion de calidad	asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,7	\$ 411.764,7
		Cordinador de calidad (Dias de trabajo requeridas) *	3 dias	\$ 20.000,0	\$ 60.000,0
		Carteleras informativas, afiches, etc	3	\$ 15.000,0	\$ 45.000,0
3	Objetivos de calidad	Cordinador de calidad (Dias de trabajo requeridas) *	3 dias	\$ 20.000,0	\$ 60.000,0
		asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,7	\$ 411.764,7
		Carteleras informativas, afiches, etc	3	\$ 15.000,0	\$ 45.000,0
4	Indicadores. Opcional en este periodo	Cordinador de calidad (Dias de trabajo requeridas) *	8 dias	\$ 20.000,0	\$ 160.000,0
		asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,7	\$ 411.764,7
5	Exclusiones	No aplican exclusiones	0	\$ -	0
SUBTOTAL					\$ 1.605.294,1
DOCUMENTACION					
6	Estandarizar documentos	asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,7	\$ 411.764,71
		Cordinador de calidad (Dias de trabajo requeridas) *	20 dias	\$ 20.000,0	\$ 400.000,00
		Impresiones	100	\$ 200,0	\$ 20.000,00
7	Caracterizacion de procesos	asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,7	\$ 411.764,71
		Cordinador de calidad (Dias de trabajo requeridas) *	30 dias	\$ 20.000,0	\$ 600.000,00
		Impresiones	50	\$ 200,0	\$ 10.000,00
8	Procedimientos Operativos	asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,7	\$ 411.764,71
		Cordinador de calidad (Dias de trabajo requeridas) *	30 dias	\$ 20.000,0	\$ 600.000,00
		Impresiones	60	\$ 200,0	\$ 12.000,00
9	Procedimientos Soporte	asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,7	\$ 411.764,71
		Cordinador de calidad (Dias de trabajo requeridas) *	24 dias	\$ 20.000,0	\$ 480.000,00
		Impresiones	70	\$ 200,0	\$ 14.000,00
10	Procedimientos Mandatorios ISO 9001:2008	asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,7	\$ 411.764,71
		Cordinador de calidad (Dias de trabajo requeridas) *	10 dias	\$ 20.000,0	\$ 200.000,00
		Impresiones	50	\$ 200,0	\$ 10.000,00
12	Manual de calidad	asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,7	\$ 411.764,71
		Cordinador de calidad (Dias de trabajo requeridas) *	10 dias	\$ 20.000,0	\$ 200.000,00
		Impresiones	30	\$ 200,0	\$ 4.000,00
		Papeleria varios	100.000	\$ 100.000,0	\$ 100.000,00
SUBTOTAL					\$ 5.120.588,24

ORGANIZACION Y RESPONSABILIDADES					
14	Perfiles de cargo	asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,7	411.765
15	Divulgacion perfiles	Cordinador de calidad (Dias de trabajo requeridas) *	10	\$ 20.000,0	\$ 200.000,0
16	Deteccion necesidades de formacion				
17	Evaluacion de desempeno	impresiones	80	\$ 200,0	\$ 16.000,0
SUBTOTAL					\$ 627.764,7
INDUCCION MOTIVACION Y ENTRENAMIENTO					
18	Sensibilizacion	asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,7	\$ 411.764,71
		impresiones de cartillas informativas	100	\$ 200,0	\$ 20.000,00
		Capacitacion de auditores internos	2	\$ 500.000,0	\$ 1.000.000,00
		asesoria proveedores	0	\$ -	\$ -
19	Estudio Norma ISO 9001:2008	asesor SGC **		\$ 411.764,7	\$ 411.764,71
SUBTOTAL					\$ 1.843.529,41
REQUISITOS LEGALES					
20	Identificacion y revision	asesor SGC **		\$ 411.764,71	\$ 411.764,71
		Cordinador de calidad (Dias de trabajo	5	\$ 20.000,00	\$ 100.000,00
SUBTOTAL					\$ 511.764,7
IMPLEMENTACION					
21	Divulgacion procesos	asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,71	\$ 411.764,71
22	Divulgacion de procedimientos				
23	Recopilacion Indicadores	Cordinador de calidad (Dias de trabajo requeridas) *	90	\$ 20.000,00	\$ 1.800.000,00
SUBTOTAL					\$ 2.211.764,71
AUDITORIA INTERNA					
24	Formacion auditores internos	asesor SGC **	N/A	\$ 411.764,71	\$ 411.764,71
25	Definicion programa de auditoria interna				
26	Desarrollo programa de auditoria interna	Cordinador de calidad (Dias de trabajo requeridas) *	20	\$ 20.000,00	\$ 400.000,00
27	Toma de acciones de mejora segun resultados de auditoria interna***			\$ -	\$ 811.764,71
TOTAL					\$ 13.284.235,29
*	Salario 600000/mes				
**	Se le paga un valor fijo al asesor para el diseño e implementación	\$	6.590.000,00		
***	Este valor depende de los tipos de hallazgos encontrados.				
		304347,8261			

5.5 VENTAS ANUALES Y VENTAS PROYECTADAS

Para hacer un estudio de la relación Beneficio/Costo es necesario saber cuáles fueron las ventas de la empresa en periodos pasados y cuáles son las proyecciones futuras, al mismo tiempo se debe deducir los costos de no calidad comparando su proporción con las ventas totales. Teniendo en cuenta lo anterior la empresa suministra información de las ventas históricas partiendo del segundo semestre del año 2011 y las proyectadas hasta el año 2017.

Tabla 3. Ventas totales históricas y proyectadas

	VENTAS TOTALES		VENTAS TOTALES PROYECTADA				
AÑO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
VALOR	\$ 180.000.000	\$ 400.000.000	\$ 700.000.000	\$ 800.000.000	\$ 900.000.000	\$ 1.000.000.000	\$ 1.100.000.000

5.6 COSTOS DE NO CALIDAD EN ARKITAL S.A.S

Para llegar a saber el beneficio que genera la implementación del sistema de gestión de calidad se debe revisar la proporción de los costos de no calidad en comparación con las ventas totales históricas y teniendo en cuenta estas proporciones podemos establecer cuáles serían los costos de no calidad en los próximos 5 años de acuerdo con el comportamiento de estos en los periodos anteriores, teniendo presente lo anterior la empresa suministra, de manera aproximada, los siguientes datos.

Tabla 4. Costos de no calidad año 2011

COSTOS DE NO CALIDAD - 2011		VALOR
COSTOS DE FALLAS INTERNAS		
Desechos		\$ 180.000
Perdidas durante la fabricación		\$ 180.000
Perdidas durante la manipulación		\$ 0
Perdidas en el almacenamiento		\$ 0
Perdidas en la entrega		\$ 0
Reprocesos, reparaciones		\$ 1.800.000
Exceso de inventario por falta de calidad		\$ 900.000
COSTO DE FALLAS EXTERNAS		
Multas		\$ 0
Reprocesos de productos devueltos		\$ 3.600.000
Transporte de productos defectuosos		\$ 180.000
TOTAL		\$ 6.840.000

Tabla 5. Costos de no calidad año 2012

COSTOS DE NO CALIDAD - 2012		VALOR
COSTOS DE FALLAS INTERNAS		
Desechos		\$ 600.000
Perdidas durante la fabricación		\$ 400.000
Perdidas durante la manipulación		\$ 0
Perdidas en el almacenamiento		\$ 0
Perdidas en la entrega		\$ 0
Reprocesos, reparaciones		\$ 4.800.000
Exceso de inventario por falta de calidad		\$ 2.000.000
COSTO DE FALLAS EXTERNAS		
Multas		\$ 0
Reprocesos de productos devueltos		\$ 8.800.000
Transporte de productos defectuosos		\$ 400.000
TOTAL		\$ 17.000.000

5.7 COSTOS DE NO CALIDAD PROYECTADOS EN ARKITAL S.A.S

Para proyectar los costos de no calidad se tuvo en cuenta el comportamiento del año 2011 y 2012, el cual indica que alrededor del 4% de las ventas totales se incurre en costos de no calidad. Teniendo en cuenta las características de estos costos durante los años 2011 y 2012 se puede deducir los costos de no calidad proyectados de acuerdo a las ventas proyectadas.

Tabla 6. Costos de no calidad proyectados en ARKITAL S.A.S

COSTOS DE NO CALIDAD PROYECTADOS EN ARKITAL S.A.S					
AÑO	2013	2014	2015	2016	2017
VALOR	\$ 28.000.000	\$ 32.000.000	\$ 36.000.000	\$ 40.000.000	\$ 44.000.000

5.8 COSTOS DE CALIDAD PROYECTADOS EN ARKITAL S.A.S

Para que el sistema de gestión de calidad obtenga resultados favorables para la empresa en el tiempo, es necesario mantenerlo activo en los años posteriores a la implementación, por esto es justo incurrir en costos anuales de calidad que al mismo tiempo generarían beneficios a la empresa como la reducción en los costos de no calidad, cuyo objetivo es disminuirlos por lo menos en un 90%. Teniendo en cuenta lo anterior los costos de calidad proyectados y los beneficios proyectados o ahorro de los costos de no calidad proyectados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 7. Costos y Beneficios de calidad proyectados

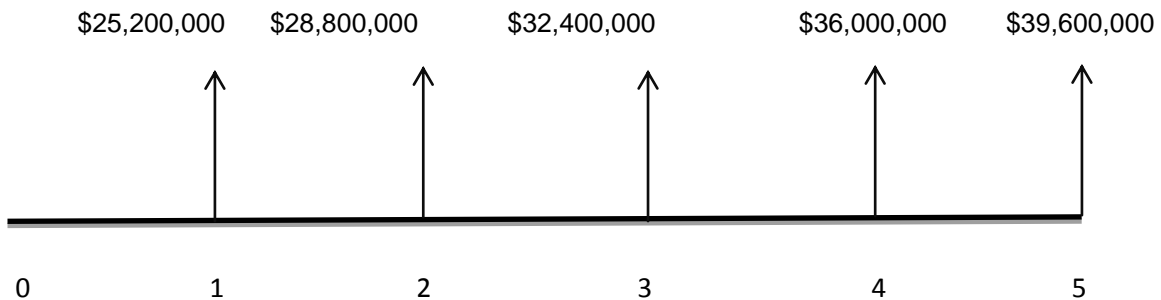
COSTOS DE CALIDAD	COSTO 2013	COSTO 2014	COSTO 2015	COSTO 2016	COSTO 2017
COSTOS DE PREVENCIÓN					
Auditorias internas	\$ 853.000	\$ 895.650	\$ 940.433	\$ 987.454	\$ 1.036.827
Mantenimiento preventivo	\$ 4.000.000	\$ 4.200.000	\$ 4.410.000	\$ 4.630.500	\$ 4.862.025
Programa de mejoramiento de la calidad	\$ 1.936.000	\$ 2.032.800	\$ 2.134.440	\$ 2.241.162	\$ 2.353.220
COSTOS DE DETECCIÓN					
Inspecciones y pruebas					
Controles durante los procesos					
Inspecciones del producto final	\$ 10.400.000	\$ 10.920.000	\$ 11.466.000	\$ 12.039.300	\$ 12.641.265
Inspecciones del producto almacenado					
Controles de productos no conformes					
Total	\$ 17.189.000	\$ 18.048.450	\$ 18.950.873	\$ 19.898.416	\$ 20.893.337
Ahorro En Calidad	\$ 25.200.000	\$ 28.800.000	\$ 32.400.000	\$ 36.000.000	\$ 39.600.000
Saldo	\$ 8.011.000	\$ 10.751.550	\$ 13.449.128	\$ 16.101.584	\$ 18.706.663

5.9 EVALUACIÓN DE LA RAZÓN BENEFICIO/COSTO

Para evaluar la viabilidad de la inversión se utilizarán dos métodos de evaluación de inversión. En el primer caso se procederá a utilizar la técnica del Beneficio/Costo, para esto se traerá a valor presente todos los costos y todos beneficios de la inversión, posteriormente se realiza la proporción entre estos y si esta proporción es mayor a 1 entonces la inversión propuesta para implementar el SGC sería viable. En el segundo caso se aplicara la técnica del Valor Presente Neto, para esto se realiza un diagrama de flujo solo con los saldos, sean positivos o negativos, luego estos saldos se traen a valor presente y si el valor resulta positivo el proyecto si es viable. La tasa de interés utilizada para las dos técnicas es del 6%.

5.9.1 Razón Beneficio/Costo

El siguiente es el diagrama de flujo para los beneficios o los ahorros



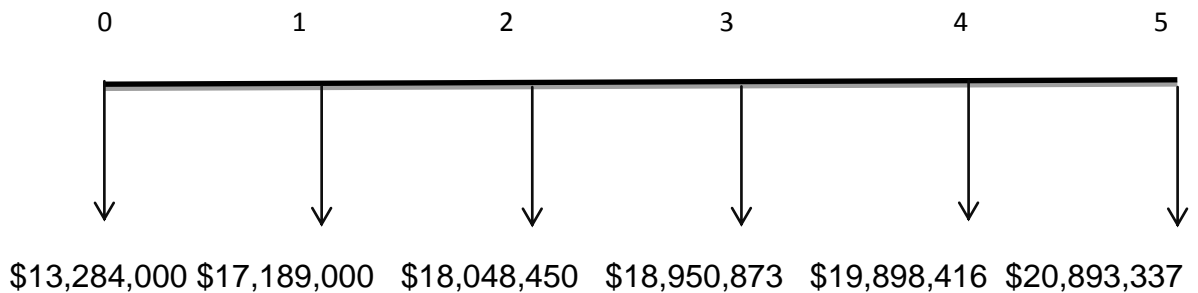
Ahora se calcula el beneficio total trayéndolo a valor presente

$$VP = 25,200,000(P/F,6\%,1) + 28,800,000(P/F,6\%,2) + 32,400,000(P/F,6\%,3) + 36,000,000(P/F,6\%,4) + 39,600,000(P/F,6\%,5)$$

$$VP = 23,773,585 + 25,631,898 + 27,203,665 + 28,515,372 + 29,591,424$$

$$VP = \$ 134,715,944$$

Ahora se procede a calcular el valor presente de los costos, utilizando la misma metodología para el cálculo del beneficio



$$VP = 13,284,000 + 17,189,000(P/F,6\%,1) + 18,048,450(P/F,6\%,2) + 18,950,873(P/F,6\%,3) + 19,898,416(P/F,6\%,4) + 20,893,337(P/F,6\%,5)$$

$$VP = 13,284,000 + 16,216,038 + 16,063,057 + 15,911,519 + 15,761,410 + 15,612,717$$

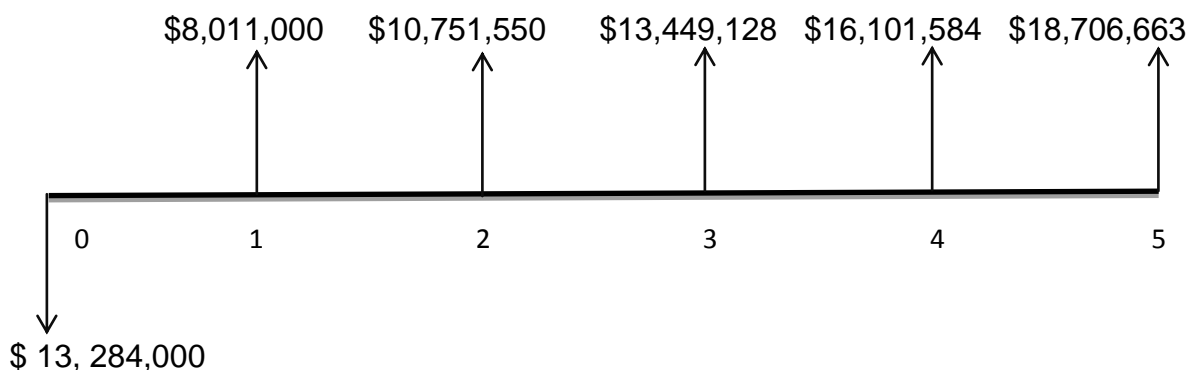
$$VP = \$ 92,848,741$$

Teniendo en cuenta que el beneficio económico calculado a futuro y trayéndolo a valor presente equivale a \$ 134,715,944 (ciento treinta y cuatro millones setecientos quince mil novecientos cuarenta y cuatro pesos) y que los costos asociados para que este beneficio realice, equivalente a valor presente de \$ 92,848,741 (noventa y dos millones ochocientos cuarenta y ocho mil setecientos cuarenta y un pesos), la razón Beneficio/Costo quedaría de la siguiente manera:

$$\frac{BENEFICIO}{COSTO} = \frac{\$ 134,715,944}{\$ 92,848,741} = 1,45 > 1 \quad \text{Sí es viable}$$

5.9.2 Valor Presente Neto

Para evaluar el proyecto mediante esta técnica se debe hacer el diagrama de flujo pero en este teniendo en cuenta la inversión inicial y los saldos, como se muestra



$$VP = -13,284,000 + 8,011,000(P/F,6\%,1) + 10,751,550(P/F,6\%,2) + 13,449,128(P/F,6\%,3) + 16,101,584(P/F,6\%,4) + 18,706,663(P/F,6\%,5)$$

$$VP = -13,284,000 + 7,557,548 + 9,568,842 + 11,292,148 + 12,753,963 + 13,978,707$$

$$VP = \$ 41, 867,208$$

En este caso el valor presente es positivo por lo tanto es viable la inversión en el sistema de gestión de calidad.

5.9.3 Conclusión De Evaluación Beneficio/Costo

Se puede concluir que la evaluación de la inversión en el sistema de gestión de calidad sí es viable, debido a que al utilizar las dos técnicas para determinar la factibilidad de ésta, se aprecia que la relación Costo/Beneficio es mayor a 1 y que el Valor Presente Neto es positivo, por lo tanto, la inversión en el sistema de gestión es una gran alternativa en el corto, mediano y largo plazo con miras a la consolidación de la empresa como ejemplo en procesos de alta calidad.

CONCLUSIONES

- El desarrollo de este trabajo de grado facilitó la aplicación de las instrucciones que la norma ISO 9001:2008 brinda mediante un orden estructurado de pasos que permitió establecer un diagnóstico inicial de la empresa ARKITAL S.A.S, tomando como punto de partida la norma. Al mismo tiempo se demostró que la calidad al interior de la empresa conduce a que ésta sea más competitiva, mejora la producción y lo más importante es que aumenta el valor de la firma mediante el incremento de la rentabilidad.
- Teniendo en cuenta el diagnóstico inicial se pudo comprobar la necesidad de implementar y mantener un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 que conlleva a ARKITAL S.A.S a mejorar su cultura organizacional y obtener beneficios a corto, mediano y largo plazo con un ambiente de favorabilidad en las inversiones.
- El Manual De Funciones y su aplicación en los diferentes puestos de trabajo permite conocer la importancia de cada uno de los cargos y al mismo tiempo establece los límites, competencias y responsabilidades que deben tener los empleados en la empresa y el compromiso que cada uno debe adquirir frente a las funciones que le competen cumplir en el día a día.
- Se pudo diseñar, en compañía de la gerencia de ARKITAL S.A.S, la Planeación Estratégica, orientada a estar en un lugar privilegiado, desde el punto de vista fabricación, transformación y mantenimiento en productos derivados del mármol y la madera.

- El Manual De Procedimientos dejó claro las actividades a desarrollar y sus responsables para que se cumplan los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y se obtengan los resultados que la empresa necesita.
- Se demostró mediante dos técnicas de evaluación de proyectos, que la inversión en la implementación del sistema de gestión de calidad es viable debido a que el beneficio que dicha inversión genera es sostenible y supera en cierta medida los costos asociados a la inversión y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que ARKITAL S.A.S sensibilice a todos los trabajadores en el tema de calidad, estableciendo un compromiso integral y haciendo de ellos protagonistas de la aplicación de las normas de calidad en la empresa, para que ellos mismos sean observadores y participes del progreso que tenga la empresa aplicando dichas instrucciones.
- Se recomienda que la empresa destine oportunamente los recursos necesarios para la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de calidad, con el objetivo de asegurar el óptimo funcionamiento del sistema y se puedan obtener los resultados esperados.
- Se recomienda evaluar a los empleados en lo relacionado al conocimiento que de manera individual cada uno de ellos tiene respecto a la implementación de la norma ISO 9001:2008, esto incluye Manual De Funciones, Manual De Procedimientos, Políticas De Calidad, etc.
- Se recomienda a la Gerencia de ARKITAL S.A.S mantener activo y actualizado el Sistema De Gestión De Calidad y al mismo tiempo alimentarlo siempre con mejoras que puedan contribuir al mejoramiento continuo y teniendo siempre presente que una empresa con excelentes niveles de calidad es una empresa que siempre se va a sostener en el tiempo, debido a que el cliente va a estar a gusto.

BIBLIOGRAFIA

- FONTALVO HERRERA, TOMAS JOSÉ. La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. ASD 2000. Bogotá, 2006.
- FORMASELECT, modulo 1: Lección Introdutoria. Definición de la Calidad [En línea] <<http://www.formaselect.com/Temas/Calidad-iso9000.htm>> [consultada: 6 de febrero de 2012]
- GALLARDO PASTOR, FRANCISCO E. Pasos para implementar un sistema de gestión de calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2008, SGC [en línea]. <<http://www.degerencia.com/articulos.php?Artid=691>> [consultado: 7 de octubre de 2011]
- ICONTEC, Organismo Nacional de Normalización. NTC-ISO 9000:2005
- ICONTEC, Organismo Nacional de Normalización. NTC-ISO 9001:2008.
- LERMA, HÉCTOR DANIEL. Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto. [en línea]. <http://jorgearodriguez.com/joomla/index2.php?Option=com_docman&task=doc_view&gid=36&Itemid=45> [consultado: 30 de noviembre de 2011]
- MARRUGO FIGUEROA, JOSÉ DAVID Y RAMÍREZ CARDONA, BIVIANA . Diseño del sistema de gestión de calidad iso 9001:2008 para el proceso de producción de placas de yeso-cartón de la empresa gyplac s.a. Trabajo de grado especialización en Gerencia de Producción y Calidad, Cartagena, Universidad Tecnológica de Bolívar, 2010.

- MATEO, RAFAEL JOSÉ. Sistema de gestión de calidad: un camino para la satisfacción del cliente. [en línea]. <<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/sistemas-gestion-calidad-satisfaccion-cliente.htm> > [Consultado: 7 de febrero de 2012]
- MENECEs, NORA. Modelo de gestión de calidad serie de normas ISO 9000, [En línea] <<http://www.fing.edu.uy/iimpi/academica/grado/gescal/presentaciones/mode-localidad-ISO9000-GC2010.pdf>> [consultado: 6 de febrero de 2012]
- PUBLICACIONES VÉRTICE. Gestión de la Calidad en Empresas de Construcción. España. 2008. ISBN 9788492578313.
- SANDOR ROMERO, ARTURO Y MIRANDA, LUIS. La calidad, su evolución histórica y algunos conceptos y términos asociados, [En línea] <<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/la-calidad-historia-conceptos-y-terminos-asociados.htm>> [consultado: 4 de febrero de 2012]
- SOTO, PROF LAURO. Evolución de la calidad en el tiempo [En línea] <<http://www.mitecnologico.com/Main/evolucioncalidad>> [consultada: 7 de febrero de 2012]
- YAÑEZ, CALRLOS M. sistema de gestión de calidad con base a la norma ISO 9001: 2008 [en línea] <<http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>> [Consultado 5 de febrero de 2012]

ANEXOS

ANEXO 1. PROCESOS DOCUMENTADOS

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

1. OBJETIVO

Aprovisionar y mantener personal capacitado y con las competencias necesarias para los diferentes cargos de la empresa, además establecer y cumplir programas de capacitación que aseguren una buena gestión del talento humano para el cumplimiento de requisitos y especificaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades de selección y contratación del personal que afecta la calidad de los productos fabricados por la empresa **ARKITAL S.A.S**, conforme a lo requerido en la **NTC ISO 9001:2008**

3. RESPONSABLE

Asistente general

4. GLOSARIO

- **Competencia:** Conocimientos, habilidades, experiencia y aptitudes de una persona para desempeñar un cargo u oficio
- **Entrenamiento:** adquisición de conocimiento, habilidades, y capacidades como resultado de la enseñanza de habilidades vocacionales o prácticas y conocimiento relacionado con aptitudes que encierran cierta utilidad.
- **Manual de funciones:** define la competencia para aquellos cargos que afectan la calidad del servicio, basada en la educación y formación adecuada, así como en las habilidades y experiencia requeridas para el buen desempeño y desarrollo del personal dentro de la empresa.
- **Procedimiento:** Directriz específica para llevar a cabo una actividad o un proceso

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

5. PROCEDIMIENTO

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Requisición de Personal	Inicialmente surge la necesidad de un nuevo cargo para cualquier proceso, el reemplazo de personal que no cumplió las expectativas de la empresa, por retiro voluntario del mismo, solicitud de contratistas, o aumento en la demanda, este requerimiento es identificado por el Gerente comercial y de diseño y la Gerencia como alta dirección de la empresa, para su entrega a la asistente general (encargada de recurso humano)	Gerente Gerente comercial y de diseño Asistente general	Formato de Necesidad del Talento Humano
		Verificar existencia del cargo: sino existe(ir al paso 2) o si existe (ir al paso 3)		
2	Descripción del Perfil De Cargo	Si el cargo requerido es nuevo se realiza la descripción del perfil de cargo, lo cual es realizado con el apoyo del gerente, gerente comercial y de diseño, y el jefe encargado de esa área, con el fin que se definan las competencias realmente necesarias para el cargo. Para esto se debe tener en cuenta muchos factores como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sexo (Opcional) ✓ Edad (Opcional). 	Gerente Asistente general	

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lugar de residencia (opcional). ✓ Formación Académica. (Educación y Formación) ✓ Experiencia (principalmente la experiencia en posiciones similares). ✓ Habilidades. ✓ Conocimiento ✓ Aptitudes ✓ Funciones y responsabilidades que va a tener ese cargo dentro de los procesos definidos por el SGC. Una vez identificadas los ítems anteriores se procede a incluirlo dentro del manual de funciones (Pasar al paso 5) 		

3	Verificar Definición de competencia y funciones	Si el cargo de la vacante es existente se procede a verificar en el documento Manual de Funciones y perfil de cargos todos los requerimientos que necesita una persona para ocupar esa vacante.	Asistente general	Manual de Funciones y Perfil de Cargos
---	--	---	-------------------	--

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

4	Verificar en la base de datos al personal que laboro en la empresa	Se verifica en la base de datos del personal que ya laboro en la empresa, teniendo en cuenta el desempeño que tuvo el empleado y las observaciones realizadas.	Asistente Administrativa	
		Si encuentran personas con el perfil solicitado ir al paso 6.		
5	Convocatoria de personal	Hacer la convocatoria del personal por distintos medios, como: solicitud de hojas de vida, avisos en el periódico, páginas web, entre otros. La empresa también recibe hojas de vida por recomendación de personal interno o externo (cliente, proveedores)	Asistente general	

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

6	SELECCIÓN DE PERSONAL Pre - Selección de Candidatos, Verificación de referencias y Entrevista Inicial.	<p>Luego de recibir las hojas de vida la Asistente general y el Gerente comercial y de diseño realizan la preselección de dos o tres aspirantes que corresponden a la descripción del cargo requerido y se procede a llamar a las personas para convocarlas a la entrevista.</p> <p>La asistente General verifica que la hoja de vida contenga todos los requisitos exigidos para el cargo, en el caso que no presente un soporte de las referencias laborales se debe verificar la información consignada en la hoja de vida por medio del Formato de Verificación de Referencias Laborales.</p>	Asistente general Gerente comercial	Formato de Verificación de Referencias Laborales
----------	---	---	--	--

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

6.1	Entrevista	La entrevista es realizada por el Gerente comercial y de diseño en coordinación con gerencia, en esta se explica generalidades del cargo y se desarrolla el Formato de Entrevista.	Gerente Gerente comercial y de diseño	Formato de Entrevista
6.2	SELECCIÓN DE PERSONAL Evaluación De Habilidades Técnicas Para El Cargo.	Si necesita que la persona tenga conocimientos básicos teóricos y técnicos. Se le realizan las respectivas pruebas.	Asistente general / Jefes Inmediatos	Reporte de Prueba Realizada Por la Empresa.
6.3	SELECCIÓN DE PERSONAL Entrevista Final Con El Gerente	Finalmente El Gerente toma la decisión final, teniendo en cuenta los resultados anteriores, y se procede con la contratación del empleado.	Gerente	
		Si el personal preseleccionado no cumple con lo anterior volver al paso 5.		

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

7	Contratación	<p>La asistente administrativa debe preceder a la elaboración y legalización del contrato en el cual se debe especificar el tipo de contrato (por proyecto, fijo, tiempo indefinido, etc.), afiliación a seguridad social, si el empleado es subcontratado se le debe pedir los siguientes requisitos:</p> <p>Afiliación a E.P.S</p> <p>Afiliación a fondo de pensiones y cesantías</p>		
8	ENTREGA DE DOTACION Y EPP	<p>Para inicio de actividades, el nuevo empleado recibe dotación y elementos de protección personal</p> <p>(En caso de ser necesario) por parte de la empresa.</p>	Asistente Administrativa	Entrega de dotación.
		<p>Todo nuevo empleado sigue un plan de inducción que consiste en:</p> <p>La Asistente general debe coordinar y hacer seguimiento sobre el plan de inducción, en el cual se le brinda la información necesaria</p>	Asistente general	

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

9	Inducción	<p>acerca de la funciones y de la interrelación entre cargos.</p> <p>Luego realiza la presentación general de la empresa. Se le brinda información acerca de la misión, política de calidad y visión de la organización, así como de los procesos que la conforman y los objetivos del negocio.</p> <p>Se realiza la Inducción al cargo por parte del jefe inmediato haciendo entrega formal del cargo, dándole a conocer sus funciones y la manera como contribuyen con el logro de los objetivos de la empresa.</p> <p>En los casos en que se maneje un software o un equipo especial, se le da el entrenamiento necesario.</p>		<p>Formato de Inducción y Re inducción al cargo</p> <p>Registro de capacitación</p>
10	Seguimiento y Evaluación de desempeño	<p>Para personal administrativo Máximo a los 2 meses de haber sido contratado, se verifica la competencia en el cargo diligenciado el formato evaluación de desempeño, según estos resultados se decide si el empleado</p>	<p>Gerente/ Asistente General/ Jefe inmediato</p>	<p>Formato de Inducción y Re inducción al cargo</p>

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

		<p>continúa o no con la empresa.</p> <p>Para personal de contratista se realizara máximo 70% de haber comenzado su trabajo se verifica la competencia en el cargo y se decide si continúa en la empresa. Se debe aplicar evaluación de desempeño.</p> <p>Semestralmente se realiza una evaluación de desempeño para el personal administrativo, con el fin de identificar necesidades de entrenamiento, formación y capacitación que permita la mejora de las funciones en el cargo.</p>		Evaluación de desempeño
11	Formación	<p>Se realiza el análisis de las necesidades de capacitación, re inducción y entrenamiento a partir de los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño, las revisiones por la dirección, las auditorías internas, y las necesidades de entrenamiento generadas por los otros procesos.</p> <p>Con la información recopilada se elabora el plan de formación de la empresa, se priorizan las necesidades de acuerdo con las metas y planes de cada uno de los procesos y se realiza la gestión para cumplir con el plan.</p> <p>Se verifica la disponibilidad de recursos</p>	Asistente General	Plan de Formación Registro de Capacitación

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

		<p>financieros y se gestiona su consecución, luego se procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si se cuenta con el recurso humano interno competente para facilitar la formación requerida. • Consultar la posibilidad de utilizar recursos de la ARP, SENA, Caja de Compensación y otras fuentes. • Solicitar una propuesta a un instituto que esté en capacidad de ofrecer el programa. • Realizar una reunión con el líder del proceso para definir la ejecución del plan de formación. • Realizar la gestión con la entidad que está en capacidad de ofrecer el programa. • Realizar una invitación directa y focalizada o divulgación masiva de los programas según sea el caso. • El personal asiste a los programas de re inducción y capacitación y entrega la constancia de asistencia a la Asistente Administrativa para su archivo, de lo contrario diligencia el formato de formación y desarrollo constatando su asistencia al curso. 		<p>Plan de Formación</p> <p>Registro de Capacitación</p>
--	--	---	--	--

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

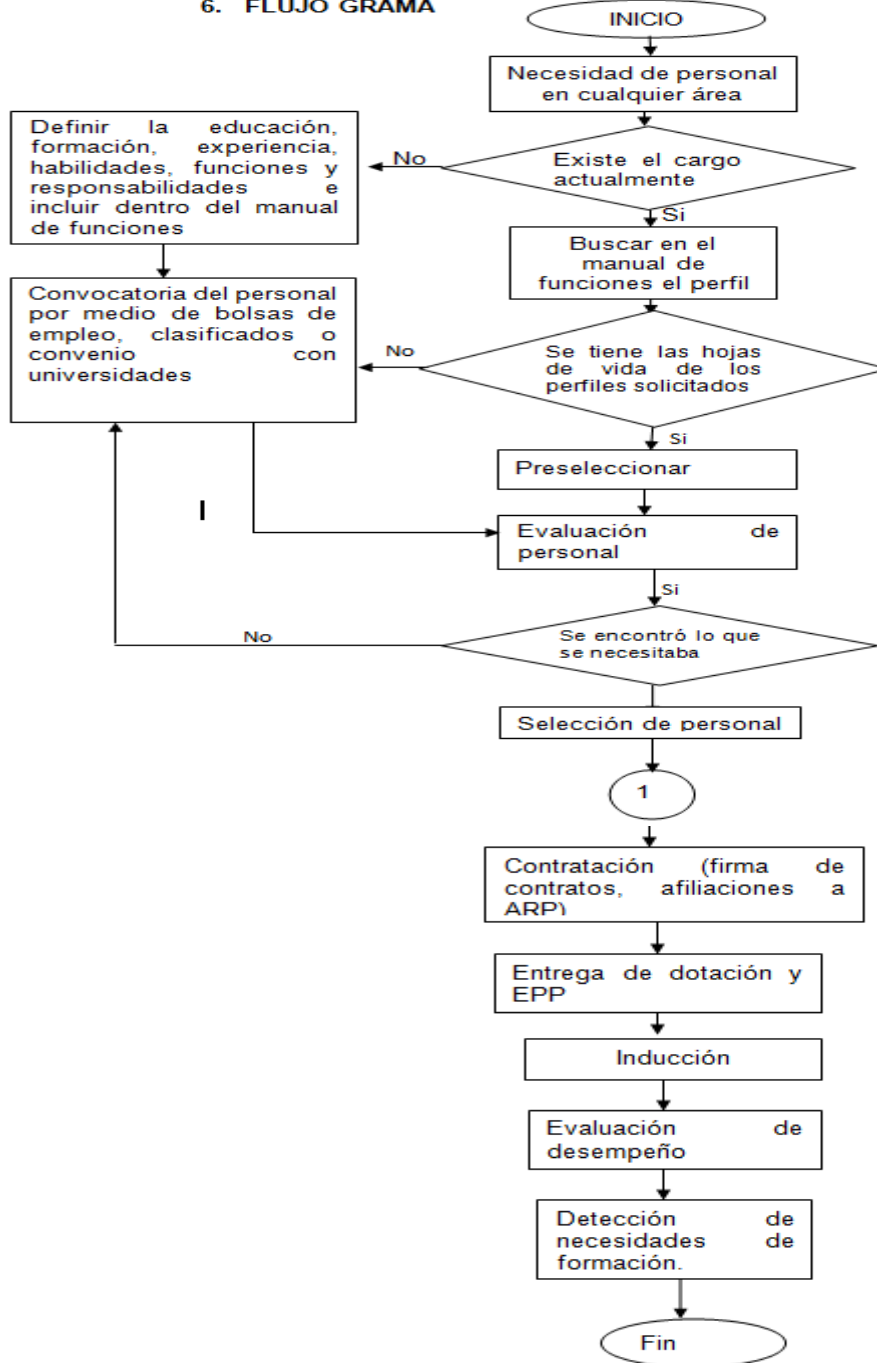
--	--	--	--	--

REGISTROS:

- Requisición de personal
- Manual de Funciones y Perfil de Cargos
- Formato de Verificación de Referencias Laborales
- Formato de Entrevista
- Formato de Inducción y Re inducción al cargo
- Plan de Formación
- Asistencia a capacitaciones
- Evaluación de desempeño
- Entrega de Dotación.
- Seguimiento al uso de elementos de seguridad
- Formato de seguimiento de uso de elementos
- Registro de capacitación

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
	Gestión del recurso humano	versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/10/2011

6. FLUJO GRAMA



ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha
0	Redaccion del documento	1/10/2011

Elaboro	Reviso	Aprobó	Copia Controlada:
			Copia No Controlada:

ARKITAL S.A.S	FICHA DE CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE GESTIÓN HUMANA					Código: RH-CR-01
						Version: 0
						Fecha de aprobación: 1/10/2011
Objetivos: Aprovisionar y mantener personal capacitado y con las competencias necesarias para los diferentes cargos de la empresa, además establecer y cumplir programas de capacitación que aseguren una buena gestión del talento humano para el cumplimiento de requisitos y especificaciones.						
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CUENTE	
Procesos gerenciales, Procesos de soporte y Procesos fundamentales	Manual de funciones y perfiles de los cargos	RECEPCION DE LAS NECESIDADES DE PERSONAL CONVOCAR EL PERSONAL PRESELECCIONAR EL PERSONAL REALIZAR ENTREVISTAS, Y PRUEBAS PARA VERIFICAR QUE CUMPLE CON EL PERFIL SOLICITADO SELECCION Y CONTRATACION DE L PERSONAL ENTREGA DE DOTACION Y EPP INDUCCION DEL PERSONAL AL CARGO SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE DESEMPEÑO REALIZA EL ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN, RE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO A PARTIR DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	Personal contratado competente con la educación, formación, experiencia y habilidades para ejercer con calidad sus actividades en la empresa, cumpliendo con todas las prestaciones sociales. Necesidades de formación, capacitación y/o entrenamiento, Acciones correctivas y preventivas	Procedimiento para la gestion del recurso humano Manual de funciones y competencias	Procesos gerenciales, Procesos de soporte y Procesos fundamentales	
	Observaciones y recomendaciones de mejora					
	Desempeño del personal actual de la empresa					
	Cantidad de personal necesario para cada proceso					
	Hojas de vida					
Responsables	Asistente general					
Recurso humano: Asistente administrativa. recurso físico: Computadoras, Papelería, Internet, Fotocopias, Teléfono, etc. recurso financiero: Presupuesto asignado.		Registros: Formato de verificación de referencias Formato de entrevista Plan de inducción y re inducción al cargo Formato de plan de formación Formato de entrega de dotación Evaluación del desempeño del personal Seguimiento a trabajadores: uso de elementos de seguridad Asistencia de formación Formato de requisición de personal				
Requisitos de la norma: Humanos.		INDICADORES: 1. Cumplimiento al plan de formación Formula: Σ de capacitaciones realizadas/Total de capacitaciones programadas*100. Frecuencia de medición: trimestral 2. Calificación del personal Formula: Σ de los resultados de las evaluaciones de desempeño/número de evaluaciones realizadas. Frecuencias de medición: semestral				
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:		Copia controlada:		
				Copia no controlada:		

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

1. OBJETIVO

Transformar la información del cliente en características de los productos elaborados por la empresa.

Diseñar estrategias que creen un ambiente sólido de vínculos comerciales que proyecten en el futuro el sostenimiento y posicionamiento de la empresa. Como una de las principales empresas del área de la fabricación, transformación y mantenimiento de derivados del mármol y la madera. que se ajusten a las necesidades del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades de Mercadeo, ventas, despachos y facturación de la empresa ARKITAL S.A.S

3. RESPONSABLE

Gerente Comercial y de diseño

4. DEFINICIONES

- **Base de Datos:** Es una colección o conjunto de información relacionada, por lo general, en forma de lista o matriz que se caracterizan por permitir la adición continua de registros.
- **Cotización:** Presentación de una propuesta para ofrecer los bienes y servicios ante una entidad pública o privada, con exigencias menores a las requeridas por una licitación o una oferta mercantil.
- **Licitación:** Procedimiento estandarizado y documentado para facilitar la participación de quienes se crean facultados y capaces de prestación de un servicio, que una organización requiera en desarrollo de su objeto social. La

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

Licitación se basa en la igualdad de condiciones para todos los proponentes y la organización interesada establecerá un reglaje único con el que se medirá las calidades de los participantes.

- **Presupuesto:** Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.
- **Servicio:** Es todo producto intangible utilizado o elaborado por la empresa.

5. PROCEDIMIENTO

La actividad económica de esta empresa es la producción y comercialización de productos derivados de la madera y de piedras naturales, principalmente el mármol, esta actividad se desarrolla mediante dos tipos de ventas: Ventas Directas y Ventas por Investigación de Mercados.

- Las ventas directas se presenta cuando el cliente tiene la iniciativa de comprar un producto o un servicio, la cual se pueden dar a través de una llamada telefónica, mail, fax, solicitudes verbales las cuales posteriormente deben soportarse con documentos.
- Las ventas por investigación de mercados son aquellas que son consecuencia de estrategias y/o visitas a clientes, dejando registro en el Formato Visitas a Clientes, en este tipo de ventas también están incluidas las ventas por licitaciones.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

	ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificación del Cliente	el cliente es identificado cuando este tiene la iniciativa de comprar un producto, sea por recomendaciones, por anuncios en el directorio o por anuncios en el periódico, o también cuando se hace un estudio de mercado y se utilizan estrategias de mercadeo para llamar la atención de los clientes los cuales solicitan los servicios y productos ofertados por la empresa	Gerente comercial / Asistente general	
		Posteriormente se recopila la información que suministra el cliente, es decir se consolida las necesidades de estos se consignan en el formato Requerimientos del cliente y control de visitas.	Gerente Comercial/ Asistente general	
2	Visitar al cliente e identificar requisitos y requerimientos del producto o servicio.	Luego si lo requerido por el cliente amerita hacer una cita y teniendo conocimiento de los productos o servicio solicitados, se procede a hacer una visita al lugar donde se va a instalar el producto o a prestar el servicio, y así observar que especificaciones en cuanto a medidas debe tener el producto, ya que cada producto es adaptado a las necesidades de espacio de cada cliente. Estas visitas se deben consignar en el formato Requerimiento del cliente y control de visitas. Las medidas tomadas se plasman en el formato de toma de medidas.	Gerente Comercial y de diseño	formato Requerimientos visitasa cliente Formato de toma de medidas.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

3	Diseño (ver proceso de diseño)	Una vez se hayan identificado las especificaciones del producto se procede a realizar el diseño en 2D y planos para posteriormente hacer entrega al cliente en formato 3D Max. En caso de no realizarse el negocio se le cobrara al cliente un monto por el diseño (política de diseño).	Gerente Comercial y de diseño	
4	Hacer presupuesto y cotización	<p>Posteriormente se procede a efectuar el respectivo presupuesto de obra, y con base a este se hace la cotización al cliente. (No todas las cotizaciones necesitan un diseño previo, por ejemplo el mármol se vende sin necesidad de hacer un diseño previo, solo se corta según las medidas que requiera el cliente)</p> <p>Cuando se presenten Licitaciones se debe diligenciar el formato Revisión de Pliegos y Requisitos del Cliente, donde se realiza un chequeo del cumplimiento a los requisitos y se registraran en el formato, En el que se incluyen los siguientes aspectos:</p>	Gerente Comercial y de diseño	<p>Formato de presupuesto de obra.</p> <p>Formato de cotización.</p> <p>Formato revisión de pliegos y requisitos de cliente.</p>

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de la entidad interesada. ➤ Identificación oficial, cuando aplique. ➤ Sede administrativa de la entidad interesada. ➤ Fechas relacionadas con la oferta. ➤ Nombre o identificación del servicio. ➤ Localización. ➤ Cuantía o valor del servicio (Presupuesto Oficial). ➤ Especificaciones aplicables. ➤ Documentos de la oferta. ➤ Cuantía de la Póliza de seriedad de la oferta ➤ Capacidad mínima de contratación requerida. ➤ Experiencia Requerida (General y Específica). 		
5	Verificar si el cliente se encuentra habilitado para la venta.	Posteriormente Se debe verificar con la persona encargada de cartera si el cliente se encuentra habilitado para la venta del producto y/o servicio, de lo contrario se le hará saber que sería necesario ponerse a paz y salvo para poder realizar la fabricación del producto o la prestación del servicio.	Gerente comercial y de diseño/ Asistente General	

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

6	Seguimiento de Cotizaciones para materializar la venta	<p>Si pasados 7 días no se tiene respuesta del cliente acerca de la propuesta y diseño entregado, se realiza el seguimiento hasta el momento de conocer su decisión. Cuando la propuesta no fue adjudicada, esta pasa al archivo de cotizaciones enviadas.</p> <p>Una vez el cliente apruebe el diseño y presupuesto entregado, se realice el proceso de materialización de la venta.</p>	Gerente Comercial y de diseño/ Asistente general	formato Requerimientos visitas a cliente
7	Registro del cliente	<p>si el cliente accede y se encuentra habilitado para comprar el producto se realizan las siguientes actividades: para los clientes nuevos que no se encuentran en la base de datos de la empresa, se ingresan en esta y se le solicitan los siguientes documentos :</p> <p>para una persona jurídica: RUT Cámara de Comercio Copia de la cedula de ciudadanía representante legal del negocio.</p> <p>Para personas naturales solo se debe solicitar: Nombre completo, Teléfono, dirección, Numero de la identificación, email, esto con el fin de hacer seguimiento</p>		Registros de clientes (empresas y persona natural manejado por base de datos)

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

		a los clientes y mantener un registro de las personas a las cuales se les ha trabajado y que tipo de trabajo de les ha hecho.		
8	Recepción de la orden de compra o pedido del cliente para inicio de los trabajos	Para efectos de legalizar la venta, se solicita una orden de compra al cliente o en sus efectos una aprobación de cotización y diseño enviado así como un anticipo que varía entre el 50% y 70% del valor total del trabajo, Si el cliente envía orden de pedido o de compra en esta deben estar claras todas las descripciones del producto a fabricar (según cotización), el precio y el tiempo de entrega acordado, también se debe clarificar la forma de pago del resto del valor total.	Gerente Comercial y de diseño Asistente general	
9	Iniciar proceso de Planificación y producción de los trabajos(ver proceso de planificación y producción)	Luego se pasa el diseño al área de producción para Iniciar proceso de Diseño Final, planificación y producción de los trabajos		
10	Entregar Producto terminado al cliente	Al momento de despachar los productos fabricados por ARKITAL S.A.S se diligencia el formato de remisión con el objetivo de verificar que lo despachado para el cliente cumpla con lo establecido en la orden de producción, y una vez terminada	Asistente	Remisión. Acta de entrega Ficha técnica,

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

	<p>y Facturar y/o remisionar, Entregar Garantía</p>	<p>la instalación se verifica que cumpla con todos los requisitos y especificaciones del producto según el diseño establecido previamente, si en ese proceso las piezas sufrieron algún daño, repararlo y una vez se pruebe que los productos están libres de defectos se procede a realizar el acta de entrega donde quede la constancia que el cliente quedo satisfecho con el producto al momento de la entrega, adicionalmente se entrega al cliente Ficha Técnica, Factura o Remisión y Garantía del producto fabricado.</p>	<p>administrativa Gerente Comercial y de diseño</p>	<p>Factura. Garantía</p>
11	<p>Realizar seguimientos postventa</p>	<p>Una semana después de haber entregado el producto se procede a efectuar la encuesta de satisfacción a aquellos clientes significativos para la organización donde se mide su grado de satisfacción, esto se reporta en el formato de Encuesta de Satisfacción del cliente. Para alimentar esta información se tiene un Buzón de sugerencias en la recepción para efectos que el cliente exprese sus recomendaciones, quejas o mejoras que considere necesario.</p>	<p>Gerente Comercial y de diseño</p>	<p>Encuesta satisfacción de cliente Registro de reclamos de cliente</p>
	<p>Acciones Correctivas y/o</p>	<p>Teniendo en cuenta lo expuesto por los clientes, se toman las medidas necesarias y se realizan Acciones Correctivas o</p>	<p>Gerente</p>	<p>Registro de</p>

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

12	preventivas	preventivas, para evitar que se vuelvan a presentar esos inconvenientes	Comercialy de diseño	reclamos de cliente
----	-------------	---	----------------------	---------------------

6. REGISTROS

Formato requerimientos del cliente y visitas a clientes

Formato toma de medidas

Presupuesto de obra

Cotización

Registros de clientes(base de datos)

Encuesta de Satisfacción.

