

**DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE UN MANUAL DE CALIDAD COMO
REQUISITO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA EMPRESA GRANUPLAS S.A**

**ROSA MARÍA CASTRO CASAS
CARMEN ALICIA MURILLO PEREIRA**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
MINOR EN LOGÍSTICA Y PRODUCTIVIDAD
CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.**

2007

**DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE UN MANUAL DE CALIDAD COMO
REQUISITO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA EMPRESA GRANUPLAS S.A**

**ROSA MARÍA CASTRO CASAS
CARMEN ALICIA MURILLO PEREIRA**

Monografía presentada para optar por el título de
Ingenieras Industriales

Asesora
NANCY GOMEZ CASTRO
Ingeniera industrial
Ingeniera Civil

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
MINOR EN LOGÍSTICA Y PRODUCTIVIDAD
CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.**

2007

REGLAMENTO ACADÉMICO

(ARTICULO 107)

La Tecnológica de Bolívar institución universitaria, se reserva el derecho de propiedad intelectual de todos los trabajos de grado aprobados, los cuales no pueden ser explotados comercialmente sin autorización.

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Cartagena de Indias D.T. y C., 25 de Abril de 2007

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus más sinceros agradecimientos a:

Al Ingeniero Carlos Garzón, gerente y propietario de GRANUPLAS S.A, por permitirnos desarrollar este proyecto en su empresa y por brindarnos toda su colaboración y gestión, para que éste se llevara a cabo.

A la Ingeniera Nancy Gómez, asesora del proyecto, por aportar y compartir sus conocimientos y experiencias y por su valiosa dedicación y compromiso.

A todos los empleados de GRANUPLAS S.A tanto administrativos como operativos, por su colaboración y soporte en la elaboración del proyecto.

A los profesores Jaime Acevedo y Roberto Gómez, por su orientación, consejos, amable atención y asesorías metodológicas.

A nuestros familiares y amigos por su apoyo incondicional y por colaborarnos en todo lo necesario para llevar a cabo y culminar exitosamente nuestra monografía.

A Dios, por darme la sabiduría y entereza para sobrepasar muchas pruebas y poder culminar este proyecto.

A mi papa, por estar a mi lado a lo largo de este proyecto y brindarme su amor, valiosos consejos y constante apoyo.

A mi mama, por estar siempre presente en mi vida, brindarme su amor, soporte y colaboración incondicional.

A mi hermana por acompañarme en todo lo necesario para cumplir esta meta

A mis abuelos, tíos, primos y familiares, por sus consejos y amor.

A mis amigos que me impulsaron y colaboraron para culminar a tiempo el proyecto.

A todas aquellas personas que de una u otra manera me ayudaron en la realización de este proyecto.

A Dios, por regalarme el don de ser tolerante y por darme la fuerza necesaria para llegar al alcance de mi sueño.

A mi madre, por ser mi amiga, mi apoyo, la luz que guía mi camino, por estar siempre a mi lado. Gracias mami por que por tí, soy lo que soy.

A mi padre, quien siempre ha deseado lo mejor para mí y gracias a él, hoy puedo mostrar los frutos de mi esfuerzo.

A mis abuelitos, tíos y primos, por demostrarme su cariño incondicional.

A Rosa, por ser mi compañera para la realización de este proyecto.

A Arley, por su comprensión, cariño y amor en todo momento.

Y en general a todos los que de alguna forma nos colaboraron para hacer posible la realización de la presente monografía.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES DE GRANUPLAS S.A.	18
1.1 ASPECTOS GENERALES	18
1.2 ACTIVIDAD	19
1.3 NUMERO DE EMPLEADOS	19
1.4 TAMAÑO	19
1.5 CLIENTES	20
1.6 PROVEEDORES	20
1.8 COMPETENCIA	21
1.9 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	21
2. DIAGNÓSTICO DE GRANUPLAS S.A	22
2.1 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	38
2.1.1 Numeral 4. Sistema De Gestión De Calidad	38
2.1.1.1 Numeral 4.1 Requisitos Generales	38
2.1.1.2 Numeral 4.2 Requisito De La Documentación	39
2.1.2 Numeral 5 Responsabilidad De La Dirección	40
2.1.2.1 Numeral 5.1 Compromiso De La Dirección	40
2.1.2.2 Numeral 5.2 Enfoque Al Cliente	40

2.1.2.3	Numeral 5.3 Política De Calidad	40
2.1.2.4	Numeral 5.4 Planificación	41
2.1.2.5	Numeral 5.5 Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación	41
2.1.2.6	Numeral 5.6 Revisión Por La Dirección	42
2.1.3	Numeral 6 Gestión De Los Recursos	42
2.1.3.1	Numeral 6.1 Provisión De Recursos	42
2.1.3.2	Numeral 6.2 Recursos Humanos	42
2.1.3.3	Numeral 6.3 Infraestructura	43
2.1.3.4	Numeral 6.3 Ambiente De Trabajo	43
2.1.4	Numeral 7 Realización Del Producto	44
2.1.4.1	Numeral 7.1 Planificación De La Realización El Producto	44
2.1.4.2	Numeral 7.2 Procesos Relacionados Con El Cliente	44
2.1.4.3	Numeral 7.3 Diseño Y Desarrollo Del Producto	45
2.1.4.4	Numeral 7.4 Compras	45
2.1.4.5	Numeral 7.5 Producción Y Prestación Del Servicio	46
2.1.4.6	Numeral 7.6 Control De Los Dispositivos De Seguimiento Y Medición	47
2.1.5	Numeral 8 Medición, Análisis Y Mejora	47
2.1.5.1	Numeral 8.1 Generalidades	47
2.1.5.2	Numeral 8.2 Seguimiento Y Medición	47
2.1.5.3	Numeral 8.3 Control De Producto No Conforme	48
2.1.5.4	Numeral 8.4 Análisis De Datos	49
2.1.5.5	Numeral 8.5 Mejora	49

2.2 REPRESENTACIÓN GRAFICA DE LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	49
2.3 HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS APLICADAS AL DIAGNÓSTICO DE GRANUPLAS S.A.	51
2.3.1 Diagrama De Pareto	51
2.3.2 Diagrama Causa-Efecto	56
3. CRONOGRAMA METODOLÓGICO PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD DE LA EMPRESA GRANUPLAS S.A	60
4. MANUAL DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2000 PARA LA EMPRESA GRANUPLAS S.A.	66
4.1 DEFINICIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	66
4.2 METODOLOGÍA	67
4.3 MANUAL DE CALIDAD	69
5. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PARA LA SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL SOBRE NTC-ISO 9001:2000	
6. CONCLUSIONES	
7. RECOMENDACIONES	
BIBLIOGRAFÍA	
 ANEXOS	

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Diagnóstico de GRANUPLAS S.A	24
Cuadro 2. Plan de implementación del manual de calidad.	61
Cuadro 3. Posibles cambios.	123
Cuadro 4. Matriz Interrelación- Procesos	128
Cuadro 5. Carteleras del Sistema de Gestión de Calidad	132
Cuadro 6. Condiciones para la preservación del producto	151
Cuadro 7. Cronograma de capacitaciones.	164

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Representación grafica de los resultados del diagnóstico.	50
Figura 2. Histograma de frecuencias.	54
Figura 3. Diagrama de Pareto.	54
Figura 4. Diagrama Causa – Efecto	58
Figura 5. Mapa de procesos.	89
Figura 6. Estructura de la documentación.	115
Figura 7. Organigrama de GRANUPLAS S.A.	127
Figura 8. Caricatura principal.	133

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Escala de valoración.	23
Tabla 1. Escala de valoración..	50
Tabla 2. Recopilación y organización de datos.	52
Tabla 3. Porcentajes de participación.	53
Tabla 4. Porcentajes de desperdicio.	59
Tabla 5. Código de entrada del material para proceso.	147
Tabla 6. Código de salida para producto terminado.	148
Tabla 7. Código de entrada de servicios varios.	149
Tabla 8. Código de salida de servicios varios.	150
Tabla 9. Matriz de gestión de indicadores.	156

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Procedimientos de requisitos de la norma ISO 9001:2000 de GRANUPLAS S.A.	171
Anexo B. Manual de procedimientos del proceso de recuperación del plástico en GRANUPLAS S.A.	214
Anexo C. Manual de otros procedimientos de GRANUPLAS S.A.	246
Anexo D. Instructivo de enumeración	287
Anexo E. Registros del proceso de Recursos Humanos.	291
Anexo F. Descripción de los cargos.	296
Anexo G. Hoja cuestionario de análisis.	330
Anexo H. Encuesta cliente externo.	337
Anexo I. Acta de comité.	341
Anexo J. Directrices de calidad.	343

RESUMEN

OBJETIVO

Diseñar y construir un manual de calidad, bajo los parámetros que rige la norma NTC ISO 9001:2000. por medio de la identificación de los procesos, su interrelación, medios de control y recursos requeridos, con el fin de ofrecer una herramienta de apoyo para la gestión y administración del sistema de calidad en la empresa GRANUPLAS S.A.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo del proyecto se utilizaron investigaciones tanto descriptivas como aplicativo-correlacional, las cuales nos permitieron el diseño del manual para GRANUPLAS S.A. Inicialmente se realizaron entrevistas con la dirección y el personal, permitiéndonos desarrollar un diagnóstico inicial, el cual sirvió de base para la identificación de sus debilidades y la generación de la propuesta del manual, el cual sirve como instrumento de apoyo para la estandarización de procesos y mejoramiento de la productividad en la empresa. Luego se diseñó un cronograma de actividades para el desarrollo de cada aspecto necesario.