Revisión de Pliegos y Requisitos del Cliente.

Remisión

Actas de entrega

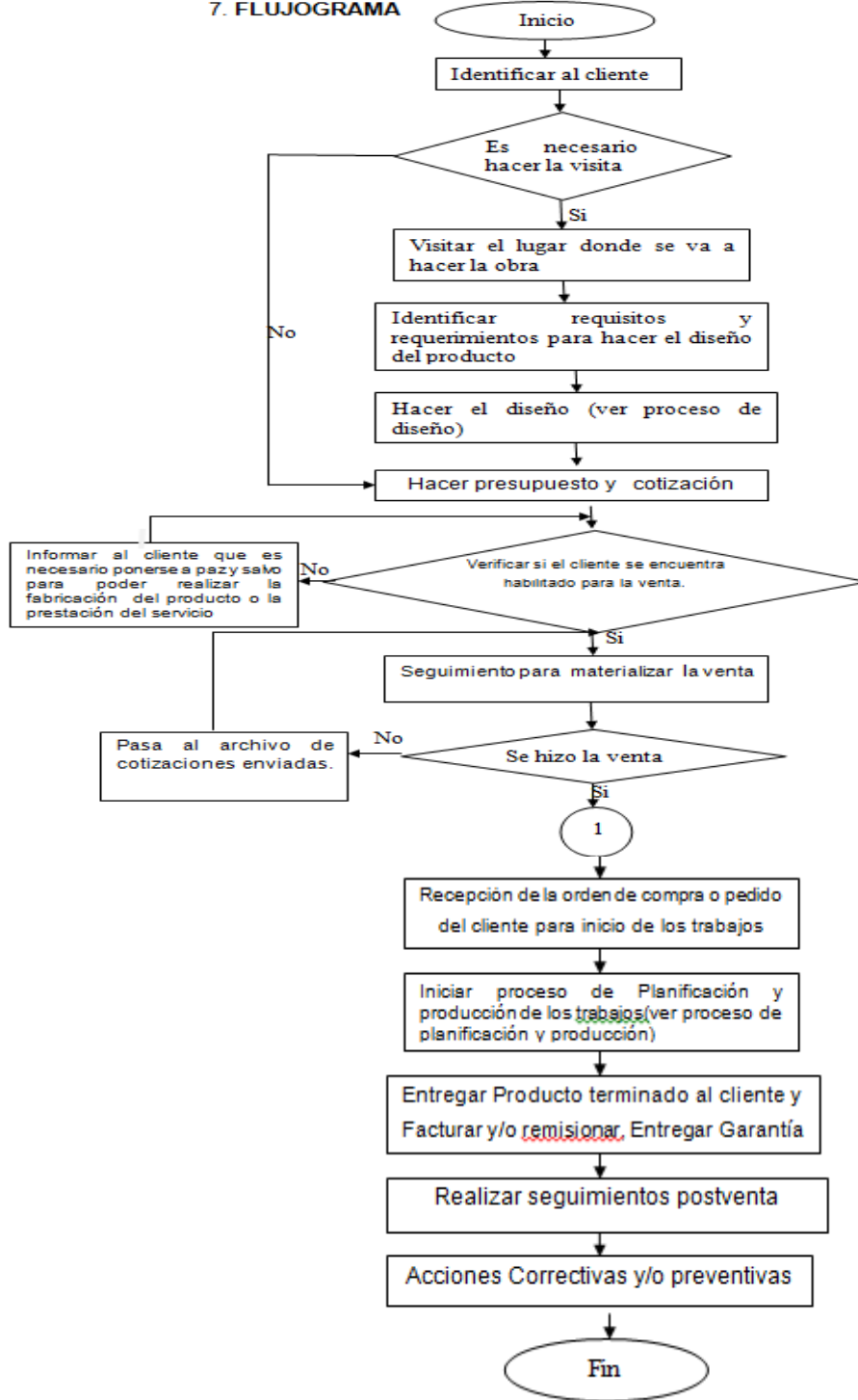
Garantía

Fichas Técnicas.

Registro de reclamos del cliente

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
	Mercadeo y Ventas	versión: 0
		Fecha de aprobación: 10/10/2011

7. FLUJOGRAMA



ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

8. CONTROL DOCUMENTAL

Elaboro	Reviso	Aprobó	Copia Controlada:
			Copia No Controlada:

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha
0	Creación del documento	

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTOS	Código: MV-PR-02
		versión: 0
	Tratamiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias	Fecha de aprobación: 10/10/2011

1. OBJETIVO

Desarrollar e implementar el procedimiento a seguir para la recepción, registro, atención y manejo de las quejas y reclamos provenientes del Cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas de la empresa que sean responsables de la recepción de los requerimientos solicitados por los usuarios mediante peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y de responder de manera eficiente y eficaz a estas, con el fin de conseguir una mejora continua en los productos y servicios, y aumentar la satisfacción de los clientes.

3. RESPONSABLES

Gerente comercial, Asistente General

4. DEFINICIONES

- **No Conformidad:** Incumplimiento de uno o más requisitos contractuales.
- **Queja o Reclamo:** Inconformidad manifestada o presentada por un cliente, o por su representante, de manera formal, mediante un oficio escrito dirigido a la Organización.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTOS	Código: MV-PR-02
		versión: 0
	Tratamiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias	Fecha de aprobación: 10/10/2011

5. PROCEDIMIENTO

La “Queja o Reclamo”, nace de la observación primaria que el cliente o su representante realiza sobre la prestación del servicio, bajo el criterio de que se está incumpliendo un requisito preestablecido y de cumplimiento obligatorio por parte de la organización. El hecho de que el oficio que comunique el reclamo, no contenga documentos de prueba, no lo descalifica como tal y se le debe dar el trámite pertinente indicado en el presente procedimiento.

El Coordinador de calidad, Semanalmente revisara el Buzón de Sugerencia dispuesto en recepción con el fin de verificar las quejas, reclamaciones o recomendaciones que se hayan generado de clientes. Posteriormente informara a la gerencia comercial y gerencia acerca de los resultados obtenidos para inicio de toma de acciones correctivas y/o preventivas.

Etapa	Descripción	Responsable
Recepción de la Queja o Reclamo:	Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pueden ser realizadas de manera Personal (las cuales si son recibidas por cualquier funcionario de la Organización que en ese momento este en ese momento prestando algún servicio al cliente le debe trasladar inmediatamente la solicitud al Gerente Comercial, Asistente Administrativo o Gerente), de forma escrita, vía Web, correo electrónico y buzón de sugerencias las cuales serán recibidas directamente por las personas encargadas del manejo de la Oficina de Quejas y Reclamos que en el caso de esta empresa están representado por el gerente comercial o el asistente administrativo, quienes son los encargados de documentar dicho reclamo e iniciar los respectivos trámites para su solución.	Todas las personas de la organización.
	Dependiendo del criterio de las personas responsables de esta área se determina si la queja amerita o justifica el	

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTOS	Código: MV-PR-02
		versión: 0
	Tratamiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias	Fecha de aprobación: 10/10/2011

Determinar si la petición, queja o reclamo tiene validez	registro y tratamiento. La revisión y el análisis de la queja presentada por el cliente se realiza a la luz de las especificaciones del contrato y garantía del producto para determinar si es justificada o no.	Gerente comercial y de diseño, Asistente General
Registro de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	De ser el reclamo justificado por parte de los responsables, se diligencia el formato Registro de Reclamos del Cliente. En este, se describe el reclamo o la queja, según sea el criterio del responsable que lo analizó, y el tratamiento que se le dará para solucionar el problema de manera inmediata.	Gerente comercial y de diseño, Asistente General
Investigación e Indagación Interna:	Formalizado el Registro de la petición, Queja o reclamo, el responsable de su análisis ordena a los jefes del área involucrados, las indagaciones internas que correspondan; con las cuales se determina cual fue el reclamo, si es necesario levantar una acción de mejoramiento. La anterior información debe quedar registrada en el formato de Registro de Reclamos del Cliente, por medio del número de la acción levantada. Posteriormente se documentan las acciones correctivas y/o preventivas generadas y el tiempo de respuesta para generar la solución de las peticiones, quejas y reclamos. El Coordinador de calidad junto con la Gerencia comercial son los encargados de verificar que las acciones planteadas se tomaron y posteriormente asegurarse que estas fueron eficaces.	Gerente comercial y de diseño, coordinador de calidad
	Dentro de estas acciones tomadas se deben contemplar una retroalimentación con el cliente para efectos que este se encuentre enterado del	Coordinador de calidad, Gerente comercial y de

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTOS	Código: MV-PR-02
		versión: 0
	Tratamiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias	Fecha de aprobación: 10/10/2011

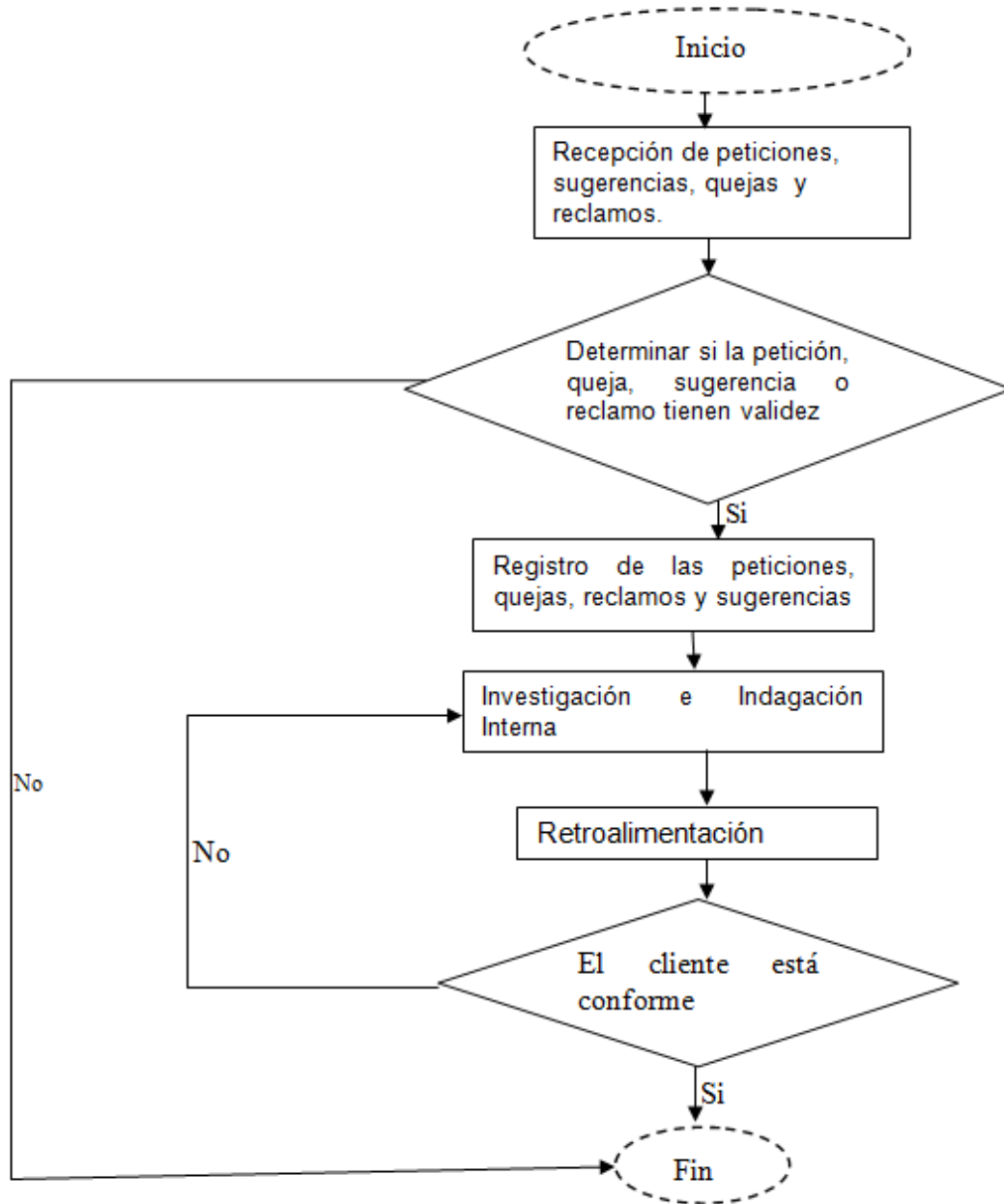
Retroalimentación	<p>trámite interno que la organización le ha dado a sus requerimientos y la manera como se le dio solución a sus inconvenientes, y si se logro de manera óptima su satisfacción, si existe alguna no conformidad por parte del cliente quiere decir que no se encontraron las razones por las cuales se presentó el problema por lo tanto se regresa al punto 4</p>	diseño
--------------------------	---	---------------

6. FORMATOS:

Registro de Reclamos del Cliente

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTOS	Código: MV-PR-02 versión: 0
	Tratamiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias	Fecha de aprobación: 10/10/2011

7. FLUJO GRAMA



ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTOS	Código: MV-PR-02
		versión: 0
	Tratamiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias	Fecha de aprobación: 10/10/2011

7. CONTROL DOCUMENTAL

Elaboro	Reviso	Aprobó	Copia Controlada:
Elimar Rocha Coordinadora de calidad	RadaguiLopez Gerente General	RadaguiLopez Gerente General	Copia No Controlada:

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha
2	Cambio de responsabilidades por la modificación del manual de funciones	01/09/2011

ARKITAL S.A.S 900463046-1	FICHA DE CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS				código: MV-CR-01
					versión: 0
Objetivos: Transformar la información del cliente en características de los productos elaborados por la empresa. Diseñar estrategias que creen un ambiente sólido de vínculos comerciales que proyecten en el futuro el sostenimiento y posicionamiento de la empresa, como una de las principales empresas del sector de la decoración, el diseño, la remodelación y la fabricación de muebles para interiores hechos en madera y piedras naturales que se ajusten a las necesidades del cliente.					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE
1. Cliente (consumidores) 2. Planificación y producción 3. Compras y almacén 4. Direccionamiento estratégico	1. Listado de productos y servicios ofertados por la empresa. 2. Catálogos y portafolio de servicios. 3. Información de mercado. 4. Información de clientes. 5. Lista de precios. 6. Requisitos de los clientes. 7. Política de diseño. 8. lista de precios y descuentos (según lo determinado en negociaciones) 10. Productos terminados	1. IDENTIFICAR AL CLIENTE (ESTUDIOS DE MERCADO) 2. IDENTIFICAR REQUIMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO 3. ELABORACION DE PREDISEÑO 4. ELABORACION DE PRESUPUESTO Y COTIZACIONES 5. APROBACION DE PREDISEÑO Y COTIZACION 6. ELABORACION Y RECEPCION DE LA ORDEN DE COMPRA DEL CLIENTE 7. ENTREGA DE PREDISEÑO Y ESPECIFICACIONES A DISEÑO 8. ENTREGA DE PRODUCTO TERMINADO AL CLIENTE 9. ENTREGA DE FACTURAS Y GARANTIAS AL CLIENTE 10. SEGUIMIENTO POST-VENTA 11. EVALUAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE	1. Especificaciones de los productos y requisitos del cliente 2. Demanda (listado de clientes). 3. Pre diseños (borradores) 4. Presupuesto 5. Cotizaciones. 6. Remisiones. 7. Pedidos diligenciados (Fechas de entregas) 8. Informes a gerencia. 9. Comunicación con el cliente 10. Reclamaciones del Cliente. 11. Resultados de Indicadores de gestión. 12. Acciones de mejora. 13. Facturación. 14. Encuesta a satisfacción del cliente 15. Entrega de productos	Procedimiento para Mercadeo y Ventas Procedimiento para el tratamiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias	1. Planificación y producción 2. Revisión gerencial 3. Gestión de calidad y mejora 4. Diseño y desarrollo
Responsables:	Gerente Comercial y de diseño				
Recursos: Recurso humano: Gerente comercial y de diseño, Asistente general Recurso físico: Computadores, papelería. Recurso financiero: Presupuesto asignado	Registros : Requerimiento y visitas a clientes Cotizaciones Toma de medidas Encuesta satisfacción al cliente Remisión Ficha técnica Presupuesto Acta de entrega Garantías Registro de reclamo de clientes Pliegos y requisitos del cliente				
Requisitos de la norma: 5.2 Enfoque al cliente 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto 7.2.3 Comunicación con el cliente 8.2.1. Satisfacción del cliente	Indicadores 1. Satisfacción del cliente Formula: \sum de resultados de las encuestas realizadas/Numero de encuestas*100. Frecuencia de medición: semestral 2. Volumen de Ventas Formula: \sum de las ventas facturadas en el mes. Frecuencias de medición: mensual				
Elabora:	Revisó:	Aprobó:	Copia controlada:		
			Copia no controlada:		

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

1. OBJETIVO

Suministrar los materiales, insumos, servicios, contratistas, necesarios para la realización de todas las actividades de la empresa.

2. ALCANCE

El alcance del procedimiento aplica a todas las compras que afecten la calidad de los productos fabricados por **ARKITAL S.A.S.**

3. RESPONSABLE

Asistente administrativo

4. GLOSARIO

- **Compra:** Adquirir algo mediante el intercambio de su valor en dinero.
- **Insumo:** producto ya terminado que se puede utilizar para la fabricación de un producto terminado más complejo
- **Materia primas:** materiales extraídos de la naturaleza y que se transforman para elaborar bienes de consumo
- **Proveedor:** Persona o sociedad que suministra la materia prima utilizada para producir los bienes o servicios necesarios para una actividad
- **Servicios:** Bien intangible.

5. PROCEDIMIENTO

5.1 Procedimiento para compras de materias primas e insumos

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

ITEM	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO
1. Solicitud de materiales o servicios	Para la compra de materias primas e insumo, la persona encargada del proceso de diseño y desarrollo identifica las necesidades de materiales para iniciar la producción y la entrega diligenciado el formato "listado de materiales", el cual contiene las especificaciones de los materiales, la obra y el producto para el cual se va a utilizar. Si la petición se genera por la identificación de un adicional en el "Requerimiento interno de producción y salida de almacén", se pedirá autorización para iniciar el proceso.	Gerente comercial y de diseño/ Supervisor de producción y calidad	Listado de materiales Requerimiento interno de producción y salida de almacén
2. Consultar existencia en almacén (ver procedimiento de almacén)	Una vez recibido el listado de materiales o el Requerimiento interno de producción y salida de almacén, la asistente administrativa procede a verificar stock de lo requerido en almacén si no se encuentra lo solicitado se inicia el proceso de gestión de compras.	Asistente Administrativa	Control de inventarios
4. Evaluación, reevaluación y selección de proveedores (elegir los mejores)	Se realiza selección de los posibles proveedores según listado de proveedores aceptables. Ver instructivo para selección y evaluar proveedores.	Asistente Administrativo	Listado de proveedores Aceptables
5. Solicitud y selección de cotizaciones	Una vez se tengan seleccionados los proveedores se les solicitan las	Asistente Administrativo	Comparación de

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

	cotizaciones de lo que se requiere		cotizaciones
6. Recepción y análisis de cotizaciones	Se reciben las cotizaciones y se selecciona la que mejor se ajuste a las necesidades de la empresa, teniendo en cuenta: precios, cantidades, especificaciones, tiempo de entrega y documentación solicitada.	Asistente Administrativo	Comparación de cotizaciones
7. Negociación	Una vez se seleccionen los proveedores, la asistente administrativa prosigue a negociar con ellos tiempos de entregas, descuentos, formas de pago. etc.	Asistente Administrativo	
9. Emitir orden de compra y enviar	<p>El Responsable de compras procede a diligenciar la orden a través del formato "Orden de Compra", la cual es enviada al proveedor por fax, email o personalmente.</p> <p>Si el monto de La orden de compra para un mismo proveedor es superior a: \$250.000 m/c, Se pide autorización verbal de gerencia para ser aprobada, de lo contrario se puede autorizar directamente.</p> <p>Para las Órdenes de Compra se deben imprimir original y copia, las cuales se distribuyen de la siguiente manera:</p> <p>1. Proveedor.</p>	Asistente Administrativo	Orden de compra

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

	2. Consecutivo general de la empresa		
10. Seguimiento orden de compra	Después que la orden de compras es enviada al proveedor, la asistente administrativa hace seguimiento de las mismas hasta el cierre respectivo, el cual se registra en el formato "seguimiento a órdenes de compras".	Asistente Administrativo	Seguimiento ordenes de compras
11. Recepción de mercancía	Posteriormente para la recepción de la compra, La asistente administrativa, recibe los materiales y realiza la inspección del producto tomando como base la remisión o factura suministrada por el proveedor y la orden de compra, esta verificación se registra dentro del mismo formato de la orden de compra, durante esta verificación, se tiene en cuenta los siguientes criterios: cantidades, especificaciones, tiempo de entrega, precio y documentación necesaria (en caso que aplique: garantías, certificados de calidad, fichas técnicas). En caso de que lo establecido en la orden de compra no coincida con lo	Asistente administrativo.	Orden de Compra.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

	recibido se generara una nota crédito al proveedor y se dejara la constancia por escrito del incumplimiento en el mismo.		
12. Almacenamiento	Posteriormente la Asistente administrativa ingresa los productos comprados al inventario de almacén para control de entrada, de igual manera alimenta el control de órdenes de compra, el cual servirá para realizar los respectivos seguimientos y cierre a cada orden de compra emitida; este control se realiza para efectos de realizar semestralmente la reevaluación de proveedores.	Asistente administrativo	Control de inventario

5.2 Compra de servicios

La compra de servicios es la referida al mantenimiento administrativo de la infraestructura como tal: mantenimiento de aires acondicionados, equipos de cómputo, alquileres, mantenimiento de infraestructura etc. Para este tipo de compras se solicita al personal que lo requiera que diligencie el formato “**Requerimientos administrativos**” y se realizan las etapas 3 al 9 del numeral 4 del presente procedimiento, cuya responsabilidad es la Asistente general.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

5.3 Compra de papelería, elementos de aseo y cafetería

Inicia cuando cualquier trabajador de la empresa solicita por medio del formato “**Requerimientos administrativos**”, cualquier elemento referente a papelería, elementos de aseo y cafetería. Para este tipo de compras se realizan las etapas 3 al 9 del numeral 4 del presente procedimiento, cuya responsabilidad es la Asistente general.

5.4 Compra por caja menor

Para efectos de compra por caja menor, se establece que el monto máximo será de Cien mil pesos(\$ 100.000 M/CTE) para un mismo proveedor y no será necesario hacer evaluación del proveedor ni orden de compra ya que estas son compras menores. Estas compras están a cargo de la asistente general.

5.5 Manejo de las facturas

Después de dar el visto bueno en la inspección de mercancía según lo remisionado y facturado, se ingresan las cantidades facturadas al control de inventarios para actualizarlo.

Posteriormente son llevadas junto con la orden de compra y notas créditos a contabilidad, para causación y finalmente realizar el pago por tesorería según lo establecido en la negociación. Al entregar una factura a contabilidad se diligenciará el “**Formato entrega de facturas**”.

6. REGISTROS

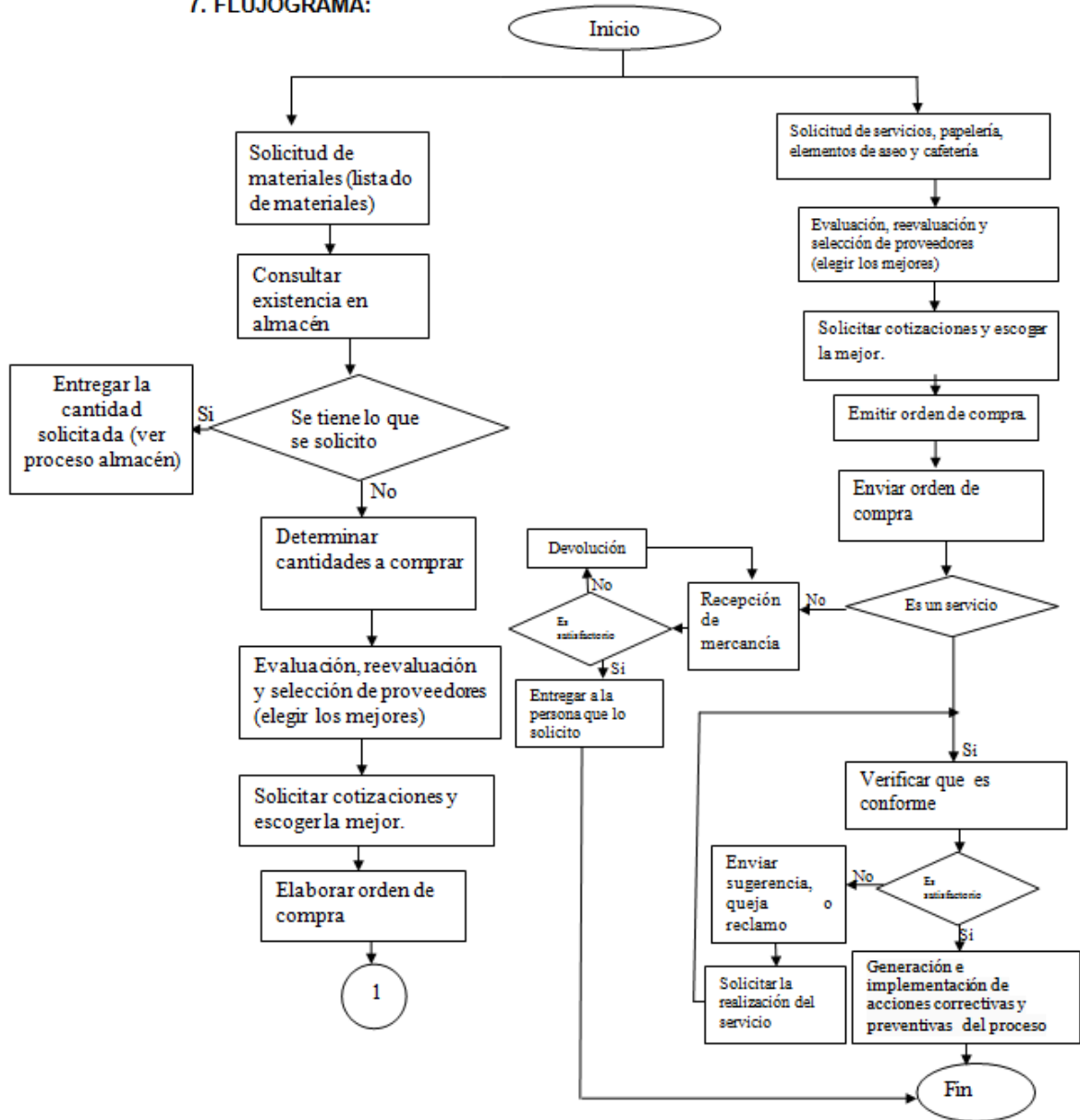
- Requerimiento interno de materiales
- Requerimientos administrativos
- Listado de proveedores
- Comparación de cotizaciones
- Orden de Compra.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

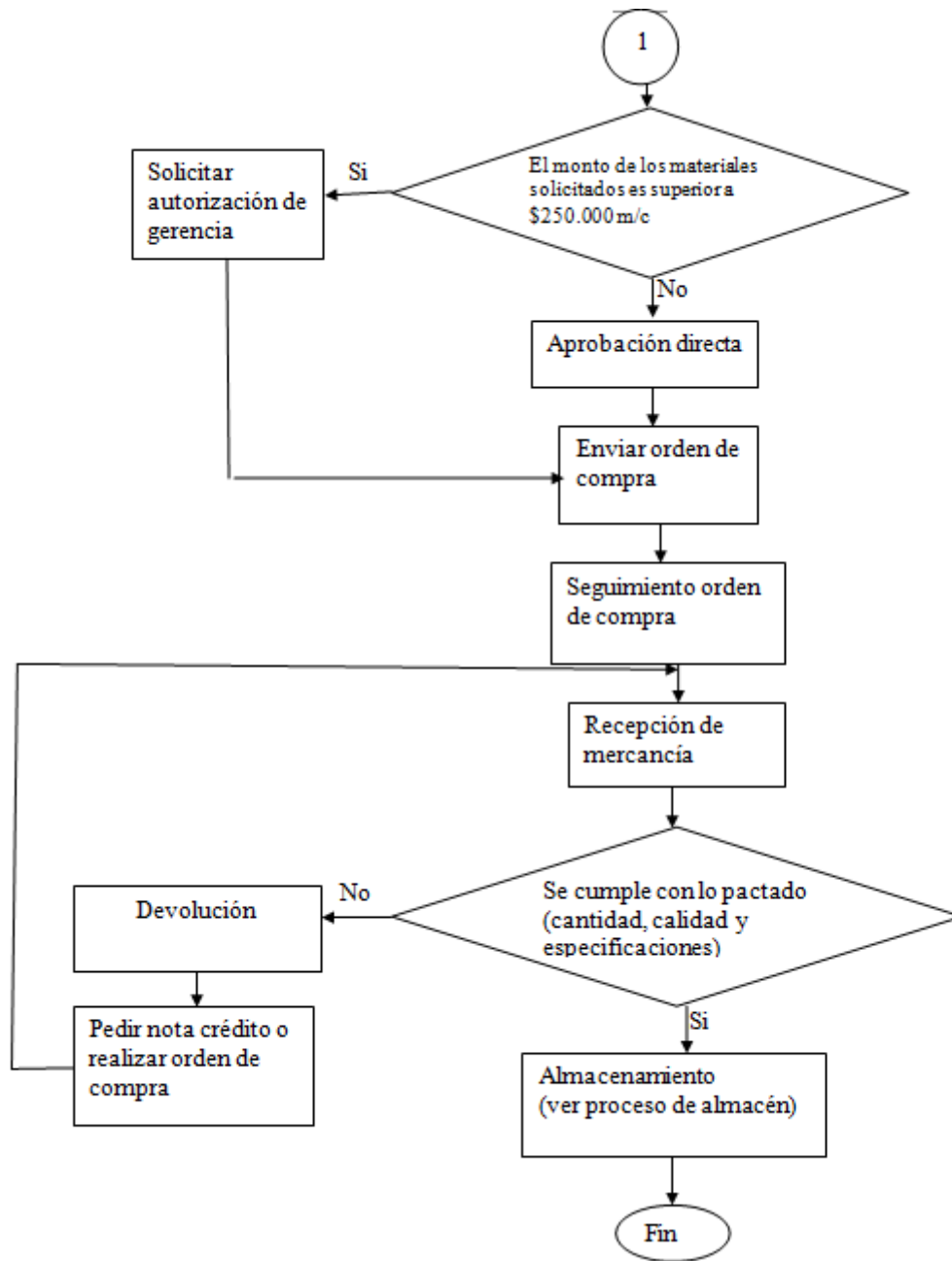
- seguimiento de órdenes de compra.
- Entrega de facturas

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

7. FLUJOGRAMA:



ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011



ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha del cambio
0	Creacion del documento	
1		

Elaboro	Reviso	Aprobó	Copia controlada
			Copia no controlada

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	Instructivo para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores	Código: CO-INS-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 10/10/2011

1. OBJETIVO

Seleccionar a los proveedores que puedan brindar un cumplimiento a las especificaciones: calidad, cantidad, tiempos de entrega.

2. ALCANCE

El alcance del instructivo queda establecido para todos los proveedores antiguos y nuevos de la empresa.

3. RESPONSABLE

Asistente administrativa

4. DEFINICIONES

- **Proveedor:** organización o persona que provee un producto.
- **Evaluación:** Proceso para determinar el valor de algo y emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, resultados para posibles cambios de mejora.

5. DESARROLLO

COMPRAS CRÍTICAS

ARKITAL S.A.S, ha determinado que las compras críticas de la empresa incluyen todos los productos y servicios que puedan afectar la calidad del servicio.

5.1 EVALUACION Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

La evaluación y Selección se realiza a los proveedores, en el momento en que se requiere la compra.

Para que un proveedor pueda ingresar a la base de datos de la empresa, debe diligenciar en primera instancia el registro de proveedores, a este formato adjuntará:

Cámara de comercio, Rut, Copia de la cedula del representante legal.

Con esta información se procede a elaborar el registro de evaluación y selección de proveedores, así:

ARKITAL S.A.S ha determinado cuatro (4) criterios para la evaluación y selección de proveedores de todos los productos y servicios críticos:

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	Instructivo para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores	Código: CO-INS-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 10/10/2011

- Experiencia y permanencia en el mercado
- Condiciones comerciales
- Condiciones de entrega
- Fletes
- Certificados de calidad.

Cada uno de estos criterios tiene asignado un valor que va desde 1 hasta 5, dependiendo del nivel de cumplimiento del proveedor postulado.

En la columna puntuación obtenida se anota el puntaje obtenido por parte del proveedor y en la casilla "Total" se registrará el resultado de la sumatoria total.

RANGO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

Ingresan al Listado de Proveedores Aceptables	Mayor o igual a 20 puntos
Tienen la posibilidad de evaluarse en una nueva necesidad de compra	Entre 15 y 19 puntos
Se espera como mínimo 6 meses para volver a solicitar información y evaluarlo	Menor a 15 puntos

El Gerente y la Asistente General se encargarán de evaluar a los proveedores; y el Gerente aprobará las evaluaciones efectuadas colocando su firma al final de cada formato.

Una vez el proveedor obtenga el puntaje mínimo requerido de 20, se procede a incluirlos al Listado Maestro de Proveedores, en este se documenta la información básica de los mismos, de manera que funcione como un Directorio de proveedores de la organización.

5.2. REEVALUACION DE PROVEEDORES

ARKITAL S.A.S ha determinado cinco (5) criterios para reevaluar a sus proveedores:

- Precios
- Cumplimiento en las fechas de entrega
- Cumplimiento en las cantidades
- Cumplimiento en las especificaciones
- Entrega de Documentos

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	Instructivo para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores	Código: CO-INS-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 10/10/2011

Entendiéndose que los documentos a los que se refieren en el criterio No. 5 son facturas, garantía del producto, fichas técnicas y certificado de calidad materiales. Estos certificados serán enviados por el proveedor el mismo día o más tardar el día siguiente de la entrega del material o servicio, o de lo contrario la calificación será la más baja aunque los otros documentos contemplados en este criterio se hallan enviado en la fecha estipulada y se realizara un seguimiento al envío del certificado para poder liberar el pago de la factura.

Estos datos se registran en la copia de la orden de compra que queda en la empresa para consecutivo general.

Cada vez que se genere una orden de compra, se debe llevar control de estas a través del formato "seguimiento a órdenes de compras", en el cual se diligencia el cumplimiento de la misma según lo establecido en el ítem anterior de reevaluación de proveedores.

Al final de cada mes, la asistente general, analiza los datos de las compras y servicios por proveedor en un "Consolidado del Mes de Compras", en el cual se Califica el desempeño teniendo en cuenta los factores definidos anteriormente, y posteriormente le comunica al Gerente los resultados obtenidos.

La interpretación de resultados se hará de acuerdo a Los siguientes parámetros:

>= 17 puntos Proveedor Aceptable

10 – 16 Proveedor Aceptable pero en observación: se debe comunicar con el proveedor para establecer compromisos de mejoramiento

<= 9 No Aceptable: Se suspende la compra de productos / servicios (No aplica a proveedores únicos)

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	Instructivo para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores	Código: CO-INS-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 10/10/2011

6. REGISTROS

- Registro de proveedores
- Evaluación y Selección de Proveedores de Productos y Servicios
- Reevaluación de proveedores
- Listado de Proveedores Aceptables
- Orden de Compra
- Seguimiento a órdenes de compras
- Consolidado del Mes de Compras

7. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:	COPIA CONTROLADA
			COPIA NO CONTROLADA

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	Código: CO-PR-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 15/12/2011

1. OBJETIVO

Suministrar a la empresa materia prima, materiales e insumos que garanticen el correcto desarrollo de las actividades de manera oportuna y segura apoyados en proveedores que son socios de negocios y ambientes económicamente favorables, buscando siempre mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el manejo y manutención de la materia prima, materiales e insumos que ingresan a la empresa para su posterior utilización en las actividades productivas de la misma.

3. RESPONSABLE

Asistente administrativa

4. DEFINICIONES

Almacenamiento: Guardar por tiempo indeterminado

Mantenimiento: se refiere a los trabajos que son necesarios hacer con objeto de proporcionar un servicio de calidad estipulada.

5. PROCEDIMIENTO

En el presente procedimiento se establecerán los controles operacionales a ejecutar para el manejo de la materia prima, insumos y herramientas, los cuales han sido considerados como fundamentales para la realización de las distintas actividades relacionadas con el proceso productivo.

En ARKITAL S.A.S se compra materia prima a medida que lo solicita la demanda, es decir cuando ya la venta está realizada es que se procede a realizar el producto por tanto la materia prima fundamental (pinturas, madera, aglomerado) se compran en cuanto se entregue el listado de materiales, luego es almacenado por periodos cortos de tiempo y se va entregando a medida que los clientes internos vayan solicitándolos para la realización del producto.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	Código: CO-PR-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 15/12/2011

Por otra parte se tiene un stock de la materia prima que mas rota y de consumibles (Ver listado de materias primas y consumibles de los cuales se tiene stock).

ITEM	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Ubicación de materiales en almacén	<p>Una vez termine la actividad de verificación de compras en recepción, se inicia la etapa de almacenamiento y/o ubicación de los materiales, productos, herramientas y/o equipos comprados. Cada vez que ingrese algún producto, material, herramienta o equipo al almacén, la asistente administrativo realiza la inspección en recepción de lo comprado, posteriormente ingresa los materiales al inventario según la factura o remisión recibida del proveedor.</p> <p>Por cada material o insumo se lleve un control de inventarios Magnético en el registro "CONTROL DE INVENTARIOS," el cual contiene formulas matemáticas que nos informan el estado y saldo de cada material, este control nos dice si se requiere comprar, en caso de manejar un stock.</p>	Asistente administrativa	<p>Inventario de equipos y vehículos</p> <p>Control de inventarios</p>
2. Solicitud de materiales internos	<p>Posteriormente a medida que se valla necesitando la materia prima e insumos, el supervisor de calidad y producción los solicitara diligenciando el formato "Requerimiento interno de producción y salida de almacén" en el cual se dará una descripción del material que se va a necesitar para el desarrollo de las actividades productivas de todos los proyectos ejecutados en ese momento por la empresa.</p>	Supervisor de producción y calidad	<p>Requerimiento interno de producción y salida de almacén</p>
3. Salida de materiales	<p>La persona responsable del almacén recibe el Requerimiento interno de producción y salida de almacén y lo compara con el listado de materiales de cada proyecto, en caso de que se le este solicitando un material que no se encuentre o sobrepase las cantidades especificadas en el listado, se pedirá autorización para la entrega o la compra del mismo. Luego se le dará salida a los materiales diligenciando el formato "Requerimiento interno de producción y salida de almacén"</p> <p>Nota: Si se solicita un material que no se encuentre en el listado, en la columna observaciones del formato "Requerimiento interno de producción y salida de almacén" Se consignara la firma de la persona que autoriza la entrega o compra del adicional.</p>	Asistente administrativa	<p>Requerimiento interno de producción y salida de almacén</p> <p>Control de inventarios</p>

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	Código: CO-PR-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 15/12/2011

	Solo pueden dar esta autorización el gerente, gerente comercial y de diseño o el supervisor de producción y calidad.		
4. Salida de herramientas o equipos	Para el préstamo de herramientas y equipos se diligenciará el formato "préstamo de herramientas y equipos" además se actualizará el inventario de herramientas y equipos.	Asistente administrativo	Préstamo de herramientas y equipos Inventario de herramienta y equipos.

5.1 Controles a Ejecutar Manejo de sustancias químicas

- a. Toda sustancia química que ingrese a nuestras instalaciones debe estar rotulada, en caso que no tenga rotulo, internamente se diseñara según modelo establecido.
- b. Toda sustancia química que ingrese a nuestras instalaciones debe poseer su hoja de seguridad (MSDS), la cual contiene la información necesaria para su uso y manejo adecuado tanto a nivel de salud y seguridad industrial como a nivel ambiental. Para ello La asistente administrativa debe solicitarla al proveedor de la sustancia o producto y entregar al usuario del mismo. El coordinador de calidad en coordinación con la asistente administrativa son los responsables de brindar charla al usuario de los productos químicos referente al uso de las hojas de seguridad.
- c. Para la ubicación en almacén de sustancias químicas, estas deben estar situadas en el área establecida, la cual está identificada como: **Area de sustancias químicas,** esta actividad es responsabilidad del Asistente administrativa.

Estas sustancias químicas: aceites, combustibles, pinturas, las cuales se deben confinar de manera que se pueda evitar cualquier derrame que en sus efectos cause daño o contaminación ambiental.

- d. Con el fin de atender cualquier incidente que ocurra por derrame o fugas de combustibles, aceites u otro producto químico, se tiene en almacén un Kit

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	Código: CO-PR-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 15/12/2011

de derrames el cual contiene lo siguientes: Envase plástico de 5 galones, wiper, pala, saco de arena y/o aserrín.

5.2 Manejo de Stock.

La asistente administrativa realiza un listado de consumibles que mayor rotación representen para las actividades de la empresa, en este listado se registran las cantidades mínimas que se requieran tener de cada insumo, es decir se debe tener un colchón mínimo que le asegure a la empresa no parar la producción por ausencia de materiales.

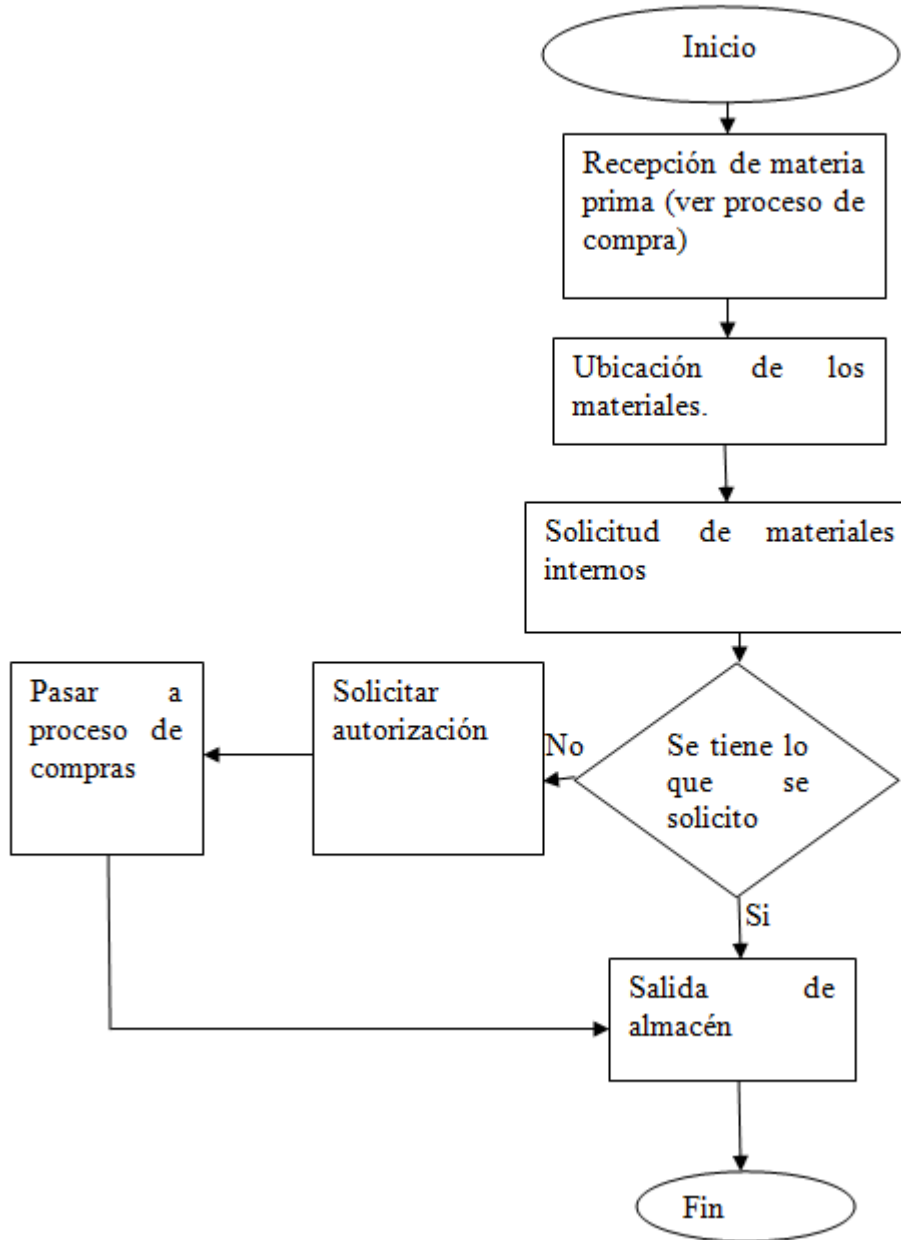
Por cada proyecto se tendrá un mínimo de materiales y herramientas en stock que dependen de la planificación que se haya realizado. Este control se registra en el formato listado de materiales, el cual pertenece a las cantidades de materiales a utilizar por proyecto

6. FORMATOS

**Control de inventarios ó Kardex
Requerimiento interno de producción y salida de almacén**

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	Código: CO-PR-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 15/12/2011

7. FLUJO GRAMA



ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	Código: CO-PR-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 15/12/2011

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha
0	Elaboración del documento	29/10/2011
1	Cambio en las actividades del proceso de solicitud de materiales internos	19/11/2011
2	Cambio en las actividades cuando se solicitan adicionales	15/12/2011

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Copia controlada:
Elimar Rocha Simancas	Radaguilopez	Radaguilopez	Copia no controlada:

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	FICHA DE CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE COMPRAS Y ALMACEN				Código:CO-CR-01
					Versión: 0
					Fecha de aprobación: 10/10/2011
Objetivo: Abastecer todos los procesos de la empresa de manera oportuna y eficaz con los productos, servicios y personal contratista que soliciten para la realización de sus actividades.					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE
1. Desarrollo y Diseño 2. Planificación y producción 3. proveedores de materiales	1. Listado de materiales. 2. lista de precios y descuentos (según lo determinado en negociaciones anteriores con proveedores) 3. Remisiones de materiales. 4. Certificados de calidad	1. RECEPCION DE LISTADO DE MATERIALES O REQUERIMIENTOS DE PRODUCCION 2. CONSULTAR EXISTENCIAS EN ALMACEN 3. SELECCION Y EVALUACION DE PROVEEDORES 4. ELABORACION Y APROBACION DE ORDEN DE COMPRA 5. RECEPCION DE MERCANCIAS Y DOCUMENTOS 6. ALMACENAMIENTO 7. REALIZACION DE INVENTARIOS	1. Puntajes obtenidos en la evaluación y reevaluación de los proveedores Listado de proveedores aceptables 2. Órdenes de compra. 3. Materia prima, insumos, materiales y servicios que cumplen con las especificaciones. 4. Consolidado de inventarios	1. Instructivo para reevaluación y evaluación de proveedores 2. Procedimiento para realizar compras 3. procedimiento de almacén	1. Planificación y Producción 2. Contabilidad
Responsables:	Asistente administrativa				
RECURSOS: Recurso humano: Asistente administrativa, Asistente general Recurso físico: Computadores software, papelería, elementos de medición Recurso financiero: Presupuesto asignado	Registros Orden de compra Requerimientos administrativos Entrega de facturas Salida de materiales Comparación de cotizaciones Seguimiento a órdenes de compras Reevaluación de proveedores Evaluación de proveedores Registro de proveedores Listado de proveedores aceptables Kardes Requerimiento general de materiales Orden de servicio				1.
Requisito de la norma: 7.4 COMPRAS 7.4.1 Proceso de compras 7.4.2 Información de las compras 7.4.3 Verificación de los productos comprados	Indicadores: Cumplimiento en el tiempo de entrega al cliente interno Fórmula: \sum de los pedidos entregados a tiempo al cliente interno / Total de pedidos entregados * 100 Frecuencia de medición: mensual 2. Cumplimiento en la entrega de especificaciones al cliente interno Fórmula: \sum de los pedidos entregados conformes al cliente interno / Total de pedidos entregados * 100 Frecuencia de medición: mensual				
Elabora:	Revisó:	Aprobó:	Copia controlada: Copia no controlada:		

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011

1. OBJETIVO

Identificar y documentar las distintas etapas del proceso de diseño y desarrollo para la correcta fabricación de muebles en madera o piedras naturales, además determinar las autoridades y responsables en cada una de las etapas

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades de diseño y desarrollo de la empresa **ARKITAL S.A.S.**

3. RESPONSABLE

Gerente comercial y de diseño, Auxiliar de diseño

4. DEFINICIONES

- **Diseño:** fase del proceso productivo en la cual se definen todas las características de un producto (visuales, formales, tecnológicas, utilitarias, constructivas, materiales etc.), su forma de producción, distribución y consumo, previo a la producción material
- **Revisión:** consiste en someter algo a examen para comprobar su funcionamiento y validez.
- **Verificación:** es la confirmación mediante evidencia objetiva, de que se cumplieron los requisitos especificados.
- **Validación:** es la confirmación mediante evidencia objetiva de que el producto/servicio obtenido es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación específica o uso previsto.
- **Prototipo:** primer ejemplar de un bien empleado para evaluar su viabilidad económica, técnica y comercial, con el fin de crear otros de la misma clase. Se puede plasmar mediante la descripción bosquejos, modelos 3D, modelo material, etc.

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011

5. PROCEDIMIENTO

La mayor parte del proceso de diseño se realiza antes de que se legalice la venta, por lo tanto si un cliente no autoriza la venta se le cobrara el valor del diseño.

ÍTEM	ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de los elementos de entrada	Durante esta etapa el responsable del proceso de mercadeo y ventas entrega a diseño la información correspondiente para inicio del proceso los cuales pueden ser pre-diseño, CD, información provenientes de diseño anteriores etc. Diligenciando el formato control del diseño, en el cual se describe toda la información de entrada para la realización del diseño, es decir las especificaciones del producto.	Gerente comercial y de diseño / Auxiliar de diseño	Control del diseño.
2	Planificación del diseño	En esta fase del diseño, el gerente comercial y de diseño define los recursos a necesitar: software, recurso humano u otros para la correcta realización del diseño diligenciando el ítem de planificación en el formato establecido.	Gerente Comercial y de diseño	control del diseño
3	Diseño de planos en 2D	Luego, la auxiliar de diseño toma la información de entrada al proceso y la plasma en los planos en 2D (Incluyendo medidas) para la posterior elaboración de los planos en 3D (Este es el prototipo que valida el cliente para poder iniciar el proceso de planificación y producción) Nota: al acotar los planos se definirán los límites de tolerancia de los mismos ó el criterio de aceptación y rechazo (en cuanto a las medidas).	Gerente comercial y de diseño/ Auxiliar de diseño	

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011

4	Revisión y verificación	Durante esta actividad el responsable de diseño compara los datos de entrada con los planos elaborados en 2D y 3D generados en el ítem anterior, y se constata si estos cuentan con las especificaciones pactadas con el cliente, dejando evidencia en el registro de control del diseño casilla No. 4, en el cual queda documentado dicha revisión y verificación.	Gerente comercial y de diseño	Control del diseño
5	Validación	En esta etapa la gerencia comercial y de diseño le entrega al cliente los planos en 2D con cotas y 3D para que éste los valide a través de un VoBo o firma del mismo, dejando así evidencia para inicio de la etapa productiva del proyecto y planificación de materiales. Si el cliente accede a la venta pero no aprueba los planos entregados.El gerente comercial y de diseño junto con la auxiliar de diseño ajustaran nuevamente los planos (Consignando dichas Revisiones y verificaciones en el formato control de diseño)	Gerente comercial y de diseño / cliente	Control del diseño
	Entregar listado de materiales	Una vez se hayan revisado y verificado los planos hasta ajustarse a lo solicitado por el clientey si el material que se va a utilizar para la elaboración del producto amerita la elaboración del despiece, el gerente comercial y de diseño entregara los planos acotados al gerente o a la asistente administrativa para que realicen esta actividad, luego de esto se procede a diligenciar el formato "listado de	Gerente comercial y de diseño/ Gerente general	Listado de materiales

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011

		materiales”, donde se detallaran las especificaciones (Cantidad, Calidad, tipo de material, color, etc.) de los materiales necesarios para la elaboración del producto según lo diseñado, esta información se le pasara a la persona encargada del proceso de compras, para la gestión oportuna de los mismos.		
	Entrega de planos a producción	Luego se procede a enviar los planos en 2D, 3D y despieces a producción, para la planificación de los trabajos y elaboración del mismo.	Gerente comercial y de diseño	
	Control de cambios	Si el cliente solicita un cambio en cuanto a las especificaciones del producto y los planos están en producción se mirara el avance del proceso productivo y se le informara al cliente si es factible hacer las modificaciones, en caso de que se puedan realizar se pasaran los nuevos planos a producción y se recogieran los antiguos, Además de esto se entregara el listado de materiales a compras con los materiales que faltan y si es necesario se anulara el listado pasado inicialmente, todo esto se consigna en el formato control de cambios. En este formato se documentara la fecha del cambio, razón del cambio y descripción del mismo y si fue necesario anular el listado de material inicial o si se adiciono un nuevo requerimiento con el objetivo de que no se tome como un adicional. Nota: Todos los planos se emitirán por versiones.	Gerente comercial y de diseño	Control del diseño

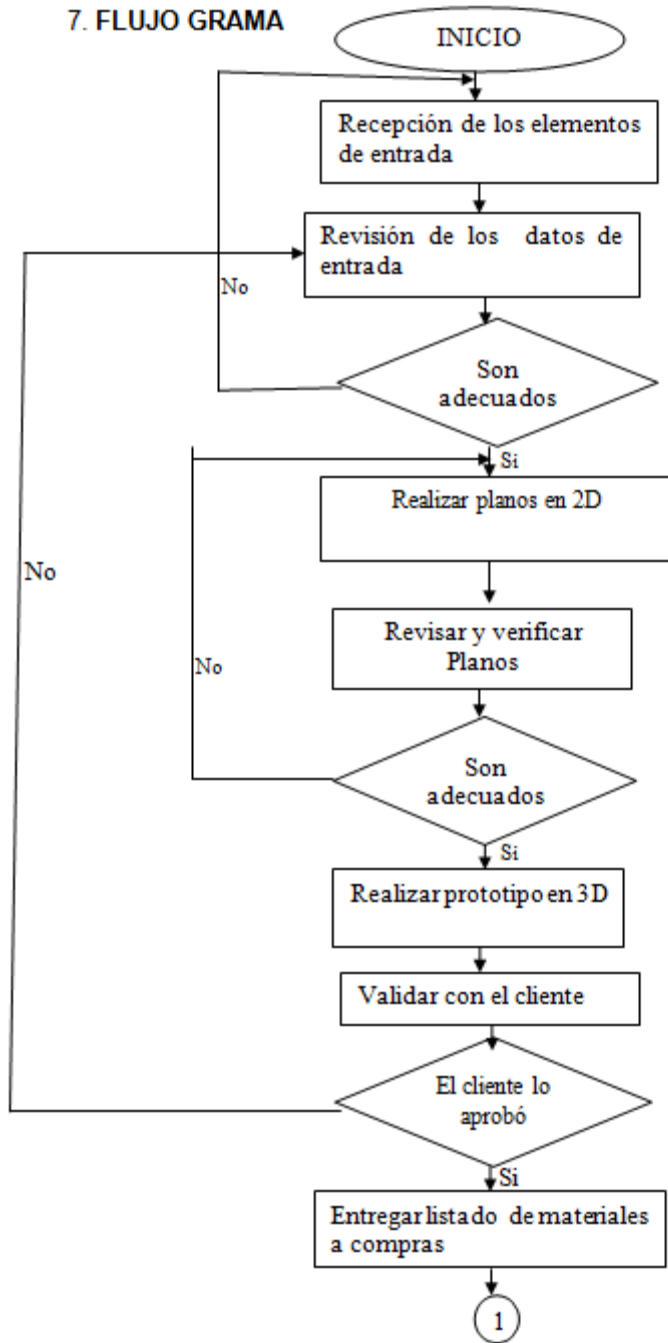
ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011

6. REGISTROS

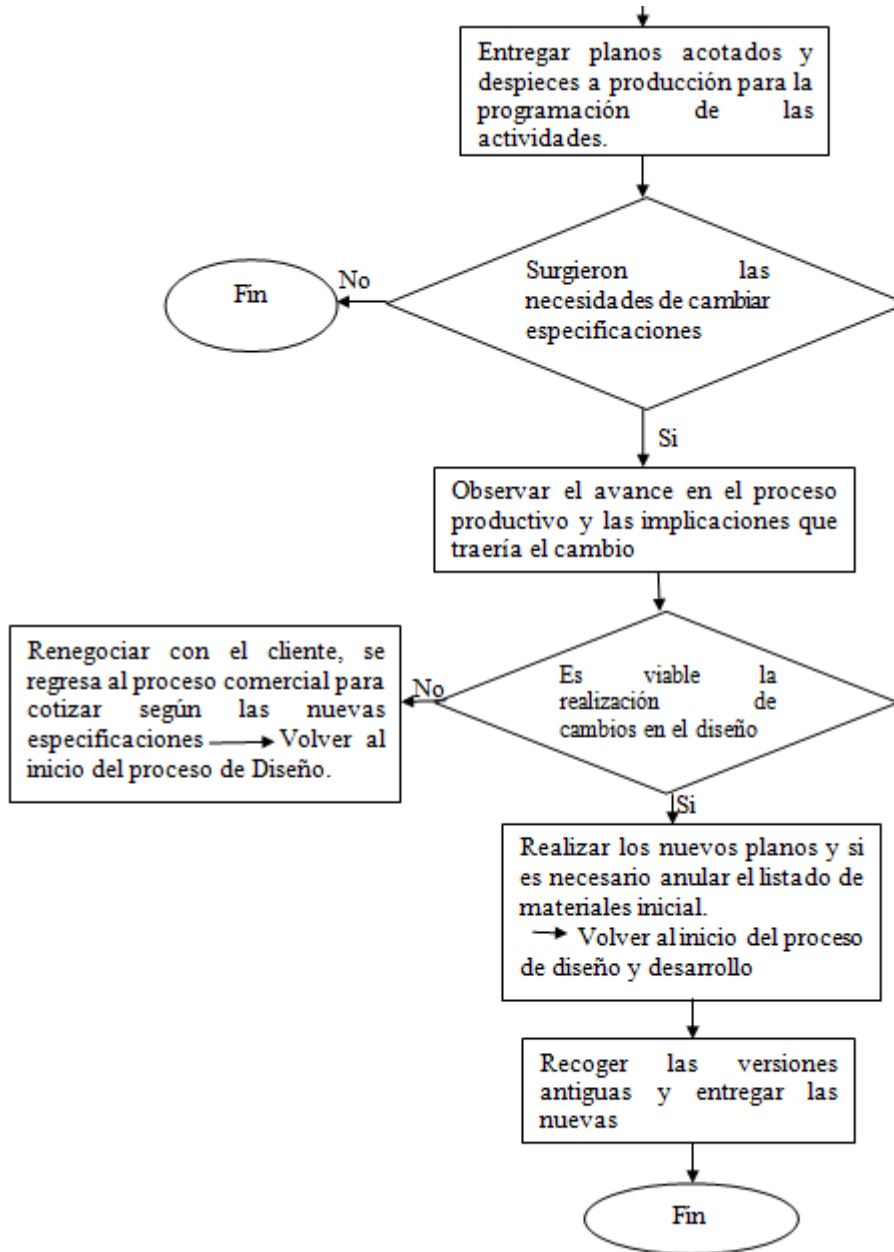
- Control del diseño
- Listado de materiales

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011

7. FLUJO GRAMA



ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011



ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011

CONTROL DOCUMENTAL

Elaboro	Reviso	Aprobó	Copia Controlada:
Elimar Rocha Simancas	DIANA FRANCESCHI	DIANA FRANCESCHI	Copia No Controlada:

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha
0	Elaboración del documento	23/11/2011

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE
Mercadeo y ventas	1. Especificaciones de los productos y requisitos del cliente 2. Información proveniente de diseños anteriores. 3. Órdenes de compra del cliente 4. Pre diseños (Borradores) 5. Consolidado de inventarios 6. Presupuesto	1. Revisar e identificar los datos de entrada para el diseño. 2. Planificar el diseño . 3. Revisar, verificar y validar el diseño. 4. Elaboracion del listado de materiales 5. Elaboracion de planos para produccion . 6. Control de cambios	1. Diseño para la fabricación y ensamble 2. listado de materiales 3. Modificaciones de planos y especificacioness	Procedimiento para el diseño y desarrollo	Proceso de planeacion y produccion Proceso de Compras
Responsables:	Gerente comercial y de diseño				
RECURSOS: Recurso humano: Gerente comercial y de diseño, auxiliar de diseño Recurso físico: Computadores, papelería. Recurso financiero: Presupuesto asignado	Registros : Listado de materiales Control del diseño				
Requisitos de la norma: 7.3 Diseño y desarrollo 7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo 7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 7.3.3. Resultados de diseño y desarrollo Revisión del diseño y desarrollo 7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo 7.3.6. Validación del diseño y desarrollo 7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo	INDICADORES Formula: \sum de los diseños sin no conformes/Total de diseños elaborados*100. Frecuencia de medición: mensual 2. Oportunidad en la entrega del diseño a producción y compras Formula: \sum de los diseños entregados a tiempo a producción y compras/Total de diseños entregados *100 Frecuencia de medición: mensual 3. Diseños realizados Formula: \sum de los diseños elaborados durante el periodo Frecuencia de medición: mensual 1. Diseños elaborados sin novedad				
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:	Copia controlada:		
			Copia no controlada:		

**PLAN DE CALIDAD PRODUCCIÓN
PRODUCTOS HECHOS EN MADERA**

Código:PP-PDC-01
Versión: 0
Fecha de
aprobación:29/10/2011

EJECUCIÓN				INSPECCIÓN		
ACTIVIDADES A CONTROLAR (ASPECTOS)	EQUIPO	MÉTODO/DOCUMENTO	RESPONSABLE	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	REGISTRO
RECEPCIÓN DE MATERIALES	Flexómetro	1. Orden de producción 2. Especificaciones de los productos	Operario Contratista del área de carpintería Supervisor de calidad y producción	1. Verificar visualmente que la madera a utilizar este Seca 2. Verificar con la orden de producción que la madera sea la que se pacto con el cliente (especificaciones) 3. Verificar que tengas las medidas adecuadas para comenzarla a trabajarla.	Al recibir el material	PP-FR-PDC 01
CEPILLADO DE LA MADERA	Cepilladora Fluxómetro	N/A	Operario Contratista del área de carpintería Supervisor de calidad y producción	1. Lados lisos: Verificar visualmente que los lados de los lingotes de la madera estén lisos en el lado que se va a cantear	Al finalizar la actividad	PP-FR-PDC 01 PP-FR-01
CORTE	Fluxómetro cierra de banco cierra circular de banco escuadra	1. Planos de diseño 2. Orden de producción	Operario Contratista del área de carpintería Supervisor de calidad y producción	1. Verificar que las medidas al finalizar la actividad tengan las tolerancias por encima de lo establecido en los planos de diseño 2. Verificar visualmente que la superficie de la madera no presente grietas, golpes, protuberancias 3. Verificar que los lados estén rectos, con una escuadra	Cada vez que se corte una pieza	PP-FR-PDC 01 PP-FR-01
CANTEADO	Flexo metro canteadora Escuadra	1. Planos de diseño 2. Orden de producción	Operario Contratista del área de carpintería Supervisor de calidad y producción	1. Verificar Las medidas al finalizar la actividad coincidan con lo establecido en los planos y en el diseño. Los bordes y lados sean uniformes, que los lados queden rectos, no se observe la madera agrietada, No se observen betas dejadas por la maquina en lugares visibles del producto(puede causar problemas en el proceso de pintura)	Al finalizar la actividad	PP-FR-PDC 01 PP-FR-01
PULIDO	Flexo metro Pulidora manual	1. Planos de diseño 2. Orden de producción	Operario Contratista del área de carpintería Supervisor de calidad y producción	1. Al finalizar la actividad las superficie de las piezas tiene que estar completamente lisas, no se deben observar desniveles o grietas y las medidas deben coincidir con lo establecido en el diseño	Al finalizar la actividad	PP-FR-PDC 01 PP-FR-01

<p>PROCESO DE ENSAMBLE</p>	<p>1. Se identifican las piezas y se rectifican medidas según lo establecido en el plano</p> <p>2. Se unen con pegante(rápido o retardado) clavos, puntillas las piezas del producto según lo establecido en el plano</p> <p>3. Si se observan que los lados no están completamente lisos, y rectos se lijan y si son muy pronunciados los pedazos sobrantes se cortan con una segueta y se pulen hasta dejarlos completamente lisos</p>	<p>Taladro, brocas, destornillador, navaja escuadra, fluxómetro, lijas, segueta, Pulidora manual, fluxómetro, escuadra</p>	<p>1. Planos de diseño</p> <p>2. Orden de producción</p>	<p>Operario Contratista del área de carpintería Supervisor de calidad y producción</p>	<p>1. Que el producto en proceso sea igual a lo establecido en los planos y diseño</p> <p>2. Que la superficie este lisa</p> <p>3. Que los lados estén bien pegados</p> <p>4. Que no se observen desniveles</p> <p>5. Que no se observen grietas</p>	<p>Al finalizar la actividad</p>	<p>PP-FR-PDC 01 PP-FR-01</p>
<p>AGREGAR INSECTICIDA</p>	<p>1. preparar insecticida dependiendo del producto(cantidad)</p> <p>2. agregar con una brocha el insecticida por la superficie de la madera hasta que quede cubierta</p> <p>3. verificar que la superficie del producto en proceso este húmeda</p> <p>4. Dejar secar un periodo de 1/2 a 1 hora</p> <p>5. verificar que la superficie seco adecuadamente</p>	<p>Brochas</p>	<p>1. Orden de producción</p>	<p>Operario contratista del área de pintura Supervisor de calidad y producción</p>	<p>1. El producto quede completamente cubierto de insecticida</p> <p>2. Se deje el tiempo suficiente hasta que el insecticida seque</p>	<p>Al finalizar la actividad Después de 1 hora de aplicado el insecticida</p>	<p>PP-FR-PDC 01 PP-FR-01</p>
<p>PINTURA A COLOR</p>	<p>1. Verificar que la madera no presente humedad que pudo quedar del proceso anterior</p> <p>2. Verificar tipo de pintura a utilizar.</p> <p>3. Verificar que la madera venga bien pegada, las superficies estén lisas y no vengán desniveles, además si se observan marcas dejadas por la pulidora o la canteadora se utiliza una cuchilla para quitarlas</p> <p>4. Si es necesario pulir el material con lija 120 hasta que quede la superficie lisa.</p> <p>5. Agrega sellador catalizado</p> <p>6. Agregar masilla en las imperfecciones están visibles</p> <p>7. Pulir con lija 150</p> <p>8. Cubrir la superficie con sellador con color hasta que quede pintada uniformemente</p> <p>9. Verificar que estén todas las imperfecciones tapadas</p> <p>10. Cubrir las imperfecciones con masilla con color</p> <p>11. Pulir con lija 220</p> <p>12. Cubrir la superficie del producto en proceso con laca y poner a secar</p>	<p>compresor, pistola para pintar, cuchillas, brochas (solo cuando se va a echar barniz o removedor)</p>	<p>1. Orden de producción</p>	<p>Operario contratista del área de pintura Supervisor de calidad y producción</p>	<p>1. Verificar que no se le noten grietas, raspones, visibles clavos, pegamento, o algunos detalles que debieron ser tapados</p> <p>2. Verificar que el color del producto terminado sea el de las especificaciones</p> <p>3. Verificar que el color de la pintura sea uniforme en toda la superficie del producto..</p>	<p>Antes de iniciar la actividad Después de finalizada la actividad</p>	<p>PP-FR-PDC 01 PP-FR-01</p>
<p>PINTURA A BLANCO</p>	<p>1. Se empasta toda la madera con masilla blanca</p> <p>2. Pulir con lija 120</p> <p>3. se agrega base catalizada</p> <p>4. tapar imperfecciones con masilla</p> <p>5. Pulir con lija 220</p> <p>6. Se agrega base blanca catalizada</p> <p>7. tapar imperfecciones con masilla</p> <p>8. pulir con lija 320</p> <p>9. Agregar poliuretano blanco en toda la superficie</p>	<p>compresor, pistola para pintar, cuchillas, brochas (solo cuando se va a echar barniz o removedor)</p>	<p>1. Orden de producción</p>	<p>Operario contratista del área de pintura Supervisor de calidad y producción</p>	<p>1. Verificar que no se le noten grietas, raspones, visibles clavos, pegamento, o algunos detalles que debieron ser tapados</p> <p>2. Verificar que el color sea el indicado en la orden de producción</p> <p>3. Verificar que el color de la pintura sea uniforme en toda la superficie del producto.</p>	<p>Después de finalizada la actividad</p>	<p>PP-FR-PDC 01 PP-FR-01</p>

EMBALAJE	<ol style="list-style-type: none"> 1. verificar el acabado de la pintura y que coincidan con lo establecido en la orden de producción 2. Verificar el estado de las piezas 3. verificar las medidas y que coincidan con los planos de diseño 4. cubrir las esquinas del producto con cartón y forrar con papel peles 5. verificar que las esquinas quedaron protegidas y la superficie de las piezas o productos están forradas 	N/A	<ol style="list-style-type: none"> 1. planos de diseños 2. orden de producción 	<p>Asistente general</p> <p>Operario contratista</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que el producto terminado no presente raspones, rayones, manchas, golpes, etc. 2. Verificar con la orden de producción que el producto cumpla con las especificaciones 3. verificar que la medida de las piezas o producto cumpla con lo establecido en los planos de diseño 4. verificar que las esquinas de los productos estén protegidas 5. Verificar que la superficie del producto este cubierta con papel peles 	<p>Al recibir el producto</p> <p>Al finalizar la actividad</p>	<p>PP-FR-PDC 01</p> <p>PP-FR-01</p>
DESPACHO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar si el número de piezas coinciden con lo establecido en los planos 2. Verificar el estado del embalaje de las piezas 3. cubrir el fondo del vehículo con alfombras 4. Subir y ubicar las piezas al carro donde se van a transportar, verificando que no se maltraten, ni sobrepase la capacidad del vehículo, 5. Elaborar remisión con lo despachado 	N/A	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orden de producción 	<p>Asistente administrativo</p> <p>Transportista</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. verificar que las piezas estén completamente cubiertas con papel peles y las esquinas protegidas con cartón 2. verificar que la superficie donde se van a transportar las piezas este limpia, completamente cubierta con alfombras para evitar que las se maltraten 3. verificar que las piezas no vallan maltratadas y al momento de ubicarlas no dejar que se exceda la capacidad del vehículo 	<p>Antes de iniciar la actividad</p> <p>Cuando termine la actividad</p>	<p>PP-FR-DP-01</p> <p>PP-FR-DP-02</p> <p>MV-FR-05</p>
INSTALACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar remisión 2. Verificar que lo re misionado cumpla con lo despachado 3. Ubicar y ensamblar las piezas según lo establecido en los planos de diseño. 4. Asear el lugar una vez terminado el ensamble de las piezas 5. Entregar producto terminado al cliente 6. Pedir VoBo del cliente en el acta de entrega. 	<p>Destornilladores</p> <p>Lijas</p> <p>Pulidora manual</p> <p>Flexo metro</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orden de producción 2. Planos de diseño 	<p>Operario Contratista del área de carpintería</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lo re misionado coincida con lo recibido 2. Las piezas cumplan con las especificaciones expuestas en los planos de diseño 3. El lugar donde se desarrollo la actividad este aseado 4. El cliente de su aprobación y aceptación de que lo que se entrega cumple con lo pactado 5. El cliente firme el acta de entrega 	<p>Antes de iniciar la actividad</p> <p>Al finalizar la actividad</p>	<p>MV-FR-05</p> <p>MV-FR-08</p>

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

PLAN DE CALIDAD PRODUCCION PRODUCTOS ELABORADOS EN TRIPLEX O MDF				Codigo:PP-PDC-02	
				Version: 0	
				Fecha de aprobacion:29/10/2011	

EJECUCION				INSPECCION			
ACTIVIDADES A CONTROLAR(ASPECTOS)	EQUIPO	METODO/DOCUMENTO	RESPONSABLE	CRITERIOS DE ACEPTACION	FRECUENCIA DE CONTROL	REGISTRO	
RECEPCION DE MATERIALES	Flexometro	1. Orden de produccion	Operario Contratista del área de carpintería	1. Verificar con la orden de producción que la madera sea la que se pacto con el cliente (especificaciones) 2. Verificar que tengas las medidas adecuadas para comenzarla a trabajarla.	1. Al recibir el material	PP-FR-PDC 02 PP-FR-01	
CORTE	Flexómetro cierra de banco Escuadra Caladora Sierra sin fin	1. Orden de produccion 2. Planos de diseño	Operario Contratista del área de carpintería	1. Verificar medidas según el plano de diseño 2. Verificar visualmente que la superficie del triplex no presente grietas, golpes, protuberancias, etc. 3. verificar que los lados estén rectos, con una escuadra	1. Al inicial y al finalizar la actividad	PP-FR-PDC 02 PP-FR-01	
CANTEADO	Flexometro canteadora Escuadra	1. Orden de produccion 2. Planos de diseño	Operario Contratista del área de carpintería	1. Verificar Las medidas al finalizar la actividad coincidan con lo establecido en los planos y en el diseño. 2. Verificar que Los bordes y lados sean uniformes y rectos. 3. Verificar de manera visual que la lamina no tenga grietas, escarcha etc.	1. Al inicial y al finalizar la actividad	PP-FR-PDC 02 PP-FR-01	
PULIDO	Flexometro Lija	1. Orden de produccion 2. Planos de diseño	Operario Contratista del área de carpintería	1. verificar al finalizar la actividad las superficie de las piezas tiene que estar completamente lisas, no se deben observar desniveles o grietas 2. verificar las medidas deben coincidir con lo establecido en el diseño	1. Al finalizar la actividad	PP-FR-PDC 02 PP-FR-01	

<p>PROCESO DE ENSAMBLE</p>	<p>1. Se identifican las piezas y se rectifican medidas según lo establecido en el plano. 2. Se unen con pegante(rápido o retardado) clavos, puntillas las piezas del producto según lo establecido en el plano 3. Si se observan que los lados no están completamente lisos, y rectos se lijan y si son muy pronunciados los pedazos sobrantes se cortan con una segueta y se pulen hasta dejarlos completamente lisos, nivelados y rectos.</p>	<p>taladro, brocas, destornillador, navaja escuadra, fluxómetro, lijas, segueta. Pulidora manual, fluxómetro, escuadra</p>	<p>1. Planos de diseño 2. Orden de produccion</p>	<p>Operario Contratista del área de carpintería</p>	<p>1. Que el producto en proceso sea igual a lo establecido en los planos y diseño 2. Que la superficie este lisa 3. Que los lados estén bien pegados 4. Que no se observen desniveles 5. Que no se observen grietas</p>	<p>Al iniciar la actividad Al finalizar la actividad</p>	<p>PP-FR-PDC 02 PP-FR-01</p>
<p>AGREGAR INSECTICIDA</p>	<p>1. Preparar insecticida dependiendo del producto(cantidad) 2. Agregar con una brocha el insecticida por la superficie de la madera hasta que quede cubierta 3. Verificar que la superficie del producto en proceso este húmeda 4. Dejar secar un período de 1/2 a 1 hora 5. verificar que la superficie seco adecuadamente</p>	<p>Brochas</p>	<p>1. Orden de producción</p>	<p>Operario contratista del área de pintura</p>	<p>1. El producto quede completamente cubierto de insecticida 2. Se deje el tiempo suficiente hasta que el insecticida seque</p>	<p>Al finalizar la actividad Después de 1 hora de aplicado el insecticida</p>	<p>PP-FR-PDC 02 PP-FR-01</p>
<p>PEGADA DE CHAPILLA</p>	<p>1. Verificar si es necesario utilizar chapilla (para un acabado uniforme o especificaciones del cliente) 2. Pegar chapilla en la superficie del mueble 3. Verificar la superficie no se le vean arrugas y que la textura sea uniforme</p>	<p>Prensas</p>	<p>1. Orden de produccion 2. planos de diseño</p>	<p>Operario Contratista del área de carpintería</p>	<p>1. Verificar visualmente si el acabado es uniforme, no se onbervan arrugas y la superficie quede lisa</p>	<p>Al finalizar la actividad</p>	
<p>PINTURA A COLOR</p>	<p>1. Verificar que la madera venga bien pegada, las superficies estén lisas, no vengam desniveles, si se observan marcas dejadas por la pulidora o la canteadora se utiliza una cuchilla para quitarlas 2. Si es necesario pulir el material con lija 120 hasta que quede la superficie lisa. 3. Agrega sellador catalizado 4. Agregar masilla en las imperfecciones están visibles 5. Pulir con lija 150 6. Cubrir la superficie con sellador con color hasta que la superficie quede pintada uniformemente 7. Verificar que estén todas las imperfecciones tapadas 8. Cubrir las imperfecciones con masilla con color 9. Pulir con lija 220 10. Cubrir la superficie del producto en proceso con laca y poner a secar</p>	<p>compresor, pistola para pintar, cuchillas, brochas (solo cuando se va a echar bamiz o removedor)</p>	<p>1. Orden de producción</p>	<p>Operario Contratista del área de pintura</p>	<p>1. Verificar que no se le noten grietas, raspones, visibles clavos, pegamento, o algunos detalles que debieron ser tapados Que el color del producto terminado sea el de las especificaciones que el color de la pintura sea uniforme.</p>		<p>PP-FR-PDC 02 PP-FR-01</p>
<p>PINTURA BLANCO</p>	<p>1. Verificar que el producto venga bien pegado, las superficies estén lisas, no vengam desniveles o cualquier desperfecto que pueda influir de manera negativa en los resultados finales de la actividad. 2. Pulir con lija 120 hasta que quede la superficie lisa. 3. Cubrir la superficie con sellador corriente 3. pulir con lija 120 4. cubrir toda la superficie con masilla 5. Verificar que este completamente cubierta 6. Agregar base catalizada 6. Pulir con lija 220 7. Agregar masilla en las imperfecciones 8. Pulir con lija 320 hasta q la superficie quede uniforme 9. agregar poliuretano en la superficie</p>	<p>Espatula lijas pistola de pintar compresor</p>	<p>1. Orden de producción</p>	<p>Operario Contratista del área de pintura</p>	<p>1. Verificar que la superficie del producto no tenga desniveles, no se le observen clavos, rayones, tenga el brillo adecuado</p>		<p>PP-FR-PDC 02 PP-FR-01</p>

EMBALAJE	<ol style="list-style-type: none"> 1. verificar el acabado de la pintura y que coincidan con lo establecido en la orden de producción 2. Verificar el estado de las piezas 3. verificar las medidas y que coincidan con los planos de diseño 4. cubrir las esquinas del producto con cartón y forrar con papel peles 5. verificar que las esquinas quedaron protegidas y la superficie de las piezas o productos están forradas 	N/A	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planos de diseños 2. Orden de producción 	<p>Asistente general</p> <p>Operario contratista</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que el producto terminado no presente raspones, rayones, manchas, golpes, etc. 2. Verificar con la orden de producción que el producto cumpla con las especificaciones 3. verificar que la medida de las piezas o producto cumpla con lo establecido en los planos de diseño 4. verificar que las esquinas de los productos estén protegidas 5. Verificar que la superficie del producto este cubierta con papel peles 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Al recibir el producto 2. Al finalizar la actividad 	<p>PP-FR-PDC 02</p> <p>PP-FR-01</p>
DESPACHO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar si el número de piezas coinciden con lo establecido en los planos 2. Verificar el estado del embalaje de las piezas 3. cubrir el fondo del vehículo con allombras 4. Subir y ubicar las piezas al carro donde se van a trasportar, verificando que no se maltraten, ni sobrepase la capacidad del vehículo, 5. Elaborar remisión con lo despachado 	N/A	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orden de producción 	<p>Asistente administrativo</p> <p>Transportista</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. verificar que las piezas estén completamente cubiertas con papel peles y las esquinas protegidas con cartón 2. verificar que la superficie donde se van a trasportar las piezas este limpia, completamente cubierta con allombras para evitar que las se maltraten 3. verificar que las piezas no vallan maltratadas y al momento de ubicarlas no dejar que se exceda la capacidad del vehículo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antes de iniciar la actividad 2. Cuando termine la actividad 	<p>PP-FR-DP-01</p> <p>PP-FR-DP-02</p> <p>MV-FR-05</p>
INSTALACION	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar remisión 2. Verificar que lo re misionado cumpla con lo despachado 3. Ubicar y ensamblar las piezas según lo establecido en los planos de diseño. 4. Asear el lugar una vez terminado el ensamble de las piezas 5. Entregar producto terminado al cliente 6. Pedir VoBo del cliente en el acta de entrega. 	<p>Destornilladores</p> <p>Lijas</p> <p>Pulidora manual</p> <p>Flexo metro</p> <p>Taladro</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orden de producción 2. Planos de diseño 	<p>Operario Contratista del área de carpintería</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lo re misionado coincida con lo recibido 2. Las piezas cumplan con las especificaciones expuestas en los planos de diseño 3. El lugar donde se desarrollo la actividad este aseado 4. El cliente de su aprobación y aceptación de que lo que se entrego cumple con lo pactado 5. El cliente firme el acta de entrega 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antes de iniciar la actividad 2. Al finalizar la actividad 	<p>MV-FR-05</p> <p>MV-FR-08</p>

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

PLAN DE CALIDAD PRODUCCION: PRODUCTOS ELABORADOS EN PIEDRAS NATURALES							Codigo:PP-PDC-03
							Version: 0
							Fecha de aprobacion: 29/10/2011
EJECUCION							
ACTIVIDAD	EQUIPO	METODO/DOCUMENTO	RESPONSABLE	CRITERIOS DE ACEPTACION	FRECUENCIA DE CONTROL	REGISTRO	
RECEPCION DE MATERIALES	1. Recibir el material teniendo en cuenta lo especificado en la orden de compra	Flexometro	orden de compra		ver anexo de especificaciones		
	2. Revisar que todos los materiales, materia prima e insumo vengan con el número del lote .					Al momento de recibir el material	
	3. Revisar que los productos cumplan con los criterios de aceptación y rechazo.			operario contratista del area de marmol		PP-FR-PDC 03	
	4. Ubicar los materiales en el sitio asignado.					PP-FR-01	
CORTE DE LA PLACA DE MARMOL O GRANITO	1. Ubicar la lamina en el sitio asignado	flexometro, lapiz			Verificar medidas se-		
	2. trazar las medidas en la lamina según lo establecido en el plano	pulidora manual	Planos de diseño	operario contratista del area de marmol	gún plano o formato	Al finalizar cada corte de la placa	
	3. Cortar según lo trazado					PP-FR-PDC 03	
	3. Rectificar medidas al finalizar				Verificar visualmente	PP-FR-01	
			Orden de produccion				
EMSANBLE	1. Seleccionar las piezas				Verificar la medida de		
	2. Preparar el pegante según sea el color de la lamina	Prensa			la Lamina		
	3. pegar las partes y prensar hasta que se adhieran.	Flexometro			Verificar visualmente el color del pegante sea igual al de la lamina	Al finalizar la actividad	
	4. Si es necesario refiletear: Emparejar las 2 piezas hasta queden parejas	pulidora con discos diamantados o de carbono	Planos de diseño	operario contratista del area de marmol	verificar visualmente que no se vean uniones, goma, rayones, en la lamina	PP-FR-PDC 03	
	6. Rectificar medidas y que los lados esten rectos	escuadra	Orden de produccion		verificar que los bordes no esten estillados y que el lado visible este totalmente pulido y la textura uniforme	PP-FR-01	

PASAR PIEDRA ESMERIL	1. Rectificar las medidas	Flexometro				Antes de iniciar la actividad	PP-FR-PDC 03
	2. Pasar la piedra donde se vean raspones o rayas de la pulidora, hasta borrarlas	pulidora y discos especiales o piedra esmeril	Planos de diseño	operario contratista del area de marmol	Verificar visualmente que la superficie de la lamina no muestre rayones, raspones, grietas	Al finalizar la actividad	PP-FR-01
PULIDO	1. Pasar la maquina por la superficie de la lamina hasta que se se logre el brillo indicado en las espeificaciones(pasar los discos 200-400-800-1500)	flexometro			Que cumpla con lo establecido en planos y especificaciones		
	2. Rectificar medidas según el plano de diseño	pulidora con discos diamantados de felisate	Especificaciones de diseño	operario contratista del area de marmol		Al finalizar la actividad	PP-FR-PDC 03 PP-FR-01
DESPACHO	1. Verificar si el nmero de piezas coinciden con lo establecido en la orden de produccion	Flexometro	Orden de produccion		El numero de piezas coincida con lo establecido en la orden de produccion	Cada vez que se monten una pieza al carro trasportador	
	2. Verificar el estado de las piezas y medidas 3. Subir y ubicar las piezas al carro donde se van a trasportar, verificando que no se maltraten o sobre pasen la capacidad del vehiculo 4. Elaborar remision con lo despachado			Planos de diseño	Asistente Administrativa	Lo remisionado coincida con lo establecido en los planos de diseño Verificar que las piezas no presenten golpes, grietas, uniones visibles verificar que las medidas esten dentro de los limites de tolerancias establecidos en los planos	
INSTALACION	1. Entregar remision	Pulidora manual (cortar)	Remisiones		Lo remisionado coincida con lo recibido		
	2. Verificar que lo remisionado cumpla con lo despachado	Flexometro	Planos de diseño	operario contratista del area de marmol	Las piezas cumplan con las especificaciones expuetas en los planos de diseño	Al iniciar y finalizar la actividad	MV-FR-05 FR-08 MV-
	3. Ubicar y ensamblar las piezas según lo establecido en los planos de 4. Asear el lugar una vez terminado el ensamble de las piezas 5. Entregar producto terminado al cliente 6. Pedir VoBo del cliente en el acta de entrega.	pulidora de marmol (pulir)	Actas de entrega	Gerente comercial y diseño	El lugar donde se desarrollo la actividad este aseado El cliente de su aprobacion y aceptacion de que lo que se entrego cumple con lo pactado El cliente firme el acta de entrega		
Elaborado por:			Revisado por:				Aprobado por:

PLAN DE CALIDAD PRODUCCIÓN PRODUCTOS HECHOS EN AGLOMERADOS			Código: PP-PDC-04
			Versión: 0
			Fecha de aprobación: 29/10/2011

EJECUCIÓN				INSPECCIÓN		
ACTIVIDADES A CONTROLAR (ASPECTOS)	EQUIPO	MÉTODO/DOCUMENTO	RESPONSABLE	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	REGISTRO
RECEPCIÓN DE MATERIALES	Flexo metro	1. Orden de producción 2. Especificaciones de los productos	Operario Contratista del área de carpintería	1. Verificar visualmente que la lamina a utilizar 2. Verificar con la orden de producción que la madera sea la que se pacto con el cliente (especificaciones) 3. Verificar que tengas las medidas adecuadas para comenzarla a trabajarla.	Al recibir el material	PP-FR-PDC 01 certificado de calibracion
CORTE	Flexometro	1. Planos de diseño 2. Orden de produccion	Operario Contratista del área de carpintería	1. Verificar medidas según el plano de diseño 2. Verificar visualmente que la superficie de la madera no presente grietas, golpes, protuberancias 3. Verificar que los lados estén rectos, con una escuadra	Cada vez que se corte una pieza	PP-FR-PDC 01
CANTEADO	Flexo metro Escuadra	1. Planos de diseño 2. Orden de producción	Operario Contratista del área de carpintería	1. Verificar Las medidas al finalizar la actividad coincidan con lo establecido en los planos y en el diseño. Los bordes y lados sean uniformes, que los lados queden rectos, no se observe la madera agrietada, No se observen betas dejadas por la maquina en lugares visibles del producto(puede causar problemas en el proceso de pintura)	Al finalizar la actividad	PP-FR-PDC 01
PROCESO DE ENSAMBLE	Taladro, brocas, destornillador, navaja escuadra, flexómetro, segueta	1. Planos de diseño 2. Orden de producción	Operario Contratista del área de carpintería	1. Que el producto en proceso sea igual a lo establecido en los planos y diseño 2. Que la superficie este lisa 3. Que los lados estén bien pegados 4. Que no se observen desniveles 5. Que no se observen grietas	Al finalizar la actividad	PP-FR-PDC 01

PINTURA BLANCO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que el producto venga bien pegado, las superficies estén lisas, no vengan desniveles o cualquier desperfecto que pueda influir de manera negativa en los resultados finales de la actividad. 2. pulir con lija 120 hasta que quede la superficie lisa. 3. cubrir la superficie con cellador corriente 3. pulir con lija 120 4.cubrir toda la superficie con masilla 5. Verificar que este completamente cubierta 6. Pulir con lija 220 7. Agregar masilla en las imperfecciones 8. Pulir con lija 320 hasta q la superficie quede uniforme 9. agregar poliuretano en la superficie 	Espatula lijas pistola de pintar compresor	1. Orden de producción	Operario Contratista del área de pintura	1. Verificar que la superficie del producto no tenga desniveles, no se le observen clavos, rayones,		PP-FR-PDC 01
EMBALAJE	<ol style="list-style-type: none"> 4. cubrir las esquinas del producto con cartón y forrar con papel peles 5. verificar que las esquinas quedaron protegidas y la superficie de las piezas o productos están forradas 	N/A	1. orden de producción	Operario contratista	<ol style="list-style-type: none"> 3. verificar que la medida de las piezas o producto cumpla con lo establecido en los planos de diseño 4. verificar que las esquinas de los productos estén protegidas 5. Verificar que la superficie del producto este cubierta con papel peles 		PP-FR-PDC 01
DESPACHO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar si el número de piezas coinciden con lo establecido en los planos 2. Verificar el estado del embalaje de las piezas 3. cubrir el fondo del vehiculo con alfombras 4. Subir y ubicar las piezas al carro donde se van a trasportar, verificando que no se maltraten, ni sobrepase la capacidad del vehiculo, 5. Elaborar remisión con lo despachado 	N/A	1. Orden de producción	Asistente administrativo Trasportista	<ol style="list-style-type: none"> 1. verificar que las piezas estén completamente cubiertas con papel peles y las esquinas protegidas con cartón 2. verificar que la superficie donde se van a trasportar las piezas este limpia, completamente cubierta con alfombras para evitar que las se maltraten 3. verificar que las piezas no vallan maltratadas y al momento de ubicarlas no dejar que se exceda la capacidad del vehiculo 	Antes de iniciar la actividad Cuando termine la actividad	PP-FR-DP-01 PP-FR-DP-02
INSTALACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar remisión 2. Verificar que lo re misionado cumpla con lo despachado 3. Ubicar y ensamblar las piezas según lo establecido en los planos de diseño. 4. Asear el lugar una vez terminado el ensamble de las piezas 5. Entregar producto terminado al cliente 6. Pedir VoBo del cliente en el acta de entrega. 	Destomilladores Lijas Pulidora manual Flexo metro	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orden de producción 2. Planos de diseño 	Operario Contratista del área de carpintería	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lo re misionado coincida con lo recibido 2. Las piezas cumplan con las especificaciones expuestas en los planos de diseño 3. El lugar donde se desarrollo la actividad este aseado 4. El cliente de su aprobación y aceptación de que lo que se entrego cumple con lo pactado 5. El cliente firme el acta de entrega 	Antes de iniciar la actividad Al finalizar la actividad	MV-FR-05 MV-FR-08 PP-FR-02
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:	

FICHA DE CARACTERIZACIÓN: PROCESO PLANIFICACION Y PRODUCCION					código: PP-CR-01
ARKITAL S.A.S. NIT: 900463046-1					versión: 0
					Fecha de aprobación: 29/10/2011
Objetivos: Aumentar la eficacia y eficiencia en cada una de las actividades del proceso productivo, Con el objetivo de: <ul style="list-style-type: none"> • minimizar el tiempo de respuesta al usuario • Optimizar el uso de los recursos • Minimizar los reprocesos y no conformidades 					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE
Mercadeo y ventas Diseño y desarrollo mantenimiento Compras y almacén	1. Demanda (listado de clientes). 2. Pedidos diligenciados (Fechas de entrega) 3. Diseño para la fabricación y ensamble 4. listado de materiales 5. Modificaciones de planos y especificaciones 6. Equipos Calibrados y en optimas condiciones 7. Equipos en optimas condiciones para su uso 8. Materia prima, insumos, materiales y servicios que cumplen con las especificaciones	1. Determinar carga de trabajo 2. Asignacion de trabajo a los recursos disponibles 3. Determinar capacidad de produccion 4. Elaborar plan general de produccion 5. Determinar plazos de entrega de productos terminados 6. Elaborar y entegar ordenes de produccion 7. Inspeccion de productos en proceso 8. Inspeccion de producto terminado 9. embalaje del producto terminado 10 Despacho de producto terminado	1. Ordenes de producción Cantidad de personal necesario informes sobre la capacidad utilizada de los recursos Informes sobre el avance de los productos en proceso inspección por procesos Acciones correctivas y preventivas Estado de los equipos Desempeño del personal actual de la empresa Producto terminado	Plan de calidad para productos elaborados con madera Plan de calidad para productos elaborados con marmol Plan de calidad para productos elaborados con triplex Plan de calidad para productos elaborados en aglomerados	Mercadeo y ventas Cliente externo Gestión de calidad y mejora Compras y almacén
Responsables:					
RECURSOS: Recurso humano: Gerente comercial y de diseño, auxiliar de diseño, gerente general, empleados contratistas, asistente general Recurso físico: Computadores, papelería, maquinaria, herramientas, equipos de medición Recurso financiero: Presupuesto asignado		Registros : Avance semanal de actividades de proyectos Formato de inspección en proceso: productos hechos en madera Formato de inspección en proceso: productos hechos en triple Formato de inspección en proceso: productos hechos en mármol Formato de inspección en proceso: productos hechos en aglomerado Formato de orden de producción Control de transporte Programación de despachos			
Requisitos de la norma: 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO 7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO 7.5. PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.5.1. Control de la producción y la prestación del servicio 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3. Identificación y trazabilidad 7.5.4. Propiedad del cliente 7.5.5. Preservación del producto 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto		Indicadores 1. Fabricación de productos sin reproceso Formula: Numero de productos elaborados sin reproceso/Total de productos fabricados*100. Frecuencia de medición: mensual 2. Optimización de recursos Formula: Numero de materiales gastados/Numero de materiales planificados Frecuencias de medición: por proyecto			
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:	Copia controlada:		
			Copia no controlada:		

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Codigo:MTTO-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/11/2011

1. OBJETIVO

Establecer las acciones a seguir para asegurar la disponibilidad en óptimas condiciones de los equipos y herramientas de **ARKITAL S.A.S.**

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los equipos y herramientas que afecten la calidad de los servicios prestado por ARKITAL SAS.