Posteriormente se podrá encontrar un capítulo para el desarrollo de los conceptos básicos del manual de calidad, la metodología utilizada para su desarrollo y la conformación del documento final, como última medida fue necesario elaborar un plan de capacitación del personal para su sensibilización y aprobación de los documentos finales, resaltando su importancia para obtener un beneficio mutuo que satisfaga las necesidades y expectativas de los interesados.

RESULTADOS

Se obtuvo como resultado la conformación de un manual de calidad en el cual se encuentra el funcionamiento del sistema interno de la empresa, con el fin de ofrecer una herramienta de apoyo para la estandarización de los procesos y el aumento de la productividad.

INTRODUCCIÓN

A medida que transcurren los años la calidad de los productos y servicios en las organizaciones esta siendo cada vez mas crucial, debido a que mientras el proceso de globalización avanza, manejado por el mercado y con un gran interés en liberar o derrumbar restricciones para comercializar, esta característica se exige cada vez más. Al mismo tiempo al tener productos y servicios estandarizados la productividad y competitividad de las empresas aumentan.

GRANUPLAS S.A. es una empresa dedicada a la recuperación de productos plásticos procedentes de los desperdicios y productos no conformes generados por las empresas transformadoras y petroquímicas de Colombia, así como de la prestación de servicios de recuperación de plástico a otras empresas. Por la característica misma del producto y el servicio que se presta, es muy importante cumplir con los requisitos que el cliente exige y sus procesos necesitan ser cada día más eficientes y eficaces.

Actualmente la empresa no cuenta con la documentación mínima exigida para llevar a cabo la gestión de las actividades que inciden directamente en la calidad de los productos, es así como no tienen un manual de calidad que cubra todas las partes del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma NTC ISO

9001:2000 y que permita una buena organización interna de la empresa, alcanzando un nivel óptimo de servicio y una satisfacción total de sus clientes. Por eso se hizo necesario su propuesta y elaboración, como apoyo al futuro establecimiento del sistema completo de gestión de calidad.

El manual de Calidad de la empresa GRANUPLAS S.A. se estableció teniendo en cuenta que su estructuración estuviese en concordancia y cumpliera a cabalidad con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000 y a demás estuvo totalmente direccionado principalmente al fortalecimiento de sus actividades productivas y estrategias competitivas y posteriormente a la mejora de su bienestar económico.

La empresa GRANUPLAS S.A. posee ahora una herramienta fundamental para que sus actividades se realicen de manera planeada, esquemática y bien documentada, generando como resultado procesos confiables, óptimos y estándares pero siempre sujetos a mejoras continuas.

1. GENERALIDADES DE GRANUPLAS S.A.

1.1 ASPECTOS GENERALES

La empresa GRANUPLAS¹ SA. Nit. 806.012.349-0, es una sociedad anónima de carácter manufacturero y comercial, bajo las normas provistas en las leyes colombianas el 12 de Septiembre de 2002, por escritura pública N° 765 con domicilio principal en la ciudad de Cartagena.

La sociedad tendrá una duración de 20 años, contados a partir del 12 de septiembre de 2002.

Fue creada con el objeto de dar respuesta a la necesidad de dar disposición final a los desechos plásticos de origen post-industrial y post-consumo.

¹CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL Cámara De Comercio, Registro Mercantil N°174237, Cartagena - Bolívar

1.2 ACTIVIDAD

La sociedad se encarga de la recuperación, transformación y comercialización de excedentes y desperdicios de materiales provenientes de la industria del plástico, así como de la prestación de servicios de recuperación de plástico a otras empresas.

1.3 NUMERO DE EMPLEADOS²

El número de empleados con que cuenta la empresa en la actualidad es de 42, divididos entre administrativos y operarios.

1.4 TAMAÑO³

GRANUPLAS S.A. se puede considerar como una mediana empresa ya que posee en su cuenta de activos \$ 2.397.222.394.

² Información suministrada por el gerente de GRANULAS S.A

³ Información suministrada por el gerente de GRANULAS S.A

1.5 CLIENTES⁴

Entre los principales Clientes están:

- Manufacturas Plásticas Del Caribe
- Propilco
- Polyban
- Tesicol en Bucaramanga
- Extrucol en Bucaramanga
- Ensacar en Barranquilla
- Next Plastics en Barranquilla

1.6 PROVEEDORES⁵

Los principales proveedores son:

- Industrias kent de medellín
- Biofilm
- Industrias Plásticas del Caribe
- Polybol

⁴ Información suministrada por el gerente de GRANULAS S.A

⁵ Información suministrada por el gerente de GRANULAS S.A

1.7 COMPETENCIA

GRANUPLAS S.A. tiene como competencia a las empresas dedicadas a la misma actividad en la ciudad y a nivel nacional, entre ellas REDECAR, RECYCLENE y RECYCLING.

1.7 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

GRANUPLAS S.A. está ubicada en un lote con nomenclatura numero 25-143, en la carrera (52) del kilómetro cuatro (4) de la vía mamonal, en la localidad tres (3) industrial y de la bahía del distrito de Cartagena de Indias D. T y C, departamento de Bolívar el cual se encuentra entre la latitud $10^{\circ} 26' N - 10^{\circ}16' N$ y $75^{\circ}30' W$ sobre la Costa Caribe, en un terreno rectangular con un área total de 17.000 metros cuadrados, colindando con el Norte con una servidumbre de la antigua empresa Ácalis de Colombia, por el Sur con la empresa Comexa, por el Oeste con las lomas de Cospique, por el Este con la vía Mamonal.

2. DIAGNÓSTICO DE GRANUPLAS S.A.

Un diagnóstico situacional se realiza con el fin de observar el estado en que se encuentra una organización y así mejorar los procesos, para ello se describe la situación actual de la organización por medio de la observación y el análisis de las variables que afectan de manera positiva o negativa en el desarrollo de las actividades de la organización.

Con este diagnóstico se podrá identificar las falencias que posee GRANUPLAS S.A. con respecto a los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000, y así proponer mejoras en aquellos puntos críticos y necesarios que la organización no presenta, pero que son indispensables para la implementación del Sistema De Gestión De Calidad, de igual modo permite identificar las fortalezas que tiene la empresa con respecto al SGC y así centrar los esfuerzos en las deficiencias.

Para la evaluación del Sistema De Gestión De Calidad, se utilizó un cuestionario en el cual se encuentran los requisitos que exige la norma ISO 9001:2000 y se planteó un modelo de calificación el cual muestra el nivel de madurez que la empresa presenta con respecto a la norma además se describe la situación actual de la empresa en ese requisito exigido.

El diagnóstico se realizó por medio de observación directa de los procesos que comprende el sistema de Gestión de Calidad, al igual que la realización de dos entrevistas, en las cuales, inicialmente se capacitó a los operarios y al Gerente de la empresa sobre los conceptos de requisitos no definido, no documentado y no se aplica, requisitos definido, no documentado y se aplica, requisitos definido, no documentado y no se aplica, requisitos definido, documentado y no se aplica, requisitos definido, documentado y se aplica, para posteriormente llevar a cabo el cuestionario.

La escala de valoración usada es la siguiente:

Tabla 1. Escala De Valoración.

NIVELES	DESCRIPCIÓN
1	Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica
2	Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica
3	Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica
4	Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica
5	Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.
N.A.	Requisito de exclusión bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2000

Fuente: Diseño Propio

Cuadro1. Diagnóstico de GRANUPLAS S.A.

DIAGNÓSTICO DE GRANUPLAS S.A.						
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
4.1 REQUISITOS GENERALES						
REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿GRANUPLAS S.A. ha establecido, documentado e implementado un SGC?			x			GRANUPLAS S.A. No cuenta con Sistema De Gestión De Calidad diseñado ni estructurado.
¿GRANUPLAS S.A. tiene identificados, los procesos y su interacción?			x			GRANUPLAS S.A. No cuenta con mapa de procesos ni caracterización de los procesos.
¿GRANUPLAS S.A. aplica metodologías que sirva para el seguimiento, medición y análisis de los procesos que permitan controlar de manera eficientes éstos?		x				GRANUPLAS S.A. cuenta con herramientas estadísticas para producción y materiales con el fin de llevar el control, la medición y análisis.
¿GRANUPLAS S.A. realiza las acciones necesarias que permitan obtener los resultados planeados y la mejora continua?			x			GRANUPLAS S.A. si las realiza pero no se encuentra documentadas.