3. DEFINICIONES

- **Mantenimiento Preventivo:** Mantenimiento programado que se realiza a los equipos y vehículos con el fin de mantenerlos en óptimas condiciones para su utilización.
- **Mantenimiento Correctivo:** Mantenimiento programado que se realiza a los equipos y vehículos cuando se detectan fallas en su funcionamiento y que son necesarios corregir para su utilización.

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Codigo:MTTO-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/11/2011

4. PROCEDIMIENTO

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Ingreso de equipos y herramientas por compra	<p>Cada vez que la empresa adquiere equipos y vehículos, el responsable de la requisición realizara la inspección e ingreso de equipos, durante esta inspección se deben verifica que el equipo conste de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado de conformidad, para equipos importados. ✓ Manual de instrucciones. ✓ Descripción ✓ Marca ✓ Referencia ✓ Cantidad ✓ Estado 	Asistente administrativo	Orden de compra
2. Codificación de equipos	<p>El responsable del Mantenimiento codifica e identifica el equipo con una marquilla de acuerdo al tipo de equipo y donde se va a utilizar, de la siguiente manera:</p> <p>1.</p> <p>MQ-AK Maquinaria del área de producción EQ-AR Equipos o herramientas eléctricas EM-Equipos de Medición. EC-Equipos de Computo EV-Equipos Vehiculares</p> <p>2.</p> <p>XXX- 2 Números consecutivos iniciando con el 01 y si se encuentran más de 1 maquinaria o equipo de la misma referencia y en la misma área se le agregan el tercer digito que es una letra que va desde la A-Z</p> <p>Ejemplo: Para 2 herramientas que tengan la misma referencia y estén ubicadas en almacén el código quedaría de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AQ-AR-01A 	Supervisor de producción y calidad/ Asistente administrativa/ Asistente General	Inventario de equipos y herramientas

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Codigo:MTTO-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/11/2011

	<ul style="list-style-type: none"> AQ-AR-01B 		
<p>3. Hoja de vida de Equipo y salida de equipos</p>	<p>Después lo ingresa en el inventario de equipos y herramientas, además el responsable de mantenimiento abre la hoja de vida del equipo en el registro “Hoja de vida (Equipos o herramientas)” o de la maquinaria en el registro “Hoja de vida (Maquinaria)” o “hoja de vida (Equipos del área administrativa o de medición)” en el cual digita la información de identificación de las maquinarias y herramientas. Además de esto se consigna el plan de mantenimiento de las mismas.</p> <p>Nota: si el equipo o herramienta es requerido, se le hace la salida de almacén en el formato Control de préstamo de herramienta, el cual se abrirá uno por herramienta o equipo y se tendrá el registro de las personas que prestan la herramienta y el estado en que fue entregada y en el que la devolvieron, si se observa que el equipo está funcionando regular o mal se procede a solicitar el respectivo mantenimiento, en caso contrario se deja ubicado en el almacén.</p>	<p>Asistente administrativo</p>	<p>Inventario de equipos o herramientas</p> <p>Hoja de vida (Equipos y herramientas)</p> <p>Hoja de vida (Maquinaria)</p> <p>Hoja de vida (Equipos del área administrativa o de medición)</p> <p>Control de préstamo de herramienta</p>
<p>4. Mantenimiento o Correctivo</p>	<p>Cada vez que un equipo o maquinaria presente fallas se debe diligenciar el formato “Hoja de vida (Equipos o herramientas) o “Hoja de vida (Maquinaria)”, donde quedara consignada la fecha en que se programa y la justificación del mantenimiento.</p> <p>Se debe manejar un buen criterio para tomar la decisión de si el equipo o Maquinaria se repara o no, en relación con el costo y el tiempo de vida útil de este.</p> <p>Si se decide dar de baja o reciclar el Responsable de mantenimiento asignara un sitio donde se disponga Para ser</p>	<p>Supervisor de producción y calidad/ asistente administrativa/gerente general</p>	<p>Reporte de mantenimiento de equipos (Maquinaria y Herramientas),</p>

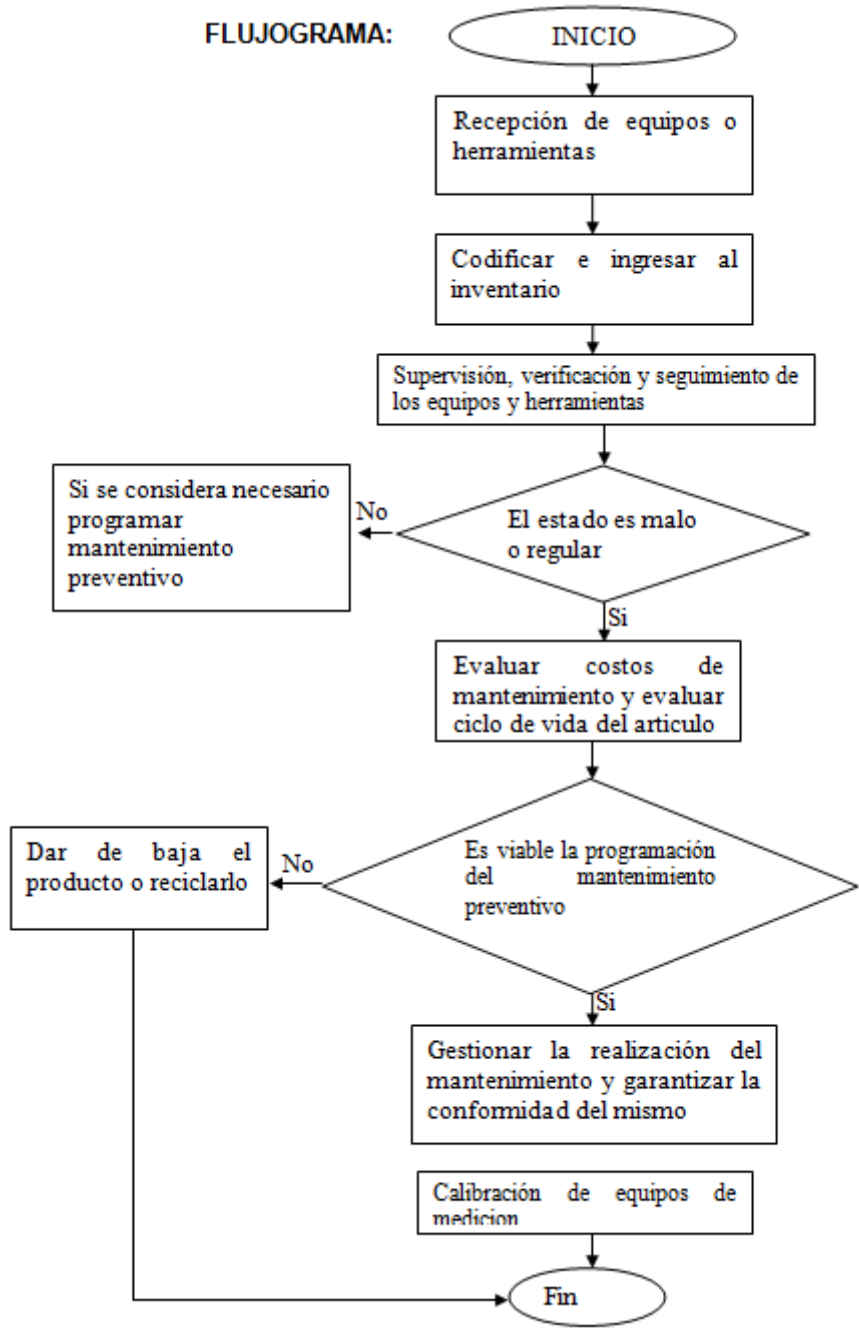
ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Codigo:MTTO-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/11/2011

	<p>evaluado nuevamente.</p> <p>Si se considera baja definitiva, el responsable de mantenimiento informa a gerencia.</p> <p>Para que se proceda a su baja definitiva dentro del inventario de activos de la Empresa. En el sistema se elimina totalmente y el código del equipo puede ser Reasignado para otro equipo que se obtenga posteriormente.</p> <p>Nota: Para solicitar la compra de insumos y materiales para realizar el mantenimiento o solicitar Servicios de personal especializado se diligencia el formato requerimientos administrativos.</p>		
5. Mantenimiento Preventivo	<p>De acuerdo a lo establecido en el plan de mantenimiento consignado en la respectiva hoja de vida del equipo o la maquinaria, se programa el mantenimiento preventivo. Además de esto diariamente se hará un seguimiento a las actividades que se realizan al terminar de utilizar la maquina como son limpieza, verificación visual de algunas piezas, etc.</p> <p>Nota: Los planes de mantenimiento además de estar consignados en las hojas de vida, estarán disponibles en un documento llamado Planes de mantenimiento donde se consiga como se deben programar los mantenimientos dependiendo de las horas de uso o de las recomendaciones hechas por experto.</p>	Supervisor de producción y calidad/ asistente administrativa/gerente general	Reporte de mantenimiento de equipos (Equipos o herramientas)

FORMATOS

Control de préstamo de herramientas
 Hoja de vida (Equipos o herramientas)
 Hoja de vida (Maquinaria)
 Inventario de Equipos, Maquinaria y Vehículos

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Codigo:MTTO-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/11/2011



ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Codigo:MTTO-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/11/2011

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio
----------------	--------------	-------------------------------

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE
Objetivos: Cumplir con el programa de mantenimiento para asegurar que los equipos que afectan la calidad del servicio, se encuentren disponibles y en optimas condiciones					
Procesos de apoyo Procesos fundamentales Procesos gerenciales	1. Listado de Equipos 2. Solicitud de mantenimiento 3. Préstamo de herramientas 4. Solicitud de calibración de equipos	1. Codificacion de equipos 2. Hoja de vida de equipos 3. Supervision, verificacion y seguimiento de los equipos 4. Mantenimientos correctivos 5. Mantenimientos Preventivos (Programa de Mantenimiento) 6. Calibracion de equipos de medicion	1. Equipos Calibrados y en optimas condiciones 2. Certificados de calibración 3. Equipos en optimas condiciones para su uso 4. Informes de seguimiento del proceso 5. Registros de mantenimiento.	Procedimiento de mantenimiento	Procesos de apoyo procesos fundamentales procesos gerenciales
Responsables: Asistente administrativa					
RECURSOS: Recurso humano: Asistente administrativa, Gerente, Supervisor de calidad y produccion, Asistente general Recurso fisico: Equipos de Comunicacion, software, papeleria, Herramientas, equipos de Transporte. Recurso financiero: Presupuesto asignado		Registros : Préstamo de herramienta Hoja de vida de equipos: Reporte de mantenimiento de equipos (Equipos o herramientas) Formato para realización de mantenimiento Inventario de Equipos y Vehiculos.			
	Requisitos de la norma:	Cumplimiento del programa de mantenimiento			
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:	Copia controlada:		
			Copia no controlada:		

TALADROS(BLACK&DECKER Y CRAFTSMAN)				RUTEADORA (CRAFTMAN Y TRUPER)				SIERRA CIRCULAR MANUAL						
FRECUENCIA	ACTIVIDAD	PIEZAS	OBSERVACIONES	FRECUENCIA	ACTIVIDAD	PIEZAS	OBSERVACIONES	FRECUENCIA	ACTIVIDAD	PIEZAS	OBSERVACIONES			
Cada vez que se utilice	1)Limpieza	superficie y accesorios de la herramienta		Cada vez que se utilice	1)Limpieza	superficie y accesorios de la herramienta		Cada vez que se utilice	1)Limpieza	superficie y accesorios de la herramienta				
	2) verificar el funcionamiento				2) verificar el funcionamiento				2) verificar el funcionamiento					
Cada 50 horas de uso	Revisar	Rodamiento	Grasa de alto rendimiento especial para rodamiento	Cada 50 horas de uso	Revisar	Rodamiento		Cada 50 horas de uso	Revisar	Rodamiento				
		Carbones				Carbones				Carbones				
		Porta carbonos				Porta carbonos				Porta carbonos				
		Colector				Colector				Colector				
	Engrasar	Piñones	Engranajes			Engrasar	Piñones			Engrasar	Piñones		Engranajes	
		Engranajes			Engranajes				Engranajes					

COMPRESORES(BAUER Y KARSON)				SIERRAS CALADORAS				PULIDORA(BLACK&DECKER Y D'WALL)			
FRECUENCIA	ACTIVIDAD	PIEZAS	OBSERVACIONES	FRECUENCIA	ACTIVIDAD	PIEZAS	OBSERVACIONES	FRECUENCIA	ACTIVIDAD	PIEZAS	OBSERVACIONES
Cada vez que se utilice	1)Limpieza	superficie y accesorios de la herramienta		Cada vez que se utilice	1)Limpieza	superficie y accesorios de la herramienta		Cada vez que se utilice	1)Limpieza	superficie y accesorios de la herramienta	
	2) verificar el funcionamiento				2) verificar el funcionamiento				2) verificar el funcionamiento		Herramienta
Semanalmente o cada 50 horas de uso	Limpiar con aire comprimido	Filtro de aspiración		Cada 50 horas de uso	Revisar	Rodamiento		Cada 50 horas de uso	Revisar	Rodamiento	
	Controlar el nivel de aceite	Bomba				Carbones				Carbones	
	Descargar el condensado	Estanque	La presión recomendada es 1-2 bar Max			Porta carbonos				Porta carbonos	
después de los primeros 3 meses o 100 horas de uso	Cambiar completamente el aceite	Bomba	aceite sintético fiac oil syntheis		Engrasar	Colector			Engrasar	Colector	
Después de 400 y 500 horas de uso	Cambiar completamente el aceite	Bomba				Piñones				Piñones	
						Engranajes				Engranajes	

CEPILLO ELECTRICO				MANIAMOLADORA				POLICHADORA			
FRECUENCIA	ACTIVIDAD	PIEZAS	OBSERVACIONES	FRECUENCIA	ACTIVIDAD	PIEZAS	BSERVACIONE	FRECUENCIA	ACTIVIDAD	PIEZAS	OBSERVACIONES
Cada vez que se utilice	1)Limpieza	superficie y accesorios de la herramienta		Cada vez que se utilice	1)Limpieza	superficie y accesorios de la herramienta		Cada vez que se utilice	1)Limpieza	superficie y accesorios de la herramienta	
	2) verificar el funcionamiento	Herramienta			2) verificar el funcionamiento				2) verificar el funcionamiento	Herramienta	
Cada 50 horas de uso	Revisar	Rodamiento		Cada 50 horas de uso	Revisar	Rodamiento		Cada 50 horas de uso	Revisar	Rodamiento	
		Carbones				Carbones				Carbones	
		Porta carbones				Porta carbones				Porta carbones	
		Colector				Colector				Colector	
	Lubricar	Piñones		Lubricar	Piñones		Lubricar	Piñones			
		Engranajes			Engranajes			Engranajes			

ESCUADRA MANUAL				ENGRAPADO					
FRECUENCIA	ACTIVIDAD	PIEZAS	BSERVACIONE	FRECUENCIA	ACTIVIDAD	PIEZAS	OBSERVACIONES		
Cada vez que se utilice	1)Limpieza	superficie y accesorios de la herramienta		Cada vez que se utilice	1)Limpieza	superficie y accesorios de la herramienta			
	2) verificar el funcionamiento				2) verificar el funcionamiento				
Cada 50 horas de uso	Revisar	Rodamiento		Cada 50 horas de uso	Revisar	Rodamiento			
		Carbones				Carbones		Carbones	
		Porta carbones				Porta carbones		Porta carbones	
		Colector				Colector		Colector	
	Lubricar	Piñones		Lubricar	Piñones		Lubricar	Piñones	
		Engranajes			Engranajes			Engranajes	

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:GCM-PR-ACP-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

1. OBJETIVO

Definir la metodología para establecer las acciones correctivas y preventivas necesarias para evitar que ocurran o recurran situaciones indeseables (no conformidades) en el servicio, procesos o sistema de gestión de la calidad de **ARKITAL S.A.S.** así como mejorar continuamente, aumentando la eficacia y eficiencia de éstos.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema de gestión de calidad de **ARKITAL S.A.S**

3. RESPONSABLE:

Coordinador de calidad

4. DEFINICIONES

- **No-conformidad:** El no-cumplimiento de un requisito especificado.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No-conformidad, para evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No-conformidad Potencial, para evitar que ocurra.
- **Producto:** Resultado de un proceso (servicio)

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:GCM-PR-ACP-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

5. PROCEDIMIENTO

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Identificación de las Oportunidades de mejora	<p>Las oportunidades de mejora (NC reales y NC potenciales) tienen origen en el cliente, las partes interesadas externas, los procesos, las auditorías internas y externas,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos de indicadores • Quejas, reclamos o sugerencias del cliente interno, externo y/o partes interesadas • Resultados de mediciones y ensayos • Evaluación de la satisfacción del cliente • Procesos, actividades • Información del personal de la empresa <p>Quien las identifica, las comunica o documenta y envía al Representante de la dirección, detallando las evidencias que permitieron identificar dicha oportunidad.</p>	Responsables de Procesos/ Coordinador de calidad	Solicitud de Acciones correctivas y preventivas
Registro	<p>Registrar la información referente al formato acciones de mejora en medio magnética.</p> <p>Imprimir y almacenar registro físico, una vez se le da cierre a la acción de mejora.</p>	Coordinador de calidad	Solicitud de Acciones correctivas y preventivas
	<p>Ingresar la información en el sistema (base de datos).</p>		Acciones correctivas SGC

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:GCM-PR-ACP-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Asignación del responsable de dar solución	Identificar el dueño del proceso y/o las personas que participan, las cuales son responsables por dar la solución, y comunicar la identificación de oportunidad de mejora.	Coordinador de calidad	Solicitud de Acciones correctivas y preventivas

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:GCM-PR-ACP-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Análisis de las causas	<p>El responsable(s) por la acción de mejora, en interrelación con el representante de la dirección, efectúa el análisis para determinar la o las causas que determinen las acciones de mejora a implementar. Por medio de la Metodología De Análisis De Causa – Raíz Para Acciones De Mejora, lluvia de ideas o espina de pescado.</p> <p>Tener en cuenta durante el análisis La Trazabilidad realizada al servicio o a las actividades donde se identificó la no conformidad y La retroalimentación del personal que interviene en el proceso.</p>	Responsable(s) por la acción de mejora en conjunto con el Coordinador de calidad	Solicitud de Acciones correctivas y preventivas

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:GCM-PR-ACP-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Definición Plan de acción	<p>A más tardar una semana después de identificada la oportunidad de mejora:</p> <p>Definir para cada causa por lo menos una acción, un responsable y programar una fecha máxima de implementación.</p> <p>Efectuar la clasificación de la causa principal (ver tabla 1).</p> <p>Si como parte de las acciones se hace necesario realizar cambios a la documentación del Sistema de gestión, estos deben ser contemplados en el plan de acción, incluyendo la divulgación de los cambios generados en la misma, para el conocimiento de todo el personal.</p>	Responsable(s) por la acción de mejora en conjunto con el Coordinador de calidad	Solicitud de Acciones correctivas y preventivas
Determinar indicadores de eficacia	Definir las circunstancias o indicadores mediante los cuales se comprobará que la acción implementada será eficaz.	Responsable(s) por la acción de mejora en conjunto con el Coordinador de calidad	Solicitud de Acciones correctivas y preventivas

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:GCM-PR-ACP-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Implementación	Implementar las acciones de mejora planeadas y presentar los resultados obtenidos para que se autorice el cierre.	Responsable(s) por la acción de mejora	Solicitud de acciones correctivas y preventivas
Seguimiento	Cumplir con los seguimientos en las fechas programadas y actualizarlas cada vez que se vaya cumpliendo hasta el cierre de la acción.	Representante de la Dirección	Control de actividades
Cierre y comunicación de resultados	Verificar el cumplimiento de las acciones planeadas y de su eficacia (a través del indicador o de posteriores revisiones), registrar los resultados.	Representante de la dirección	Solicitud de Acciones correctivas y preventivas
	Periódicamente se comunicaran los resultados de la implementación de las acciones correctivas y preventivas al personal de la organización, a través de capacitaciones y charlas que se realizan.		
	Cumplir el procedimiento de auditorías internas cuando el cierre es programado mediante otra auditoria (de seguimiento)		

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:GCM-PR-ACP-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

Tabla. No. 1

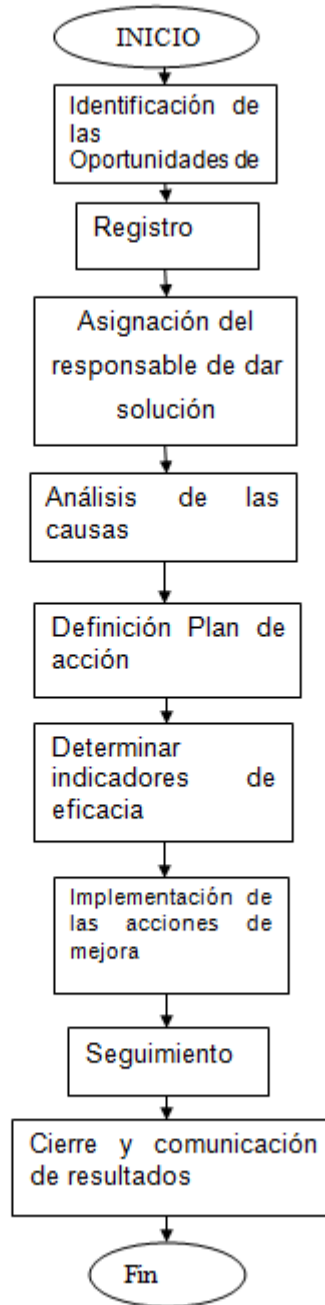
TIPO DE CAUSA	DESCRIPCION
Carencia de RH	No se tiene personal suficiente para alcanzar el resultado
Falta de infraestructura	No se cuenta con la infraestructura necesaria
Competencia RH	El recurso humano asignado no tiene la competencia necesaria.
Estado Infraestructura	La infraestructura es obsoleta. Los costos del mantenimiento correctivo son muy altos
Documentación soporte	No se dispone de documentación para soportar las actividades o la existente no es la adecuada.
Método no adecuado	El método definido no es el adecuado.
Falta de controles	No se tienen controles definidos. Los controles definidos no son suficientes No se siguen los controles
Incremento de Infraestructura	La infraestructura se incrementa lo que genera cambios que pueden afectar los procesos.
Incumplimiento al Programa de SOSMA	Incumplimiento al programa de salud ocupacional, seguridad industrial y medio ambiente afectando los clientes internos y finalmente la organización.
Otros	Aquellas que no estén definidas

6. REGISTRO

Solicitud de acción correctiva o Preventiva.

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:GCM-PR-ACP-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

7. FLUJOGRAMA



ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:GCM-PR-ACP-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Descripción del cambio	Fecha

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Copia controlada
			Copia no controlada

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Código:GCM-PR-AI-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

1. OBJETIVO

Definir y establecer el procedimiento para efectuar las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de determinar si sus diversos elementos son eficaces y aptos para alcanzar las metas y Objetivos de Gestión establecidos.

2. ALCANCE

Aplica a todas las auditorias planificadas para el Sistema de Gestión de Calidad de **ARKITAL S.A.S.**

3. RESPONSABLE

Coordinador de calidad

4. DEFINICIONES

- **Auditoría Interna** : Es un examen o proceso sistemático e independiente que tiene como fin determinar si las actividades y los resultados relacionados con la Calidad, satisfacen las disposiciones previamente establecidas y si éstas se han implementado efectivamente y son adecuadas para alcanzar los objetivos.
- **Auditor Interno:** Persona con la competencia calificada para realizar la auditoria al Sistema de Gestión de Calidad,.
- **Auditado:** Organización que es auditada.
- **No-conformidad:** Incumplimiento de los requisitos especificados.
- **Programa de auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito en específico.

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Código:GCM-PR-AI-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

5. PROCEDIMIENTO

5.1 REQUISITOS DEL AUDITOR

Los requisitos que debe cumplir un auditor interno de Calidad, de **ARKITAL S.A.S** son:

- **Educación:** Debe haber terminado al menos estudios técnicos o tecnológicos.
- **Entrenamiento:** Conocer y entender la norma **ISO 9001:2008**, haber realizado cursos de formación de auditores internos o externamente y no pertenecer al área auditada.
- **Formación:** Formación como auditor Interno de ISO 9001:2008(para auditorias de calidad).
- **Experiencia:** Mínimo haber realizado 2 ciclos de auditoria interna del sistema de gestión a auditar.

5.2 PRINCIPIOS DE LA AUDITORIA

Es requisito que las auditorías internas realizadas en la empresa deben registrarse por los siguientes principios:

- **Conducta Ética:** La confianza, la integridad, la confidencialidad y la discreción son esenciales en la auditoria.
- **Presentación Imparcial:** La obligación de informar con sinceridad y exactitud. Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoria reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoria. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoria y no resueltos.
- **Independencia:** Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de inclinación y conflictos de intereses.

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Código:GCM-PR-AI-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

- **Evidencia:** La evidencia en la auditoria es verificable. Está basada en muestras de la información disponible. El uso apropiado de la toma de muestras está estrechamente relacionado con la confianza que pueda depositarse en las conclusiones de la auditoria.

5.3 PROGRAMACION DE LAS AUDITORIAS INTERNAS

El Coordinador de Calidad realiza la programación de las auditorías internas de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, semestralmente utilizando el formato “Programa de Auditorias”, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✓ Desempeño de los procesos: resultados de indicadores de gestión del sistema.
- ✓ Resultados de auditorías internas y/o externas.
- ✓ Nivel de accidentalidad
- ✓ Nivel de riesgos

Este programa debe ser distribuido entre los responsables de los procesos a auditar y debe ser recordado por el Coordinador de Calidad por lo menos 10 días antes de la respectiva auditoria. Este programa de auditoría debe contener claramente los criterios normativos del sistema de gestión a auditar, es decir los requisitos a verificar en cada uno de los procesos a audita dentro de la casilla criterios de auditoría, esto con el fin de asegurar la total revisión de los requisitos exigidos por el estándar a auditar.

El Coordinador de calidad y el auditor designado, revisan preliminarmente el sistema a auditar o el componente del mismo a ser auditado, con base en el Manual de Calidad y los documentos a verificar, previamente entregados por el Jefe del proceso a auditar, mínimo 6 días antes de la ejecución de la auditoria.

El Auditor interno realiza el respectivo “Plan de Auditoria” de los procesos a auditar registrando fecha y hora de auditoria, prepara una guía para la auditoria

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Código:GCM-PR-AI-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

con ayuda de la “Lista de Verificación”; formato; Colocando las preguntas o puntos clave a auditar, la evidencia y comentarios sobre las respuestas a cada pregunta formulada.

5.4 EJECUCION DE LA AUDITORIA

Reunión de apertura: A esta reunión asiste el Jefe del proceso a auditar, el Auditor informa al auditado en forma inmediata, acerca de las no conformidades encontradas.

Reporta la auditoría en un informe que contiene, las fortalezas y una relación de las no conformidades encontradas utilizando el formato; “Reporte de auditoria”.

Entrega el reporte de la auditoria al Jefe del área auditada, y al Coordinador de Calidad.

El jefe del área auditada investiga las causas de las no conformidades halladas en la auditoria Interna y establece las acciones preventivas y/o correctivas.

El Coordinador de Calidad realiza seguimiento para verificar las acciones correctivas tomadas en el proceso responsable de las no conformidades presentadas y registra la eficacia de su implementación en el formato de Acciones Correctivas y preventivas.

6. REGISTROS

- Programa de Auditoria
- Plan de Auditoria
- Lista de Verificación
- Reporte de auditoria

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Código:GCM-PR-AI-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

7. CONTROL DOCUMENTAL

Versión	Descripción del cambio	Fecha
0	Redacción del documentos	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Copia controlada:
			Copia no controlada:

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código: GCM-PR-CPN-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

1. OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para identificar y controlar el producto que no sea conforme con los requisitos para prevenir su uso no intencional durante la obra y al final de la misma.

2. ALCANCE

Aplica a todos los registros que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de **ARKITAL S.A.S**

3. DEFINICIONES

- **No-conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

4. RESPONSABLE

Supervisor de calidad y producción

5. PROCEDIMIENTO

Este procedimiento se aplica en el hallazgo de materiales o productos que no cumplen con los requisitos y que se pueden encontrar en el control de los procesos, las inspecciones por parte de las personas encargadas, la inspección por parte de la interventoría del cliente, etc.

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código: GCM-PR-CPN-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

Cualquier personal en la obra está capacitado para detectar un producto no conforme.

Al detectar un producto no conforme en la recepción de materiales la persona debe informar inmediatamente a su superior y este a su vez a la persona encargada de las compras

El supervisor de producción y calidad encargado de la obra se asegura que el producto no conforme no sea utilizado por equivocación, mientras se dispone sobre el mismo. Puede identificarlo y/o enviarlo a un sitio destinado para esta situación.

Se hace un análisis sobre la posible disposición del producto no conforme, se registra la naturaleza de la no conformidad y la disposición final del mismo, estas disposiciones pueden ser:

- a. Reparación(Reproceso)
- b. Concesión
- c. Desechar
- d. Reemplazar

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código: GCM-PR-CPN-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

ITEM	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Producto no conforme en recepción	<p>Cuando la persona encargada de la recepción de los pedidos para la obra, descubre que las características del pedido no cumplen con las disposiciones en la orden de compra, debe comunicar al Gerente o supervisor de calidad y producción, quien dispondrá del pedido según las necesidades de la empresa; pueden resultar las siguientes opciones:</p> <p>a. No se puede aceptar el material o servicio: Se retorna al proveedor</p> <p>b. Si se puede aceptar el material o servicio: Se acepta y se autoriza el uso del mismo.</p>	Asistente administrativa	Orden de compra
2. Producto no conforme en proceso:	<p>Al encontrar un producto no conforme durante el desarrollo de las actividades de la obra, se debe identificar y apartar para que este no sea utilizado.</p> <p>El responsable analiza la disposición del mismo, la cual puede ser:</p> <p>a. Se puede reparar: Se toman las acciones necesarias para la reparación y su verificación.</p> <p>b. No se puede reparar: Se desecha o se</p>	Supervisor de calidad y producción/ Operarios contratistas	Reporte de No Conformidades

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código: GCM-PR-CPN-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

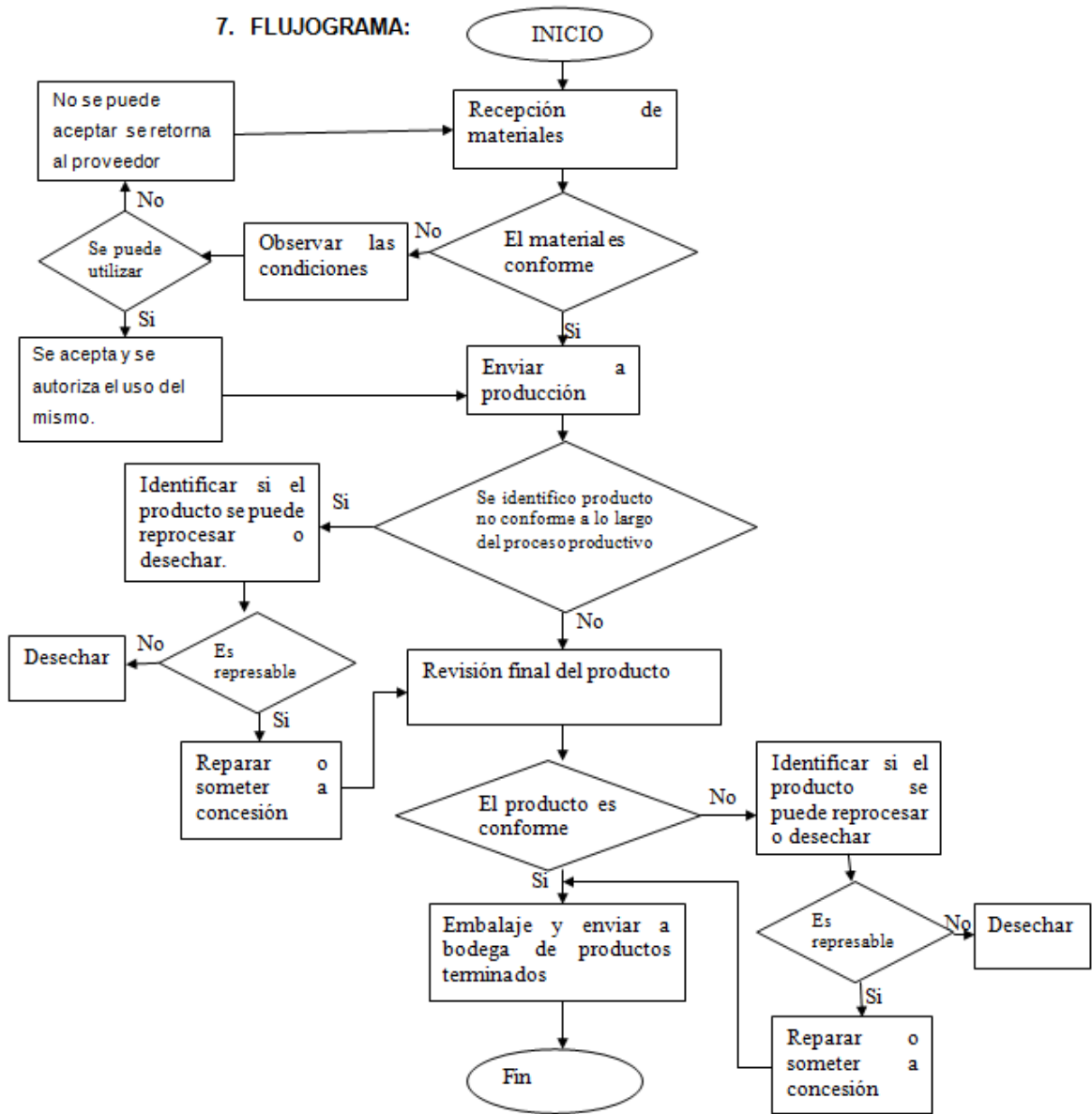
	<p>destina para otra actividad y se procede al reemplazo.</p> <p>c. Concesión: Se autoriza su uso, se gestiona esta decisión con el cliente cuando sea necesario.</p>		
3. Producto no conforme al final de proceso	<p>Si el producto final no cumple con las especificaciones del cliente, se procede a tomar las acciones del caso, las cuales se han mencionado en los ítems a, b y c del punto 2</p> <p>El supervisor de calidad y producción o trabajador responsable del área donde se encontró la no conformidad, registra la misma en el formato "Reporte de no conformidades" al igual que las disposiciones establecidas, descripción clara de las mismas y en caso de establecerse una acción de mejora para el tratamiento de las no conformidades presentadas, el número de la solicitud.</p>	Supervisor de calidad y producción/ Operarios contratistas	Reporte de No Conformidades

6. Registros:

Reporte de No Conformidades

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código: GCM-PR-CPN-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

7. FLUJOGRAMA:



ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código: GCM-PR-CPN-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

8. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Copia controlada
			Copia no controlada

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para sistema de control de documentos y registros del sistema de gestión de calidad de **ARKITAL S.A.S**, para asegurar su distribución en las diferentes áreas y sitios de trabajo de la empresa.

2. ALCANCE

Aplica a los todos los documentos de origen interno y externo y registros que hacen parte del Sistema de gestión de calidad de **ARKITAL S.A.S**. y que deben ser controlados para el correcto desarrollo de los servicios prestados por la empresa.

3. DEFINICIONES

- **Aprobación:** Es confirmar que lo escrito es lo que se tiene que hacer.
- (actualización) de un documento o registro.
- **Copia controlada:**Copia de un documento sometida a los controles que se describen en un procedimiento, de manera de asegurar al poseedor del documento que cuenta con la última versión de éste. Su distribución es efectuada mediante un registro de entrega de copias controladas.
- **Identificación:** Acción que permite reconocer los registros de calidad. Para ARKITAL S.A.S., esta identificación se hace de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Control de Documentos.
- **Recuperación:** Se refiere a la forma establecida para facilitar la consulta de los registros del sistema (por ejemplo: por orden alfabético, por fecha, por obra, etc.). En la Matriz de Registros del sistema de Calidad se establece la forma de recuperación de cada registro.

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

- **Responsable de archivo:** Persona encargada de recolectar y archivar los registros según lo definido en la Matriz de registros del sistema de calidad
- **Revisión:** Es verificar que lo escrito es lo que se hace. Estado de versión

4. DESARROLLO.

El Manual de Calidad está a disposición de todos los empleados de la organización con acceso solo a lectura a través de una carpeta pública titulada “SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ARKITAL S.A. S”, creada en la red del sistema de información.

Los cambios son autorizados y aprobados por el Coordinador de calidad y/o el gerente; el Coordinador de calidad de la Dirección es responsable de control de los mismos.

El Manual está estructurado por secciones, cada una de las cuales se puede actualizar y aprobar de manera independiente. Cada vez que se autorice cambios de una o más secciones, se actualiza la versión de la tabla de control documental, definida en el contenido de este manual, y esta tabla se controla en el listado maestro de documentos como la versión del Manual.

Para las copias impresas de algunas secciones o de todo el manual o secciones, se controla su distribución en el listado maestro de documentos.

No se conservan copias de las versiones obsoletas, y los cambios se registran en la tabla de control de cambios definida en el final de este manual.

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

4.1 CONTROL DE DOCUMENTOS

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Elaboración	Desarrollar el contenido de un documento, una vez elaborado este documento debe ser enviado al Representante de la Dirección para que tramite su aprobación e inclusión en el Sistema de Gestión de la Calidad.	Responsables de Procesos O Gerente	
2	Estado de la revisión	Identificar el estado de la revisión (versión del documento), el cual se hace con el número de versión que inicia con el No. 0 y que se va aumentado en la medida que se actualice el documento. Cada vez que se genere o modifique un documento se actualiza en el listado maestro de documentos después de ser aprobado.	Coordinador de calidad	Listado maestro de documentos.

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Aprobación	<p>Asegurar que su contenido sea coherente y consistente con la realidad y adecuado a las necesidades de la Empresa. Esta aprobación es realizada por el gerente y/o los responsables del proceso.</p> <p>El Coordinador de calidad, incluye el documento aprobado en la red interna de la empresa, por un periodo de 4 días para que sea aprobado, posterior a este tiempo, se asume la aprobación del documento si por parte de los jefes de procesos no existe alguna modificación.</p>	Coordinador de calidad y/o Gerente.	Documento en la red interna de la empresa.
4	Asegurar Disponibilidad en los puntos de uso	Los documentos aprobados, son colocados en la red interna en una carpeta titulada "SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ARKITAL S.A.S" con acceso solo a lectura para consulta de los usuarios.	Representante de la Dirección	Archivos del sistema de gestión en red interna en carpeta "Sistema de Gestión"

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>Los documentos que requieren ser distribuidos en forma impresa</p> <p>Son controlados a través del registro para control de distribución.</p>		<p>listado maestro de documentos</p> <p>listado de distribución de documentos</p>
5	Divulgación	<p>Enviar a los responsables de los procesos en los cuales aplica el documento las copias impresas que se distribuirán.</p> <p>El Coordinador de calidad y/o El responsable del proceso efectúa una reunión de divulgación a las personas involucradas.</p>	Coordinador de calidad	Registro de formación
6	Revisión	<p>Los documentos se revisan por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios en las actividades o aspectos incluidos en el documento ✓ Solicitud de las personas involucradas ✓ Resultados de auditorías. <p>Para ello se debe evaluar el contenido del documento</p>	Jefes de Procesos	

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>para establecer cómo hacerlo adecuado y consistente con la realidad y con las necesidades de la Entidad.</p> <p>Estos documentos revisados, después de la actualización, deben ser aprobados nuevamente cuando en dicha revisión se genere cambios al documento.</p>		
7	Identificación de los cambios	<p>A partir de la versión 0, creación del documento (no aplica a formatos ya que en “estos se maneja a través de una tabla común para todos los formatos), se diligencia la tabla que se encuentra al final, la cual contiene la siguiente información:</p> <p>No. Versión: <i>(la anterior)</i></p> <p>Fecha: <i>(Fecha Versión Anterior)</i></p> <p>Descripción de los cambios.</p>	Jefes de Proceso y Coordinador de calidad	<p>Control de cambios(Se encuentra localizada al finalizar cada procedimientos)</p> <p>Tabla de control de cambios en formatos</p>

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
8	Actualización	Ajustar el contenido del documento según resultados de la revisión, cuándo en esta se determine la necesidad de actualización, y repetir los pasos 2, 3, 4, 5.	Jefes de Proceso/ Coordinador de calidad	
9	Asegurarse que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables	<p>Los documentos son impresos en tinta no borrarle cuando se requiera la distribución del documento para uso interno o copia a terceros (proveedores, etc.).</p> <p>Se mantiene un listadomaestro de documentos, donde se relacionan todos los documentos del sistema de calidad, tal y como se identifican.</p> <p>En el sistema se conserva el original en una carpeta destinada para tal fin, la cual se controla como un archivo de solo lectura.</p> <p>Los documentos se guardan en el sistema de la forma</p>	Representante de la Dirección	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS / Listado maestro de registro

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>como se identifican (titulo)</p> <p>Las carpetas que contienen los originales de los documentos se les realiza un Back up Quincenalmente.</p> <p>El Back up se realiza en el computador donde se tengan almacenados los archivos del sistema de calidad, mediante el uso de medios magnéticos como Disco Duro Portátil el cual se realizara quincenalmente.</p> <p>Para la identificar los documentos internos del sistema de gestión se les asigna una codificación formada por letras y números así:</p> <p>Para Procedimientos: XX-PR-YY, Donde:</p> <p>XX: Iniciales del nombre del proceso</p>		

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>PR: Procedimiento</p> <p>YY: Consecutivo del procedimiento perteneciente al proceso. Ejemplo:</p> <p>Procedimiento de Compras:</p> <p>CP-PR-01</p> <p>Para los procedimientos relacionados con el proceso de gestión de calidad y mejora se codifican como se menciona a continuación:</p> <p>GCM: Iniciales del nombre del proceso</p> <p>PR: Procedimiento</p> <p>XXX: Iniciales de la actividad del sub proceso que maneja</p> <p>YY: Consecutivo del procedimiento</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Procedimiento acciones correctivas y preventivas</p>		

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>GCM-PR-ACP-01</p> <p>Para instructivos: XX-INT-YY, Donde:</p> <p>XX: Iniciales del proceso</p> <p>INS: Instructivo</p> <p>YY: Consecutivo del instructivo perteneciente al proceso.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Instructivo para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores</p> <p>CO-INS-01</p> <p>Para Registros: XX-FR-YY</p> <p>Donde</p> <p>XX: Iniciales del proceso al cual pertenece el formato (registro)</p> <p>FR = Formato</p>		

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>YY: Consecutivo del registro perteneciente al proceso</p> <p>Para planes de calidad</p> <p>Donde;</p> <p>PP: Proceso de planificación y producción</p> <p>PDC: Plan de calidad</p> <p>YY: Numero del plan de calidad</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Plan de calidad producción productos hechos en madera</p> <p>PP-PDC-01</p> <p>Formatos del proceso de Gestión de calidad y mejora, Formatos de inspección en proceso</p> <p>Donde:</p>		

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>XX= Iniciales del proceso</p> <p>FR: Formato</p> <p>YY: Iniciales del subproceso</p> <p>ZZ=Consecutivo</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas</p> <p>GCM-FR-ACM-01</p> <p>Formato de inspección en proceso: productos hechos en madera</p> <p>PP-FR-PDC 01</p> <p>Para el manejo de planos se tiene en cuenta el Listado de planos y control de cambios</p>		

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
10	Asegurarse que se identifiquen los documentos de origen externo y se controla la distribución	El jefe de Proceso Identifica la necesidad de incluir cualquier documento o información de origen externo al sistema de calidad. Este informa al Representante de la Dirección, el cual incluye el documento o información en el Listado maestro de Documentos los cuales son controlados en listado maestro de documentos.	Dueño de Proceso, Coordinador de calidad.	Listado maestro de documentos
11	Control de obsoletos	Los documentos obsoletos deben ser destruidos, pero cuando se deseen conservar copias impresas de los mismos (obsoletos) se les coloca la palabra "OBSOLETO".	Representante de la Dirección	

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

4.2 CONTROL DE REGISTROS

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Elaboración	Todos los Jefes de procesos Involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad, de ARKITAL S.A.S. crean los formatos de sus respectivos procesos y procedimientos según lo establecido en el documento Procedimiento Control de Documentos , donde se especifica como identificarlo y como codificarlo, estos son clasificados teniendo en cuenta los diferentes procesos y/o actividades, funciones, operaciones de la empresa, y las del Sistema de Gestión Implementado.	Jefes de procesos	Formatos
2	Identificación	Los Registros del Sistema de gestión de calidad, se identifican con un título. Cada vez que se defina un nuevo Registro, el responsable del proceso donde se genera el Registro informa al Representante de la Dirección las disposiciones de control que se deben incluir en el listado maestro de Registro, la cual es actualizada.	Coordinador de calidad	Listado Maestro de Registros
3	Almacenamiento	Se define en el listado maestro de Registro para cada copia que se desea conservar en las diferentes formas de	Jefes de procesos	Listado Maestro de Registros

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		almacenamiento (nombre de la carpeta, ubicación física y/o lugar de almacenamiento) durante el tiempo que permanece disponible. Cada área almacena sus respectivos registros protegiéndolos en carpetas debidamente identificados de manera que se prevengan daños y organizándolos en archivadores.		
4	Protección	La protección de los Registros asociados a la aplicación de un software se garantiza a través de los Back up. La protección de los Registros impresos se asegura con el almacenamiento en lugar seco y protegido del polvo o condiciones que lo deterioren durante el tiempo de retención, lo cual debe indicarse en el listado	Coordinador de calidad/ Jefes de procesos	Listado Maestro de Registros

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		maestro de registros.		
5	Recuperación y Acceso	<p>Los Jefes de procesos se aseguran que todos los Registros se recuperen y organicen de manera cronológica y/o numérica por cada uno de sus usuarios según sea apropiado.</p> <p>La recuperación de los registros se realiza a través del responsable asignado, teniendo en cuenta las siguientes restricciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Confidencial: Solo el dueño del proceso. ✓ Restringido: El dueño del proceso y/o quien este autorice. ✓ General: Todo el personal 	Coordinador de calidad/ Jefes de procesos	Listado Maestro de Registros
6	Tiempo de retención	En El Listado Maestro de Registros se define el tiempo en que el registro permanece disponible en las diferentes formas de almacenamiento.	Coordinador de calidad	Listado Maestro de Registros
7	Disposición	En El Listado Maestro de Registros se establece lo que se debe hacer con los	Coordinador de calidad	Listado Maestro de Registros

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		Registros cuando ya no es necesaria su conservación y se deban destruir		

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

5. REGISTROS

- Listado Maestro de Documentos
- Lista de distribución de documentos
- Listado Maestro de registros
- Tabla de control de cambio de formatos

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código: GCM-PR-CDR-01
		Versión:0
		Fecha de aprobación:

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Copia controlada
			Copia no controlada

ARKITAL S.A.S 900463046-1		FICHA DE CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE GESTION DE CALIDAD Y MEJORA			código: GCM-CR-01 versión: 0 Fecha de aprobacion:
Objetivos: Establecer un mecanismo que permita generar Información eficaz para el análisis y la toma de decisión que sirva de herramienta para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE
PROCESOS DE APOYO PROCESOS FUNDAMENTALES PROCESO DE REVISIÓN GERENCIAL	1. Revision Gerencial 2. Control Documental 3. Informe de Producto no Conforme 4. Auditorías Internas 5. Reclamaciones del Cliente 6. Resultados de Indicadores de gestión. 7. Encuesta a satisfacción del cliente 8. Desempeño del personal actual de la empresa 9. Acciones correctivas y preventivas	Planificación del Sistema de Gestion Documentación del sistema de gestion (Manual de calidad, procedimiento Normativos y necesarios en la organizacion, planes de calidad) Implementacion del Sistema Análisis e investigación de No conformidades Acciones correctivas y preventivas Medición de Indicadores de Gestion Auditorias Internas Acciones Correctivas y Preventivas de las no conformidades generadas de auditoria unterna Revision Gerencial	Acciones de Mejora (correctivas y/o preventivas) Respuesta a la Atención de quejas y reclamos del cliente. Informe de auditorias internas Resultados de Indicadores de Gestion	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	PROCESOS DE APOYO PROCESOS FUNDAMENTALES PROCESO DE REVISIÓN GERENCIAL
Responsables:	Coordinador de calidad, Gerente general				
Recursos: Recurso Humano: Gerente, Coordinador de calidad. Recurso Técnico: Equipos de Computo, Papelería, fotocopiadora, fax, internet. Financieros: Presupuesto asignado.	Registros : Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas Programa anual de auditorías internas Plan de auditoría Lista de verificación Reporte de auditoria Reporte de no conformidades Listado maestro de documentos Listado maestro de registros Tabla de control de cambio de formatos Listado de distribución de documentos				
Requisitos de la norma: 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN 4.2.1. Generalidades 4.2.2. Manual de calidad 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 4.3.2 Responsabilidad de la direccion 6.2.2 Auditorias internas 8.5 Mejora continua	Indicadores de Gestion: 1. Eficacia de las acciones correctivas y preventivas. Formula: \sum de las acciones correctivas y preventivas eficaces/Total acciones correctivas tomadas*100 Frecuencia de medición: trimestral 2. No conformidades cerradas a tiempo Formula: \sum de las no conformidades cerradas a tiempo/Total de no conformidades*100 Frecuencia de medición: trimestral				
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:	Copia controlada:		
			Copia no controlada:		

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA LAS REVISIONES GERENCIALES	Código: RG-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

1. OBJETIVO

Revisar el Sistema de gestión de calidad de la organización para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua y así poder evaluar las oportunidades de mejora y analizar si hay la necesidad de efectuar cambios en el mismo.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema de gestión que puedan arrojar Oportunidades de Mejora para **ARKITAL S.A.S**

3. RESPONSABLE

Coordinador de calidad
Gerente General

4. DEFINICIONES

- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y eficacia del tema objeto de la revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA LAS REVISIONES GERENCIALES	Código: RG-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

5. PROCEDIMIENTO

El Coordinador de Calidad programa una revisión gerencial semestral.