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica

3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica

5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica

4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿GRANUPLAS S.A. posee la disponibilidad de recursos e información que sirvan de soporte para sus operaciones y sus proceso para implementar y mantener un SGC?					x	GRANUPLAS S.A. Tiene presupuestado la implementación del Sistema De Gestión De Calidad

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

¿GRANUPLAS S.A. cuenta con una política de calidad y objetivos de calidad definidos?			x			
¿GRANUPLAS S.A. posee un manual de calidad?			x			GRANUPLAS S.A. No cuenta con la documentación exigidas por el Sistema De Gestión De Calidad
¿GRANUPLAS S.A. cuenta con procedimientos documentados y aplicados requeridos por el SGC?			x			
¿GRANUPLAS S.A. tiene elaborados y aplicados los registros que exige el SGC?			x			

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica

3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica

5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica

4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿La alta gerencia ha demostrado su compromiso con el SGC?		x				GRANUPLAS S.A. Demuestra compromiso al querer implementar el Sistema de Gestión de Calidad y tenerlo dentro del presupuesto pero no se documenta.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

¿La alta gerencia comunica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente a los miembros de la empresa con el fin de satisfacerlo?		x				GRANUPLAS S.A. Si conoce la importancia de enfocar sus procesos, actividades y esfuerzos hacia el cliente.
---	--	---	--	--	--	--

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

¿La política de calidad esta diseccionada hacia el propósito y naturaleza de la empresa?			x			GRANUPLAS S.A. No cuenta con Sistema De Gestión De Calidad diseñado ni estructurado.
¿La política de calidad es comunicada y transmitida a todos los miembros de la organización?			x			

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica
 3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica
 5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica
 4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿La política incluye un compromiso de mejorar continuamente?			x			GRANUPLAS S.A. No cuenta con Sistema De Gestión De Calidad diseñado ni estructurado.
¿Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?			x			
¿Se han asignado medidas necesarias y responsables que permitan lograr estos objetivos?			x			

5.4 PLANIFICACION

¿Se ha asegurado que la planificación del sistema de gestión de calidad se ha realizado con el fin de cumplir los requisitos generales?			x			GRANUPLAS S.A. No cuenta con Sistema De Gestión De Calidad diseñado ni estructurado.
¿El responsable de calidad posee la autoridad suficiente para llevar a cabo el proceso de implementación de los requisitos del SGC?			x			

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica

3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica

5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica

4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN						
REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿El representante de calidad mantiene informada a la alta gerencia de los resultados del SGC y necesidades de mejora?			x			GRANUPLAS S.A. No cuenta con Sistema De Gestión De Calidad diseñado ni estructurado por lo que no se ha definido responsable de calidad.
¿La alta dirección ha asignado las autoridades y responsabilidades a todos los miembros de GRANUPLAS S.A.?					x	Se cuenta con una descripción de los Cargos pero no cumple con los requisitos exigido por la norma ISO 9000:2000
¿La alta dirección asegura una comunicación interna de los procesos relacionados con la gestión hacia el cliente?			x			GRANUPLAS S.A. No cuenta con mecanismo de comunicación entre todos los integrantes de la organización.
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN						
¿La alta gerencia define metodología y frecuencia para la revisión de la dirección?	x					GRANUPLAS S.A. No cuenta con Sistema De Gestión De Calidad diseñado ni estructurado.
¿La gerencia recoge y analiza los resultados que demuestre la eficacia del SGC y proporciona acciones de mejora al sistema?	x					

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica

3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica

5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica

4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS						
6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS						
REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿GRANUPLAS S.A. suministra los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el funcionamiento del SGC?					x	GRANUPLAS S.A. Tiene Presupuestado El Sistema De Gestión De Calidad
6.2 RECURSOS HUMANOS						
¿El personal posee las competencias necesarias para llevar a cabo su labor?				x		Todo el personal es competente pero no se tiene en cuenta el manual de funciones en el momento que se le asigna el cargo
¿GRANUPLAS S.A. evalúa el desempeño del personal involucrado en el SGC?	x					GRANUPLAS S.A. no realiza evaluaciones del desempeño del personal.
¿GRANUPLAS S.A. posee y mantiene los registros sobre educación, formación, capacitación de todo el personal?			x			GRANUPLAS S.A. no cuenta con los registros necesarios, lo único que posee del personal es su hoja de vida.

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica
3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica
5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica
4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS						
6.3 INFRAESTRUCTURA						
REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿GRANUPLAS S.A. cuenta con una infraestructura que brinde conformidad con los requisitos del producto y asegure la satisfacción del cliente?					x	GRANUPLAS S.A. tiene la infraestructura necesaria para ofrecer excelentes productos que satisfagan al cliente.
¿GRANUPLAS S.A. posee espacio de trabajo, instalaciones, equipos, maquinas, servicios de apoyo que permitan lograr la conformidad del producto?					x	GRANUPLAS S.A. tiene disposición de espacios para cada empleado los equipos necesarios para llevar cabo su labor software administrativos y servicios de apoyo, pero nos e encuentra documentado.
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO						
¿GRANUPLAS S.A. determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?					x	GRANUPLAS S.A. se preocupa por mantener una ambiente de trabajo agradable para sus empleados.

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica
3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica
5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica
4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO						
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO						
REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿GRANUPLAS S.A. tiene planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización del producto?					x	Se tiene especificado los recursos y los procesos necesarios para llevar acabo el producto pero no se cuenta con la documentación requerida.
¿GRANUPLAS S.A. posee registro que evidencie las etapas de la realización donde se define el cumplimiento de los requisitos exigidos?					x	Si se cuenta con registros que evidencia la realización del producto pero es necesario revisarlos.
7.2 PROCESO RELACIONADOS CON EL CLIENTE						
¿GRANUPLAS S.A. tiene definidos los requisitos especificados y no especificados por el cliente?			x			GRANUPLAS S.A. si tiene identificado los requisitos del cliente pero no se encuentra la documentación de soporte.
¿GRANUPLAS S.A. tiene definidos los requisitos reglamentarios y legales relacionados con el producto?			x			GRANUPLAS S.A. si tiene definido pero no se encuentra documentado.

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica
3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica
5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica
4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO						
7.2 PROCESO RELACIONADOS CON EL CLIENTE						
REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿GRANUPLAS S.A. determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes?			x			GRANUPLAS S.A Si se realiza pero nos se documenta.
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO						
¿GRANUPLAS S.A. revisa, verifica y valida los procesos de diseño?						N.A.
¿GRANUPLAS S.A. tiene una identificación y trazabilidad del diseño y desarrollo del producto?						Requisito no aplicable bajo los parámetros de exclusión de la Norma

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica
3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica
5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica
4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO						
7.4 COMPRAS						
REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿GRANUPLAS S.A. tiene proceso de compras?		x				GRANUPLAS S.A. Si tiene un proceso de compras pero no lo tiene documentado.
¿GRANUPLAS S.A. asegura que el producto adquirido cumple con los requerimientos de compras especificados?		x				GRANUPLAS S.A. asegura las especificaciones del producto adquirido pero no poseen registros que soporte la información.
¿GRANUPLAS S.A. evalúa y selecciona a los proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?			x			GRANUPLAS S.A. no posee procedimientos de esa evaluación y selección de los proveedores.
¿La información de las compras a realizar describe claramente el producto?					x	GRANUPLAS S.A. realiza una orden de compra la cual muestra la descripción de lo que se va adquirir.
¿La empresa cuenta con registros para la evaluación y calificación de los proveedores?			x			GRANUPLAS S.A. no posee registros de la evaluación y selección de los proveedores.

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica
3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica
5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica
4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿GRANUPLAS S.A. planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas?					x	GRANUPLAS S.A. planifica y lleva el control necesario en su producción con el fin de brindar productos confiables a los clientes
¿GRANUPLAS S.A. tiene una identificación y trazabilidad durante la producción y prestación del servicio?					x	GRANUPLAS S.A. si mantiene trazabilidad, ya que desde que entra la materia prima es codificada y se sabe con certeza la cantidad que entra a la empresa de igual forma se realiza unas transformaciones que muestra el cambio de materia a producto final, de igual modo cada saco es marcado e identificado. Y poseen registros sobre estos movimientos. Pero no tiene trazabilidad de los documentos.
¿GRANUPLAS S.A. utiliza algún bien del cliente para la prestación del servicio?					x	GRANUPLAS S.A. Si utiliza bienes del cliente pero estos son codificados e identificados y preservados adecuadamente.

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica

3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica

5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica

4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO						
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO						
REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿GRANUPLAS S.A. utiliza equipos de medición durante la realización del producto? ¿Se calibran, o se verifica periódicamente a intervalos planificados?					x	GRANUPLAS S.A. Si cuenta con balanzas y estas son calibradas y verificadas periódicamente.
¿Se mantiene registros de los resultados de la calibración y verificación?					x	GRANUPLAS S.A. No tiene un consolidado de estos resultados, lo que encuentra es sticker de calibración en cada equipo
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA						
8.1 GENERALIDADES						
¿GRANUPLAS S.A. tiene planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición análisis y mejora?		x				GRANUPLAS S.A. no se realiza planes documentados para el seguimiento, análisis y mejoras aunque si se realizan mejoras

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica
3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica
5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica
4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA						
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿GRANUPLAS S.A. realiza el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?			x			GRANUPLAS S.A. de manera informal averigua la satisfacción del cliente, pero no se halla documentada, el único que conoce esta información es el Gerente por contacto directo o telefónico e incluso manifestaciones escritas.
¿GRANUPLAS S.A. ha definido procedimientos para llevar a cabo auditorías internas de calidad?	x					GRANUPLAS S.A. No se encuentran ni procedimientos ni registros.
8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME						
¿GRANUPLAS S.A. identifica y controla el producto que no cumple con los requisitos con el fin de que no sea entregado al cliente?		x				GRANUPLAS S.A. se controla pero no se encuentra un procedimiento documentado, generalmente el producto no conforme se utiliza para realimentar el proceso.

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica
3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica
5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica
4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

REQUISITOS	CLASIFICACIÓN					SITUACIÓN ACTUAL
	1	2	3	4	5	
¿Existen registros de la naturaleza de las no conformidades?			x			GRANUPLAS S.A. si se identifica la clase de producto no conforme y se registra en el diario de producción a manera de comentarios de la cantidad y la apreciación visual del producto y la característica no deseada, pero no se cuenta con un registro de producto no conforme.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

¿GRANUPLAS S.A. determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC?	x					GRANUPLAS S.A. No tiene un diseño ni estructura de un sistema de gestión de calidad
--	---	--	--	--	--	---

8.5 MEJORA

¿GRANUPLAS S.A. mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y acciones preventivas y la revisión por la gerencia?	x					GRANUPLAS S.A. No tiene un diseño ni estructura de un SGC.
--	---	--	--	--	--	--

1: Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica
 3: Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica
 5: Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

2: Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica
 4: Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica

2.1. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

2.1.1 Numeral 4. Sistema De Gestión De Calidad

La empresas GRANUPLAS S.A., no cumple con todos los requisitos exigidos de la norma ISO 9001:2000, por lo tanto se hace necesario realizar un plan de implementación que sirva de guía para diseñar todos los documentos correspondiente al SGC y en especial el manual de calidad. Cabe aclarar que la empresa desea implementar sistemas para aumentar la productividad y eficiencia a niveles de mayor competitividad, aumentar su base de clientes, proveedores de materias primas y expandir su negocio en la parte industrial o transformadora.

2.1.1.1 Numeral 4.1 Requisitos Generales.

- GRANUPLAS S.A. no ha documentado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, por tal razón es indispensable caracterizar y determinar la secuencia e interacción entre todos los procesos con su respectiva aplicación dentro de la empresa.
- Los recursos y la información necesaria para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad están presupuestados.

- En estos momentos la empresa no cuenta con herramientas estadísticas que le permitan realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos productivos.

2.1.1.2. Numeral 4.2 Requisito De La Documentación.

Actualmente GRANUPLAS S.A. no cuenta con la documentación mínima exigida para llevar a cabo la gestión de las actividades que inciden directamente en la calidad de los productos, es así como no tienen un manual de calidad que cubra todas las partes del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2000 donde se demuestra que la empresa ha establecido una política de calidad y objetivos de calidad, además de metas y planes. De igual manera al no tener un manual de calidad no lleva una documentación formal de los procedimientos que describan en donde y cuando se efectuara el control de los documentos y registros. Por lo que se hace indispensable y necesario diseñar y mantener un manual de calidad, en donde se encuentre o se incluya todos los requisitos que están expuestos por la norma NTC ISO 9001:2000.

2.1.2. Numeral 5 Responsabilidad De La Dirección.

2.1.2.1. Numeral 5.1 Compromiso De La Dirección.

La dirección expresa su compromiso y responsabilidad al presentar el deseo de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y tenerlo presupuestado pero no se encuentra evidencia de esto.

2.1.2.2. Numeral 5.2 Enfoque Al Cliente.

GRANUPLAS S.A. si conoce la importancia de enfocar sus procesos, actividades y esfuerzos hacia el cliente, por tal razón presenta el deseo de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

2.1.2.3. Numeral 5.3 Política De Calidad.

GRANUPLAS S.A., no posee una política de calidad, por lo que se debe diseñar e implementar acorde a los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2000 y también teniendo en cuenta las expectativas de la empresa. De igual modo no se tienen definidos los objetivos de calidad por lo que se deben crear alineados con la política de calidad y asignar los responsables que gestionen su alcance.

2.1.2.4. Numeral 5.4 Planificación.

GRANUPLAS S.A al no poseer política de calidad, ni objetivos de calidad, no se hace posible la planificación del sistema por medio de estos.

2.1.2.5. Numeral 5.5 Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación.

- GRANUPLAS S.A. No cuenta con Sistema de Gestión de Calidad diseñado ni estructurado, por lo que no se ha definido un responsable de calidad. La empresa debe designar un representante con la autoridad y responsabilidad para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.
- GRANUPLAS S.A. No cuenta con mecanismos de comunicación entre todos los integrantes de la organización, por lo que se deben crear métodos de comunicación que permitan mantener la eficacia del sistema.

2.1.2.6. Numeral 5.6 Revisión Por La Dirección

GRANUPLAS S.A. al no tener un Sistema de Gestión de Calidad implementado, no realiza revisiones por la dirección.

2.1.3. Numeral 6 Gestión De Los Recursos.

2.1.3.1. Numeral 6.1 Provisión De Recursos.

GRANUPLAS S.A. tiene presupuestado el Sistema de Gestión de Calidad, por lo que tiene asignado los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento de éste.

2.1.3.2. Numeral 6.2 Recursos Humanos.

GRANUPLAS S.A. cuenta con una descripción de cargos que describe las responsabilidades y el nivel de educación, pero para que cumpla con los requisitos de la norma es necesario establecer las experiencias requeridas para el cargo, el grado de competencia y habilidades y estructurar mejor sus funciones. A demás no se cuenta con una herramienta para medir y evaluar el desempeño del

personal, es necesario realizar esta medición para demostrar la eficiencia y capacidad del personal.

2.1.3.3. Numeral 6.3 Infraestructura

GRANUPLAS S.A. cuenta con las instalaciones, equipos y maquinarias adecuada para la prestación del servicio, además utiliza un software administrativo SIIGO y servicios de transportes de los productos.

2.1.3.4. Numeral 6.3 Ambiente De Trabajo.

- Existen condiciones de temperatura y sonoridad asociadas al trabajo realizado con maquinas que generan calor y ruido durante el procesamiento de los materiales.
- Con respecto a la ergonomía se tienen actividades que requieren que el trabajador se encuentre de pie, con frecuente desplazamiento y aplicación de fuerza.
- La iluminación es adecuada al trabajo que se realiza, se cuenta con lámparas.

- La zona de almacenamiento se encuentra en el área de las maquinas peletizadoras lo que delimita la zona de desplazamiento de los operarios.

2.1.4. Numeral 7 Realización Del Producto.

2.1.4.1. Numeral 7.1 Planificación De La Realización El Producto.

Se tienen especificado los recursos y los procesos necesarios para llevar acabo el producto, pero no se cuenta con la documentación requerida, por lo que se debe caracterizar y realizar un mapa de proceso, que muestra las interacciones entre éstos, además diseñar un manual de procedimientos del proceso de recuperación del plástico.

2.1.4.2. Numeral 7.2 Procesos Relacionados Con El Cliente.

- GRANUPLAS S.A. si tiene identificado los requisitos del cliente pero no se encuentra la documentación de soporte, es necesario que se definan de manera formal los requisitos del cliente y de la organización.
- En el caso de modificaciones de los requerimientos del cliente, se asegura que todos conozcan la información, con el fin de entregarle lo deseado al cliente.

- La empresa se comunica con los clientes por medio de cartas, fax, mail, y llamadas telefónicas.

2.1.4.3. Numeral 7.3 Diseño Y Desarrollo Del Producto

Este numeral no aplica en GRANUPLAS S.A. debido a que no se realiza el diseño del producto.

2.1.4.4. Numeral 7.4 Compras

GRANUPLAS S.A. realiza compras de materia prima y contrata servicios adicionales para llevar a cabo la producción, pero no se encuentra documentado este proceso, ni la forma en que se evalúan y seleccionan los proveedores. Por lo que se debe crear un procedimiento para compras y un procedimiento de evaluación de proveedores.

2.1.4.5. Numeral 7.5 Producción Y Prestación Del Servicio

GRANUPLAS S.A. planifica y lleva a cabo la producción bajo condiciones controladas, y asigna a sus empleados los recursos necesarios para el uso de las máquinas y equipos de medición y así cumplir con la producción.

Ítem 7.5.2 Validación. La validación de los procesos de producción no aplica debido a que GRANUPLAS S.A. durante la fabricación del producto realiza verificaciones para determinar el cumplimiento de las características de dicho producto antes de que sea entregado al cliente.

Ítem 7.5.3 Identificación Y Trazabilidad. desde que entra la materia prima en GRANUPLAS S.A. se codifica y se sabe con certeza la cantidad que entró a la empresa, de igual forma se realiza unas transformaciones que muestra el cambio de materia prima a producto final, esto se registra en el software administrativo SIIGO, en cuanto a la identificación y trazabilidad de los documentos es necesario codificarlos con el fin de que muestre la procedencia del documento y el proceso al cual pertenece.