Al aproximarse la fecha para la respectiva revisión, el Coordinador de Calidad debe realizar las respectivas invitaciones, previamente establecidas por el Gerente con mínimo una semana de anticipación.

El Coordinador de Calidad se encarga de informar con anticipación a las personas pertinentes para que realicen los respectivos informes de la información a analizar en la reunión.

El Coordinador de Calidad recoge toda la información pertinente a analizar y elabora el respectivo informe gerencial, como son las siguientes:

- Estado de acciones correctivas y preventivas.
- Reporte de quejas, reclamos y sugerencias de clientes y partes interesadas
- Resultados de auditorías.
- Desempeño de los procesos.
- Encuestas de satisfacción del cliente.
- Productos no conforme
- Desempeño de proveedores, entre otros.
- Verificación de La Política de Calidad

El gerente junto con las personas invitadas, efectúa las revisiones de todos los procesos del Sistema de gestión, siguiendo las pautas establecidas en el Formato “Acta de Revisión Gerencial”.

También se analizan casos como:

- Atender problemas de calidad.

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA LAS REVISIONES GERENCIALES	Código: RG-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

- Iniciar acciones para prevenir y/o eliminar no conformidades detectadas en el Sistema de gestión, en los procesos y en la entrega del servicio final.
- Hacer seguimiento de las acciones para lograr los Objetivos de Gestión.
- Analizar las disposiciones cuando en cada trabajo se ha manejado un producto no conforme, ya sea al principio, durante o al final del proceso. Sugerencias de los empleados.

El Coordinador de Calidad, o quien designe, diligencia el acta de revisión por la dirección anotando el orden del día y las acciones que se establezcan para los puntos analizados, quedando ésta como registro de las revisiones por la dirección.

Por otra parte se hará seguimiento al desarrollo de los procesos al interior de la empresa con respecto al volumen de ventas que se tengan mensualmente, esto se dejara consignado en el cuadro de revisión gerencial, en el cual se mostrara el avance semanal de los proyectos. Este formato será diligenciado por los respectivos responsables de los diferentes procesos. Actualizándose diariamente o dependiendo del avance de las actividades.

5. REGISTROS

- Acta de Revisión Gerencia
- Cuadro de revisión gerencial

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA LAS REVISIONES GERENCIALES	Código: RG-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

6. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción del cambio

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Copia controlada:
			Copia no controlada:

ARKITAL S.A.S. NIT: 900463046	FICHA DE CARACTERIZACIÓN: PROCESO DE REVICION GERENCIAL					código: MV-CR-01
						versión: 0
Objetivos: Establecer un proceso que garantice la supervivencia y mejoramiento continuo de la organización						
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	
Todos los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad	1. Resultados de indicadores de Gestión 2. Informe de Producto no Conforme 3. Eficacia de Acciones de Mejora 4. Informe de Auditorias Internas 5. Resultados de Encuestas de Satisfacción del Cliente 6. Quejas y Reclamos	1. Planificación Estratégica(Definición de Misión, Visión y Política de Gestión integrada) 2. Planificación del Sistema de Planificación del Sistema de Gestión (objetivos de calidad) 3. Planificación de recursos 4. Asignación de recursos para el sistema de gestión 5. Identificación y Creación de procesos 6. Definición de requisitos de la organización 7. Definir y asignar responsabilidades y autoridades 8. Establecer mecanismos de comunicación 9. Control y revisión de procesos 10. Revisión Por la gerencia y Revisión de Indicadores	1. Acciones de Mejora (correctivas y/o preventivas) 2. Modificación de Política y Objetivos de Calidad. 3. Modificación de Metas 4. Asignación de recursos 5. Rentabilidad de la organización	PROCEDIMIENTO PARA LAS REVISIONES GERENCIALES	Todos los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad	
Responsables:	Gerente general					
RECURSOS: Recurso humano: Gerente general, Coordinador de calidad Recurso físico: Computadores, papelería. Recurso financiero: Presupuesto asignado		Registros : Acta de Revisión Gerencia Cuadro de revisión gerencial				
Requisitos de la norma: 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de Registros 6.1 Provision de Recursos 7.4.1 Compras 7.5.5 Preservacion del producto 8.3 Control del producto no conforme 8.5 Mejora						
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:	Copia controlada:			
			Copia no controlada:			

ANEXO 2. MANUAL DE CALIDAD

TABLA DE CONTENIDO

SECCIÓN 1 INTRODUCCIÓN

OBJETIVO

1. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

2. RESPONSABILIDAD DEL MANUAL

3. INDEXACIÓN E INCORPORACIÓN DE CAMBIOS

4. ARCHIVO, CONSERVACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

5. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

5.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

6. CONTROL DE CAMBIOS

SECCIÓN 2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1. MISIÓN

2. VISIÓN

3. POLÍTICA DE CALIDAD

4. OBJETIVOS DE CALIDAD

5. INDICADORES DE GESTIÓN

6. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

7. CONTROL DE CAMBIOS

ANEXO 1 MATRIZ DE DESPLIEGUE ESTRATÉGICO

SECCIÓN 3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- 1. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**
 - 2. REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**
 - 3. COMPROMISO CON LA CALIDAD**
 - 4. CONTROL DE CAMBIOS**
- ANEXO 1 ORGANIGRAMA**

SECCIÓN 4 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

- 1. MANUAL DE CALIDAD**
 - 2. MANUAL DE FUNCIONES**
 - 3. PROCEDIMIENTOS**
 - 4. DOCUMENTOS DE SOPORTE**
 - 5. REGISTROS**
 - 6. CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA**
 - 7. CONTROL DOCUMENTAL**
- ANEXO 1 MAPA DE PROCESOS**
- ANEXO 2 CARACTERIZACIONES**

LOGO DE ARKITAL S.A.S	MANUAL DE CALIDAD	Código:MC-DC-1
	INTRODUCCIÓN	Versión: 0
		Sección:1
		Fecha de aprobación:

OBJETIVO

Este Manual tiene como objetivo establecer y comunicar la estructura y composición del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa **ARKITAL S.A.S**, y enunciar las directrices gerenciales basándose en un enfoque por procesos el cual facilite el cumplimiento de los objetivos misionales, la satisfacción de los usuarios y la búsqueda de la eficiencia, eficacia y efectividad organizacional, con ánimo de establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad.

1. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

Este manual describe los elementos y la estructura del sistema de gestión de calidad, los procesos Identificados, sus productos e interrelaciones.

El Sistema de Gestión de Calidad de **ARKITAL S.A.S**. se ha desarrollado bajo la norma NTC ISO 9001 versión 2008 y aplica a todas las dependencias y sus procesos o subprocesos para la decoración, el diseño, la remodelación y la fabricación de muebles para interiores hechos en madera y piedras naturales.

A lo largo de este manual se verán relacionadas todas las actividades que tienen que ver con la NTC ISO 9001 versión 2008.

2. RESPONSABILIDAD DEL MANUAL

La responsabilidad por el mantenimiento, divulgación y actualización de este manual está a cargo del coordinador de calidad de la empresa **ARKITAL S.A.S**.

LOGO DE ARKITAL S.A.S	MANUAL DE CALIDAD	Código:MC-DC-1
	INTRODUCCIÓN	Versión: 0
		Sección:1
		Fecha de aprobación:

3. INDEXACIÓN E INCORPORACIÓN DE CAMBIOS

El manual de calidad está dividido en secciones, las cuales van acompañadas de un número consecutivo de acuerdo al orden del mismo.

Cada sección tiene un número de versión, el cual va siendo modificado, de acuerdo a los cambios que vaya teniendo el documento. Estos cambios, quedan registrados en la portada que se irá creando frente a cada sección modificada.

Cualquier empleado puede solicitar una modificación al documento, la cual será entregada al coordinador de calidad, para ser evaluada y proceder a la modificación del documento. Una vez esté modificado, pasará a aprobación del Gerente y luego al coordinador de calidad el cual será responsable de su distribución al personal pertinente.

4. ARCHIVO, CONSERVACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El coordinador de calidad es el responsable por el mantenimiento y archivo de las versiones obsoletas de las secciones del manual de calidad. Una vez el Coordinador de Calidad distribuya las versiones actualizadas con el sello de copia controlada, es responsabilidad de cada área eliminar el obsoleto y archivar el actualizado.

LOGO DE ARKITAL S.A.S	MANUAL DE CALIDAD	Código:MC-DC-1
	INTRODUCCIÓN	Versión: 0
		Sección:1
		Fecha de aprobación:

5. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

5.1 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

D`MARMOLES LTDA. se constituyó y funcionó operativamente desde el año 2007, a inicios del 2011 se incluyo un nuevo socio el cual inyecto capital a la empresa para aumentar su competitividad, pero a pesar que creció en infraestructura y aumentaron las ventas, se trabajaba de manera artesanal y no existía trazabilidad en los procesos, lo que ocasionaba gastos innecesarios por reproceso, desperdicios, insatisfacción del cliente y una serie de inconvenientes derivados principalmente por no tener directrices claras para administrar los recursos y la falta de control en el proceso productivo.

La ausencia de una administración por proceso causó inconvenientes financieros a la organización, originando pérdidas significativas por lo cual los socios de esta decidieron iniciar una nueva etapa administrativa de la compañía, teniendo un cambio global a nivel institucional desde la razón social hasta sus procesos internos y con ello la forma como se ha venido trabajando, por todo lo anterior se cambió la razón social de la empresa a **ARKITAL S.A.S.**

ARKITAL S.A.S funciona operativamente desde el segundo periodo del 2011, y con el ánimo de cambiar la manera como estaba trabajando **D`MARMOLES LTDA.** Los fundadores de esta, se interesaron en la implantación del sistema de gestión de calidad como herramienta que ayude a romper los antiguos paradigmas con el fin de aumentar el uso de los recursos sin comprometer la satisfacción de los clientes. Lo que se puede ver reflejado al largo plazo en aumento de ventas, disminución en los costos y mayor competitividad.

LOGO DE ARKITAL S.A.S	MANUAL DE CALIDAD	Código:MC-DC-1
	INTRODUCCIÓN	Versión: 0
		Sección:1
		Fecha de aprobación:

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
0	Creación	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Copia controlada
			Copia no controlada

La Alta Dirección ha definido para **ARKITAL S.A.S:**



LOGO DE ARKITAL S.A.S	MANUAL DE CALIDAD	Codigo:MC-DC-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Version: 0
		Seccion:2
		Fecha de aprobación:

1. MISIÓN

Somos una empresa del sector de la decoración, el diseño, la remodelación y la fabricación de muebles para interiores hechos en madera y piedras naturales; generando así una combinación magistral entre el diseño integral de los ambientes arquitectónicos y la calidad elocuente de nuestros finos acabados, orientada en todo momento a lograr alternativas para ofrecer un servicio oportuno y productos innovadores ajustados a la medida y necesidades de cada cliente.

2. VISIÓN

Para el 2016 Ser una empresa líder en la costa atlántica, buscando colocar nuestros productos y servicios en el mercado regional y posicionarlos como los mejores en el área de la fabricación, transformación y mantenimiento de derivados del mármol y la madera.

3. POLÍTICA DE CALIDAD

ARKITAL S.A.S. Es una empresa dedicada a la decoración, el diseño, la remodelación y la fabricación de muebles para interiores hechos en madera y piedras naturales, comprometida con la satisfacción de las necesidades de sus clientes tanto internos como externos , así como también de la comunidad en general, proporcionándoles productos de calidad, servicio oportunos y precios competitivos, Mediante procesos y materias primas certificadas, basados en el mejoramiento Continuo Del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008, dando cumplimiento a los objetivos trazados, a los requisitos legales y el constante entrenamiento de sus trabajadores, buscando siempre ser más competitiva y asegurar el sostenimiento organizacional.

LOGO DE ARKITAL S.A.S	MANUAL DE CALIDAD	Codigo:MC-DC-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Version: 0
		Seccion:2
		Fecha de aprobación:

4. OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Incrementar la satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de sus especificaciones.
2. Programar y controlar la producción en función de la obtención de óptimos niveles de calidad, para lograr disminuir los costos de no calidad como mínimo un 90% de los actuales.
3. Asegurar la calidad de los productos a través de la adquisición de materias primas de excelente calidad.
4. Cumplir con programas de capacitación y entrenamiento que cubran las necesidades de competencias del personal, y nos permitan la mejora continua de nuestros procesos

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores que miden la gestión de cada proceso y a la vez el cumplimiento de los objetivos, se encuentran establecidos la matriz de despliegue (anexo 1 a esta sección), buscando una coherencia entre los indicadores, los objetivos y la política de la organización.

6. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

La planeación de la calidad se basó en una matriz, la cual contempla, las solicitudes hechas por los clientes, y las posibilidades de mejora identificadas por las demás partes internas interesadas. En dicha matriz, se cruzan las diferentes oportunidades de mejora, con los pesos que cada una de estas afecta las directrices de la política de la calidad.

LOGO DE ARKITAL S.A.S	MANUAL DE CALIDAD	Codigo:MC-DC-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Version: 0
		Seccion:2
		Fecha de aprobación:

Las metas de los indicadores se sacaran a través de un estudio histórico de los datos existentes. En los casos de que estos datos no existan, se estudiará por un periodo de 3 meses su comportamiento, y con base en esto, se propondrá la meta. Estas metas serán evaluadas al final de cada año, para establecer la necesidad de modificarlas, buscando la mayor exigencia y el mejoramiento continuo.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Copia controlada:
			Copia no controlada

Versión	Descripción del cambio	Fecha
0	Creación del documento	

MATRIZ DE DESPLIEGUE ESTRATEGICO

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESOS INVOLUCRADOS	PROCESOS	OBJETIVOS POR PROCESO	INDICADORES DE GESTION	FORMULA	FRECUENCIA	
<p>ARKITAL SAS. Es una empresa dedicada a la decoración, el diseño, la remodelación y la fabricación de muebles para interiores hechos en madera y piedras naturales, comprometida con la satisfacción de las necesidades de sus clientes tanto internos como externos , así como también de la comunidad en general, proporcionándoles productos de calidad, servicio oportunos y precios competitivos, Mediante procesos y materias primas certificadas, basados en el mejoramiento Continuo Del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008, dando cumplimiento a los objetivos trazados, a los requisitos legales y el constante entrenamiento de sus trabajadores, buscando siempre ser más competitiva y asegurar el sostenimiento organizacional.</p>	<p>INCREMENTAR LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES A TRAVES DEL CUMPLIMIENTO DE SUS ESPECIFICACIONES.</p>	<p>Mercadeo y ventas, diseño y desarrollo</p>	<p>FUNDAMENTALES</p>	<p>Mercadeo y Ventas</p>	<p>Transformar la información del cliente en características de los productos elaborados por la empresa. Diseñar estrategias que creen un ambiente sólido de vínculos comerciales que proyecten en el futuro el sostenimiento y posicionamiento de la empresa. como una de las principales empresas del sector de la decoración, el diseño, la remodelación y la fabricación de muebles para interiores hechos en madera y piedras naturales que se ajusten a las necesidades del cliente.</p>	<p>1. Satisfacción de cliente 2. Volumen de Ventas</p>	<p>1. \sum de resultados de las encuestas realizadas/Numero de encuestas*100 2. \sum de las ventas facturadas en el mes.</p>	<p>1. Mensual 2. Mensual</p>
	<p>PROGRAMAR Y CONTROLAR LA PRODUCCIÓN EN FUNCIÓN DE LA OBTENCIÓN DE ÓPTIMOS NIVELES DE CALIDAD, PARA LOGRAR DISMINUIR LOS REPROCESOS Y LOS PRODUCTOS NO CONFORMES.</p>	<p>Planificación y producción, Mantenimiento</p>		<p>Diseño y desarrollo</p>	<p>Transformar la información del cliente en características de los productos elaborados por la empresa. Diseñar estrategias que creen un ambiente sólido de vínculos comerciales que proyecten en el futuro el sostenimiento y posicionamiento de la empresa. como una de las principales empresas del sector de la decoración, el diseño, la remodelación y la fabricación de muebles para interiores hechos en madera y piedras naturales que se ajusten a las necesidades del cliente.</p>	<p>1. Diseño elaborados sin novedad 2. Oportunidad en la entrega del diseño 3. Diseños realizados</p>	<p>1. \sum de los diseños sin no conformes/Total de diseños elaborados*100 2. \sum de los diseños entregados a tiempo a producción y compra 3. \sum de los diseños elaborados durante el periodo</p>	<p>1. Mensual 2. Mensual</p>
	<p>PLANIFICAR Y CONTROLAR LA ACTIVIDADES DEL PROCESO PRODUCTIVO. Con el objetivo de: • Minimizar el tiempo de respuesta al usuario • Rendimiento, maximizar el número de tareas procesadas por hora • Optimizar el resultado de los recursos • Minimizar los reprocesos y no conformidades</p>	<p>Gestión de calidad y mejora</p>		<p>Planificación y producción</p>	<p>Aumentar la eficacia y eficiencia en cada una de las actividades del proceso productivo. Con el objetivo de: • Minimizar el tiempo de respuesta al usuario • Rendimiento, maximizar el número de tareas procesadas por hora • Optimizar el resultado de los recursos • Minimizar los reprocesos y no conformidades</p>	<p>1. Fabricación de productos sin reproceso 2. Optimización de recursos</p>	<p>1. Numero de productos elaborados sin reproceso/Total de productos fabricados*100 2. Numero de materiales gastados/Numero de materiales planificados</p>	<p>1. Por proyecto 2. Mensual</p>
	<p>ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS A TRAVES DE LA ADQUISICION DE MATERIAS PRIMAS DE EXCELENTE CALIDAD.</p>	<p>Compras</p>	<p>de y mejora</p>	<p>Recurso humano</p>	<p>Aprovisionar y mantener personal capacitado y con las competencias necesarias para los diferentes cargos de la empresa, además establecer y cumplir programas de capacitación que aseguren una buena gestión del talento humano para el cumplimiento de requisitos y especificaciones.</p>	<p>1. Cumplimiento al plan de formación 2. Calificación de personal</p>	<p>1. \sum de capacitaciones realizadas/Total de capacitaciones programadas*100. Frecuencia de medición: trimestral 2. \sum de los resultados de las evaluaciones de desempeño/número de evaluaciones realizadas.</p>	<p>1. Trimestral 2. mensual</p>
	<p>CUMPLIR CON PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO QUE CUBRAN LAS NECESIDADES DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL, Y NOS PERMITAN LA MEJORA CONTINUA DE NUESTROS PROCESOS</p>	<p>Recurso humano, Gestión de calidad y mejora</p>		<p>Mantenimiento</p>	<p>Cumplir con el programa de mantenimiento para asegurar que los equipos que afectan la calidad del servicio, se encuentren disponibles y en optimas condiciones</p>	<p>1. Cumplimiento al programa mantenimiento preventivo</p>	<p>1. \sum mantenimientos programados/Total mantenimientos programados*100</p>	<p>1. Trimestral</p>
	<p>CUMPLIR CON PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO QUE CUBRAN LAS NECESIDADES DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL, Y NOS PERMITAN LA MEJORA CONTINUA DE NUESTROS PROCESOS</p>	<p>Recurso humano, Gestión de calidad y mejora</p>		<p>Compras y almacén</p>	<p>Abastecer todos los procesos de la empresa de manera oportuna y eficaz con los productos, servicios y personal contratista que soliciten para la realización de sus actividades.</p>	<p>1. Cumplimiento en el tiempo de entrega al cliente interno 2. Cumplimiento en la entrega de especificaciones al cliente interno</p>	<p>1. \sum de los pedidos entregados a tiempo al cliente interno/Total de pedidos entregados*100 2. \sum de los pedidos entregados conformes al cliente interno/Total de pedidos entregados*100</p>	<p>1. Mensual 2. Mensual</p>
			<p>GERENCIALES</p>	<p>calidad y mejora</p>	<p>Establecer un mecanismo que permita generar información eficaz para el análisis y la toma de decisión que sirva de herramienta para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.</p>	<p>1. Eficacia de las acciones correctivas y preventivas. 2. No conformidades cerradas a tiempo</p>	<p>1. \sum de las acciones eficaces/Total acciones correctivas tomadas*100 2. \sum de las no conformidades cerradas a tiempo/Total de no conformidades*100</p>	<p>1. Trimestral 2. Trimestral</p>
				<p>Revisión gerencial</p>				

ARKITAL S.A. ha definido las líneas de autoridad y responsabilidad por medio del organigrama (anexo 1 a esta sección) y del Manual de funciones, de forma que las actividades del sistema de Gestión de la Calidad queden completamente definidas.

El proceso de Talento Humano, es el responsable por el manejo, control y distribución del manual de funciones, donde se establecen las funciones de los cargos que afectan directamente el sistema.

Al interior de los documentos del Sistema, se establecen las actividades de cada proceso que afecte la calidad del producto y/o del servicio.

1. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia de ARKITAL S.A.S, delega en el coordinador de calidad la función de asegurar que se establezca, se implemente y se mantenga adecuadamente el Sistema de Gestión de Calidad. De la misma manera debe tener informada a la Gerencia, sobre el desempeño del sistema y las necesidades de mejora que de él se deriven.

Es responsabilidad del coordinador de calidad, concientizar a la organización frente a lo que el cliente desea, cumpliendo y superando sus expectativas.

2. REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

El Sistema de Calidad tiene establecido una frecuencia de revisión semestral. Para esto se deben contemplar entre otros, la siguiente información:

- Resultados de auditorías (internas y externas) realizadas a todos los procesos.
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Retroalimentación del cliente
- Acciones de mejoramiento resultantes de las anteriores revisiones,
- Evaluación de oportunidades de mejora
- Necesidad de efectuar cambios en la política y objetivos

- Desempeño de procesos por medio de los indicadores
- Conformidad del producto
- Recomendaciones para la mejora
- Necesidades de recursos

3. COMPROMISO CON LA CALIDAD

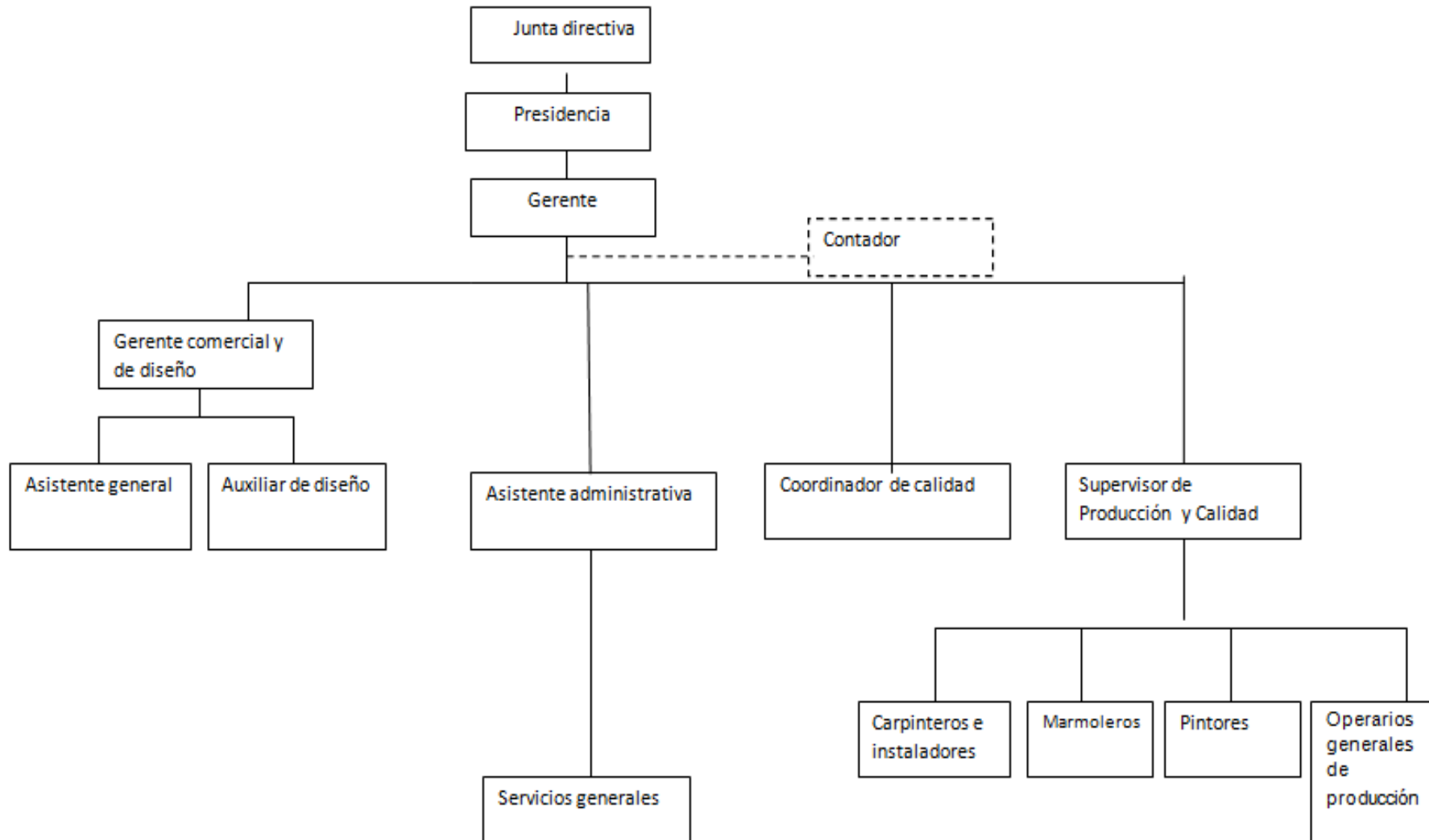
ARKITAL S.A.S, a través de su Gerente está comprometido con mantener el sistema de Calidad implementado, con ánimo de buscar la mejora permanente hacia el interior de la organización, reflejándose al exterior de la empresa. Para esto asigna los recursos necesarios, y lidera la aplicación del sistema en cada una las áreas de la organización.

4. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
0	Creación del documento	

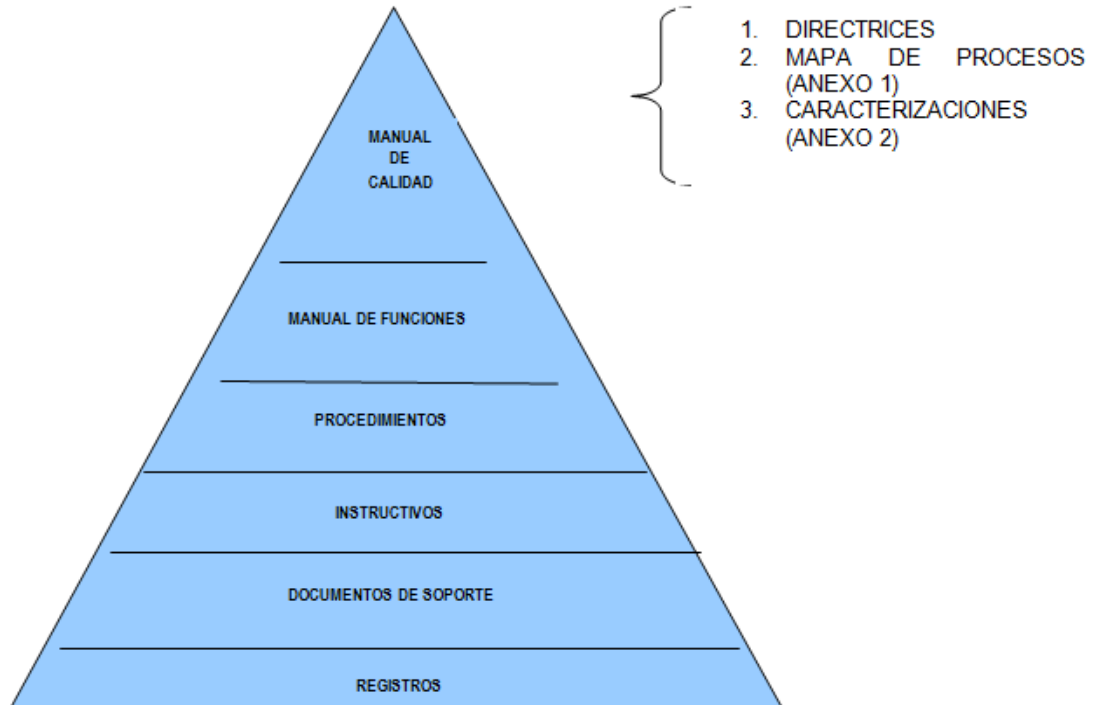
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Copia controlada
			Copia no controlada

ORGANIGRAMA



LOGO DE ARKITAL S.A.S	MANUAL DE CALIDAD	Codigo:MC-DC-4
	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	Version: 0
		Sección: 4
		Fecha de aprobación:

El sistema de Gestión de Calidad de ARKITAL S.A.S, contempla una serie de documentos definidos de la siguiente manera:



En donde:

1. MANUAL DE CALIDAD

Es el documento donde se establecen todas las directrices de la organización, tales como Visión, Misión, Políticas y Objetivos de calidad. Además identifica los procesos de ARKITAL S.A.S, sus interacciones y sus caracterizaciones.

LOGO DE ARKITAL S.A.S	MANUAL DE CALIDAD	Codigo:MC-DC-4
	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	Version: 0
		Sección: 4
		Fecha de aprobación:

2. MANUAL DE FUNCIONES

Es el documento donde se describen las funciones y perfiles para los diferentes cargos que afectan la calidad del producto y/o servicio ofrecido por ARKITAL S.A.S.

3. PROCEDIMIENTOS

Son los documentos por medio de los cuales se determina la manera específica de llevar a cabo una actividad o un proceso, los procedimientos se encuentran disponibles físicamente en la carpeta MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ubicada en archivo gerencial.

4. DOCUMENTOS DE SOPORTE

Son los documentos que cada proceso identifica, que ajenos a los determinados por el Sistema de Calidad, son necesarios para poder ejecutar correctamente la labor establecida.

5. REGISTROS

Documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia objetiva de las actividades desempeñadas. Ver listado maestro de registros.

LOGO DE ARKITAL S.A.S	MANUAL DE CALIDAD	Codigo:MC-DC-4
	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	Version: 0
		Sección: 4
		Fecha de aprobación:

6 . CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA

La correspondencia interna se lleva a cabo por medio de memorandos internos.La correspondencia que sale al exterior de la organización, se controla por medio de un consecutivo por área, cuya identificación es por medio de un código alfa numérico.

7. CONTROL DOCUMENTAL

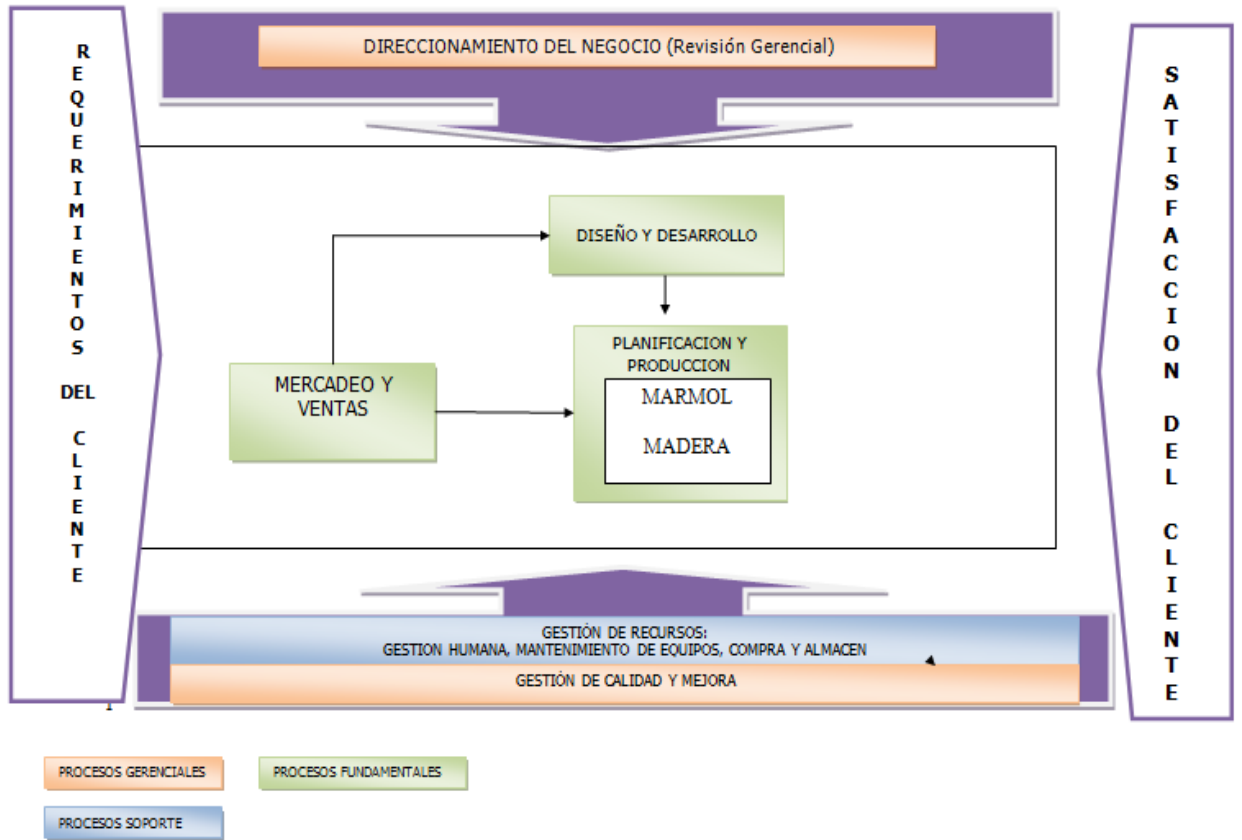
Versión	Descripción del cambio	Fecha
0	Creación del documento	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Copia controlada

LOGO DE ARKITAL S.A.S	MANUAL DE CALIDAD	Codigo:MC-DC-4
	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	Version: 0
		Sección: 4
		Fecha de aprobación:

MAPA DE PROCESOS ARKITAL S.A.S

Versión 0
Fecha de aprobación:
10/10/2011



ANEXO 3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
	Gestión del recurso humano	versión: 0 Fecha de aprobación: 1/10/2011

1. OBJETIVO

Aprovisionar y mantener personal capacitado y con las competencias necesarias para los diferentes cargos de la empresa, además establecer y cumplir programas de capacitación que aseguren una buena gestión del talento humano para el cumplimiento de requisitos y especificaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades de selección y contratación del personal que afecta la calidad de los productos fabricados por la empresa **ARKITAL S.A.S**, conforme a lo requerido en la **NTC ISO 9001:2008**.

3. RESPONSABLE

Asistente general

4. GLOSARIO

- **Competencia:** Conocimientos, habilidades, experiencia y aptitudes de una persona para desempeñar un cargo u oficio
- **Entrenamiento:** adquisición de conocimiento, habilidades, y capacidades como resultado de la enseñanza de habilidades vocacionales o prácticas y conocimiento relacionado con aptitudes que encierran cierta utilidad.
- **Manual de funciones:** define la competencia para aquellos cargos que afectan la calidad del servicio, basada en la educación y formación adecuada, así como en las habilidades y experiencia requeridas para el buen desempeño y desarrollo del personal dentro de la empresa.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

- **Procedimiento:** Directriz específica para llevar a cabo una actividad o un proceso

5. PROCEDIMIENTO

ETAPA		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Requisición de Personal	Inicialmente surge la necesidad de un nuevo cargo para cualquier proceso, el reemplazo de personal que no cumplió las expectativas de la empresa, por retiro voluntario del mismo, solicitud de contratistas, o aumento en la demanda, este requerimiento es identificado por el Gerente comercial y de diseño y la Gerencia como alta dirección de la empresa, para su entrega a la asistente general (encargada de recurso humano)	Gerente Gerente comercial y de diseño Asistente general	Formato de Necesidad del Talento Humano
		Verificar existencia del cargo: sino existe(ir al paso 2) o si existe (ir al paso 3)		
2	Descripción del Perfil De Cargo	Si el cargo requerido es nuevo se realiza la descripción del perfil de cargo, lo cual es realizado con el apoyo del gerente, gerente comercial y de diseño, y el jefe encargado de esa área, con el fin que se definan las competencias realmente necesarias para el cargo. Para esto se debe tener en cuenta muchos factores como: ✓ Sexo (Opcional) ✓ Edad (Opcional).	Gerente Asistente general	

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lugar de residencia (opcional). ✓ Formación Académica. (Educación y Formación) ✓ Experiencia (principalmente la experiencia en posiciones similares). ✓ Habilidades. ✓ Conocimiento ✓ Aptitudes ✓ Funciones y responsabilidades que va a tener ese cargo dentro de los procesos definidos por el SGC. <p>Una vez identificadas los ítems anteriores se procede a incluirlo dentro del manual de funciones</p> <p>(Pasar al paso 5)</p>		

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

3	Verificar Definición de competencia y funciones	Si el cargo de la vacante es existente se procede a verificar en el documento Manual de Funciones y perfil de cargos todos los requerimientos que necesita una persona para ocupar esa vacante.	Asistente general	Manual de Funciones y Perfil de Cargos
4	Verificar en la base de datos al personal que laboro en la empresa	Se verifica en la base de datos del personal que ya laboro en la empresa, teniendo en cuenta el desempeño que tuvo el empleado y las observaciones realizadas.	Asistente Administrativa	
		Si encuentran personas con el perfil solicitado ir al paso 6.		
5	Convocatoria de personal	Hacer la convocatoria del personal por distintos medios, como: solicitud de hojas de vida, avisos en el periódico, páginas web, entre otros. La empresa también recibe hojas de vida por recomendación de personal interno o externo (cliente, proveedores)	Asistente general	

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

6	SELECCIÓN DE PERSONAL Pre - Selección de Candidatos, Verificación de referencias y Entrevista Inicial.	<p>Luego de recibir las hojas de vida la Asistente general y el Gerente comercial y de diseño realizan la preselección de dos o tres aspirantes que corresponden a la descripción del cargo requerido y se procede a llamar a las personas para convocarlas a la entrevista.</p> <p>La asistente General verifica que la hoja de vida contenga todos los requisitos exigidos para el cargo, en el caso que no presente un soporte de las referencias laborales se debe verificar la información consignada en la hoja de vida por medio del Formato de Verificación de Referencias Laborales.</p>	Asistente general Gerente comercial	Formato de Verificación de Referencias Laborales
---	---	---	--	---

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

6.1	Entrevista	La entrevista es realizada por el Gerente comercial y de diseño en coordinación con gerencia, en esta se explica generalidades del cargo y se desarrolla el Formato de Entrevista.	Gerente Gerente comercial y de diseño	Formato de Entrevista
6.2	SELECCIÓN DE PERSONAL Evaluación De Habilidades Técnicas Para El Cargo.	Si necesita que la persona tenga conocimientos básicos teóricos y técnicos. Se le realizan las respectivas pruebas.	Asistente general / Jefes Inmediatos	Reporte de Prueba Realizada Por la Empresa.
6.3	SELECCIÓN DE PERSONAL Entrevista Final Con El Gerente	Finalmente El Gerente toma la decisión final, teniendo en cuenta los resultados anteriores, y se procede con la contratación del empleado.	Gerente	
		Si el personal preseleccionado no cumple con lo anterior volver al paso 5.		

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

7	Contratación	<p>La asistente administrativa debe preceder a la elaboración y legalización del contrato en el cual se debe especificar el tipo de contrato (por proyecto, fijo, tiempo indefinido, etc.), afiliación a seguridad social, si el empleado es subcontratado se le debe pedir los siguientes requisitos:</p> <p>Afiliación a E.P.S</p> <p>Afiliación a fondo de pensiones y cesantías</p>		
8	ENTREGA DE DOTACION Y EPP	<p>Para inicio de actividades, el nuevo empleado recibe dotación y elementos de protección personal</p> <p>(En caso de ser necesario) por parte de la empresa.</p>	Asistente Administrativa	Entrega de dotación.
		<p>Todo nuevo empleado sigue un plan de inducción que consiste en:</p> <p>La Asistente general debe coordinar y hacer seguimiento sobre el plan de inducción, en el cual se le brinda la información necesaria acerca de la funciones y de la interrelación</p>	Asistente general	

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

9	Inducción	<p>entre cargos.</p> <p>Luego realiza la presentación general de la empresa. Se le brinda información acerca de la misión, política de calidad y visión de la organización, así como de los procesos que la conforman y los objetivos del negocio.</p> <p>Se realiza la Inducción al cargo por parte del jefe inmediato haciendo entrega formal del cargo, dándole a conocer sus funciones y la manera como contribuyen con el logro de los objetivos de la empresa.</p> <p>En los casos en que se maneje un software o un equipo especial, se le da el entrenamiento necesario.</p>		<p>Formato de Inducción y Re inducción al cargo</p> <p>Registro de capacitación</p>
10	Seguimiento y Evaluación de desempeño	<p>Para personal administrativo Máximo a los 2 meses de haber sido contratado, se verifica la competencia en el cargo diligenciado el formato evaluación de desempeño, según estos resultados se decide si el empleado continua o no con la empresa.</p> <p>Para personal de contratista se realizara</p>	<p>Gerente/ Asistente General/ Jefe inmediato</p>	<p>Formato de Inducción y Re inducción al cargo</p>

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

		<p>máximo 70% de haber comenzado su trabajo se verifica la competencia en el cargo y se decide si continua en la empresa. Se debe aplicar evaluación de desempeño.</p> <p>Semestralmente se realiza una evaluación de desempeño para el personal administrativo, con el fin de identificar necesidades de entrenamiento, formación y capacitación que permita la mejora de las funciones en el cargo.</p>		Evaluación de desempeño
11	Formación	<p>Se realiza el análisis de las necesidades de capacitación, re inducción y entrenamiento a partir de los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño, las revisiones por la dirección, las auditorías internas, y las necesidades de entrenamiento generadas por los otros procesos.</p> <p>Con la información recopilada se elabora el plan de formación de la empresa, se priorizan las necesidades de acuerdo con las metas y planes de cada uno de los procesos y se realiza la gestión para cumplir con el plan.</p> <p>Se verifica la disponibilidad de recursos financieros y se gestiona su consecución, luego se procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si se cuenta con el recurso 	Asistente General	Plan de Formación Registro de Capacitación

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

		<p>humano interno competente para facilitar la formación requerida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultar la posibilidad de utilizar recursos de la ARP, SENA, Caja de Compensación y otras fuentes. • Solicitar una propuesta a un instituto que esté en capacidad de ofrecer el programa. • Realizar una reunión con el líder del proceso para definir la ejecución del plan de formación. • Realizar la gestión con la entidad que está en capacidad de ofrecer el programa. • Realizar una invitación directa y focalizada o divulgación masiva de los programas según sea el caso. • El personal asiste a los programas de re inducción y capacitación y entrega la constancia de asistencia a la Asistente Administrativa para su archivo, de lo contrario diligencia el formato de formación y desarrollo constatando su asistencia al curso. 	<p>Plan de Formación</p> <p>Registro de Capacitación</p>
--	--	---	--

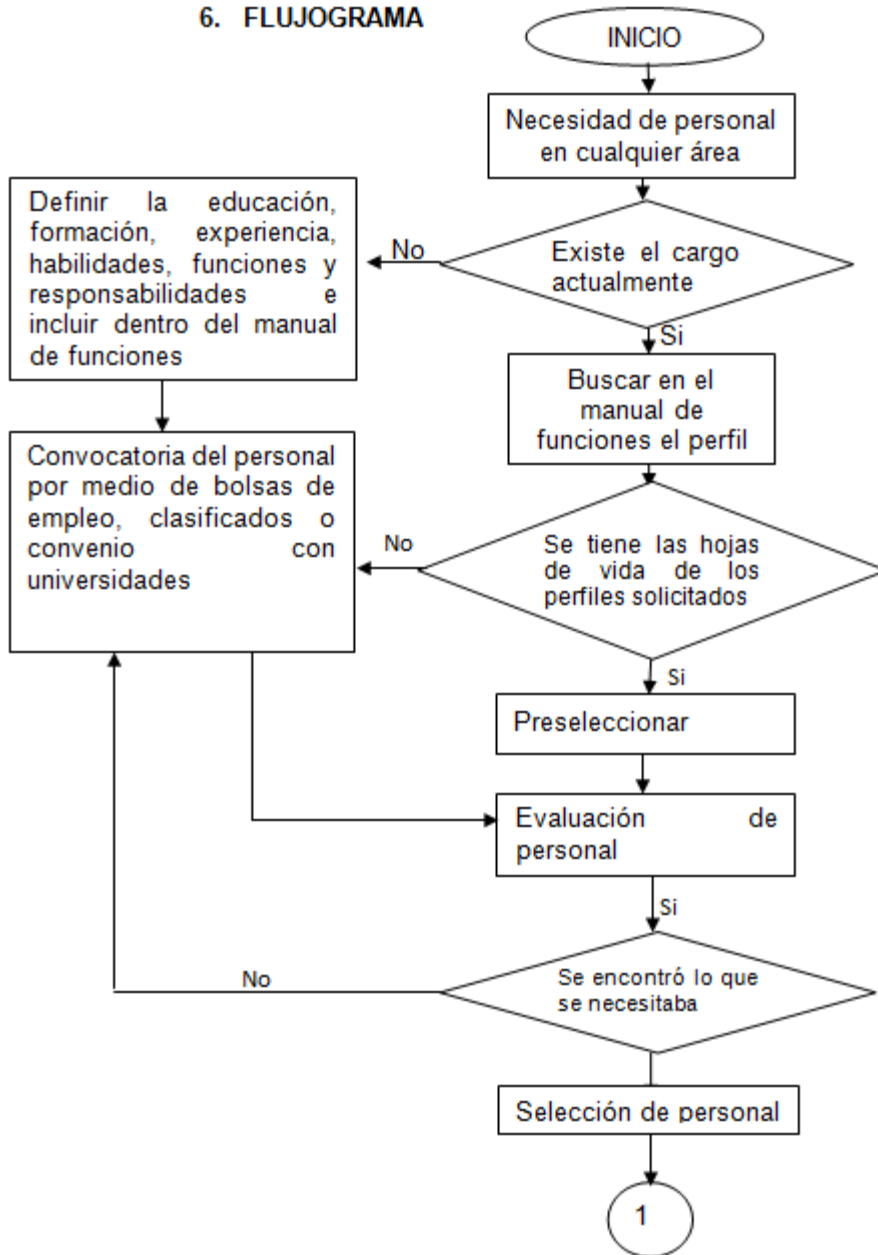
ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
		versión: 0
	Gestión del recurso humano	Fecha de aprobación: 1/10/2011

REGISTROS:

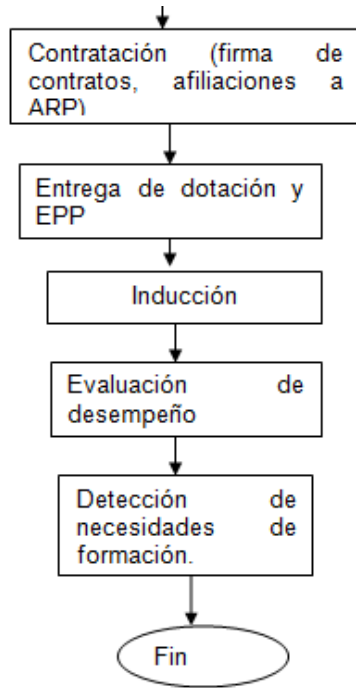
- Requisición de personal
- Manual de Funciones y Perfil de Cargos
- Formato de Verificación de Referencias Laborales
- Formato de Entrevista
- Formato de Inducción y Re inducción al cargo
- Plan de Formación
- Asistencia a capacitaciones
- Evaluación de desempeño
- Entrega de Dotación.
- Seguimiento al uso de elementos de seguridad
- Formato de seguimiento de uso de elementos
- Registro de capacitación

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
	Gestión del recurso humano	versión: 0 Fecha de aprobación: 1/10/2011

6. FLUJOGRAMA



ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: RH-PR-01
	Gestión del recurso humano	versión: 0 Fecha de aprobación: 1/10/2011



7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha
0	Redacción del documento	1/10/2011

Elaboro	Reviso	Aprobó	Copia Controlada:
			Copia No Controlada:

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTOS	Código: MV-PR-02
		versión: 0
	Tratamiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias	Fecha de aprobación: 10/10/2011

1. OBJETIVO

Desarrollar e implementar el procedimiento a seguir para la recepción, registro, atención y manejo de las quejas y reclamos provenientes del Cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas de la empresa que sean responsables de la recepción de los requerimientos solicitados por los usuarios mediante peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y de responder de manera eficiente y eficaz a estas, con el fin de conseguir una mejora continua en los productos y servicios, y aumentar la satisfacción de los clientes.