Ítem 7.5.4 Propiedad Del Cliente. GRANUPLAS S.A. Si utiliza bienes del cliente pero estos son codificados e identificados y asegura salvaguardar la materia prima bajo las condiciones adecuadas hasta la entrega final y cumplirle en caso de emergencias.

2.1.4.6. Numeral 7.6 Control De Los Dispositivos De Seguimiento Y Medición.

GRANUPLAS S.A. realiza el control de los equipos de medición por medio de actividades de calibraciones por una empresa competente para realizar esta labor. Pero no se mantiene registro de esto y es necesario adecuarla a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2000.

2.1.5. Numeral 8 Medición, Análisis Y Mejora.

2.1.5.1. Numeral 8.1 Generalidades.

GRANUPLAS S.A. no realiza planes documentados para el seguimiento, análisis y mejoras, aunque si se realizan mejoras pero no son documentadas.

2.1.5.2. Numeral 8.2 Seguimiento Y Medición.

Ítem 8.2.1 Satisfacción Del Cliente, GRANUPLAS S.A. de manera informal consulta la satisfacción del cliente, pero no se encuentra documentado, el único que conoce esta información es el Gerente por contacto directo o telefónico e incluso manifestaciones escritas. Por lo tanto no se realizan las mediciones de las quejas y reclamos, incomodidades o sugerencias de los clientes y no se sabe la

percepción que se tiene ni el nivel de satisfacción y es más demorado resolver los problemas eficientemente, por lo que se debe diseñar un procedimiento para resolver las quejas y reclamos.

Ítem 8.2.2 Auditoria Interna, GRANUPLAS S.A. no realiza auditorias internas, ya que no se ha implementado el sistema de gestión de calidad. Así que no hay programa de auditoria internas, ni grupo asignado para llevarla a cabo. Se debe diseñar un procedimiento de auditorias.

Ítem 8.2.3 Seguimiento Y Medición De Los Procesos, debido a que en GRANUPLAS S.A. no se han caracterizado los procesos, no se ha definido el tipo de medición que permitirá evaluar el desempeño de cada uno de ellos.

2.1.5.3. Numeral 8.3 Control De Producto No Conforme.

GRANUPLAS S.A. Controla su producto no conforme, pero no se encuentra un procedimiento documentado, generalmente el producto no conforme se utiliza para realimentar el proceso. Se identifica la clase de producto no conforme y se registra en el diario de producción a manera de comentarios la cantidad, apreciación visual del producto y característica no deseada, pero no se cuenta con un registro de producto no conforme. Se debe diseñar un procedimiento que muestre el origen y el tratamiento del producto no conforme.

2.1.5.4. Numeral 8.4 Análisis De Datos.

GRANUPLAS S.A. no tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad por lo que no mantiene registros.

2.1.5.5. Numeral 8.5 Mejora.

GRANUPLAS S.A. al no tener un Sistema de Gestión de Calidad estructurado no puede demostrar la mejora y eficacia de sus procesos, es necesario definir los indicadores que permitan demostrarlo y permita tomar acciones.

Ítem 8.5.2 Acción Correctiva Y 8.5.3 Acción Preventiva, GRANUPLAS S.A. no posee procedimientos que permita el manejo de dichas acciones, es necesario diseñarlos.

2.2. REPRESENTACIÓN GRAFICA DE LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO.

Teniendo en cuenta el cuestionario realizado para desarrollar el diagnóstico, y la escala de puntuación definida a continuación de acuerdo al nivel de desempeño, se presenta la grafica que relaciona las calificaciones y los porcentajes del

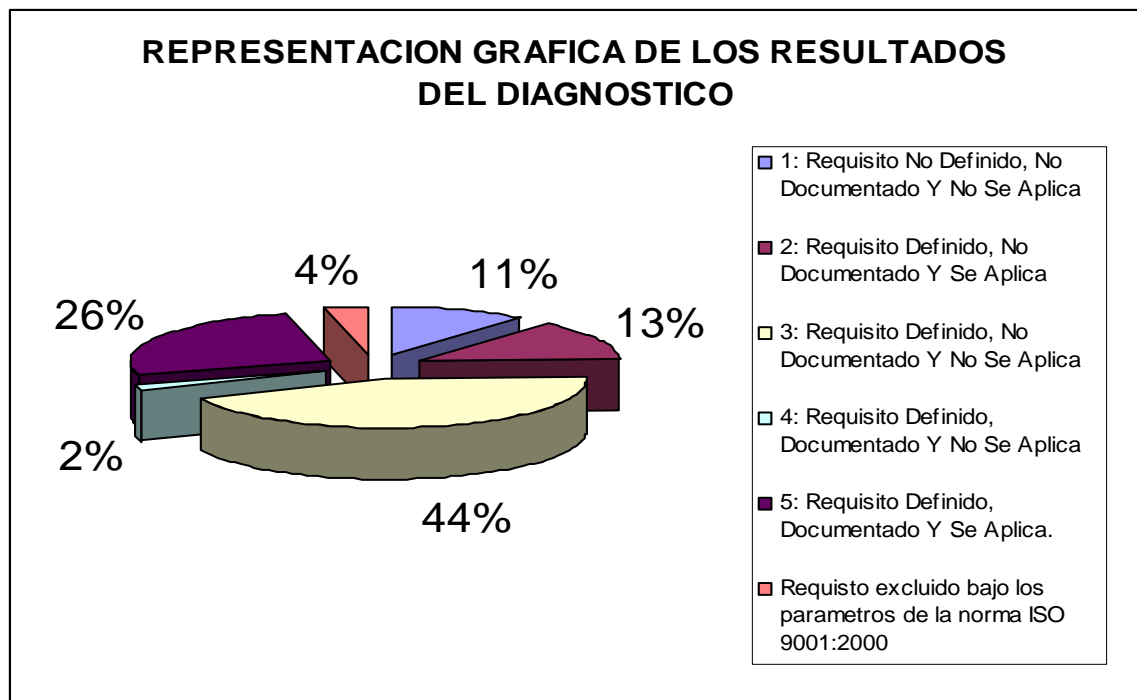
cumplimiento de los requisitos, en la elaboración del diagnóstico en GRANUPLAS S.A. con respecto a la norma NTC ISO 9001:2000.

Tabla 1. Escala de valoración.

Puntuación	Nivel de desempeño
1	Requisito No Definido, No Documentado Y No Se Aplica
2	Requisito Definido, No Documentado Y Se Aplica
3	Requisito Definido, No Documentado Y No Se Aplica
4	Requisito Definido, Documentado Y No Se Aplica
5	Requisito Definido, Documentado Y Se Aplica.

Fuente: Diseño Propio

Figura 1. Representación grafica de los resultados del diagnóstico.



Fuente: Diseño Propio

En los resultados que muestra la Figura 1, se observa que del 100% de los requisitos que debe cumplir GRANUPLAS S.A. de acuerdo a las exigencias de la norma NTC ISO 9001:2000, el 44% está definido, no documentado y no se aplica, el 26% está definido, documentado y se aplica, el 13% está definido, no documentado y se aplica, el 11% no está definido, no documentado y no se aplica, el 4% está excluido bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2000 y el 2% está definido, documentado y no se aplica.

De acuerdo al anterior análisis se puede decir que la empresa debe diseñar, establecer, documentar e implementar gran parte de los requisitos que se exige para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, además debe gestionar numerosas actividades que le permitan alcanzar los beneficios que trae la aplicación de la norma NTC ISO 9001:2000.

2.3. HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS APLICADAS AL DIAGNÓSTICO DE GRANUPLAS S.A.

2.3.1 Diagrama De Pareto

El diagrama de Pareto es una herramienta que constituye un método de análisis y discriminación entre las causas principales de los problemas (pocos vitales) y las

causas que son menos importantes (muchos triviales), para con ello, reducirlas o eliminarlas en su respectivo orden de priorización.⁶

Durante el periodo comprendido entre el 1 de Junio de 2006 y 30 de Enero de 2007, se evaluaron y registraron las No-Conformidades presentadas en GRANUPLAS S.A., para realizar con ellas un análisis, mediante la realización de un diagrama de Pareto. Para ello fue necesario realizar reuniones en las cuales se especificó a cada Jefe de Área, lo que representa una No-Conformidad para que cada uno particularmente registrara los detalles de No-Conformidad correspondiente a su cargo y su respectiva frecuencia, para posteriormente realizar una consolidación y ponderación de acuerdo a dicha frecuencia.

Tabla 2. Recopilación y organización de datos

No –Conformidad	Detalle de la No-Conformidad	Frecuencia
Incumplimiento de proveedores	Retrasos en las fechas de entrega de los pedidos.	5
Documentación desorganizada	Falta de control al momento de manipular los documentos.	15
Procedimientos inadecuados	Realizados bajo el criterio del operario, sin ninguna especificación formal.	26
Falta de comunicación interna	Información inconsistente entre áreas.	3
Altos desperdicios de producción	Los indicadores sobrepasan los desperdicios establecidos.	5
Quejas de los clientes	Reclamos por inconformidades en el servicio	3
Total		57

Fuente: Diseño Propio

⁶Kume, Hitoshi; Herramientas Estadísticas Básicas Para El Mejoramiento De La Calidad; Bogotá D. C. : Norma, 1992: 236 Páginas.

En la última columna se presenta el número de veces que se repitieron las seis no conformidades mas frecuentes, durante el periodo de estudio.

A continuación se presenta el cálculo de sus respectivos porcentajes de participación.

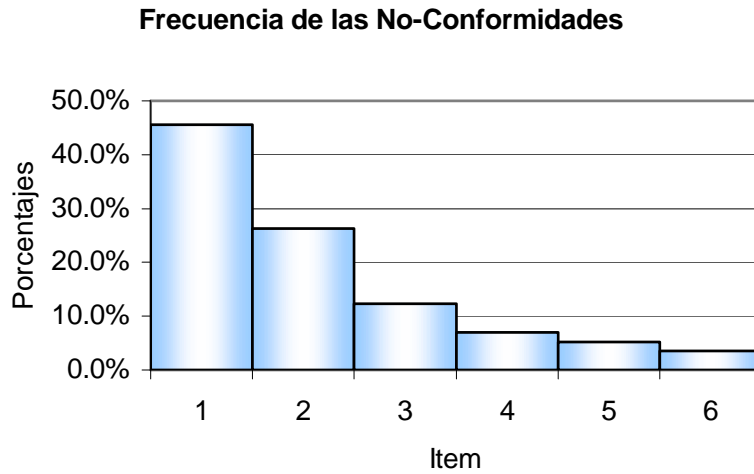
Tabla 3. Porcentajes de participación.

Ítem	No-Conformidad	Frecuencia	Acumulada	Porcentaje	Acumulado
1	Procedimientos inadecuados	26	26	45,6%	45,6%
2	Documentación desorganizada	15	41	26,3%	71,9%
3	Incumplimiento de proveedores	5	46	8,8%	80,7%
4	Altos desperdicios de producción	5	51	8,8%	89,5%
5	Falta de comunicación interna	3	54	5,3%	94,7%
6	Quejas de los clientes	3	57	5,3%	100,0%
TOTALES		57		100%	

Fuente: Diseño Propio

Para una mejor interpretación, representaremos las frecuencias en porcentajes obtenidas por cada No- Conformidad, utilizando un Histograma de Frecuencias.

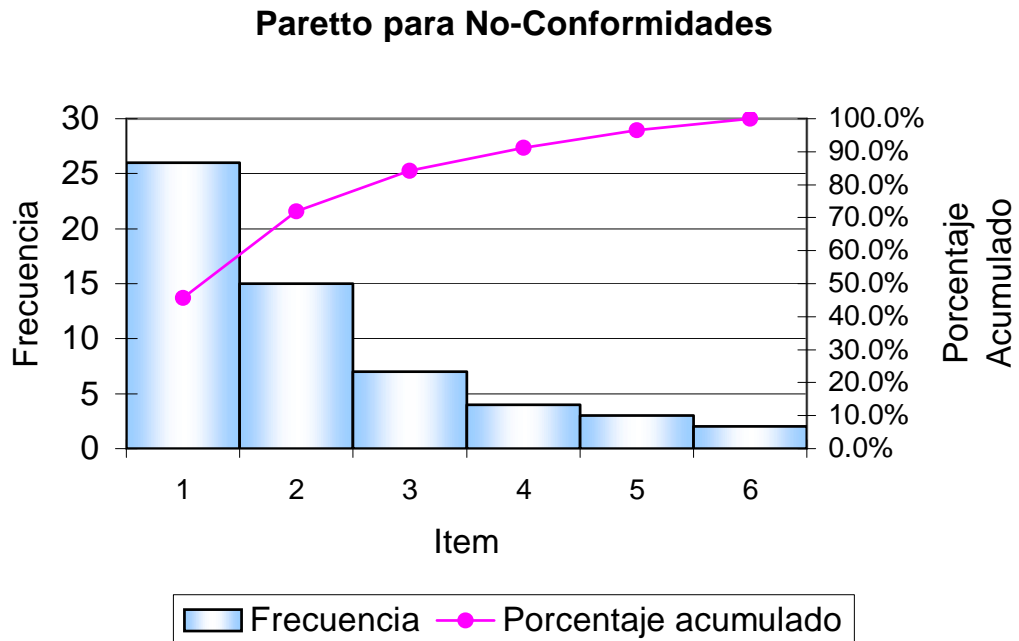
Figura 2. Histograma de frecuencias



Fuente: Diseño Propio

Y por ultimo se representan los porcentajes acumulados para establecer las prioridades:

Figura 3. Diagrama de Pareto.



Fuente: Diseño Propio

La anterior grafica nos muestra que las No-Conformidades mas frecuentes son: Procedimientos inadecuados y Documentación desorganizada. Las cuales representas el 71.9% de probabilidad de presentarse en las actividades. Por el principio de Pareto se puede concluir que si las causas de estos dos tipos de No-conformidades son eliminadas, desaparecería la mayor parte de No-conformidades que presenten dichas actividades.

Recomendaciones para eliminar las causas que generan el mayor porcentaje de No-Conformidades.

Para la principal causa de No-Conformidad (Procedimientos inadecuados) es preciso elaborar documentos en los cuales se especifique el procedimiento indicado para elaborar correctamente una actividad, así como instructivos de trabajo y formatos que contengan informaciones necesarias para su misma realización, estos deben tener actualizaciones permanentes, para garantizar información veraz y oportuna con la que sea posible demostrar que dichas actividades fueron bien desarrolladas y en momentos oportunos.

Para todo lo anterior es recomendable elaborar un Manual de Calidad en el cual se sintetice toda la información relacionada con documentación y operación.

Para el caso de la desorganización en la documentación, con la elaboración de un manual de calidad se fijarían normas para la documentación y para los cambios efectuados en ellos, mediante un código estandarizado que permita facilitar el manejo, la ubicación y el control de éstos.

Aunque el incumplimiento de proveedores no presentó una alta frecuencia de repetición, esta No-Conformidad causa grandes problemas en el momento de la programación de la producción, ya que de momentos no es posible satisfacer a ciertos clientes, por ausencia de materia prima o inclusive ciertos insumos, es por esta razón le recomendamos a GRANUPLAS S.A. realizar una evaluación de sus proveedores y elaborar una base de datos donde se encuentren nuevas posibilidades, de igual modo mantener actualizados dichos registros.

2.3.2. Diagrama Causa-Efecto

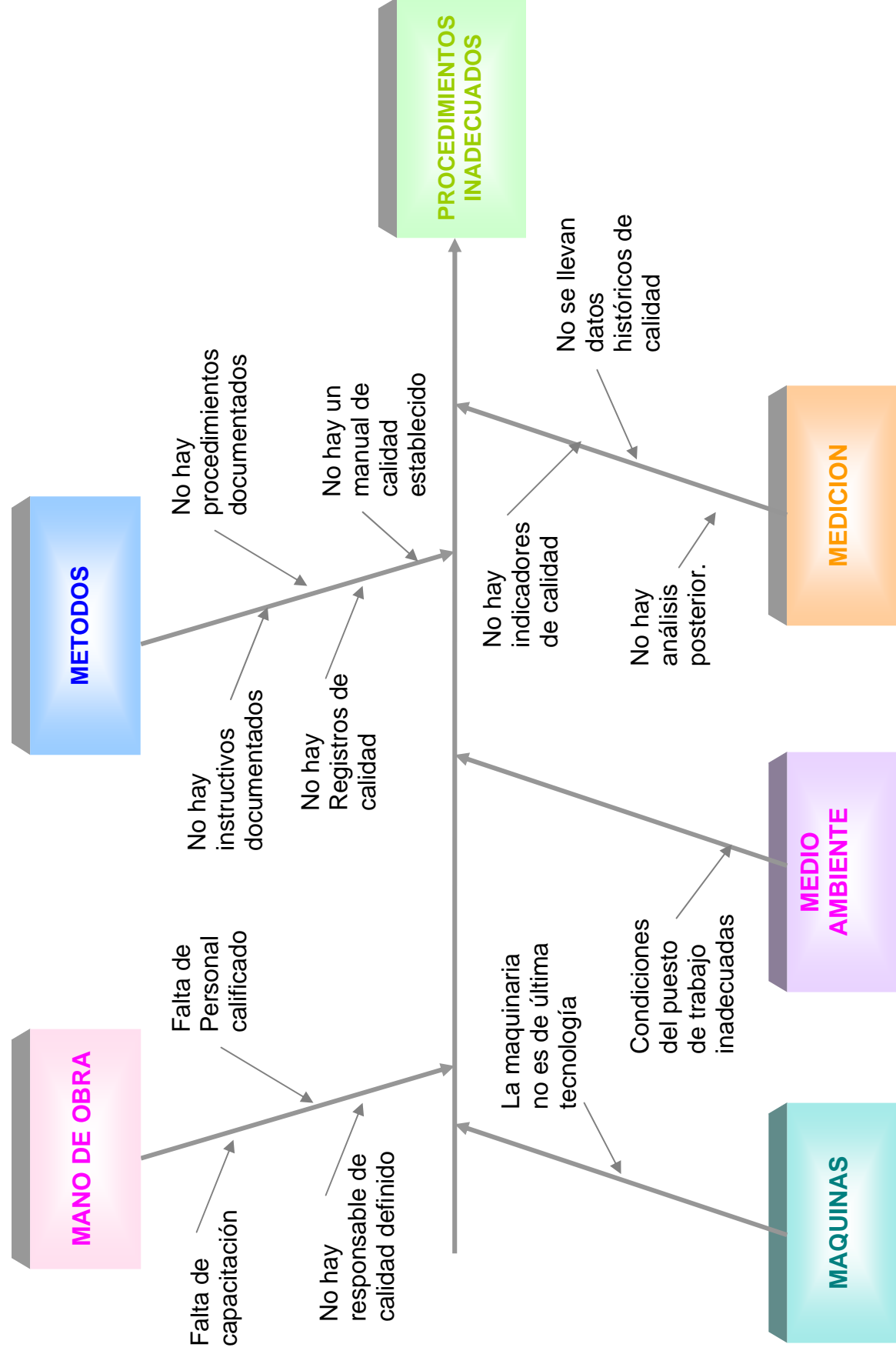
Es un método cualitativo que muestra una representación gráfica de los diferentes factores que pueden contribuir a un efecto o factor determinado, de una forma ordenada, clara y precisa.