3. RESPONSABLES

Gerente comercial, Asistente General

4. DEFINICIONES

- **No Conformidad:** Incumplimiento de uno o más requisitos contractuales.
- **Queja o Reclamo:** Inconformidad manifestada o presentada por un cliente, o por su representante, de manera formal, mediante un oficio escrito dirigido a la Organización.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTOS	Código: MV-PR-02
		versión: 0
	Tratamiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias	Fecha de aprobación: 10/10/2011

5. PROCEDIMIENTO

La “Queja o Reclamo”, nace de la observación primaria que el cliente o su representante realiza sobre la prestación del servicio, bajo el criterio de que se está incumpliendo un requisito preestablecido y de cumplimiento obligatorio por parte de la organización. El hecho de que el oficio que comunique el reclamo, no contenga documentos de prueba, no lo descalifica como tal y se le debe dar el trámite pertinente indicado en el presente procedimiento.

El Coordinador de calidad, Semanalmente revisara el Buzón de Sugerencia dispuesto en recepción con el fin de verificar las quejas, reclamaciones o recomendaciones que se hayan generado de clientes. Posteriormente informara a la gerencia comercial y gerencia acerca de los resultados obtenidos para inicio de toma de acciones correctivas y/o preventivas.

	Etapas	Descripción	Responsable	Registro
1.	Recepción de la Queja o Reclamo:	Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pueden ser realizadas de manera personal (las cuales si son recibidas por cualquier funcionario de la Organización que en ese momento este en ese momento prestando algún servicio al cliente le debe trasladar inmediatamente la solicitud al Gerente Comercial, Asistente Administrativo o Gerente), de forma escrita, vía Web, correo electrónico y buzón de sugerencias las cuales serán recibidas directamente por las personas encargadas del manejo de la Oficina de Quejas y Reclamos que en el caso de esta empresa están representado por el gerente comercial o el asistente administrativo, quienes son los encargados de documentar dicho reclamo e iniciar los respectivos trámites para su solución	Todas las personas de la organización.	

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTOS	Código: MV-PR-02
		versión: 0
	Tratamiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias	Fecha de aprobación: 10/10/2011

2	Determinar si la petición, queja o reclamo tiene validez	<p>Dependiendo del criterio de las personas responsables de esta área se determina si la queja amerita o justifica el registro y tratamiento. La revisión y el análisis de la queja presentada por el cliente se realiza a la luz de las especificaciones del contrato y garantía del producto para determinar si es justificada o no.</p>	Gerente comercial y de diseño, Asistente General	
3	Registro de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	De ser el reclamo justificado por parte de los responsables, se diligencia el formato Registro de Reclamos del Cliente. En este, se describe el reclamo o la queja, según sea el criterio del responsable que lo analizó, y el tratamiento que se le dará para solucionar el problema de manera inmediata.	Gerente comercial y de diseño, Asistente General	Registro de Reclamos del Cliente.
4	Investigación e Indagación Interna:	<p>Formalizado el Registro de la petición, Queja o reclamo, el responsable de su análisis ordena a los jefes del área involucrados, las indagaciones internas que correspondan; con las cuales se determina cual fue el reclamo, si es necesario levantar una acción de mejoramiento. La anterior información debe quedar registrada en el formato de Registro de Reclamos del Cliente, por medio del número de la acción levantada.</p> <p>Posteriormente se documentan las acciones correctivas y/o preventivas generadas y el tiempo de respuesta para generar la solución de las peticiones, quejas y reclamos. El Coordinador de calidad junto con la Gerencia comercial son los encargados de verificar que las acciones planteadas se tomaron y posteriormente asegurarse que estas fueron eficaces.</p>	Gerente comercial y de diseño, coordinador de calidad	Registro de Reclamos del Cliente
		Dentro de estas acciones tomadas se deben		

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTOS	Código: MV-PR-02
		versión: 0
	Tratamiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias	Fecha de aprobación: 10/10/2011

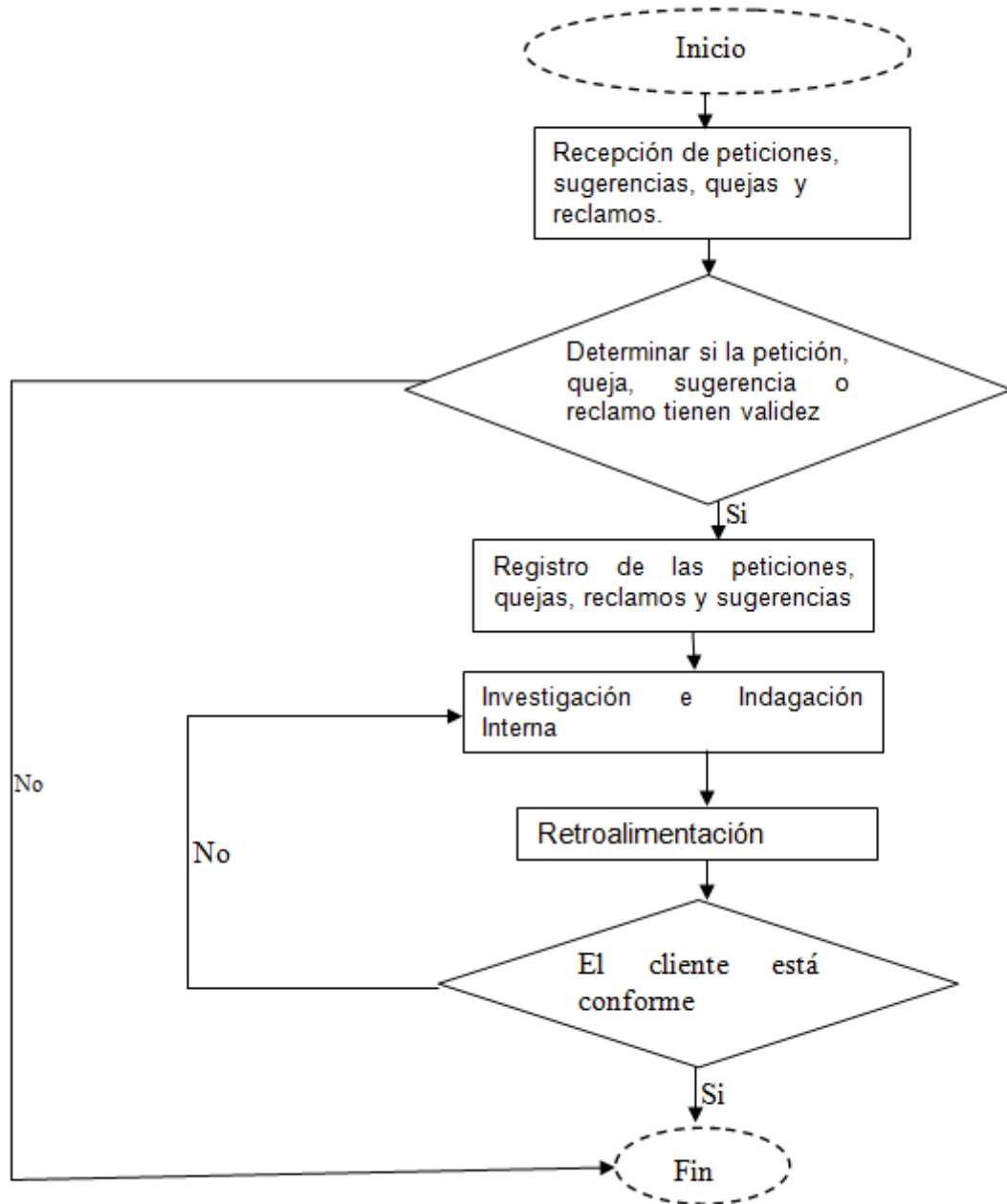
5	Retroalimentación	contemplar una retroalimentación con el cliente para efectos que este se encuentre enterado del trámite interno que la organización le ha dado a sus requerimientos y la manera como se le dio solución a sus inconvenientes, y si se logro de manera optima su satisfacción, si existe alguna no conformidad por parte del cliente quiere decir que no se encontraron las razones por las cuales se presento el problema por lo tanto se regresa al punto 4	Coordinador de calidad, Gerente comercial y de diseño	
----------	--------------------------	--	--	--

6. FORMATOS:

Registro de Reclamos del Cliente

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTOS	Código: MV-PR-02
		versión: 0
	Tratamiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias	Fecha de aprobación: 10/10/2011

7. FLUJO GRAMA



ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTOS	Código: MV-PR-02
		versión: 0
	Tratamiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias	Fecha de aprobación: 10/10/2011

8. CONTROL DOCUMENTAL

Elaboro	Reviso	Aprobó	Copia Controlada:
Elimar Rocha Coordinadora de calidad	RadaguiLopez Gerente General	RadaguiLopez Gerente General	Copia No Controlada:

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha
2	Cambio de responsabilidades por la modificación del manual de funciones	01/09/2011

1. OBJETIVO

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA LAS REVISIONES GERENCIALES	Código: RG-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

Revisar el Sistema de gestión de calidad de la organización para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua y así poder evaluar las oportunidades de mejora y analizar si hay la necesidad de efectuar cambios en el mismo.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema de gestión que puedan arrojar Oportunidades de Mejora para **ARKITAL S.A.S**

3. RESPONSABLE

Coordinador de calidad
Gerente General

4. DEFINICIONES

- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y eficacia del tema objeto de la revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

7. PROCEDIMIENTO

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA LAS REVISIONES GERENCIALES	Código: RG-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

El Coordinador de Calidad programa una revisión gerencial semestral.

Al aproximarse la fecha para la respectiva revisión, el Coordinador de Calidad debe realizar las respectivas invitaciones, previamente establecidas por el Gerente con mínimo una semana de anticipación.

El Coordinador de Calidad se encarga de informar con anticipación a las personas pertinentes para que realicen los respectivos informes de la información a analizar en la reunión.

El Coordinador de Calidad recoge toda la información pertinente a analizar y elabora el respectivo informe gerencial, como son las siguientes:

- Estado de acciones correctivas y preventivas.
- Reporte de quejas, reclamos y sugerencias de clientes y partes interesadas
- Resultados de auditorías.
- Desempeño de los procesos.
- Encuestas de satisfacción del cliente.
- Productos no conforme
- Desempeño de proveedores, entre otros.
- Verificación de La Política de Calidad

El gerente junto con las personas invitadas, efectúa las revisiones de todos los procesos del Sistema de gestión, siguiendo las pautas establecidas en el Formato “Acta de Revisión Gerencial”.

También se analizan casos como:

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA LAS REVISIONES GERENCIALES	Código: RG-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

- Atender problemas de calidad.
- Iniciar acciones para prevenir y/o eliminar no conformidades detectadas en el Sistema de gestión, en los procesos y en la entrega del servicio final.

- Hacer seguimiento de las acciones para lograr los Objetivos de Gestión.

- Analizar las disposiciones cuando en cada trabajo se ha manejado un producto no conforme, ya sea al principio, durante o al final del proceso. Sugerencias de los empleados.

El Coordinador de Calidad, o quien designe, diligencia el acta de revisión por la dirección anotando el orden del día y las acciones que se establezcan para los puntos analizados, quedando ésta como registro de las revisiones por la dirección.

Por otra parte se hará seguimiento al desarrollo de los procesos al interior de la empresa con respecto al volumen de ventas que se tengan mensualmente, esto se dejara consignado en el cuadro de revisión gerencial, en el cual se mostrara el avance semanal de los proyectos. Este formato será diligenciado por los respectivos responsables de los diferentes procesos. Actualizándose diariamente o dependiendo del avance de las actividades.

5. REGISTROS

- Acta de Revisión Gerencia
- Cuadro de revisión gerencial

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO PARA LAS REVISIONES GERENCIALES	Código: RG-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:

7. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción del cambio

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Copia controlada:
			Copia no controlada:

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011

1. OBJETIVO

Identificar y documentar las distintas etapas del proceso de diseño y desarrollo para la correcta fabricación de muebles en madera o piedras naturales, además determinar las autoridades y responsables en cada una de las etapas

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades de diseño y desarrollo de la empresa **ARKITAL S.A.S.**

3. RESPONSABLE

Gerente comercial y de diseño, Auxiliar de diseño

4. DEFINICIONES

- **Diseño:** fase del proceso productivo en la cual se definen todas las características de un producto (visuales, formales, tecnológicas, utilitarias, constructivas, materiales etc.), su forma de producción, distribución y consumo, previo a la producción material
- **Revisión:** consiste en someter algo a examen para comprobar su funcionamiento y validez.
- **Verificación:** es la confirmación mediante evidencia objetiva, de que se cumplieron los requisitos especificados.
- **Validación:** es la confirmación mediante evidencia objetiva de que el producto/servicio obtenido es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación específica o uso previsto.
- **Prototipo:** primer ejemplar de un bien empleado para evaluar su viabilidad económica, técnica y comercial, con el fin de crear otros de la misma clase. Se puede plasmar mediante la descripción bosquejos, modelos 3D, modelo material, etc.

5. PROCEDIMIENTO

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011

La mayor parte del proceso de diseño se realiza antes de que se legalice la venta, por lo tanto si un cliente no autoriza la venta se le cobrara el valor del diseño.

ÍTEM	ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de los elementos de entrada	Durante esta etapa el responsable del proceso de mercadeo y ventas entrega a diseño la información correspondiente para inicio del proceso los cuales pueden ser pre-diseño, CD, información provenientes de diseño anteriores etc. Diligenciando el formato control del diseño, en el cual se describe toda la información de entrada para la realización del diseño, es decir las especificaciones del producto.	Gerente comercial y de diseño / Auxiliar de diseño	Control del diseño.
2	Planificación del diseño	En esta fase del diseño, el gerente comercial y de diseño define los recursos a necesitar: software, recurso humano u otros para la correcta realización del diseño diligenciando el ítem de planificación en el formato establecido.	Gerente Comercial y de diseño	control del diseño
3	Diseño de planos en 2D	Luego, la auxiliar de diseño toma la información de entrada al proceso y la plasma en los planos en 2D (Incluyendo medidas) para la posterior elaboración de los planos en 3D (Este es el prototipo que valida el cliente para poder iniciar el proceso de planificación y producción) Nota: al acotar los planos se definirán los límites de tolerancia de los mismos ó el criterio de aceptación y rechazo (en cuanto a las medidas).	Gerente comercial y de diseño/ Auxiliar de diseño	

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011

4	Revisión y verificación	Durante esta actividad el responsable de diseño compara los datos de entrada con los planos elaborados en 2D y 3D generados en el ítem anterior, y se constata si estos cuentan con las especificaciones pactadas con el cliente, dejando evidencia en el registro de control del diseño casilla No. 4, en el cual queda documentado dicha revisión y verificación.	Gerente comercial y de diseño	Control del diseño
5	Validación	En esta etapa la gerencia comercial y de diseño le entrega al cliente los planos en 2D con cotas y 3D para que éste los valide a través de un VoBo o firma del mismo, dejando así evidencia para inicio de la etapa productiva del proyecto y planificación de materiales. Si el cliente accede a la venta pero no aprueba los planos entregados.El gerente comercial y de diseño junto con la auxiliar de diseño ajustaran nuevamente los planos (Consignando dichas Revisiones y verificaciones en el formato control de diseño)	Gerente comercial y de diseño / cliente	Control del diseño
	Entregar listado de materiales	Una vez se hayan revisado y verificado los planos hasta ajustarse a lo solicitado por el clientey si el material que se va a utilizar para la elaboración del producto amerita la elaboración del despiece, el gerente comercial y de diseño entregara los planos acotados al gerente o a la asistente administrativa para que realicen esta actividad, luego de esto se procede a diligenciar el formato "listado de	Gerente comercial y de diseño/ Gerente general	Listado de materiales

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011

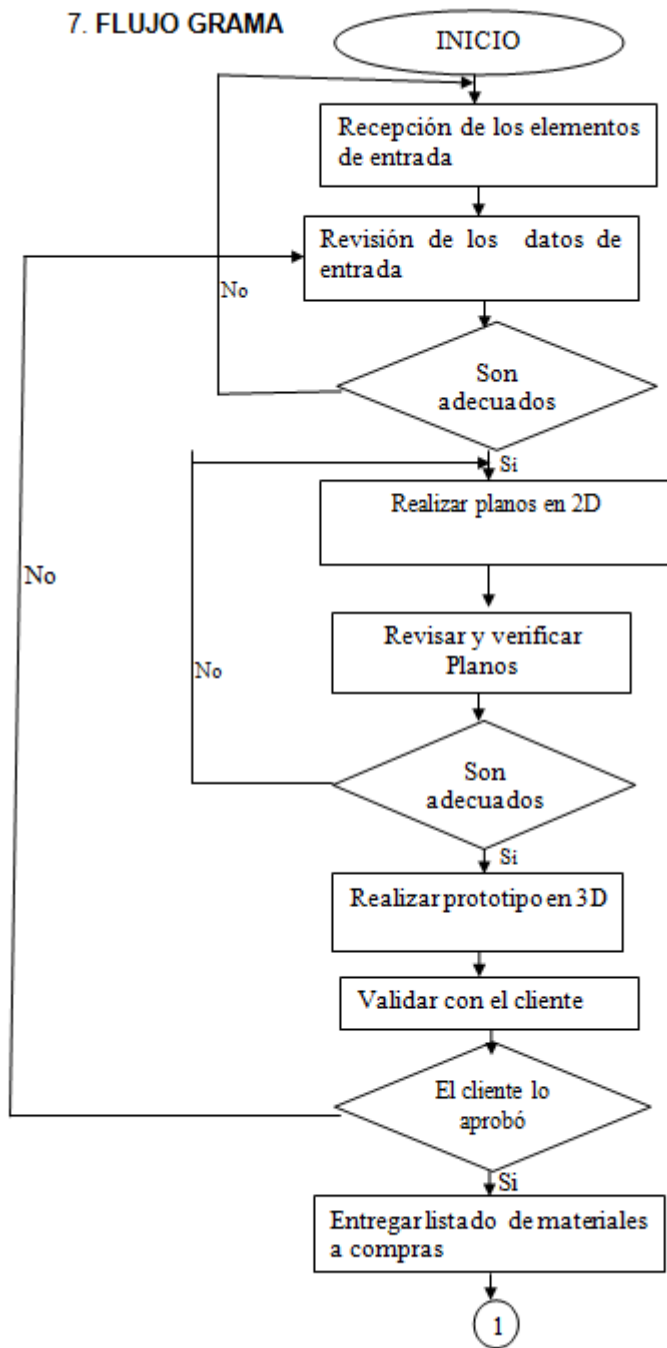
		materiales”, donde se detallaran las especificaciones (Cantidad, Calidad, tipo de material, color, etc.) de los materiales necesarios para la elaboración del producto según lo diseñado, esta información se le pasara a la persona encargada del proceso de compras, para la gestión oportuna de los mismos.		
	Entrega de planos a producción	Luego se procede a enviar los planos en 2D, 3D y despieces a producción, para la planificación de los trabajos y elaboración del mismo.	Gerente comercial y de diseño	
	Control de cambios	Si el cliente solicita un cambio en cuanto a las especificaciones del producto y los planos están en producción se mirara el avance del proceso productivo y se le informara al cliente si es factible hacer las modificaciones, en caso de que se puedan realizar se pasaran los nuevos planos a producción y se recogieran los antiguos, Además de esto se entregara el listado de materiales a compras con los materiales que faltan y si es necesario se anulara el listado pasado inicialmente, todo esto se consigna en el formato control de cambios. En este formato se documentara la fecha del cambio, razón del cambio y descripción del mismo y si fue necesario anular el listado de material inicial o si se adiciono un nuevo requerimiento con el objetivo de que no se tome como un adicional. Nota: Todos los planos se emitirán por versiones.	Gerente comercial y de diseño	Control del diseño

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011

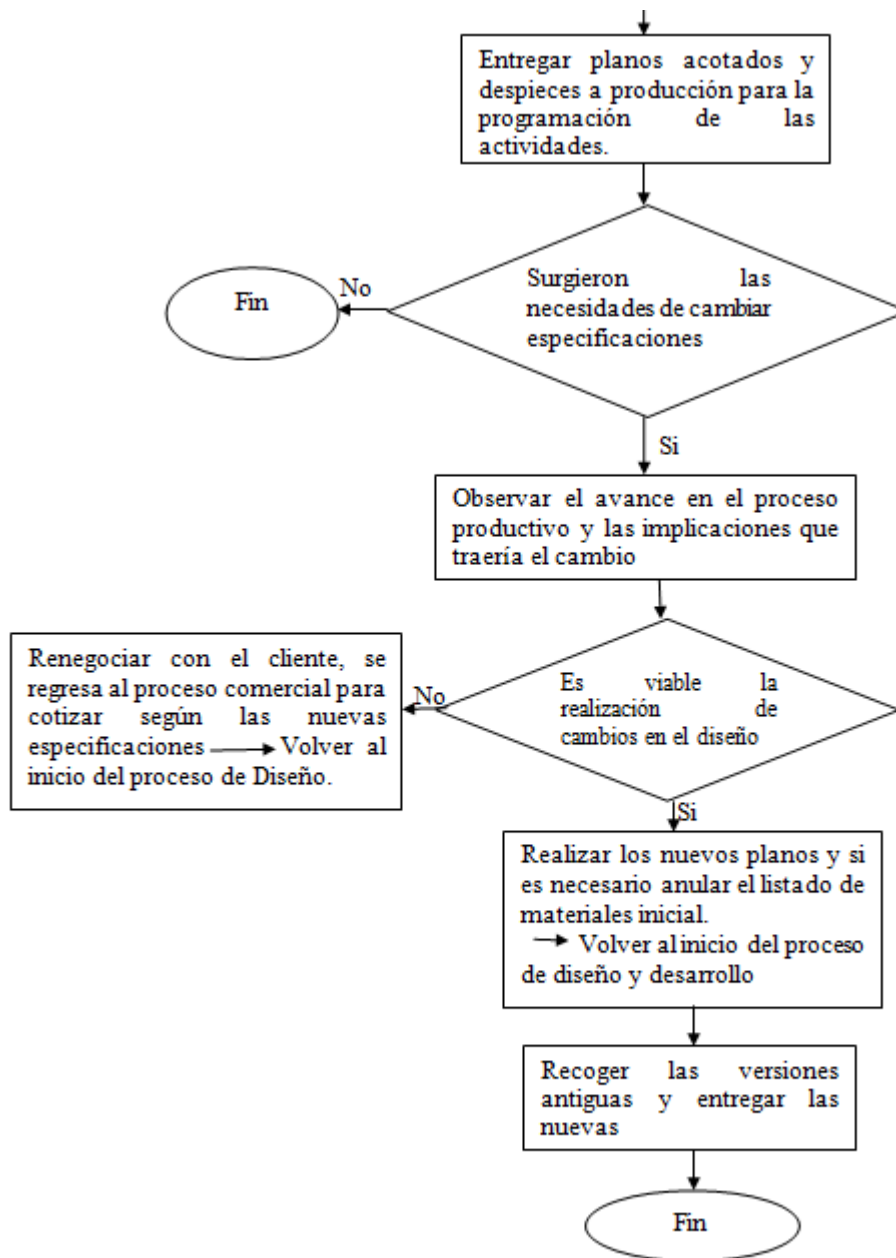
6. REGISTROS

- Control del diseño
- Listado de materiales

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011



ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011



ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: DD-PR-01
		versión: 0
	DISEÑO Y DESARROLLO	Fecha de aprobación: 29/10/2011

CONTROL DOCUMENTAL

Elaboro	Reviso	Aprobó	Copia Controlada:
Elimar Rocha Simancas	DIANA FRANCESCHI	DIANA FRANCESCHI	Copia No Controlada:

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha
0	Elaboración del documento	23/11/2011

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Codigo:MTTO-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/11/2011

1. OBJETIVO

Establecer las acciones a seguir para asegurar la disponibilidad en óptimas condiciones de los equipos y herramientas de **ARKITAL S.A.S.**

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los equipos y herramientas que afecten la calidad de los servicios prestado por ARKITAL SAS.

3. DEFINICIONES

- **Mantenimiento Preventivo:** Mantenimiento programado que se realiza a los equipos y vehículos con el fin de mantenerlos en óptimas condiciones para su utilización.
- **Mantenimiento Correctivo:** Mantenimiento programado que se realiza a los equipos y vehículos cuando se detectan fallas en su funcionamiento y que son necesarios corregir para su utilización.

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Codigo:MTTO-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/11/2011

4. PROCEDIMIENTO

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Ingreso de equipos y herramientas por compra	<p>Cada vez que la empresa adquiere equipos y vehículos, el responsable de la requisición realizara la inspección e ingreso de equipos, durante esta inspección se deben verifica que el equipo conste de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado de conformidad, para equipos importados. ✓ Manual de instrucciones. ✓ Descripción ✓ Marca ✓ Referencia ✓ Cantidad ✓ Estado 	Asistente administrativo	Orden de compra
2. Codificación de equipos	<p>El responsable del Mantenimiento codifica e identifica el equipo con una marquilla de acuerdo al tipo de equipo y donde se va a utilizar, de la siguiente manera:</p> <p>2.</p> <p>MQ-AK Maquinaria del área de producción EQ-AR Equipos o herramientas eléctricas EM-Equipos de Medición. EC-Equipos de Computo EV-Equipos Vehiculares</p> <p>2.</p> <p>XXX- 2 Números consecutivos iniciando con el 01 y si se encuentran más de 1 maquinaria o equipo de la misma referencia y en la misma área se le agregan el tercer digito que es una letra que va desde la A-Z</p> <p>Ejemplo:</p>	Supervisor de producción y calidad/ Asistente administrativa/ Asistente General	Inventario de equipos y herramientas

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Codigo:MTTO-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/11/2011

	<p>Para 2 herramientas que tengan la misma referencia y estén ubicadas en almacén el código quedaría de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AQ-AR-01A • AQ-AR-01B 		
<p>3. Hoja de vida de Equipo y salida de equipos</p>	<p>Después lo ingresa en el inventario de equipos y herramientas, además el responsable de mantenimiento abre la hoja de vida del equipo en el registro “Hoja de vida (Equipos o herramientas)” o de la maquinaria en el registro “Hoja de vida (Maquinaria)” o “hoja de vida (Equipos del área administrativa o de medición)” en el cual digita la información de identificación de las maquinarias y herramientas. Además de esto se consigna el plan de mantenimiento de las mismas.</p> <p>Nota: si el equipo o herramienta es requerido, se le hace la salida de almacén en el formato Control de préstamo de herramienta, el cual se abrirá uno por herramienta o equipo y se tendrá el registro de las personas que prestan la herramienta y el estado en que fue entregada y en el que la devolvieron, si se observa que el equipo está funcionando regular o mal se procede a solicitar el respectivo mantenimiento, en caso contrario se deja ubicado en el almacén.</p>	<p>Asistente administrativo</p>	<p>Inventario de equipos o herramientas</p> <p>Hoja de vida (Equipos y herramientas)</p> <p>Hoja de vida (Maquinaria)</p> <p>Hoja de vida (Equipos del área administrativa o de medición)</p> <p>Control de préstamo de herramienta</p>

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Codigo:MTTO-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/11/2011

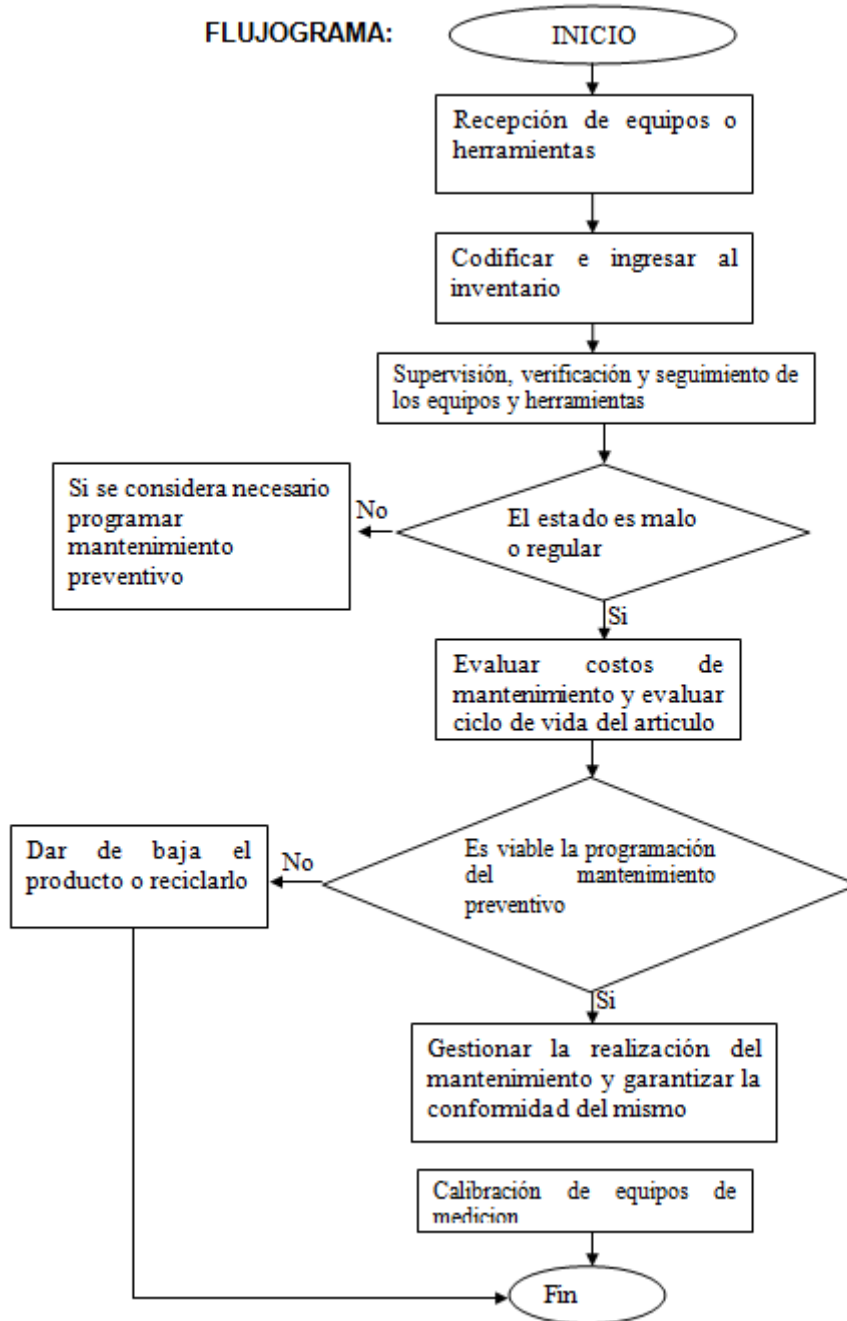
<p>4. Mantenimiento o Correctivo</p>	<p>Cada vez que un equipo o maquinaria presente fallas se debe diligenciar el formato “Hoja de vida (Equipos o herramientas) o “Hoja de vida (Maquinaria)”, donde quedara consignada la fecha en que se programa y la justificación del mantenimiento.</p> <p>Se debe manejar un buen criterio para tomar la decisión de si el equipo o Maquinaria se repara o no, en relación con el costo y el tiempo de vida útil de este.</p> <p>Si se decide dar de baja o reciclar el Responsable de mantenimiento asignara un sitio donde se disponga Para ser evaluado nuevamente.</p> <p>Si se considera baja definitiva, el responsable de mantenimiento informa a gerencia.</p> <p>Para que se proceda a su baja definitiva dentro del inventario de activos de la Empresa. En el sistema se elimina totalmente y el código del equipo puede ser Reasignado para otro equipo que se obtenga posteriormente.</p> <p>Nota: Para solicitar la compra de insumos y materiales para realizar el mantenimiento o solicitar Servicios de personal especializado se diligencia el formato requerimientos administrativos.</p>	<p>Supervisor de producción y calidad/ asistente administrativa/gerente general</p>	<p>Reporte de mantenimiento de equipos (Maquinaria y Herramientas),</p>
<p>5. Mantenimiento Preventivo</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en el plan de mantenimiento consignado en la respectiva hoja de vida del equipo o la maquinaria, se programa el mantenimiento preventivo. Además de esto diariamente se hará un seguimiento a las actividades que se realizan al terminar de utilizar la maquina como son limpieza, verificación visual de algunas piezas, etc.</p> <p>Nota: Los planes de mantenimiento además de estar consignados en las hojas de vida, estarán disponibles en un documento llamado Planes de mantenimiento donde se consiga como se deben programar los mantenimientos dependiendo de las horas de uso o de las recomendaciones hechas por experto.</p>	<p>Supervisor de producción y calidad/ asistente administrativa/gerente general</p>	<p>Reporte de mantenimiento de equipos (Equipos o herramientas)</p>

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Codigo:MTTO-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/11/2011

FORMATOS

Control de préstamo de herramientas
Hoja de vida (Equipos o herramientas)
Hoja de vida (Maquinaria)
Inventario de Equipos, Maquinaria y Vehículos.

ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Codigo:MTTO-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/11/2011



ARKITAL S.A.S	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Codigo:MTTO-PR-01
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 1/11/2011

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio
----------------	--------------	-------------------------------

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

1. OBJETIVO

Transformar la información del cliente en características de los productos elaborados por la empresa.

Diseñar estrategias que creen un ambiente sólido de vínculos comerciales que proyecten en el futuro el sostenimiento y posicionamiento de la empresa. Como una de las principales empresas del área de la fabricación, transformación y mantenimiento de derivados del mármol y la madera. que se ajusten a las necesidades del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades de Mercadeo, ventas, despachos y facturación de la empresa ARKITAL S.A.S

3. RESPONSABLE

Gerente Comercial y de diseño

4. DEFINICIONES

- **Base de Datos:** Es una colección o conjunto de información relacionada, por lo general, en forma de lista o matriz que se caracterizan por permitir la adición continua de registros.
- **Cotización:** Presentación de una propuesta para ofrecer los bienes y servicios ante una entidad pública o privada, con exigencias menores a las requeridas por una licitación o una oferta mercantil.
- **Licitación:** Procedimiento estandarizado y documentado para facilitar la participación de quienes se crean facultados y capaces de prestación de un servicio, que una organización requiera en desarrollo de su objeto social. La Licitación se basa en la igualdad de condiciones para todos los proponentes y la

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

organización interesada establecerá un reglaje único con el que se medirá las calidades de los participantes.

- **Presupuesto:** Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.
- **Servicio:** Es todo producto intangible utilizado o elaborado por la empresa.

5. PROCEDIMIENTO

La actividad económica de esta empresa es la producción y comercialización de productos derivados de la madera y de piedras naturales, principalmente el mármol, esta actividad se desarrolla mediante dos tipos de ventas: Ventas Directas y Ventas por Investigación de Mercados.

- Las ventas directas se presenta cuando el cliente tiene la iniciativa de comprar un producto o un servicio, la cual se pueden dar a través de una llamada telefónica, mail, fax, solicitudes verbales las cuales posteriormente deben soportarse con documentos.
- Las ventas por investigación de mercados son aquellas que son consecuencia de estrategias y/o visitas a clientes, dejando registro en el Formato Visitas a Clientes, en este tipo de ventas también están incluidas las ventas por licitaciones.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

	ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificación del Cliente	El cliente es identificado cuando este tiene la iniciativa de comprar un producto, sea por recomendaciones, por anuncios en el directorio o por anuncios en el periódico, o también cuando se hace un estudio de mercado y se utilizan estrategias de mercadeo para llamar la atención de los clientes los cuales solicitan los servicios y productos ofertados por la empresa	Gerente comercial / Asistente general	
		Posteriormente se recopila la información que suministra el cliente, es decir se consolida las necesidades de estos se consignan en el formato Requerimientos del cliente y control de visitas.	Gerente Comercial/ Asistente general	
2	Visitar al cliente e identificar requisitos y requerimientos del producto o servicio.	Luego si lo requerido por el cliente amerita hacer una cita y teniendo conocimiento de los productos o servicio solicitados, se procede a hacer una visita al lugar donde se va a instalar el producto o a prestar el servicio, y así observar que especificaciones en cuanto a medidas debe tener el producto, ya que cada producto es adaptado a las necesidades de espacio de cada cliente. Estas visitas se deben consignar en el formato Requerimiento del cliente y control de visitas. Las medidas tomadas se plasman en el formato de toma de medidas.	Gerente Comercial y de diseño	Formato Requerimientos visitas a cliente Formato de toma de medidas.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

3	Diseño (ver proceso de diseño)	Una vez se hayan identificado las especificaciones del producto se procede a realizar el diseño en 2D y planos para posteriormente hacer entrega al cliente en formato 3D Max. En caso de no realizarse el negocio se le cobrara al cliente un monto por el diseño (política de diseño).	Gerente Comercial y de diseño	
4	Hacer presupuesto y cotización	<p>Posteriormente se procede a efectuar el respectivo presupuesto de obra, y con base a este se hace la cotización al cliente. (No todas las cotizaciones necesitan un diseño previo, por ejemplo el mármol se vende sin necesidad de hacer un diseño previo, solo se corta según las medidas que requiera el cliente)</p> <p>Cuando se presenten Licitaciones se debe diligenciar el formato Revisión de Pliegos y Requisitos del Cliente, donde se realiza un chequeo del cumplimiento a los requisitos y se registraran en el formato, En el que se incluyen los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de la entidad interesada. ➤ Identificación oficial, cuando aplique. ➤ Sede administrativa de la entidad interesada. ➤ Fechas relacionadas con la oferta. ➤ Nombre o identificación del servicio. 	Gerente Comercial y de diseño	<p>Formato de presupuesto o de obra.</p> <p>Formato de cotización.</p> <p>Formato revisión de pliegos y requisitos del cliente.</p>

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Localización. ➤ Cuantía o valor del servicio (Presupuesto Oficial). ➤ Especificaciones aplicables. ➤ Documentos de la oferta. ➤ Cuantía de la Póliza de seriedad de la oferta ➤ Capacidad mínima de contratación requerida. ➤ Experiencia Requerida (General y Específica). 		
5	Verificar si el cliente se encuentra habilitado para la venta.	Posteriormente Se debe verificar con la persona encargada de cartera si el cliente se encuentra habilitado para la venta del producto y/o servicio, de lo contrario se le hará saber que sería necesario ponerse a paz y salvo para poder realizar la fabricación del producto o la prestación del servicio.	Gerente comercial y de diseño/ Asistente General	
	Seguimiento de Cotizaciones para	Si pasados 7 días no se tiene respuesta del cliente acerca de la propuesta y diseño entregado, se realiza el seguimiento hasta el momento de conocer su decisión.	Gerente Comercial y de diseño/	Formato Requerimie

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

6	materializar la venta	<p>Cuando la propuesta no fue adjudicada, esta pasa al archivo de cotizaciones enviadas.</p> <p>Una vez el cliente apruebe el diseño y presupuesto entregado, se realice el proceso de materialización de la venta.</p>	Asistente general	ntos visitasa cliente
7	Registro del cliente	<p>Si el cliente accede y se encuentra habilitado para comprar el producto se realizan las siguientes actividades: para los clientes nuevos que no se encuentran en la base de datos de la empresa, se ingresan en esta y se le solicitan los siguientes documentos :</p> <p>para una persona jurídica: RUT Cámara de Comercio Copia de la cedula de ciudadanía representante legal del negocio.</p> <p>Para personas naturales solo se debe solicitar:Nombre completo, Teléfono, dirección, Numero de la identificación, email, esto con el fin de hacer seguimiento a los clientes y mantener un registro de las personas a las cuales se les ha trabajado y que tipo de trabajo de les ha hecho.</p>		Registros de clientes (empresa y persona natural manejado por base de datos)
	Recepción de la orden de compra o	Para efectos de legalizar la venta, se solicita una orden de compra al cliente o en sus efectos una aprobación de cotización y diseño enviado así como un anticipo que varía entre el 50% y 70% del valor total del	Gerente Comercial y de diseño	

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

8	pedido del cliente para inicio de los trabajos	trabajo, Si el cliente envía orden de pedido o de compra en esta deben estar claras todas las descripciones del producto a fabricar (según cotización), el precio y el tiempo de entrega acordado, también se debe clarificar la forma de pago del resto del valor total.	Asistente general	
9	Iniciar proceso de Planificación y producción de los trabajos(ver proceso de planificación y producción)	Luego se pasa el diseño al área de producción para Iniciar proceso de Diseño Final, planificación y producción de los trabajos		
9	Entregar Producto terminado al cliente y Facturar y/o remisionar, Entregar Garantía	Al momento de despachar los productos fabricados por ARKITAL S.A.S se diligencia el formato de remisión con el objetivo de verificar que lo despachado para el cliente cumpla con lo establecido en la orden de producción, y una vez terminada la instalación se verifica que cumpla con todos los requisitos y especificaciones del producto según el diseño establecido previamente, si en ese proceso las piezas sufrieron algún daño, repararlo y una vez se pruebe que los productos están libres de defectos se procede a realizar el acta de entrega donde quede la constancia que el cliente quedo satisfecho con el producto al	Asistente administrativa Gerente Comercial y de diseño	Remisión. Acta de entrega Ficha técnica,

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

		momento de la entrega, adicionalmente se entrega al cliente Ficha Técnica, Factura o Remisión y Garantía del producto fabricado.		Factura. Garantía
10	Realizar seguimientos postventa	<p>Una semana después de haber entregado el producto se procede a efectuar la encuesta de satisfacción a aquellos clientes significativos para la organización donde se mide su grado de satisfacción, esto se reporta en el formato de Encuesta de Satisfacción del cliente.</p> <p>Para alimentar esta información se tiene un Buzón de sugerencias en la recepción para efectos que el cliente exprese sus recomendaciones, quejas o mejoras que considere necesario.</p>	Gerente Comercial y de diseño	Encuesta satisfacción del cliente Registro de reclamos del cliente
11	Acciones Correctivas y/o preventivas	Teniendo en cuenta lo expuesto por los clientes, se toman las medidas necesarias y se realizan Acciones Correctivas o preventivas, para evitar que se vuelvan a presentar esos inconvenientes.	Gerente Comercial y de diseño	Registro de reclamos del cliente

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

6. REGISTROS

Formato requerimientos del cliente y visitas a clientes

Formato toma de medidas

Presupuesto de obra

Cotización

Registros de clientes(base de datos)

Encuesta de Satisfacción.

Revisión de Pliegos y Requisitos del Cliente.