Su principal ventaja es la de lograr que las personas centren su atención en todos los componentes del grupo en un problema específico de forma estructurada y sistemática.⁷

A continuación se presenta el diagrama causa- efecto para la principal causa de no conformidad encontrada en la elaboración del diagrama de Pareto, para su realización fue necesario una reunión con el Gerente y los Jefes de Área, en la cual surgió una lluvia de ideas con las posibles causas de la No-Conformidad seleccionada, posteriormente se priorizaron por frecuencias y se ubicaron de acuerdo a la metodología de las 6M's en las categorías correspondientes, con lo cual se pudo evidenciar la importancia de tener claros unos procedimientos, registros e instructivos de trabajo.

⁷ Kume, Hitoshi; Herramientas Estadísticas Básicas Para El Mejoramiento De La Calidad; Bogotá D. C. : Norma, 1992: 236
Paginas.

Figura 4. Diagrama Causa-Efecto



Fuente: Diseño Propio

Luego de haber analizado la estructura de la empresa y la situación actual que ésta presenta, junto con las exigencias de los clientes por la obtención del certificado de calidad, se puede observar que es necesario e indispensable diseñar un manual de calidad que le permita a la empresa realizar las actividades productivas de una manera adecuada ya que con ello se contaría con la documentación necesaria para la estandarización de sus procesos y poder llevar el control adecuado de estos mediante el uso de indicadores que permitan al tiempo, plantear planes de mejora aumentando la eficiencia y eficacia en el sistema, especialmente en la reducción de sus desperdicios, ya que como se muestra en la siguiente tabla, su meta del 3% a lo largo de los últimos seis meses no se ha podido lograr.

Tabla 4. Porcentaje de Desperdicios

Datos/meses	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Producido	177044.99	187132.00	193934.00	270131.00	250462.00	221268.00
Desperdicio	9107.67	9018.00	9864.35	12380.00	12394.00	11049.00
Porcentaje	5.14%	4.82%	5.09%	4.58%	4.95%	4.99%

Fuente: Diseño Propio

El diseño y construcción del manual de calidad es una opción viable para la empresa ya que éste le proporcionaría a GRANUPLAS S.A. el panorama general o mapa de rutas del sistema de gestión de calidad, en el cual se encuentre evidenciada la forma cómo se ejecutan las tareas que servirán de base para la mejora continua de los procesos.

3. CRONOGRAMA METODOLÓGICO PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD DE LA EMPRESA GRANUPLAS S.A

Luego de analizar la situación inicial en la cual GRANUPLAS S.A. se encontraba se propuso diseñar, establecer y documentar gran parte de los requisitos que se exige para la implementación del sistema de gestión de calidad por medio conformación de un manual de calidad que contenga todos los documentos necesarios exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000, para garantizar que todas las actividades desarrolladas dentro de la empresa se realicen eficiente y eficazmente, aumentando con ello la productividad de la misma.

La elaboración del manual de calidad consiste en el desarrollo de series de actividades, a través de las cuales se puedan realizar seguimientos del cumplimiento de cada punto expuesto en dicho plan para ir paso a paso conformando nuestro manual, iniciando con una evaluación o diagnóstico de la situación actual donde se evidencien las debilidades y fortalezas de la organización.

El siguiente cuadro nos muestra el cronograma diseñado para la empresa GRANUPLAS S.A. donde podemos observar las acciones planificadas para cumplir en su totalidad con todos los requisitos exigidos por la norma.

Cuadro 2. Cronograma metodológico del manual de calidad.

CRONOGRAMA METODOLOGICO DEL MANUAL DE CALIDAD										
OBJETIVO: Desarrollar actividades para la construcción del manual, verificando el cumplimiento de los requisitos de la norma.			TIEMPO DE EJECUCIÓN: Se estiman 4 meses comenzando en Enero de 2007.							
ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	OBJETIVO	MÉTODO	RECURSOS	MESES				
						1	2	3	4	
1	PROCESOS GERENCIALES. Revisión inicial, diseño y planificación del Sistema de Gestión de Calidad. Determinación de responsabilidades gerenciales.	"Diagnóstico inicial de la gestión en la empresa Determinación de los aspectos de la norma que se cumplen en mayor y menor medida y de los que no se cumplen"	Verificar el grado y forma de cumplimiento de los requisitos de la Norma para la correcta planificación del Sistema de Gestión de Calidad.	Entrevista personalizada con la Alta dirección	Sala de Reunión, Computador, Impresora, Papelería, Responsables de Procesos.					
2	PROCESOS GERENCIALES. Elaborar y verificar adecuación de la Estrategia Corporativa con la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Responsabilidades, Autoridades y Comunicación.	"Reuniones con la Dirección Establecimiento de Misión, Visión, Política de Calidad y sus Objetivos Determinación de los Procesos de la empresa Descripciones de cargos, organigrama"	Verificar el grado y forma de cumplimiento de los Requisitos de la Norma: 5.1, 5.3, 5.4 y 5.5	Entrevista personalizada con el Representante de la Dirección y Responsables directos de los Procesos.	Sala de Reunión, Computador, Impresora, Papelería, Responsables de Procesos.					

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	OBJETIVO	MÉTODO	RECURSOS	RESULTADO	ETAPAS			
							1	2	3	4
3	<p>PROCESOS GERENCIALES. Elaborar y verificar adecuación de los Procedimientos para el Control de Documentos, registros, auditorías internas, acciones correctivas y preventivas.</p>	<p>"Determinar el Procedimiento del control general y de los cambios a los documentos Procedimiento del control de registros Proceso de Auditorías internas Procedimiento para establecer acciones correctivas y preventivas"</p>	<p>Verificar el grado y forma de cumplimiento de los Requisitos de la Norma: 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.5.2 y 8.5.3.</p>	<p>Entrevista personalizada con el Representante de la Dirección y Responsables directos de los Procesos.</p>	<p>Sala de Reunión, Computador, Impresora, Papelería, Responsables de Procesos.</p>	<p>Procedimientos para el Control de Documentos, registros, auditorías internas, acciones correctivas y preventivas.</p>				
4	<p>PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. Elaborar y verificar adecuación de las actividades sistemáticas de planificación de los Procesos de Realización del Producto.</p>	<p>"Planificar objetivos del producto, Recursos, Procesos y Controles durante su elaboración: de los materiales, máquinas, mano de obra, métodos, mediciones y sobre el medio ambiente Determinación de las exclusiones de la Norma (7.3) Validación de procesos de producción que sea necesaria, para demostrar calidad o cumplimiento de requisitos del producto. Determinación de la técnica para la trazabilidad del producto"</p>	<p>Verificar el grado y forma de cumplimiento de los Requisitos de la Norma: 7.1 y 7.5.</p>	<p>Entrevista personalizada con los Responsables directos de los Procesos.</p>	<p>Sala de Reunión, Computador, Impresora, Papelería, Responsables de Procesos.</p>	<p>Adecuación a la Estructura de los Procesos de Realización del Producto</p>				