Remisión

Actas de entrega

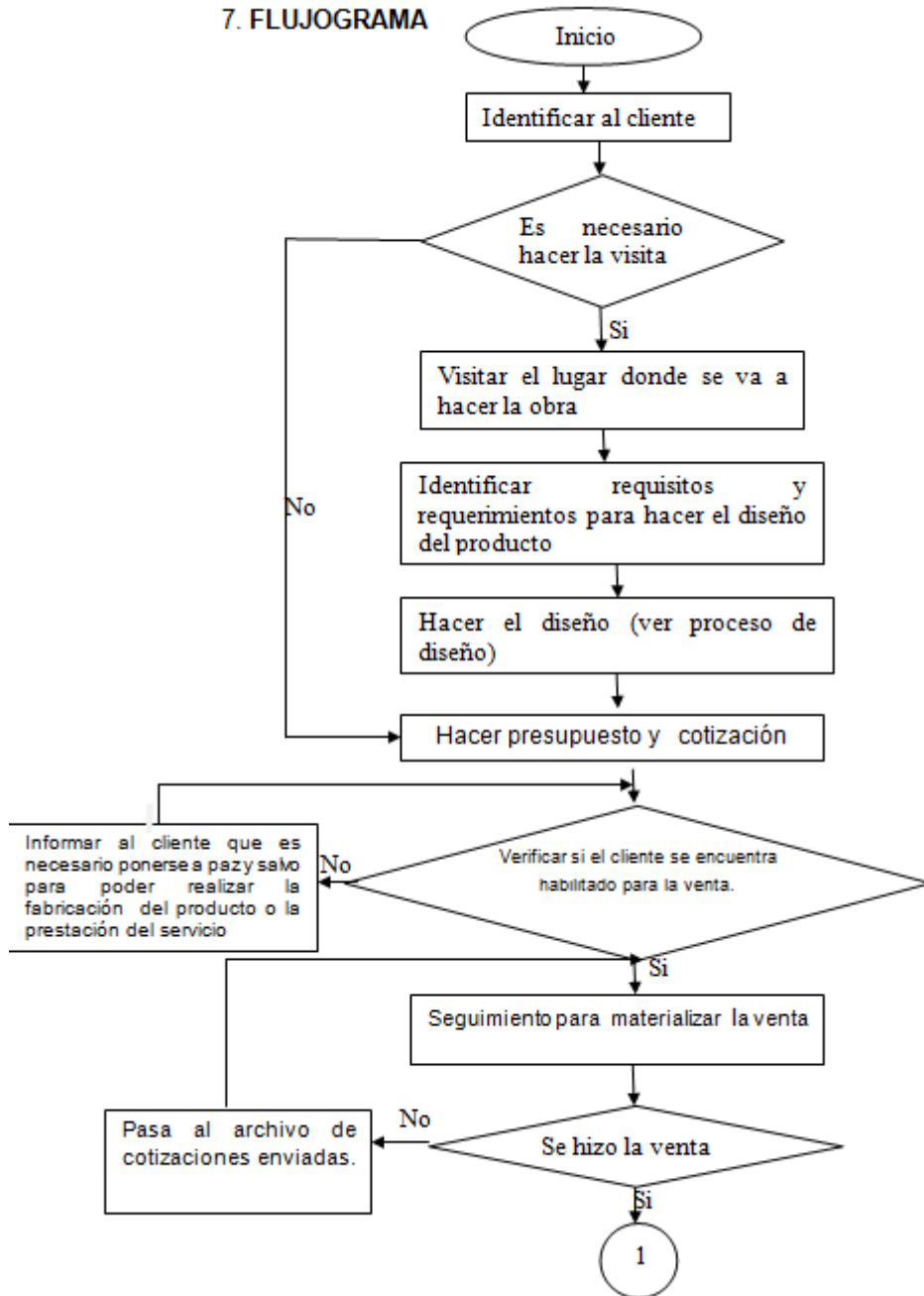
Garantía

Fichas Técnicas.

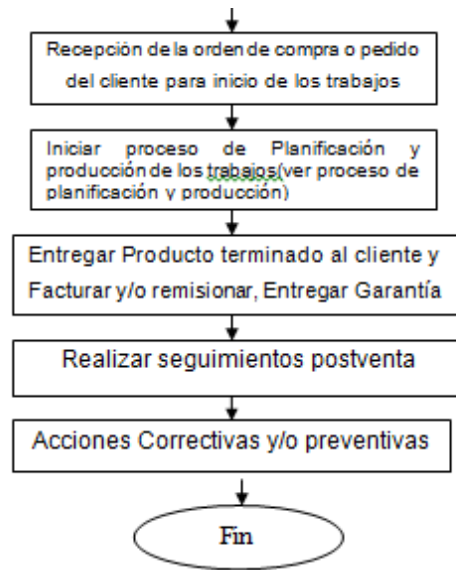
Registro de reclamos del cliente

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011

7. FLUJOGRAMA



ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO	Código: MV-PR-01
		versión: 0
	Mercadeo y Ventas	Fecha de aprobación: 10/10/2011



8. CONTROL DOCUMENTAL

Elaboro	Reviso	Aprobó	Copia Controlada:
			Copia No Controlada:
Versión	Descripción Del Cambio		Fecha
0	Creación del documento		

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	Código: CO-PR-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 15/12/2011

1. OBJETIVO

Suministrar a la empresa materia prima, materiales e insumos que garanticen el correcto desarrollo de las actividades de manera oportuna y segura apoyados en proveedores que son socios de negocios y ambientes económicamente favorables, buscando siempre mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el manejo y manutención de la materia prima, materiales e insumos que ingresan a la empresa para su posterior utilización en las actividades productivas de la misma.

3. RESPONSABLE

Asistente administrativa

4. DEFINICIONES

Almacenamiento: Guardar por tiempo indeterminado

Mantenimiento: se refiere a los trabajos que son necesarios hacer con objeto de proporcionar un servicio de calidad estipulada.

5. PROCEDIMIENTO

En el presente procedimiento se establecerán los controles operacionales a ejecutar para el manejo de la materia prima, insumos y herramientas, los cuales han sido considerados como fundamentales para la realización de las distintas actividades relacionadas con el proceso productivo.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	Código: CO-PR-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 15/12/2011

En ARKITAL S.A.S se compra materia prima a medida que lo solicita la demanda, es decir cuando ya la venta está realizada es que se procede a realizar el producto por tanto la materia prima fundamental (pinturas, madera, aglomerado) se compran en cuanto se entregue el listado de materiales, luego es almacenado por periodos cortos de tiempo y se va entregando a medida que los clientes internos vayan solicitándolos para la realización del producto.

Por otra parte se tiene un stock de la materia prima que más rota y de consumibles (Ver listado de materias primas y consumibles de los cuales se tiene stock).

ITEM	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Ubicación de materiales en almacén	<p>Una vez termine la actividad de verificación de compras en recepción, se inicia la etapa de almacenamiento y/o ubicación de los materiales, productos, herramientas y/o equipos comprados. Cada vez que ingrese algún producto, material, herramienta o equipo al almacén, la asistente administrativo realiza la inspección en recepción de lo comprado, posteriormente ingresa los materiales al inventario según la factura o remisión recibida del proveedor.</p> <p>Por cada material o insumo se lleve un control de inventarios Magnético en el registro "CONTROL DE INVENTARIOS," el cual contiene fórmulas matemáticas que nos informan el estado y saldo de cada material, este control nos dice si se requiere comprar, en caso de manejar un stock.</p>	Asistente administrativa	<p>Inventario de equipos y vehículos</p> <p>Control de inventarios</p>
2. Solicitud de materiales	Posteriormente a medida que se valla necesitando la materia prima e insumos, el supervisor de calidad y producción los solicitara diligenciando el	Supervisor de producción y calidad	Requerimiento interno de

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	Código: CO-PR-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 15/12/2011

internos	<p>formato “Requerimiento interno de producción y salida de almacén” en el cual se dará una descripción del material que se va a necesitar para el desarrollo de las actividades productivas de todos los proyectos ejecutados en ese momento por la empresa.</p>		producción y salida de almacén
3. Salida de materiales	<p>La persona responsable del almacén recibe el Requerimiento interno de producción y salida de almacén y lo compara con el listado de materiales de cada proyecto, en caso de que se le este solicitando un material que no se encuentre o sobrepase las cantidades especificadas en el listado, se pedirá autorización para la entrega o la compra del mismo. Luego se le dará salida a los materiales diligenciando el formato “Requerimiento interno de producción y salida de almacén”</p> <p>Nota: Si se solicita un material que no se encuentre en el listado, en la columna observaciones del formato “Requerimiento interno de producción y salida de almacén”</p> <p>Se consignara la firma de la persona que autoriza la entrega o compra del adicional.</p> <p>Solo pueden dar esta autorización el gerente, gerente comercial y de diseño o el supervisor de producción y calidad.</p>	Asistente administrativa	<p>Requerimiento interno de producción y salida de almacén</p> <p>Control de inventarios</p>
4. Salida de herramientas o equipos	<p>Para el préstamo de herramientas y equipos se diligenciará el formato “préstamo de herramientas y equipos” además se actualizará el inventario de herramientas y equipos.</p>	Asistente administrativo	Préstamo de herramientas y equipos

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	Código: CO-PR-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 15/12/2011

			Inventario de herramienta y equipos.
--	--	--	--------------------------------------

5.1 Controles a Ejecutar Manejo de sustancias químicas

- a. Toda sustancia química que ingrese a nuestras instalaciones debe estar rotulada, en caso que no tenga rotulo, internamente se diseñara según modelo establecido.
- b. Toda sustancia química que ingrese a nuestras instalaciones debe poseer su hoja de seguridad (MSDS), la cual contiene la información necesaria para su uso y manejo adecuado tanto a nivel de salud y seguridad industrial como a nivel ambiental. Para ello La asistente administrativa debe solicitarla al proveedor de la sustancia o producto y entregar al usuario del mismo. El coordinador de calidad en coordinación con la asistente administrativa son los responsables de brindar charla al usuario de los productos químicos referente al uso de las hojas de seguridad.
- c. Para la ubicación en almacén de sustancias químicas, estas deben estar situadas en el área establecida, la cual está identificada como: **Area de sustancias químicas,** esta actividad es responsabilidad del Asistente administrativa.
Estas sustancias químicas: aceites, combustibles, pinturas, las cuales se deben confinar de manera que se pueda evitar cualquier derrame que en sus efectos cause daño o contaminación ambiental.
- d. Con el fin de atender cualquier incidente que ocurra por derrame o fugas de combustibles, aceites u otro producto químico, se tiene en almacén un Kit de derrames el cual contiene lo siguientes: Envase plástico de 5 galones, wiper, pala, saco de arena y/o aserrín.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	Código: CO-PR-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 15/12/2011

5.2 Manejo de Stock.

La asistente administrativa realiza un listado de consumibles que mayor rotación representen para las actividades de la empresa, en este listado se registran las cantidades mínimas que se requieran tener de cada insumo, es decir se debe tener un colchón mínimo que le asegure a la empresa no parar la producción por ausencia de materiales.

Por cada proyecto se tendrá un mínimo de materiales y herramientas en stock que dependen de la planificación que se haya realizado. Este control se registra en el formato listado de materiales, el cual pertenece a las cantidades de materiales a utilizar por proyecto

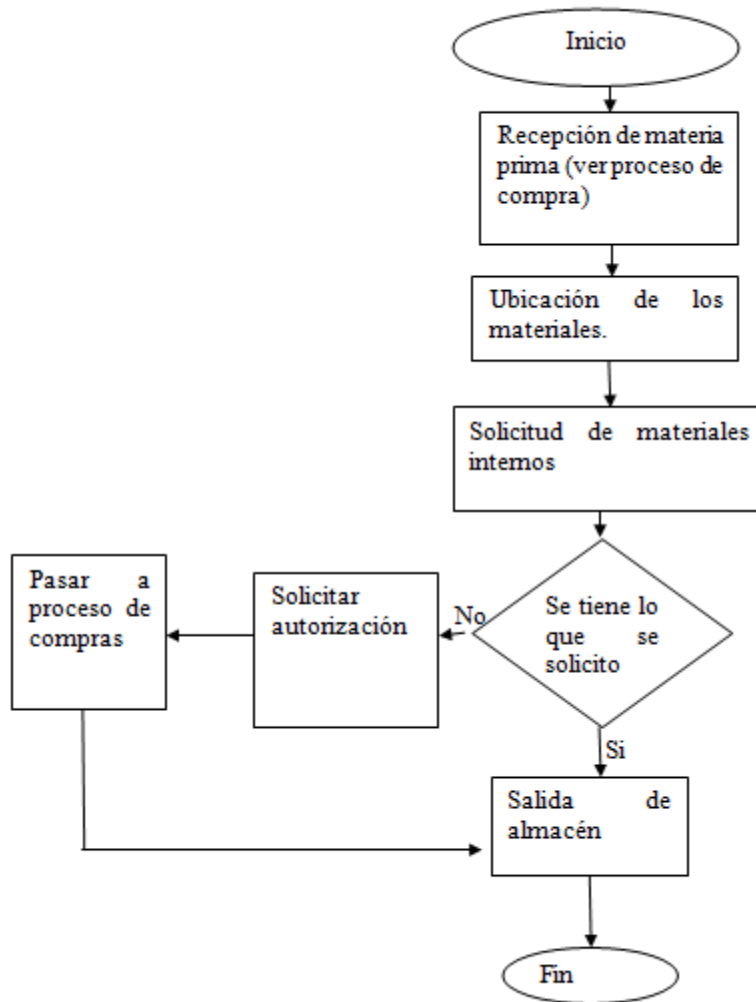
6. FORMATOS

Control de inventarios ó Kardex

Requerimiento interno de producción y salida de almacén

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	Código: CO-PR-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 15/12/2011

7. FLUJO GRAMA



ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE ALMACEN	Código: CO-PR-02
		Versión: 2
		Fecha de aprobación: 15/12/2011

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha
0	Elaboración del documento	29/10/2011
1	Cambio en las actividades del proceso de solicitud de materiales internos	19/11/2011
2	Cambio en las actividades cuando se solicitan adicionales	15/12/2011

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Copia controlada:
Elimar Rocha Simancas	Radaguilopez	Radaguilopez	Copia no controlada:

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

1. OBJETIVO

Suministrar los materiales, insumos, servicios, contratistas, necesarios para la realización de todas las actividades de la empresa.

2. ALCANCE

El alcance del procedimiento aplica a todas las compras que afecten la calidad de los productos fabricados por **ARKITAL S.A.S.**

3. RESPONSABLE

Asistente administrativo

4. GLOSARIO

- **Compra:** Adquirir algo mediante el intercambio de su valor en dinero.
- **Insumo:** producto ya terminado que se puede utilizar para la fabricación de un producto terminado más complejo
- **Materia primas:** materiales extraídos de la naturaleza y que se transforman para elaborar bienes de consumo
- **Proveedor:** Persona o sociedad que suministra la materia prima utilizada para producir los bienes o servicios necesarios para una actividad
- **Servicios:** Bien intangible.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

5. PROCEDIMIENTO

5.1 Procedimiento para compras de materias primas e insumos

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

ITEM	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FORMATO
1. Solicitud de materiales o servicios	Para la compra de materias primas e insumo, la persona encargada del proceso de diseño y desarrollo identifica las necesidades de materiales para iniciar la producción y la entrega diligenciado el formato "listado de materiales", el cual contiene las especificaciones de los materiales, la obra y el producto para el cual se va a utilizar. Si la petición se genera por la identificación de un adicional en el "Requerimiento interno de producción y salida de almacén", se pedirá autorización para iniciar el proceso.	Gerente comercial y de diseño/ Supervisor de producción y calidad	Listado de materiales Requerimiento interno de producción y salida de almacén
2. Consultar existencia en almacén (ver procedimiento de almacén)	Una vez recibido el listado de materiales o el Requerimiento interno de producción y salida de almacén, la asistente administrativa procede a verificar stock de lo requerido en almacén si no se encuentra lo solicitado se inicia el proceso de gestión de compras.	Asistente Administrativa	Control de inventarios
4. Evaluación, reevaluación y selección de proveedores (elegir los mejores)	Se realiza selección de los posibles proveedores según listado de proveedores aceptables. Ver instructivo para selección y evaluar proveedores.	Asistente Administrativo	Listado de proveedores Aceptables
5. Solicitud y selección de cotizaciones	Una vez se tengan seleccionados los proveedores se les solicitan las cotizaciones de lo que se requiere	Asistente Administrativo	Comparación de

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

			cotizaciones
6. Recepción y análisis de cotizaciones	Se reciben las cotizaciones y se selecciona la que mejor se ajuste a las necesidades de la empresa, teniendo en cuenta: precios, cantidades, especificaciones, tiempo de entrega y documentación solicitada.	Asistente Administrativo	Comparación de cotizaciones
7. Negociación	Una vez se seleccionen los proveedores, la asistente administrativa prosigue a negociar con ellos tiempos de entregas, descuentos, formas de pago. etc.	Asistente Administrativo	
9. Emitir orden de compra y enviar	<p>El Responsable de compras procede a diligenciar la orden a través del formato "Orden de Compra", la cual es enviada al proveedor por fax, email o personalmente.</p> <p>Si el monto de La orden de compra para un mismo proveedor es superior a: \$250.000 m/c, Se pide autorización verbal de gerencia para ser aprobada, de lo contrario se puede autorizar directamente.</p> <p>Para las Órdenes de Compra se deben imprimir original y copia, las cuales se distribuyen de la siguiente manera:</p> <p>3. Proveedor.</p>	Asistente Administrativo	Orden de compra

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

	4. Consecutivo general de la empresa		
10. Seguimiento orden de compra	Después que la orden de compras es enviada al proveedor, la asistente administrativa hace seguimiento de las mismas hasta el cierre respectivo, el cual se registra en el formato "seguimiento a órdenes de compras".	Asistente Administrativo	Seguimiento ordenes de compras
11. Recepción de mercancía	Posteriormente para la recepción de la compra, La asistente administrativa, recibe los materiales y realiza la inspección del producto tomando como base la remisión o factura suministrada por el proveedor y la orden de compra, esta verificación se registra dentro del mismo formato de la orden de compra, durante esta verificación, se tiene en cuenta los siguientes criterios: cantidades, especificaciones, tiempo de entrega, precio y documentación necesaria (en caso que aplique: garantías, certificados de calidad, fichas técnicas). En caso de que lo establecido en la orden de compra no coincida con lo	Asistente administrativo.	Orden de Compra.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

	recibido se generara una nota crédito al proveedor y se dejara la constancia por escrito del incumplimiento en el mismo.		
12. Almacenamiento	Posteriormente la Asistente administrativa ingresa los productos comprados al inventario de almacén para control de entrada, de igual manera alimenta el control de órdenes de compra, el cual servirá para realizar los respectivos seguimientos y cierre a cada orden de compra emitida; este control se realiza para efectos de realizar semestralmente la reevaluación de proveedores.	Asistente administrativo	Control de inventario

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

5.2 Compra de servicios

La compra de servicios es la referida al mantenimiento administrativo de la infraestructura como tal: mantenimiento de aires acondicionados, equipos de cómputo, alquileres, mantenimiento de infraestructura etc. Para este tipo de compras se solicita al personal que lo requiera que diligencie el formato “**Requerimientos administrativos**” y se realizan las etapas 3 al 9 del numeral 4 del presente procedimiento, cuya responsabilidad es la Asistente general.

5.3 Compra de papelería, elementos de aseo y cafetería

Inicia cuando cualquier trabajador de la empresa solicita por medio del formato “**Requerimientos administrativos**”, cualquier elemento referente a papelería, elementos de aseo y cafetería. Para este tipo de compras se realizan las etapas 3 al 9 del numeral 4 del presente procedimiento, cuya responsabilidad es la Asistente general.

5.4 Compra por caja menor

Para efectos de compra por caja menor, se establece que el monto máximo será de Cien mil pesos(\$ 100.000 M/CTE) para un mismo proveedor y no será necesario hacer evaluación del proveedor ni orden de compra ya que estas son compras menores. Estas compras están a cargo de la asistente general.

5.5 Manejo de las facturas

Después de dar el visto bueno en la inspección de mercancía según lo remisionado y facturado, se ingresan las cantidades facturadas al control de inventarios para actualizarlo.

Posteriormente son llevadas junto con la orden de compra y notas créditos a contabilidad, para causación y finalmente realizar el pago por tesorería según lo establecido en la negociación. Al entregar una factura a contabilidad se diligenciará el “**Formato entrega de facturas**”.

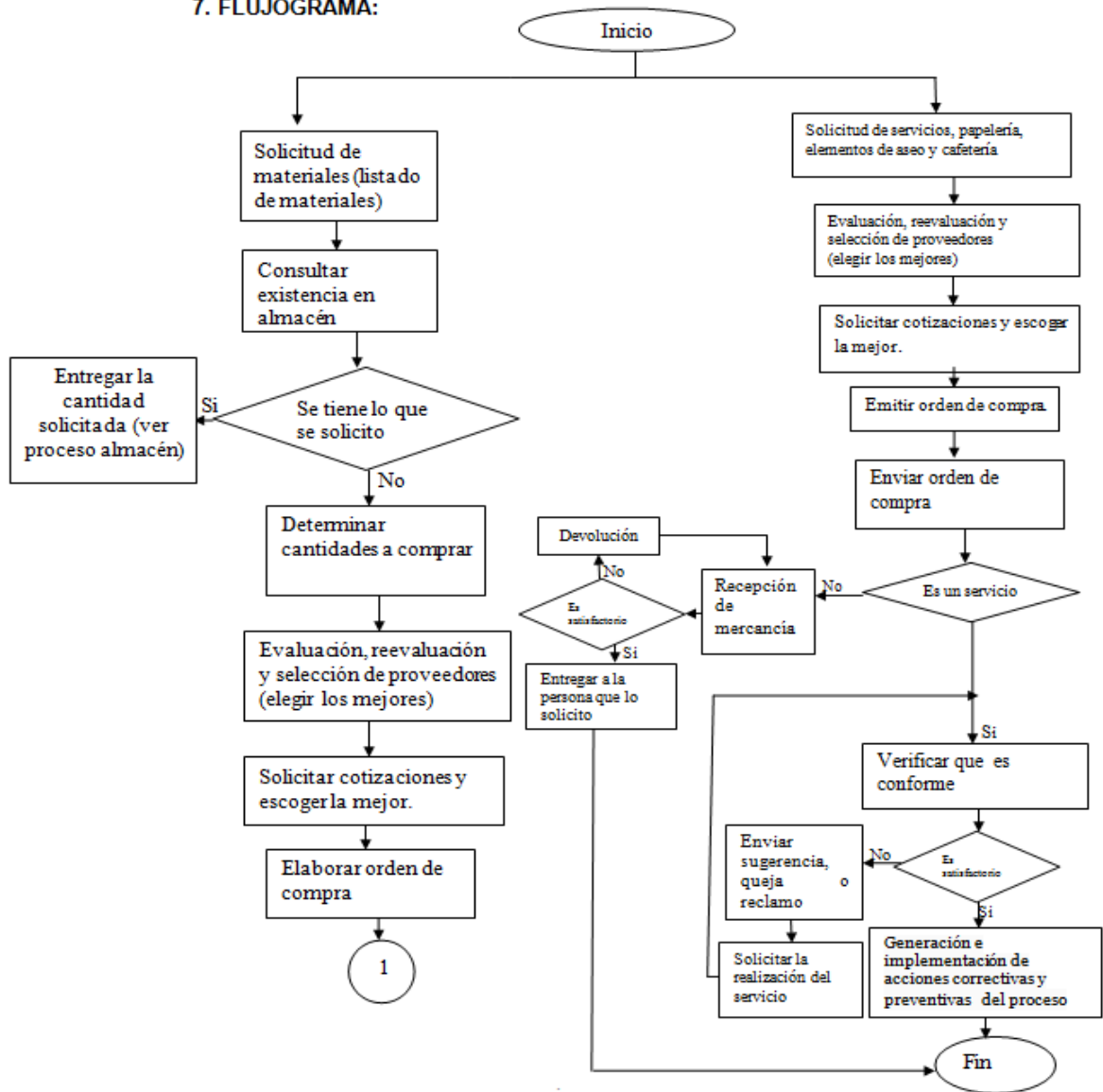
ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

6. REGISTROS

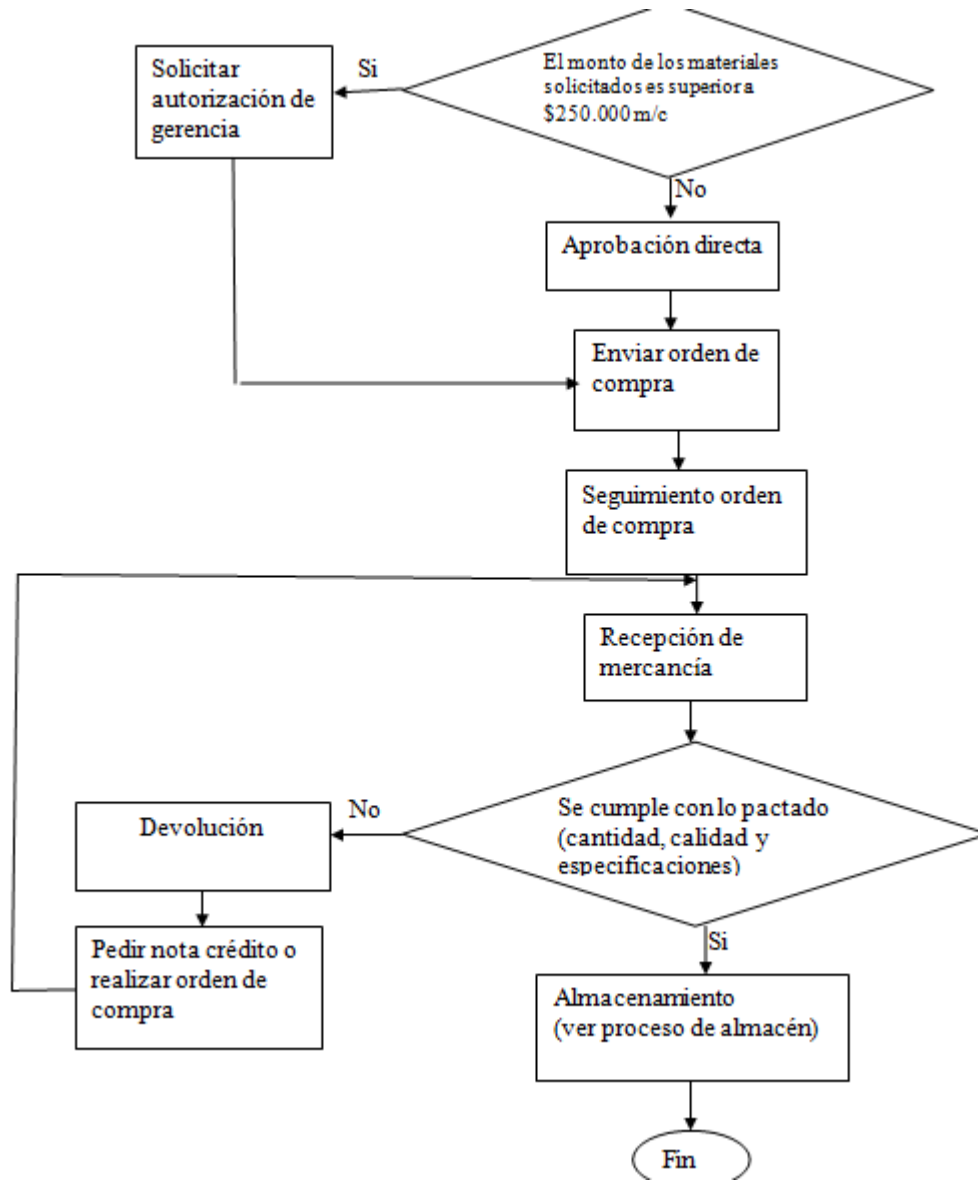
- Requerimiento interno de producción y salida de almacén
- Requerimientos administrativos
- Listado de proveedores
- Comparación de cotizaciones
- Orden de Compra.
- seguimiento de órdenes de compra.
- Entrega de facturas

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

7. FLUJOGRAMA:



ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011



ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA	CÓDIGO: CO-PR-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/12/2011

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha del cambio
0	Creación del documento	10/10/2011
1	Cambios en la directriz para autorizar compras	15/12/2011

Elaboro	Reviso	Aprobó	Copia controlada
			Copia no controlada

ANEXO 4. MANUAL DE FUNCIONES

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

1. OBJETIVO:

Describir todos los puestos de trabajo que integran a la organización, las funciones que corresponden a cada puesto, y las capacidades y aptitudes que deben contar las personas que los ocupen.

2. ALCANCE

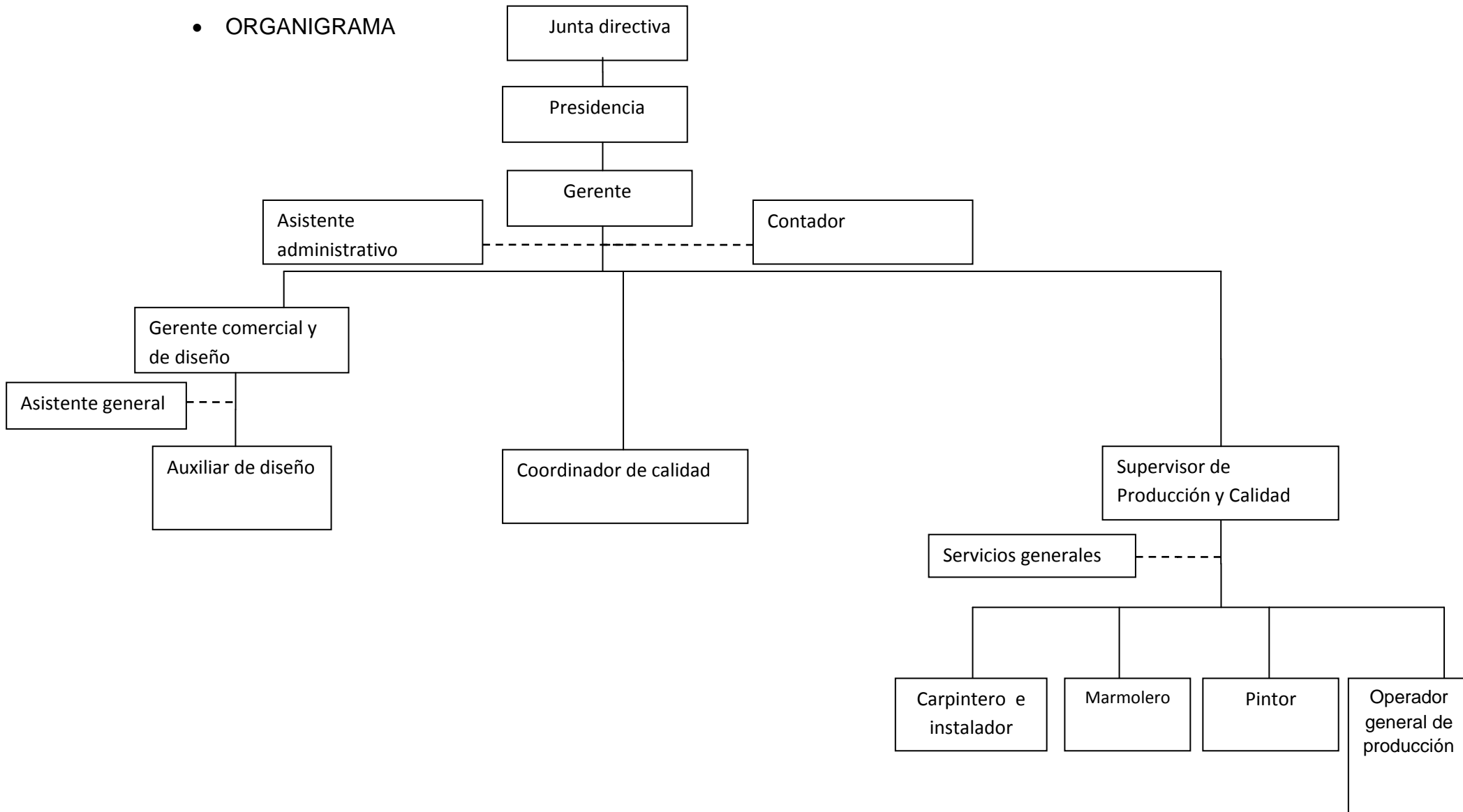
Este documento aplica para la selección y contratación de todos los cargos que hacen parte de la empresa **ARKITAL S.A.S**

3. DEFINICIONES

- **Competencia:** aptitud o capacidad para llevar a cabo una tarea
- **Educación:** El proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la palabra, pues está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes.
- **Experiencia:** enseñanza que se adquiere con la practica
- **Formación:** se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.
- **Habilidad:**es el grado de **competencia** de una persona frente a un objetivo determinado.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

• ORGANIGRAMA



ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

DESCRIPCIÓN DE LOS PERFILES DE LOS CARGOS

AREA: Administrativo

CARGO: Gerente general

JEFE INMEDIATO: Presidente

MISION DEL CARGO:

Planear, dirigir, organizar, controlar y coordinar todas las actividades relacionadas con el manejo y proyección de la empresa de acuerdo con las consideraciones de presidencia o la junta directiva, además programar, dirigir y coordinar todas las actividades productivas necesarias para la creación de los productos comercializados por la empresa. Asegurando los estándares de calidad exigidos por los clientes y administrando de manera eficiente y eficaz todos los recursos humanos y materiales suministrados por la empresa para el logro de metas y objetivos de producción.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- 1) Formular, dirigir, evaluar y controlar todo lo relacionado con la fijación de estrategias generales, tanto del área administrativa, operativa y financiera para alcanzar objetivos y metas.
- 2) Autorizar las compras
- 3) Velar que se conozca por todos los niveles de la organización las políticas y direccionamiento estratégico (misión visión objetivos metas etc.)
- 4) Dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos impuestos por la junta directiva requeridos para el desarrollo armónico de la empresa.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

- 5) Velar por mantener un buen clima organizacional, entre los empleados de la empresa.
- 6) Vigilar por un buen desempeño de los empleados.
- 7) Dictar, cumplir y hacer cumplir los reglamentos interno, los requisitos legales aplicables y normas elaboradas para el buen funcionamiento de la empresa.
- 8) Gestionar el uso de recurso en todas las áreas de la organización, para optimizar la eficiencia de la empresa.
- 9) Autorizar los arreglos locativos.
- 10) Compromiso en la mejora continúa de los procesos de que se manejan en la empresa.
- 11) Manejo financiero (tesorería) :
 - Pagos a proveedores y personal.
 - Recaudos
 - Realizar depósitos bancarios
 - Dar y recibir dinero en cualquier cantidad, para alcanzar los objetivos misionales de la empresa
- 12) Junto con gerencia comercial elaborar y revisar pronósticos de ventas
- 13) Junto con gerencia comercial elaborar la planificación de la producción.
- 14) Realizar Revisión gerencial del Sistema de Gestión de Calidad.
- 15) Realizar seguimiento a la gestión de la gerencia comercial
- 16) DarVoBo a la gestión y control de cotizaciones y presupuestos presentados por gerencia comercial
- 17) Cumplir con lo establecido en el reglamento interno de trabajo
- 18) Evaluar al personal operativo y administrativo

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

REQUISITOS

Educación	Experiencia
Ingeniero industrial, administrador de empresas o áreas afines	2 años
Formación	Informática (manejo de office avanzado), diseño en software de diseño(autocad), manejo de software controlador de base de datos
Habilidades	Liderazgo, trabajo en equipo, emprendedor, servicial, capacidad para la toma de decisiones y negociación, Eficiente administración del tiempo

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

AREA: Administrativa

CARGO: Contador

JEFE INMEDIATO: Gerencia general

MISION DEL CARGO:

Mantener actualizada la contabilidad de la empresa para la toma de decisiones a nivel gerencial, y cumplir con el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- 1) Digitar la información contable de la empresa, cumpliendo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas
- 2) Digitación de comprobantes de ingreso y de egreso
- 3) Causación de cuentas por pagar
- 4) Registrar las notas crédito y débito de los proveedores y clientes
- 5) Verificar el registro adecuado de las compras de inventario y que estas coincidas con las ordenes de compras emitidas
- 6) Emitir informes de cuentas por pagar y cuentas por cobrar cuando la administración lo requiera
- 7) Realizar Conciliaciones bancarias
- 8) Elaborar y liquidar la nomina del personal fijo
- 9) Elaborar planillas de retención de impuesto (rete fuente, IVA, declaración de renta, información exógena, etc.)
- 10) Archivar las facturas
- 11) Brindar Asesoría financiera y tributaria
- 12) Elaborar y revisar instructivos , procedimientos y toda la documentación necesaria que involucren a contabilidad
- 13) Elaborar Estados financiero y cierres contables los 10 primeros días de cada mes y entregar a gerencia

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

- 14) Mantener la contabilidad al día (entregar informes en tiempo real)
- 15) Cumplir con lo establecido en el reglamento interno de trabajo
- 16) Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía
- 17) Mantener en perfecto estado los equipos y elementos que se le suministren para la realización de su trabajo.
- 18) Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización

REQUISITOS

Educación	Experiencia
Contador público con tarjeta profesional	Mínimo 1 año
Contador público recién graduado	Superior a 2 años
Formación	Conocimiento de office avanzado Manejar el software contable de la empresa, aritmética simple , principios contables, procesamiento electrónico de datos, manejo en contabilidad de costos
Habilidades	Análisis e interpretación de datos, buena expresión, Seguir instrucciones orales y escritas, Comunicarse en forma efectiva tanto de manera oral como escrita, Efectuar cálculos con rapidez y precisión, liderazgo, capacidad para resolver problemas, trabajar bajo presión, servicial.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

AREA: Administrativa

CARGO: Gerencia comercial y de diseño

JEFE INMEDIATO: Gerencia general

MISION DEL CARGO:

Planear, dirigir y garantizar la satisfacción en el diseño del producto según los requerimientos de los clientes. Además planear y direccionar de manera estratégica el posicionamiento de la empresa en el mercado, informándose constantemente sobre las tendencias de mercadeo y ventas, análisis de la competencia, y lograr que los productos y servicios de diseño que presta la empresa sean de buena calidad y aceptación.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- 1) Realizar Visitas a clientes externos.
- 2) Tomar el pedido, identificar requerimientos del cliente, de acuerdo con las especificaciones técnicas y realizar el diseño en borrador.
- 3) Recepción de la orden de compra del cliente
- 4) Realizar presupuestos y cotizaciones a clientes de acuerdo con sus necesidades.
- 5) Realizar la Recuperación de carteras (cobros a clientes)
- 6) Entregar presupuestos a gerencia.
- 7) Entregar cotizaciones a clientes
- 8) Presentar informes a la gerencia referente a la gestión comercial
- 9) Entregar de manera detallada al auxiliar de diseño los bocetos de los requerimientos de los clientes en borrador, y verificar que cumplan con lo solicitado por el mismo.
- 10)asegurar la realización y entrega de facturas a clientes

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

- 11) hacer seguimiento de manera periódica a las cotizaciones archivadas donde no se realizó la venta
- 12) Junto con gerencia elaborar y revisar pronóstico de ventas
- 13) Junto con gerencia elaborar la programación de cada proyecto
- 14) Gestionar junto con gerencia la contratación de mano de obra
- 15) Suministrar la información requerida para fabricación de productos (Especificaciones y cantidad de materia prima, insumos, accesorios, Mano de obra y Tiempos de entrega)
- 16) Hacer revisión y verificación de los planos antes de pasar a producción y documentarlo en su respectivo formato
- 17) Mantener actualizado el control de planos y diseños por cliente, y documentarlo en el respectivo formato.
- 18) Cumplir con lo establecido en el reglamento interno de trabajo
- 19) Mantener en orden los equipos y el sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- 20) Mantener en perfecto estado los equipos y elementos que se le suministren para la realización de su trabajo.

Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización

REQUISITOS

Educación	Experiencia
Profesional en arquitectura o diseño de interiores	6 meses en ventas, servicio al cliente o en cargos similares
Técnico o tecnólogo en carreras afines a la arquitectura o estudiantes de últimos semestres	1 en ventas, servicio al cliente o en cargos similares
Formación	Informática(office básico) , Mercadeo y ventas, Dibujo técnico, Conocimientos básicos en software

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

	de diseño
Habilidades	Habilidad de escucha , resistencia física, creatividad para poder plasmar en un diseño lo que el cliente quiere, Habilidad en el manejo de conflictos y negociaciones, Facilidad de expresión verbal y escrita, Eficiente administración del tiempo, trabajar bajo presión, manejo de personal contratista, manejo de fuerza de ventas, trabajo en equipo

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

AREA: Administrativa

CARGO: Asistente general

JEFE INMEDIATO: Gerencia comercial y de diseño

MISION DEL CARGO:Asistir, ayudar y facilitar con su conocimiento, destrezas, habilidades y valores al lugar donde trabaja para lograr los objetivos y alcanzar las metas del mismo. Además excelente manejo de la presentación delante de los clientes teniendo siempre en cuenta q estos son el eje fundamental de la empresa.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- 1) Realizar toda la gestión de selección y contratación del personal de acuerdo con la normativa legal vigente
- 2) Asegurarse de la realización de evaluaciones de desempeño.
- 3) Gestionar formaciones, capacitaciones y entrenamientos para trabajadores.
- 4) Mantener archivos y manejo de documentos de la gestión de recurso humano
- 5) Controlar y ubicar la correspondencia
- 6) Coordinar y atender inquietudes, quejas, reclamos y cotizaciones u otros por parte de los clientes.
- 7) Controlar el archivo del proceso de gestión comercial:
Cotizaciones, garantías, actas de entrega etc.
- 8) Apoyar a la gerencia comercial en la liquidación de nomina del personal contratista.
- 9) Asistir al gerente comercial en la venta de productos y/o servicios.
- 10) Atender llamadas telefónicas, correos electrónicos, conmutador y direccionarlas según sea el caso.
- 11)apoyar las entregas y despachos a clientes

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

- 12) Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización
- 13) Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía
- 14) Mantener en perfecto estado los equipos y elementos que se le suministren para la realización de su trabajo
- 15) Cumplir con lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

REQUISITOS

Educación	Experiencia
Estudiante de últimos semestre de tecnología en áreas afines a la administración de empresas o la ingeniería industrial	Superior a 1 año
Estudiante de últimos semestre o recién egresados de ingeniería industrial, administrador de empresas o áreas a fines	0 – 6 meses
Formación	Informática (manejo herramientas office intermedio) Mercadeo y ventas Servicio al cliente
Habilidades	Facilidad de expresión oral y escrita, amable, capacidad para analizar y sistematizar información, seguir instrucciones oral y escrita, liderazgo, Excelentes relaciones interpersonales Eficiente administración del tiempo.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

AREA: Producción

CARGO: Asistente administrativa

JEFE INMEDIATO: Gerencia general

MISION DEL CARGO:

Atender todos los requerimiento del área de producción, en cuanto a suministro de materias primas, recibéndolos , clasificándolos, codificándolos, despacharlos e inventariándolos para garantizar la consecución de metas y objetivos de producción. Gestionar proceso de compras de la empresa.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- 1) Responsable de los despachos de los productos terminados y la elaboración y archivo de remisiones.
- 2) Gestionar y coordinar la contratación de los fletes, acordando con el proveedor de compras y producto terminado los tiempos de entrega y condiciones de pago.
- 3) Gestionar el proceso de selección y contratación de proveedores de servicios.
- 4) Recibir y gestionar los requerimientos de materiales, materia prima e insumos necesarios para la realización de las actividades productivas y administrativas.
- 5) Recepción de materias primas, teniendo en cuenta la verificación de materiales (calidad, cantidad, y especificaciones, tiempos de entrega), diligenciando el respectivo formato
- 6) Llevar el control y registros de los materiales que entran y salen del almacén (control de inventario)
- 7) Realizar inventarios mensualmente

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

- 8) Mantenimiento y control de inventarios.
- 9) Reportar al gerente cualquier anomalía que se presente con los materiales que ingresen a la empresa durante el proceso de recepción por compras, para la toma de decisión antes de la recepción o devolución del mismo.
- 10) Gestionar el proceso de compra de materias primas e insumos de la empresa. (evaluación, revaluación y selección de proveedores, cotizaciones con proveedores, Seguimiento y elaboración de órdenes de compra).
- 11) Control de herramientas (entrada y salida).
- 12) Reportar el estado de las herramientas.
- 13) Mantener limpia y ordenada su área de trabajo.
- 14) Mantener en buen estado los elementos asignados para el cumplimiento de sus actividades.
- 15) Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- 16) Cumplir con lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

REQUISITOS

Educación	Experiencia
Estudiante de últimos semestre de tecnología en áreas afines a la administración de empresas o la ingeniería industrial	Superior a 1 año
Estudiante de últimos semestre o recién egresados de ingeniería industrial, administrador de empresas o áreas a fines	0 – 6 meses
Formación	Manejo office professional (Excel, p.point, Word, acces)
Habilidades	Planificador metódico y ordenado, relaciones interpersonales, capacidad de análisis y síntesis, disponibilidad hacia el servicio a los demás, proactivo, eficiente manejo del tiempo, facilidad de expresión oral y escrita

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

AREA: Producción

CARGO: Auxiliar de Diseño

JEFE INMEDIATO: Gerencia comercial y de diseño

MISION DEL CARGO:

Realizar por medio virtual los diseños propuestos por el cliente y planos para producción a fin de garantizar la satisfacción del mismo.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 1) Elaborar y presentar diseños en software, según sean las indicaciones del gerente comercial.
- 2) Elaborar los planos de diseño con especificaciones de los productos en formato computarizado 2D y 3D y diligenciar el respectivo formato
- 3) Mantener en perfecto estado todos los elementos que se le suministren para la realización de su trabajo
- 4) Mantener limpia y ordenada la zona de trabajo
- 5) Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización
- 6) Apoyar al gerente comercial en la rectificación de medidas
- 7) Cumplir con lo establecido en el reglamento interno de trabajo

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

REQUISITOS

Educación	Experiencia
Arquitecto, diseñador grafico o áreas afines	0 – 6 meses
Estudiante de últimos semestre de arquitectura, dibujante grafico o áreas a fines	Superior a 6 meses
Formación	Software de diseño en 3D Uso de herramientas básicas de informática.
Habilidades	Disponibilidad para el trabajo en equipo, eficiente uso del tiempo, Metódico, ordenado, enfocado a la tarea, amable, capacidad para trabajar bajo presión, proactivo, capacidad para seguir instrucciones orales y escritas

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

AREA: Administrativa

CARGO: Coordinador de calidad

JEFE INMEDIATO: Gerente

MISION DEL CARGO:

Coordinar de manera eficiente y eficaz los aspectos administrativos y de control de la empresa de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la implementación y posterior mantenimiento del SGC, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes e incentivar un proceso de mejora continua en todas las áreas de la organización.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 1) Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- 2) Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía
- 3) Mantener en perfecto estado los equipos y elementos que se le suministren para la realización de su trabajo.
- 4) Capacitar a los empleados suministrándoles información integral acerca del sistema de gestión de calidad
- 5) Velar por el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa
- 6) Controlar la documentación generada de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, antes y después de su aprobación.
- 7) Realizar seguimientos y controles en todas las etapas de implementación del SGC

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

- 8) Estar alerta de los métodos utilizados para el control de las no conformidades, del estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras, además de las quejas, reclamos y sugerencias
- 9) Garantizar el establecimiento, implementación y manutención de los procesos de gestión de calidad de la empresa.
- 10) Mantener motivados y Concientizar a los empleados de todos los niveles acerca de la importancia de implementar y mantener el SGC en la empresa.
- 11) Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- 12) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- 13) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

REQUISITOS

Educación	Experiencia
Profesional en Ingeniería industrial o áreas a fines	0-6 meses
Estudiante de últimos semestres de ingeniería industrial , administración de empresas o áreas afines	Mínimo 1 año
Formación	Uso del paquete office, curso de formación en ISO 9001:2008 o los sistemas integrados de gestión.
Habilidades	Capacidad para trabajar en equipo, liderazgo, eficiente en el uso del tiempo, liderazgo, capacidad de trabajar bajo presión, Disponibilidad hacia el servicio a los demás, facilidad de expresión oral y escrita

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

AREA:Producción

CARGO: Supervisor de Producción y Calidad

JEFE INMEDIATO: Gerente General

MISION DEL CARGO:

Programar, dirigir y controlar el proceso productivo cumpliendo con los requerimientos de Productividad y rendimiento, asegurando los estándares de calidad exigidos y administrando eficientemente los recursos humanos y materiales según los objetivos de la organización. Así Mismo, debe colaborar con el mejoramiento continuo de la infraestructura y de los procesos

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 1) Supervisar que los operarios utilicen los elementos básicos de seguridad en el desarrollo de sus actividades y mantengan limpio y ordenado el área de trabajo.
- 2) Suministrar a gerencia los registros de la producción diaria.
- 3) Apoyar y supervisar el control permanentemente la calidad de los productos elaborados por la empresa en todas las etapas del proceso productivo diligenciando el respectivo formato
- 4) Corregir e informar de manera eficiente deficiencias detectadas en el proceso productivo
- 5) Responsable del embalaje de los productos terminados
- 6) Atender el mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo de maquinarias o equipos utilizados en el área de producción, según lo establecido en el procedimiento.
- 7) Organizar inducciones y capacitaciones para el personal del área de producción.
- 8) Clasificar con ayuda del personal operativo la merma resultante del proceso productivo y supervisar que se les dé el tratamiento adecuado.
- 9) Supervisar el manejo del almacén de materiales re procesables e informar a la gerente de diseño y desarrollo el estado (cantidad de material disponible e especificaciones), diariamente o cada vez que se le solicite.
- 10) Monitorear el avance de los proyectos en el día a día para asegurarse que se entregue en los tiempos pactados con el cliente y diligenciar el respectivo formato.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

- 11) Reportar al gerente comercial y de diseño el progreso de los trabajos productivos
- 12) Supervisar el producto terminado e instalación del mismo (Cada vez que solicite), con el fin de verificar si cumple con los estándares establecidos por los clientes.
- 13) Supervisar que se cumpla con lo estipulado en los planes de calidad.
- 14) Mantener comunicación abierta en las diferentes áreas de trabajo, propiciando un clima organizacional adecuado entre los empleados
- 15) Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización
- 16) Mantener en perfecto estado los equipos y elementos que se le suministren para la realización de su trabajo
- 17) Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

REQUISITOS

Educación	Experiencia
Técnico o Tecnólogo en áreas afines	1 año en cargos similares
Formación	Conocimientos en Producción de productos elaborados en madera y/o piedras naturales
Habilidades	Iniciativa e innovación. Habilidad de comunicación (negociación, persuasión y empatía). Capacidad de análisis y toma de decisión.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

AREA: Administrativa y producción

CARGO: Servicios generales

JEFE INMEDIATO: Supervisor de calidad y produccion

MISION DEL CARGO:

Asegurar de mantener un ambiente limpio y seguro para las personas que trabajan en la empresa.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 1) Atender al personal de la empresa
- 2) Mantener aseada las instalaciones de la empresa
- 3) Vigilancia de la empresa (abrir la puerta, estar pendiente de las personas que ingresan a la empresa, verificar los elementos que ingresan y salen a la empresa etc.)
- 4) Verificar que el personal que ingrese al área productiva use los elementos de seguridad e informar cualquier anomalía.
- 5) Registrar las paces de materiales y herramientas
- 6) Estar al pendiente de la infraestructura de la organización e informar cualquier anomalía
- 7) Verificar que los insumos, materia prima, herramientas, productos que entran y salen de la empresa son autorizados.
- 8) Mantener en perfecto estado los elementos entregados para la realización de sus actividades.
- 9) Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización
- 10)Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía
- 11)Cumplir con lo establecido en el reglamento interno de trabajo

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

REQUISITOS

Educación	Experiencia
secundaria	0-1 año
Primaria	Mayor 1 año
Formación	Conocimiento de materiales, métodos y periodicidad de tareas de limpieza y Vigilancia.
Habilidades	Servicial, capacidad para trabajar en equipo, excelente comunicación oral, disponibilidad hacia el servicio de los demás, buen estado físico, receptivo y ordenado

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

AREA: Producción

CARGO: Carpinteros e instaladores

JEFE INMEDIATO: Supervisor de Producción y Calidad

MISION DEL CARGO:

Elaboración de muebles hechos en madera según sean las especificaciones de los clientes.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 1) Solicitar material e insumos al asistente general según sean los requerimientos de producción
- 2) Cortar, cepillar ensamblar, o entamborar la madera según sean las indicaciones impuestas por el gerente
- 3) Revisar que el material (materia prima, producto en proceso, insumos y maquinaria) que se le entregue por parte de su proveedor interno se encuentre en perfecto estado y cumplan con los requerimientos de producción.
- 4) Mantener y cuidar toda la maquinaria e insumos que se le den para el cumplimiento de sus actividades.
- 5) Uso de los elementos de seguridad para el desarrollo de sus actividades
- 6) Mantener limpia y ordenada su zona de trabajo
- 7) Hacer buen uso de los insumos, dados para la realización de sus labores
- 8) Informar de cualquier anomalía e inconveniente que se le presente en su zona de trabajo.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

REQUISITOS

Educación	Experiencia
Técnicos en carpintería o cursos de carpintería	6 meses a 1 años
secundaria	2 años
Primaria	Mas de 3 años
Formación	Corte, cepillado, ensamblado, entaborado, enchapado rutiado de madera e instalación de muebles (la experiencia igual o superior a 1 año convalida esta formación).
Habilidades	Capacidad para trabajar en equipo, eficiente en el uso del tiempo, capacidad de trabajar bajo presión, Disponibilidad hacia el servicio a los demás, Metódico, ordenado, enfocado a la tarea, responsable.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

AREA: Producción

CARGO: Marmoleros

JEFE INMEDIATO:Supervisor de Producción y Calidad

MISION DEL CARGO:

Elaboración de piezas en mármol o piedras naturales según sean los requisitos del cliente.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 1) Solicitar materia prima e insumos al asistente general, según sean los requerimientos de producción.
- 2) Mantener y cuidar toda la maquinaria e insumos que se le suministren para el cumplimiento de sus actividades.
- 3) Revisar que el material (materia prima, producto en proceso, insumos y maquinaria) que se le entregue por parte de su proveedor interno se encuentre en perfecto estado y cumplan con los requerimientos de producción.
- 4) Uso de los elementos de seguridad para el desarrollo de sus actividades
- 5) Mantener limpia y ordenada su zona de trabajo
- 6) Hacer buen uso de los insumos, dados para la realización de sus labores
- 7) Cortar, pegar pulir el mármol siguiendo las especificaciones de diseño según sean las necesidades de los clientes.
- 8) Informar de cualquier anomalía e inconveniente que se le presente en su zona de trabajo.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

REQUISITOS

Educación	Experiencia
Técnicos o tecnólogos	1 años
secundaria	4 años
Primaria	Mas de 5 años
Formación	Elaboración(cortar, pegar y pulir) el mármol (la experiencia igual o superior a 1 año convalida esta formación)
Habilidades	Capacidad para trabajar en equipo, eficiente en el uso del tiempo, capacidad de trabajar bajo presión, Disponibilidad hacia el servicio a los demás, Metódico, ordenado, enfocado a la tarea, responsables

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

AREA: Producción

CARGO: Pintores

JEFE INMEDIATO: Supervisor de Producción y Calidad

MISION DEL CARGO:

Pintar la madera, o el producto en proceso, según sean las especificaciones exigidas por el cliente, utilizando las técnicas correspondientes para garantizar el perfecto acabado de las mismas.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 1) Solicitar material al almacén o al jefe de producción según sean los requerimientos de producción
- 2) Pintar, el producto en proceso, según sean los requerimientos del cliente
- 3) Revisar que el material (materia prima, producto en proceso, insumos y maquinaria) que se le entregue por parte de su proveedor interno se encuentre en perfecto estado y cumplan con los requerimientos de producción.
- 4) Mantener y cuidar toda la maquinaria e insumos que se le den para el cumplimiento de sus actividades.
- 5) Uso de los elementos de seguridad para el desarrollo de sus actividades
- 6) Mantener limpia y ordenada su zona de trabajo
- 7) Informar de cualquier anomalía e inconveniente que se le presente en su zona de trabajo.
- 8) Cumplir con lo establecido en el reglamento interno de trabajo

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

REQUISITOS

Educación	Experiencia
Técnicos o tecnólogos	6 meses a 1 años
segundaria	2.5 años
Primaria	Mas de 3 años
Formación	Pintura en madera (la experiencia igual o superior a 1 año convalida esta formación)
Habilidades	Capacidad para trabajar en equipo, eficiente en el uso del tiempo, capacidad de trabajar bajo presión, Disponibilidad hacia el servicio a los demás, Metódico, ordenado, enfocado a la tarea, responsables

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

AREA: Producción

CARGO: Operarios generales de producción

JEFE INMEDIATO: Supervisor de Producción y Calidad

MISION DEL CARGO:

Encargarse de la realización de los productos hechos en aglomerados según los requisitos suministrados por el cliente, además de la administración y manutención del almacén de materiales re procesables.

DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Realizar los productos hechos en aglomerados Corte, perforación, laminado y enchape de materiales con las herramientas y maquinarias suministradas por la compañía.
2. Mantenimiento preventivo y correctivo siempre y cuando no amerite tratamiento técnico especializado
3. Revisar que el material (materia prima, producto en proceso, insumos y maquinaria) que se le entregue por parte de su proveedor interno se encuentre en perfecto estado y cumplan con los requerimientos de producción.
4. Administrar y mantener ordenado el almacén de materiales re procesables
5. Dar informes al jefe de producción sobre el estado y la cantidad de materiales que se encuentran en el almacén de materiales re procesables.
6. Apoyar en la limpieza del área operativa, y clasificación de los materiales que sobran en cada etapa del proceso productivo.
7. Mantener y cuidar toda la maquinaria e insumos que se le den para el cumplimiento de sus actividades.

ARKITAL S.A.S NIT: 900463045-1	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	Código: RH-MF
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:1/10/2011

8. Uso de los elementos de seguridad para el desarrollo de sus actividades
9. Mantener limpia y ordenada su zona de trabajo
10. Informar de cualquier anomalía e inconveniente que se le presente en su zona de trabajo.
11. Cumplir con lo establecido en el reglamento interno de trabajo

REQUISITOS

Educación	Experiencia
Técnicos o tecnólogos en procesos productivos	1 año
secundaria	2 años en cargos similares
Primaria	Superior a 2 años en cargos similares
Formación	
Habilidades	Capacidad para trabajar en equipo, eficiente en el uso del tiempo, capacidad de trabajar bajo presión, Disponibilidad hacia el servicio a los demás, Metódico, ordenado, enfocado a la tarea, responsables

ANEXO 5. MATRIZ DE DESPLIEGUE ESTRATEGICO

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESOS INVOLUCRADOS	procesos		objetivos	INDICADORES	FORMULA	FRECUENCIA
<p>ARKITAL SAS. Es una empresa dedicada a la decoración, el diseño, la remodelación y la fabricación de muebles para interiores hechos en madera y piedras naturales, comprometida con la satisfacción de las necesidades de sus clientes tanto internos como externos, así como también de la comunidad en general, proporcionándoles productos de calidad, servicio oportunos y precios competitivos, mediante procesos y materias primas certificadas, basados en el mejoramiento Continuo Del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008, dando cumplimiento a los objetivos trazados, a los requisitos legales y el constante entrenamiento de sus trabajadores, buscando siempre ser más competitiva y asegurar el sostenimiento organizacional.</p>	<p>INCREMENTAR LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES A TRAVES DEL CUMPLIMIENTO DE SUS ESPECIFICACIONES.</p>	Mercadeo y ventas, diseño y desarrollo	FUNDAMENTALES	Mercadeo y Ventas	<p>Transformar la información del cliente en características de los productos elaborados por la empresa. Diseñar estrategias que creen un ambiente sólido de vínculos comerciales que proyecten en el futuro el sostenimiento y posicionamiento de la empresa, como una de las principales empresas del sector de la decoración, el diseño, la remodelación y la fabricación de muebles para interiores hechos en madera y piedras naturales que se ajusten a las necesidades del cliente.</p>	<p>1. Satisfacción del cliente 2. Volumen de Ventas</p>	<p>1. \sum de resultados de las encuestas realizadas/Numero de encuestas*100. 2. \sum de las ventas facturadas en el mes.</p>	<p>1. Mensual 2. Mensual</p>
	<p>PROGRAMAR Y CONTROLAR LA PRODUCCIÓN EN FUNCIÓN DE LA OBTENCIÓN DE ÓPTIMOS NIVELES DE CALIDAD, PARA LOGRAR DISMINUIR LOS REPROCESOS Y LOS PRODUCTOS NO CONFORMES.</p>	Planificación y producción, Mantenimiento, Gestion de calidad y mejora		Diseño y desarrollo	<p>Transformar la información del cliente en características de los productos elaborados por la empresa. Diseñar estrategias que creen un ambiente sólido de vínculos comerciales que proyecten en el futuro el sostenimiento y posicionamiento de la empresa, como una de las principales empresas del sector de la decoración, el diseño, la remodelación y la fabricación de muebles para interiores hechos en madera y piedras naturales que se ajusten a las necesidades del cliente.</p>	<p>1. Diseño elaborados sin novedad 2. Oportunidad en la entrega del diseño a producción y compras 3. Diseños realizados</p>	<p>1. \sum de los diseños sin no conformes/Total de diseños elaborados*100. 2. \sum de los diseños entregados a tiempo a producción y compras/Total de diseños entregados *100 3. \sum de los diseños elaborados durante el periodo</p>	<p>1. Mensual 2. Mensual</p>
	<p>Aumentar la eficacia y eficiencia en cada una de las actividades del proceso productivo, Con el objetivo de: • Minimizar el tiempo de respuesta al usuario • Rendimiento, maximizar el número de tareas procesadas por hora • Optimizar el resultado de los recursos • Minimizar los reprocesos y no conformidades</p>			Planificación y producción	<p>Aumentar la eficacia y eficiencia en cada una de las actividades del proceso productivo, Con el objetivo de: • Minimizar el tiempo de respuesta al usuario • Rendimiento, maximizar el número de tareas procesadas por hora • Optimizar el resultado de los recursos • Minimizar los reprocesos y no conformidades</p>	<p>1. Fabricación de productos sin reproceso 2. Optimización de recursos</p>	<p>1. Numero de productos elaborados sin reproceso/Total de productos fabricados*100 2. Numero de materiales gastados/Numero de materiales planificados</p>	<p>1. Mensual 2. Por proyecto</p>
	<p>ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS A TRAVES DE LA ADQUISICION DE MATERIAS PRIMAS DE EXECELENTE CALIDAD.</p>	Compras	Recurso humano	<p>Aprovisionar y mantener personal capacitado y con las competencias necesarias para los diferentes cargos de la empresa, además establecer y cumplir programas de capacitación que aseguren una buena gestión del talento humano para el cumplimiento de requisitos y especificaciones.</p>	<p>1. Cumplimiento al plan de formación 2. Calificación del personal</p>	<p>1. \sum de capacitaciones realizadas/Total de capacitaciones programadas*100. 2. Frecuencia de medición: trimestral 3. \sum de los resultados de las evaluaciones de desempeño/número de evaluaciones realizadas.</p>	<p>1. mensual 2. Trimestral</p>	
	<p>CUMPLIR CON PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO QUE CUBRAN LAS NECESIDADES DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL, Y NOS PERMITAN LA MEJORA CONTINUA DE NUESTROS PROCESOS</p>	Recurso humano, Gestion de calidad y mejora	Mantenimiento	<p>Cumplir con el programa de mantenimiento para asegurar que los equipos que afectan la calidad del servicio, se encuentren disponibles y en optimas condiciones</p>	<p>1. Cumplimiento al programa de mantenimiento preventivo</p>	<p>1. \sum mantenimientos programados realizados/Total mantenimientos programados*100</p>	<p>1. Trimestral</p>	
			Compras y almacén	<p>Abastecer todos los procesos de la empresa de manera oportuna y eficaz con los productos, servicios y personal contratista que soliciten para la realización de sus actividades.</p>	<p>1. Cumplimiento en el tiempo de entrega al cliente interno 2. Cumplimiento en la entrega de especificaciones al cliente interno</p>	<p>1. \sum de los pedidos entregados a tiempo al cliente interno/Total de pedidos entregados*100 2. \sum de los pedidos entregados conformes al cliente interno/Total de pedidos entregados*100</p>	<p>1. Mensual</p>	
			calidad y mejora	<p>Establecer un mecanismo que permita generar Información eficaz para el análisis y la toma de decisión que sirva de herramienta para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.</p>	<p>1. Eficacia de las acciones correctivas y preventivas a tiempo 2. No conformidades cerradas</p>	<p>1. \sum de las acciones correctivas y preventivas eficaces/Total acciones correctivas tomadas*100 2. \sum de las no conformidades cerradas a tiempo/Total de no conformidades*100</p>	<p>1. Trimestral 2. Trimestral</p>	
			Revision gerencial					

ANEXO 6. FORMATOS Y REGISTROS

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	FORMATO DE REQUISICION DE PERSONAL				Código: RH-FR-01	
					Versión: 1	
					Fecha de aprobacion: 21/11/2011	
Fecha Solicita personal				Fecha a Comenzar personal		
Departamento que lo solicita						
Departamento que lo solicita						
# de personal solicitado:						
Razones por las cuales se solicita el cargo:						
Tipo de contratación:						
Educación						
Experiencia						
Tiempo						
Àrea						
Prioridad	Urgente	<input type="checkbox"/>		Normal	<input type="checkbox"/>	
Realizado por:						
Entregado a :						

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	FORMATO DE REQUISICION DE PERSONAL				Código: RH-FR-01	
					Versión: 1	
					Fecha de aprobacion: 21/11/2011	
Fecha Solicita personal				Fecha a Comenzar personal		
Departamento que lo solicita						
Departamento que lo solicita						
# de personal solicitado:						
Razones por las cuales se solicita el cargo:						
Tipo de contratación:						
Educación						
Experiencia						
Tiempo						
Àrea						
Prioridad	Urgente	<input type="checkbox"/>		Normal	<input type="checkbox"/>	
Realizado por:						
Entregado a :						

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	Formato de Verificación de referencias	código: RH-FR-02
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:10/10/2011

Verificado por: _____

Nombre del postulado:							Cargo a ocupar:		Fecha:	
Referencia				Telefono	Ciudad	Concepto	Información verificada		Observaciones	Hora
Laboral	Personal	Nombre de la empresa/profesion	Nombre				si	no		

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	Formato de Verificación de referencias	código: RH-FR-02
		Versión: 0
		Fecha de aprobación:10/10/2011

Verificado por: _____

Nombre del postulado:							Cargo a ocupar:		Fecha:	
Referencia				Telefono	Ciudad	Concepto	Información verificada		Observaciones	Hora
Laboral	Personal	Nombre de la empresa/profesion	Nombre				si	no		

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	FORMATO DE ENTREVISTA	Código: RH-FR-03
		Versión: 1
		Fecha de aprobación: 21/11/2011

Fecha:									
Nombre y Apellido:									
Cargo al que aspira:									
Dirección Completa:									
Aspiración salarial:									
Cumple con el perfil	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>					
Se requiere generar algún entrenamiento o capacitación para ejercer funciones ¿Cuáles?									
Observaciones									
Realizado por:									

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	FORMATO DE ENTREVISTA	Código: RH-FR-03
		Versión: 1
		Fecha de aprobación: 21/11/2011

Fecha:									
Nombre y Apellido:									
Cargo al que aspira:									
Dirección Completa:									
Aspiración salarial:									
Cumple con el perfil	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>					
Se requiere generar algún entrenamiento o capacitación para ejercer funciones ¿Cuáles?									
Observaciones									
Realizado por:									

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PLAN DE INDUCCIÓN Y RE INDUCCIÓN AL CARGO	Código: RH-FR-04
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 10/10/2011

NOMBRE: _____	CARGO A OCUPAR: _____
REALIZADA POR: _____	
CARGO: _____	

PROCESO GERENCIAL TEMAS TRATADOS: <input type="checkbox"/> Presentación <input type="checkbox"/> Recursos disponibles <input type="checkbox"/> Compromisos organizacionales <input type="checkbox"/> Condiciones laborales Otros _____
--

PROCESO DE TALENTO HUMANO TEMAS TRATADOS: <input type="checkbox"/> Presentación <input type="checkbox"/> Motivación del personal <input type="checkbox"/> Políticas de la empresa <input type="checkbox"/> Horario <input type="checkbox"/> Condiciones Laborales <input type="checkbox"/> Dotaciones y EPP <input type="checkbox"/> Solicitud de documentos <input type="checkbox"/> Presentación con el equipo de trabajo <input type="checkbox"/> Plan de formación <input type="checkbox"/> Afiliaciones prestacionales Otros _____

PROCESOS SGC TEMAS TRATADOS: <input type="checkbox"/> Presentación <input type="checkbox"/> Mapa de procesos <input type="checkbox"/> Productos no conforme <input type="checkbox"/> Gestión de quejas y reclamos <input type="checkbox"/> Alcance y estructura del sistema <input type="checkbox"/> Manual de Gestión <input type="checkbox"/> Matriz de indicadores <input type="checkbox"/> Documentos del Sistema <input type="checkbox"/> Política de Gestión Otros _____

PROCESO DE COMPRAS Y ALMACEN TEMAS TRATADOS: <input type="checkbox"/> Presentación <input type="checkbox"/> Requisiciones de materiales <input type="checkbox"/> Ordenes de Compra <input type="checkbox"/> Almacenamiento de materia prima <input type="checkbox"/> Hojas de seguridad <input type="checkbox"/> Proveedores <input type="checkbox"/> Cotizaciones de materiales y la compra de los mismos <input type="checkbox"/> Certificado de materiales/ Fichas técnicas <input type="checkbox"/> Relación del proceso con los demás
--

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	PLAN DE INDUCCIÓN Y RE INDUCCIÓN AL CARGO	Código: RH-FR-04
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 10/10/2011

PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS	
TEMAS TRATADOS:	
<input type="checkbox"/> Presentación	<input type="checkbox"/> Expectativas del proceso Otros _____
<input type="checkbox"/> Cotizaciones	<input type="checkbox"/> Manejo de planos _____
<input type="checkbox"/> Requisitos del cliente	<input type="checkbox"/> Tipos de materias primas _____
<input type="checkbox"/> Ordenes Internas de trabajo	<input type="checkbox"/> Análisis de rentabilidad _____
<input type="checkbox"/> Indicadores Proceso	<input type="checkbox"/> Entrega de productos _____
<input type="checkbox"/> Clientes	<input type="checkbox"/> Relación comercial _____
<input type="checkbox"/> Mercado potencial	<input type="checkbox"/> Liquidación de trabajos _____

PROCESOS PRODUCTIVOS	
TEMAS TRATADOS:	
<input type="checkbox"/> Presentación	<input type="checkbox"/> Actividades propias del trabajo a ejecutar en campo
<input type="checkbox"/> Inducción practica en campo	<input type="checkbox"/> Presentación del equipo de trabajo
<input type="checkbox"/> Indicadores de proceso	<input type="checkbox"/> Documentos y formatos del proceso
Otros _____	

PROCESO DE MANTENIMIENTO	
TEMAS TRATADOS:	
<input type="checkbox"/> Presentación	<input type="checkbox"/> Recorrido por las maquinas
<input type="checkbox"/> Mto. Correctivo y Preventivo	<input type="checkbox"/> Hojas de vida de las maquinas
<input type="checkbox"/> Programa de Mto.	<input type="checkbox"/> Programa de calibración de equipos.
Otros _____	

Firma del Trabajador. _____ CC _____

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DE TALENTO HUMANO		
FECHA PROGRAMADA PARA LA EVALUACION DE INDUCCION Y RE INDUCCION (Máximo a los dos meses de contratado y dos meses después de la re inducción)	DD/MM/AA	
¿LA PERSONA PASO EL TIEMPO DE PRUEBA Y CONTINUA EN LA EMPRESA?	SI	NO
EVALUADO POR: JEFE DE RECURSOS HUMANO	FIRMA:	
OBSERVACIONES:		

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1		FORMATO DE PLAN DE FORMACION			Código:RH-FR-05		
					Versión: 0		
					Fecha de aprobacion: 10/10/2011		
Periodo: _____				Nombre del responsable: _____			
Tema de entrenamiento	Cargo a entrenar	Persona que suministra el entrenamiento	Razones por las cuales se solicita el cargo	Tipo de entrenamiento		Fecha	Observaciones
				Interno	Externo		

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1		EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL			Codigo: RH-FR-07	
					Version: 0	
					Fecha de aprobacion:10/10/2011	
FECHA EVALUACION:		DIA	MES	AÑO		
APELLIDOS Y NOMBRE(S):						
CARGO DESEMPEÑADO						
TIPO VINCULACIÓN CONTRACTUAL:						
ASPECTOS DE EVALUACION		PUNTAJE				
		N/A	1	2	3	4
		Deficiente	Regular	Satisfactorio	Bueno	Excelente
01	USO EFICIENTE DE LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES, CUMPLIMIENTO LAS NORMAS DE SEGURIDAD					
02	CONOCE Y SE MANTIENE ACTUALIZADO ACERCA DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD QUE DESEA IMPLANTAR LA EMPRESA.					
03	EJERCE LIDERAZGO EN SU PUESTO DE TRABAJO.					
04	POSEE RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCION, PLANEACION Y PROGRAMACION DE SUS FUNCIONES, Y ACTIVIDADES					
05	CUMPLIMIENTO CON EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO					
06	SE SIENTE COMPROMETIDO A REPORTAR CUALQUIER ACTO INSEGURO QUE AFECTE SU SEGURIDAD.					
07	DESEMPEÑO DE FUNCIONES Y DEBERES SIN QUE SE REQUIERA SUPERVISION Y CONTROL PERMANENTE, PARTICIPACION ACTIVA EN SUS LABORES					
08	SOLIDARIDAD Y COMPAÑERISMO					
09	USO EFICIENTE DE LOS MATERIALES, MATERIA PRIMA O INSUMOS.					
10	EFICACIA EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES					
SUBTOTALES						
PUNTAJE OBTENIDO						
Aspectos Evaluados a Formaciones Suministrados:						
1.						
2.						
3.						
4.						
CRITERIOS DE ACEPTACION						
ACEPTABLE PARA LA EMPRESA: Si la persona obtiene una calificación equivalente al 60% (Para evaluar el periodo de prueba y la formación suministrada y determinar si es aceptable o no se toma la misma relación matemática que establece el criterio anterior, dependiendo del número de aspectos evaluados).						
INACEPTABLE: Si la persona obtiene una calificación menor al 60% o más de dos aspectos con un puntaje deficiente						
ASPECTOS POR MEJORAR						
ACCIONES A TOMAR						
MOTIVOS DE LA EVALUACION:		PERIODO PRUEBA		PERIODICA		
FIRMA EVALUADOR						

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1		REQUERIMIENTO Y VISITAS A CLIENTES		Codigo: MV-FR-01 Version: 0 Fecha de aprobación: 29/10/2011 Consecutivo: _____	
INFORMACION GENERAL					
Cliente: _____ Dirección de la obra: _____ Teléfono: _____ Fecha: _____					
DESCRIPCION DEL REQUERIMIENTO					
Fecha programada de la visita: _____ Hora: _____					
VISITA					
Fecha: _____					
Observaciones de la visita: _____ _____					
Fecha: _____					
Observaciones de la visita: _____ _____					
Realizado por: _____					
SEGUIMIENTO A COTIZACIONES					
Cotización No: _____ Valor cotizado: _____					
Resultado de negociación					
Fecha: _____					
Se cerro la venta satisfactoriamente <input type="checkbox"/> Se archivo cotización o se aplazo la venta <input type="checkbox"/>					
Observaciones generales: _____ _____ _____					
VoBo Gerente comercial y de diseño					

ARKITAL S.A.S NIT: 9004630461-1	TOMA DE MEDIDAS	Código: MV-FR-03
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 29/10/2011
		Consecutivo: _____
Cliente: _____	Fecha: _____	
Obra: _____	Producto: _____	
Medidas		
Observaciones:		
Realizado por: _____		Revisado por: _____

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Código: MV-FR-04						
		Versión: 0						
		Fecha de aprobación: 29/10/2011						
Encuesta No _____								
INFORMACIÓN GENERAL								
Fecha: _____								
Nombres de cliente: _____								
Teléfono: _____								
Dirección: _____								
Medio por el cual se realiza la encuesta: _____								
DESCRIBA EL TIPO DE SERVICIO QUE RECIBIÓ								
FORMA DE CALIFICACIÓN								
Buscamos mejorar continuamente, por tal razón le agradecemos diligenciar esta encuesta por medio de la cual, nos ayudará a identificar nuevas oportunidades de mejora.								
Califique todos los aspectos de 1 a 5, teniendo en cuenta que:								
1 = Muy Malo		3 = Regular		5 = Excelente				
2 = Malo		4 = Bueno		NA = No Aplica				
CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO			CALIFICACIÓN					
			1	2	3	4	5	NA
a. La calidad de nuestro servicio es?								
b. El cumplimiento de especificaciones técnicas es?								
c. Satisfacción de sus necesidades y expectativas?								
d. Nuestro apoyo técnico es?								
SERVICIO AL CLIENTE			CALIFICACIÓN					
			1	2	3	4	5	NA
a. La respuesta es ágil a inconvenientes presentados?								
b. La atención y amabilidad es?								
c. El cumplimiento de los tiempo de entrega de su producto fue?								
d. La información de los servicios que prestamos es?								
COTIZACIONES			CALIFICACIÓN					
			1	2	3	4	5	NA
a. Tiempo de respuesta a su cotización?								
b. La claridad de la información es?								
c. Que tan competitivos son los precios?								
OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS								
Firma del cliente								

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1		Remisión		Código: MV-FR-05	
				Versión: 0	
				Fecha de aprobación: 10/10/2011	
				Consecutivo: _____	
Cliente:			Fecha:		
Obra:			Dirección:		
Ítem	Descripción de Partes y accesorios		Cantidad	Estado	
Verificado por:			Cargo:		
Observaciones generales:					
VoBo Cliente					
Al firmar este documento, se da evidencia del recibido a satisfacción por parte del cliente.					
Revisado por:					

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1		Remisión		Código: MV-FR-05	
				Versión: 0	
				Fecha de aprobación: 10/10/2011	
				Consecutivo: _____	
Cliente:			Fecha:		
Obra:			Dirección:		
Ítem	Descripción de Partes y accesorios		Cantidad	Estado	
Verificado por:			Cargo:		
Observaciones generales:					
VoBo Cliente					
Al firmar este documento, se da evidencia del recibido a satisfacción por parte del cliente.					
Revisado por:					

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	GARANTÍA	Código: MV-FR-09
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 29/10/2011
		Garantía No: _____
<p>ARKITAL S.A.S. otorga la presente garantía, haciendo constar que el producto: _____, con orden #: _____</p> <p>Esta libre de defectos en material y determina que la garantía es válida por () meses a partir de la fecha de instalación, siempre que el producto se use y destine en los servicios para los cuales fue fabricado.</p> <p>Esta garantía ampara exclusivamente daños provenientes de la calidad de materiales, para lo cual se realizaran las reparaciones que sean requeridas, siempre y cuando sean debidos a defectos durante la fabricación e instalación del producto, los cuales deben ser comprobados por el personal técnico de D´MARMOLES LTDA., teniendo en cuenta que el reclamo deberá realizarse antes del vencimiento del plazo estipulado.</p> <p>Se suministran los siguientes accesorios:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Los accesorios suministrados tienen un periodo de garantía equivalente a () meses, contados a partir de la de la fecha de instalación.</p> <p>La garantía de accesorio pierde la validez si se comprueba que se han utilizado por debajo de las Condiciones normales, agentes externos, averías por mal uso, abuso etc.</p> <p>Fecha: _____ Ciudad y dirección de la obra: _____</p> <p>Cliente: _____ Ciudad y dirección del cliente: _____</p> <p>Vendido por: _____ Factura o Remisión No. _____</p> <p>Nota:</p> <p>-Las reparaciones realizadas a través de personal técnico que no sea de ARKITAL S.A.S no serán cubiertas por la presente garantía.</p> <p>-Los mármoles y granitos son piedras producto de la naturaleza por lo tanto es absolutamente normal encontrar variaciones en forma de vetas, tonalidades, granulometría, etc. incluso en piedras que conforman el mismo lote.</p> <p>_____</p>		
FIRMA Y SELLO		

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	FICHA TÉCNICA	Código: MV-FR-06
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 29/10/2011

Nombre del Producto:

Características Generales
Materiales:
Dimensiones:
Color:
Modo de limpieza sugerido:
Condiciones de uso:

Cliente:	Teléfonos:	Dirección de la obra:
Fecha instalación:	Fecha de Vencimiento Garantía:	
	Garantía No:	Tipo de garantía:

Elaborado por: _____ Cargo: _____

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	REGISTRO DE RECLAMOS DEL CLIENTE	Codigo: MV-FR-10
		Version: 1
		Fecha de aprobacion: 10/12/2011
Reclamante:		Reclamo No :
Fecha de Recepcion:		Fecha de Revision:
Descripción:		
Tratamiento dado al Reclamo:		
ACCION DE MEJORAMIENTO No:		
Observaciones:		
Gerente Comercial y de diseño		VoBo Coordinador de calidad
ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	REGISTRO DE RECLAMOS DEL CLIENTE	Codigo: MV-FR-10
		Version: 1
		Fecha de aprobacion: 10/12/2011
Reclamante:		Reclamo No :
Fecha de Recepcion:		Fecha de Revision:
Descripción:		
Tratamiento dado al Reclamo:		
ACCION DE MEJORAMIENTO No:		
Observaciones:		
Gerente Comercial y de diseño		VoBo Coordinador de calidad

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1		Requerimiento interno de producción y salida de almacén			Código: CO-FR-12	
					Versión: 1	
					Fecha de aprobación: 25/11/2011	
				Consecutivo: _____		
Fecha: _____				Hora: _____		
Área: _____						
Cant.	Unidad.	Descripción del material	Obra	Firma de recibido material	Fecha y Hora	Observaciones
Elaborado por: _____						
Entregado a: _____						
Nota: Al firmar el documento se da evidencia del recibido a satisfacción del material						

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046- 1	LISTADO DE PROVEEDORES ACEPTABLES						Codigo:CO-FR-10		
							Version: 0		
							Fecha de aprobacion: 10/10/2011		
PROVEEDOR	PRODUCTO Y SERVICIO	CONTACTO	E-MAIL	TELEFONO	CIUDAD	DESC.	PLAZO DE PAGO (DIAS)		FECHA ULTIMA EVALUACION

ARKITAL S.A.S NIT:900463046-1	Reevaluación de proveedores	Código:CO-FR-07
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 10/10/2011

Nombre del Proveedor: _____

Servicios o Productos que suministra: _____

Fecha: _____

Periodo Evaluado: _____

TABLA DE VALORACIÓN

Con base en la valoración califique al proveedor. Coloque la puntuación correspondiente al periodo de evaluación.

CRITERIO	PUNTUACION	EXPLICACION
Cumplimiento en el tiempo de entrega (fechas)		
Cumplimiento en la entrega (cantidad solicitada)		
Calidad del producto (cumplimiento de especificaciones)		
Entrega de documentos(certificados de calidad, fichas técnicas, facturas, remisiones)		

Promedio de la Calificación: $\frac{\text{Sumatoria calificación}}{\text{No. De Criterios}} =$ _____

Interpretación de resultados:

>= 17 Proveedor Aceptable

10 – 16 Proveedor Aceptable pero en observación: se debe comunicar con el proveedor para establecer compromisos de mejoramiento

<= 9 No Aceptable: Se suspende la compra de productos / servicios (No aplica a proveedores únicos)

ACEPTABLE: SI NO

Reevaluó: Nombre y Cargo: _____

ARKITAL S.A.S	Devoluciones				Código: CO-FR-14
					Versión: 0
					Fecha de aprobación: 20/12/2011

Consecutivo: _____

Empresa /Nombre: _____ Nit/C.C: _____

No orden de compra	No factura	Cantidades	Unidades	Descripción de material	Motivos

Elaborado por _____ Entregado a _____

No nota crédito: _____

Firma y sello de recibido

ARKITAL S.A.S	Devoluciones				Código: CO-FR-14
					Versión: 0
					Fecha de aprobación: 20/12/2011

Consecutivo: _____

Empresa /Nombre: _____ Nit/C.C: _____

No orden de compra	No factura	Cantidades	Unidades	Descripción de material	Motivos

Elaborado por _____ Entregado a _____

No nota crédito: _____

Firma y sello de recibido

ARKITAL S.A.S NIT : 900463046-1		CONTROL DEL DISEÑO		Código: DD-FR-02
				Versión: 0
				Fecha de aprobación: 29/11/2011
				CONSECUTIVO: _____
1. INFORMACION GENERAL				
FECHA APROBACION DEL PROYECTO:		FECHA PROGRAMADA DE ENTREGA DEL PROYECTO:		
NOMBRE:		C.C.:		
DIRECCION DE LA OBRA:		CIUDAD:		
TELEFONO FIJO:		CELULAR:	E-MAIL:	
2. ELEMENTOS DE ENTRADA PARA LA ELABORACION DEL DISEÑO				
1.		2.		
3.		4.		
3. RECURSOS PARA LA ELABORACION DEL DISEÑO				
1. SOFTWARE: _____				
2. PERSONA QUE REALIZARA EL DISEÑO: _____				
OTROS ¿CUALES? _____				
4. REVISIÓN Y VERIFICACIÓN				
FECHA DEL CAMBIO: _____		FECHA DEL CAMBIO: _____		
PLANO No: _____		PLANO No: _____		
VERSIÓN: _____		VERSIÓN: _____		
DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS		DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS		
REVISADO POR: _____		VERIFICADO POR: _____		
FECHA DEL CAMBIO: _____		FECHA DEL CAMBIO: _____		
PLANO No: _____		PLANO No: _____		
VERSIÓN: _____		VERSIÓN: _____		
DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS		DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS		
REVISADO POR: _____		VERIFICADO POR: _____		
VALIDACION DEL DISEÑO				
ANEXAR PLANOS CON FIRMA DE ACEPTACIÓN DEL CLIENTE Y LA ORDEN DE COMPRA CON VObO DEL CLIENTE				
CONTROL DE CAMBIOS				
Plano No	Versión	Descripción del cambio	Fecha del cambio	

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1		AVANCE SEMANAL DE ACTIVIDADES DE PROYECTOS				Codigo: PP-FR-01 Versión: 0 Fecha de aprobacion: 1/10/2011		
Proyecto:		Producto:		Trabajador:		Fecha inicio: Fecha finalizacion prog:		
Responsable:								
Item	ACTIVIDADES	EQUIPOS	Cant. Contractual	Avance semana 1	Avance semana 2	Avance semana 3	Avance semana 4	OBSERVACIONES

RESPALDO

BITACORA DE AVANCE DIARIO POR PROYECTO				
Días	AVANCE		Días	AVANCE
1			16	
2			17	
3			18	
4			19	
5			20	
6			21	
7			22	
8			23	
9			24	
10			25	
11			26	
12			27	
13			28	
14			29	
15			30	

ASPECTOS A VERIFICAR EN LA ACTIVIDAD		SI	NO
A	Se cortaron las laminas según lo establecido en el despiece?		
B	Se codificaron las piezas al terminar la actividad?		
C	Se cantearon los lados indicados por el despiece (PEGARON LOS CANTOS)		
D	¿Se presento algun PNC* durante el desarrollo de las actividades?		
OBSERVACIONES:			
FIRMA DEL RESPONSABLE: _____			
3. ENSAMBLE			
2. CORTE Y CANTEADO			
Fecha:	Quien realiza la actividad:		
	Quien verifica la actividad:		
		RESULTADO	
ASPECTOS A VERIFICAR EN LA ACTIVIDAD		SI	NO
A	Se cortaron las laminas según lo establecido en el despiece?		
B	Se codificaron las piezas al terminar la actividad?		
C	Se cantearon los lados indicados por el despiece (PEGARON LOS CANTOS)		
D	¿Se presento algun PNC* durante el desarrollo de las actividades?		
OBSERVACIONES:			
FIRMA DEL RESPONSABLE: _____			
3. ENSAMBLE			
Fecha:	Quien realiza la actividad:		
	Quien verifica la actividad:		
		RESULTADO	
ASPECTOS A VERIFICAR EN LA ACTIVIDAD		SI	NO
A	Se colocaron los accesorios que componen el producto de acuerdo a lo establecido en los planos de diseño?		
B	Los lados de las piezas están rectos?		
C	Las partes estén perfectamente unidas pegadas ?		
D	¿Se presento algun PNC* durante el desarrollo de las actividades?		
OBSERVACIONES:			
FIRMA DEL RESPONSABLE: _____			
1. RECEPCION DE MATERIALES		TIPO DE MATERIAL: MARMOL	
Fecha:	Quien realiza la actividad:		
	Quien verifica la actividad:		
		RESULTADO	
		SI	NO
Los materiales recibidos cumplen con los siguientes aspectos planteados en la orden de produccion :			
A	Cantidad		
B	Calidad		
C	Especificaciones		
OBSERVACIONES:			
FIRMA DEL RESPONSABLE: _____			
2. CORTE Y PASAR PIEDRA ESMERIL			
Fecha:	Quien realiza la actividad:		
	Quien verifica la actividad:		
		RESULTADO	
ASPECTOS A VERIFICAR EN LA ACTIVIDAD		SI	NO
A	¿se hizo un despiece optimo de la lamina antes de cortar?		
B	¿Se trazaron las medidas según lo establecido en los planos?		
C	¿ Se verificaron las medidas una vez terminada la actividad y coinciden con lo requerido?		
D	¿La superficie de lamina esta lisa, no se obsevan rayones, raspones o grietas?		
E	¿Se presento algun PNC* durante el desarrollo de las actividades?		
OBSERVACIONES:			
FIRMA DEL RESPONSABLE: _____			
3. ENSAMBLE Y PULIDO			
Fecha:	Quien realiza la actividad:		
	Quien verifica la actividad:		
		RESULTADO	
		SI	NO
A	¿Se tienen todas las piezas según lo establecido en los planos ?		
B	¿la tonalidad del pegante es igual al color de la materia prima?		
C	¿Se notan empates en la superficies visibles del producto en proceso?		
D	la superficie quedo totalmente lisa, nivelada y con el brillo establecido en la orden de produccion?		
E	¿Se presento algun PNC* durante el desarrollo de las actividades?		
OBSERVACIONES:			
FIRMA DEL RESPONSABLE: _____			
PINTURA (COLOR O BLANCO)			
Fecha:	Quien realiza la actividad:		
	Quien verifica la actividad:		
		RESULTADO	
		SI	NO
A	Se estableció de manera clara las especificaciones del producto en cuanto al color a utilizar?		
B	¿La superficie quedo pintada uniformemente?		
C	La superficie se encuentra libre de imperfecciones: rayones, material sobresaliente, etc.		
D	¿Se presento algun PNC* durante el desarrollo de las actividades?		
OBSERVACIONES:			
FIRMA DEL RESPONSABLE: _____			
ESPACIO PARA LIBERACION DEL PRODUCTO			
Fecha:		RESULTADO	
		SI	NO
1	El producto terminado cumple con todas las especificaciones pactadas con el cliente		
3	Se presento algún inconveniente al momento de realizar esta actividad		
OBSERVACIONES:			
Verificado por: _____			
* PNC:Producto no conforme (VER PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME)			

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	FORMATO DE ORDEN DE PRODUCCION	<i>Código: PP-FR-02</i>
		<i>Versión: 0</i>
		<i>Fecha de aprobación: 1/11/2011</i>

Cliente:	Orden de trabajo No.
Fecha de entrega de la orden al contratistas:	Fecha pactada de entrega del contratista:
Obra:	
Planos No.	

Descripción de cada una de las partes del proyecto			
--	--	--	--

Item	Nombre	Especificaciones de materiales a utilizar	Color
1			
2			
3			
4			
5			
6			

RECURSOS						
----------	--	--	--	--	--	--

Item	Mano de obra	Cant	Equipos	Cant	Herramientas	Cant
1						
2						
3						
4						
5						
6						

Observaciones Generales de la orden de trabajo:
--

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1			Hoja de vida (Equipos o herramientas Herramientas)						Código: MMT0-FR-02 Version: 0 Fecha de aprobación:																													
<table border="1"> <tr> <th colspan="3">Fecha de Compra</th> <th rowspan="2">Código interno</th> <th rowspan="2">Marca</th> <th rowspan="2">Serial</th> <th rowspan="2">Descripción</th> <th rowspan="2">Ubicación</th> <th rowspan="2">Responsable de Uso</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Mes</th> <th>Día</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			Fecha de Compra			Código interno	Marca	Serial	Descripción	Ubicación	Responsable de Uso	Año	Mes	Día										<table border="1"> <tr> <th>Para Vehículos:</th> <th>Placa</th> <th>Motor</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		Para Vehículos:	Placa	Motor										
Fecha de Compra			Código interno	Marca	Serial							Descripción	Ubicación	Responsable de Uso																								
Año	Mes	Día																																				
Para Vehículos:	Placa	Motor																																				
Fecha (Dia/Mes/Año)		Mensione si el mantenimiento es interno o externo			Tipo de mantenimiento (Correctivo o preventivo)		Información general del Mantenimiento				Revisión y Evaluación			Observaciones																								
Programado	Realizado	INT	EXT	CORR.	PREV.	Proveedor de mantenimiento	Descripción del mantenimiento	Firma Responsable	Costo del Mantenimiento	Responsable	Estado del equipo	Firma																										

ARKITAL S.A.S NIT: 900463046-1	HOJA DE VIDA (MAQUINARIA)	Código: MMTO-FR-03
		Versión: 0
		Fecha de aprobación: 21/12/2011

Fecha de Compra			Código interno	Marca	Serial	Ubicación	Responsable de Uso
Día	Mes	Año					
			MQ-AR-01	Felder		Área de carpintería	Operarios generales de producción
Descripción			Sierras circulares para talleres y de formatos K700S				

NOTA: Para programación de mantenimiento ver "Plan de mantenimiento de maquinarias de ARKITAL S.A.S"

Fecha (Día/Mes/Año)		Mencione si el mantenimiento es interno o externo		Tipo de mantenimiento (Correctivo o preventivo)		Información general del Mantenimiento				Revisión y Evaluación			Observaciones
Programado	Realizado	INT	EXT	CORR.	PREV.	Proveedor de mantenimiento	Descripción del mantenimiento	Firma Responsable	Costo del Mantenimiento	Responsable	Estado del equipo	Firma	

ARKITAL S.A.S	LISTA DE VERIFICACIÓN						Codigo:
							Version:
							Fecha de aprobacion:
SISTEMA DE GESTION:						FECHA:	
PROCESO:							
PREGUNTAS		DOCUMENTOS Y/O REGISTROS			COMENTARIOS/ CONCLUSIONES		
OBSERVACIONES:						RESPONSABLE:	

ARKITAL S.A.S	REPORTE DE AUDITORIA		Codigo:
			Version:
			Fecha de aprobacion:
AUDITOR PRINCIPAL:		FECHA:	
1. FORTALEZAS:			
2. DEBILIDADES			
3. OBSERVACIONES GENERALES			
4. INFORME DE HALLAZGOS			
RESUMEN ESTADISTICO			
PROCESO:			
DESCRIPCION DEL HALLAZGO		NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES
TOTAL			
ELABORADO POR:			
FIRMA			

ARKITAL S.A.S		REPORTE DE NO CONFORMIDADES				Código: GCM-FR-CPN-01	
						Versión: 0	
						Fecha de aprobación: 9/11/2011	
Cliete:			Producto:				
No conformidad No		Observación:					
Forma de detección:		Auditoria interna	<input type="checkbox"/>	Inspeccion	<input type="checkbox"/>	Producto no conforme	<input type="checkbox"/>
						Reclamo de cliente	<input type="checkbox"/>
Descripción							
Fecha		Firma de quien detecta			Firma del responsable		
Verificación del cierre de la no conformidad							
Causa:							
Tratamiento:							
Genero gastos		<input type="checkbox"/>	Genero atrasos		<input type="checkbox"/>	Genero acto inseguro	
No conformidad cerrada:		Si	<input type="checkbox"/>	No		<input type="checkbox"/>	
Fecha:		Firma del Responsable:					

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS							
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLES	DISPONIBLE EN	CONTROL DISTRIBUCION COPIAS	
						MEDIO	ENTREGADO A
MANUALES							