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	OBJETIVO	MÉTODO	RECURSOS	RESULTADO	ETAPAS			
							1	2	3	4
5	<p>PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. Elaborar y verificar adecuación de las actividades sistemáticas para el manejo de los requisitos de los clientes y el Procedimiento para el Control de Productos No Conformes.</p>	<p>"Encuesta de la percepción del cliente y de sus requisitos Determinación de controles para el aseguramiento de que se entienden sus requisitos y se pueden cumplir antes de la entrega del producto Determinación de los requisitos legales y los reglamentarios del producto Determinar proceso y registros para detectar o identificar y actuar sobre el producto No conforme"</p>	<p>Verificar el grado y forma de cumplimiento de los Requisitos de la Norma: 5.2, 7.2 y 8.3.</p>	<p>Entrevista personalizada con los Responsables directos de los Procesos.</p>	<p>Sala de Reunión, Computador, Impresora, Papelería, Responsables de Procesos.</p>	<p>Documentación para el manejo de los requisitos de los clientes y Procedimiento para el Control de Productos No Conformes.</p>				
6	<p>PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. Elaborar y verificar adecuación de las actividades sistemáticas para el manejo de quejas y reclamos, seguimiento y medición de los procesos, productos y satisfacción de los clientes.</p>	<p>"Determinación de las formas de interacción con el cliente: los métodos para informar, para consultar, atender y obtener retroalimentación del cliente Establecer método de tratamiento de quejas y reclamos Determinación de las mediciones del producto y del proceso, sus responsables, (inspecciones, verificación de las condiciones durante el proceso. Medidas para autoevaluar su propio trabajo y de aseguramiento que se entrega el trabajo adecuado al siguiente proceso/ actividad Método de aseguramiento para que todas las mediciones definidas para el proceso y producto se hagan (registro) incluso desde la adquisición de la materia prima e insumos."</p>	<p>Verificar el grado y forma de cumplimiento de los Requisitos de la Norma: 5.2, 7.2.3, 8.2.1, 8.2.3 y 8.2.4.</p>	<p>Entrevista personalizada con los Responsables directos de los Procesos.</p>	<p>Sala de Reunión, Computador, Impresora, Papelería, Responsables de Procesos.</p>	<p>Documentación para el manejo de quejas y reclamos, seguimiento y medición de los procesos, productos y satisfacción de los clientes.</p>				

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	OBJETIVO	MÉTODO	RECURSOS	RESULTADO	ETAPAS			
							1	2	3	4
7	<p>PROCESOS DE APOYO. Elaborar y verificar adecuación de las actividades sistemáticas para el manejo de las Compras: seguimiento y medición.</p>	<p>"Definición de los recursos que se necesitan para el producto Determinación de los recursos para mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad Identificar materiales y servicios comprados que afectan la calidad del producto y servicio a prestar Definir método de evaluación de proveedores, registro de aprobación y del monitoreo de su desempeño. Definición de método y registros de lo que se ordena con los detalles o requerimientos necesarios que se determinen para la compra, y de la verificación/ revisión /aprobación de lo recibido"</p>	<p>Verificar el grado y forma de cumplimiento de los Requisitos de la Norma: 6.1 y 7.4.</p>	<p>Entrevista personalizada con los Responsables directos de los Procesos.</p>	<p>Sala de Reunión, Computador, Impresora, Papelería, Responsables de Procesos.</p>	<p>Adecuación a la Estructura del Proceso.</p>				
8	<p>PROCESOS DE APOYO. Elaborar y verificar adecuación de las actividades sistemáticas para el manejo del Talento Humano: seguimiento y medición.</p>	<p>"Definición de los recursos que se necesitan para el producto y para mantener / mejorar el sistema de gestión de calidad Determinación de las competencias (educación, experiencia, formación, habilidades) requeridas para el personal Comparación de la competencia actual VS la que se requiere Determinar los contenidos de las actividades de inducción y de formación en diferentes aspectos para el personal, las etapas de dicha formación Definición de los registros de las competencias y de la formación dada al personal y de los resultados de esa formación (evaluación de la competencia para realizar la tarea luego de un entrenamiento o para enganche de personal)"</p>	<p>Verificar el grado y forma de cumplimiento de los Requisitos de la Norma: 6.1 y 6.2.</p>	<p>Entrevista personalizada con los Responsables directos de los Procesos.</p>	<p>Sala de Reunión, Computador, Impresora, Papelería, Responsables de Procesos.</p>	<p>Perfiles de Cargo y documentación para el seguimiento y medición del Talento Humano.</p>				

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	OBJETIVO	MÉTODO	RECURSOS	RESULTADO	ETAPAS			
							1	2	3	4
9	PROCESOS DE APOYO. Elaborar y verificar adecuación de las actividades sistemáticas para el manejo de la Infraestructura y el Ambiente de Trabajo: seguimiento y medición.	"Definición de los recursos que se necesitan para el producto y para mantener / mejorar el sistema de gestión de calidad, Determinación de las competencias (educación, experiencia, formación, habilidades) requeridas para el personal, método para su evaluación, actividades para llenar brechas y registros Identificar los recursos necesarios para que el personal realice el trabajo Definir la gestión para proporcionar esos recursos y el ambiente de trabajo adecuado para el personal."	Verificar el grado y forma de cumplimiento de los requisitos de la Norma: 6.1, 6.3 y 6.4.	Entrevista personalizada con los Responsables directos de los Procesos.	Sala de Reunión, Computador, Impresora, Papelería, Responsables de Procesos.	Documentación para el manejo de la Infraestructura y el Ambiente de Trabajo.				
10	PROCESOS GERENCIALES. Elaborar y verificar adecuación de las actividades sistemáticas para la Revisión por la Dirección.	"Definir los períodos de tiempo en los cuales se hará revisión por la dirección y la revisión anual del Sistema Determinar los aspectos a revisar Definir método para la ejecución de la revisión y asegurar que se consideren todos los aspectos, incluyendo forma de realizar revisiones parciales por proceso o nivel dentro de la organización y reportes. Definir la forma de los registros de la revisión (actas, notas, archivos de computador, etc.) Definir método para determinar las acciones correctivas, preventivas y su plan de acción"	Verificar el grado y forma de cumplimiento de los requisitos de la Norma: 5.6.	Entrevista personalizada con los Responsables directos de los Procesos.	Sala de Reunión, Computador, Impresora, Papelería, Responsables de Procesos.	Documentación para la Revisión por la Dirección.				
11	SENSIBILIZACIÓN SOBRE NTC-ISO 9001:2000.	Definición de los medios para realizar la sensibilización	Capacitar a personal de la empresa que afecta la calidad del servicio que se presta.	Conferencias a la Dirección y los empleados área Administrativa y para el área operativa	Sala de Reunión, Computador, Impresora, Papelería, Responsables de Procesos.	Conocer la importancia que tiene el recurso humano para la implementación, así como los beneficios del sistema de la calidad para el desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos y metas corporativas.				

Nota: Las actividades de sensibilización propuestas, se muestran en el plan de capacitaciones.

4. MANUAL DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2000 PARA LA EMPRESA GRANUPLAS S.A.

4.1. DEFINICIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD⁸

El Manual De Calidad Proporciona un panorama general o “mapa de rutas” del sistema de gestión de calidad. Éste debe incluir:

- El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad, o referencia a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.

Además de los requisitos enunciados anteriormente También se puede incluir:

- Las actividades de su empresa.
- Las características principales de su sistema de gestión de la calidad, incluyendo la interacción entre sus procesos.

⁸ ISO 9001:2000, guías para pequeñas empresas, Sydney, Editorial Standards Australia International Ltda. 2001. 171 páginas.

- La política de calidad y los objetivos de calidad asociados.
- Declaraciones de responsabilidad y autoridad.
- Como funciona la documentación y como busca la gente los procedimientos acerca de cómo hacer las cosas.
- Una definición de algunos términos que tienen un único significado para su empresa.

4.2. METODOLOGÍA

Como primera medida se realizaron encuestas a la alta dirección y el personal de la compañía, verificando el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000, con ello se elaboraron conclusiones pertinentes con las cuales se pudo generar un diagnóstico de la situación en la cual la empresa se encontraba, creando ideas mucho mas claras y especificas de las propuestas generadas para el mejoramiento de falencias encontradas, posteriormente se aplicaron técnicas estadísticas como soporte de dicho proceso.

El diseño del manual de calidad se propuso mediante la elaboración de secciones de acuerdo a los numerales de la norma y siguiendo el siguiente esquema:

- Se determinaron las partes que cobija el sistema, para establecer el alcance de dicho manual.


- Se identificaron las exclusiones y los requisitos de la norma que no son aplicables a la organización.
- Se establecieron los propósitos de la empresa formulando las directrices (misión, visión y valores), la política y los objetivos de calidad.
- Se determinó la estructura organizacional mediante la realización del organigrama y la descripción de los cargos de GRANUPLAS S.A.
- Se diseñó un manual de procedimientos en el cual se puede evidenciar la forma en que se efectúan las actividades de los procesos de recuperación del plástico realizados por la empresa.
- Se elaboraron instructivos de trabajo en los cuales se describió y detalló la forma como se realiza una actividad específica nombrada en un procedimiento.
- Se documentaron los procedimientos obligatorios y necesarios para la empresa, teniendo como base lo estipulado en la norma NTC ISO 9001:2000.
- Se diseñaron formatos para evidenciar la ejecución eficaz de las actividades.
- Se establecieron indicadores de gestión para la medición de la eficiencia y la eficacia de los procesos mediante la utilización de la matriz de gestión.

Por último se elaboró un cronograma de capacitación como propuesta al plan de implementación, con el fin de sensibilizar al personal.

4.3. MANUAL DE CALIDAD

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN
1.	OBJETIVO Y GESTIÓN DEL MANUAL	01
1.1	OBJETIVO	01
1.2	GESTIÓN DEL MANUAL	01
1.3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	01
2.	INFORMACIÓN GENERAL	01
2.1	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	01
2.1.1	Reseña Histórica	01
2.1.2	Ubicación	01
2.1.3	Clientes	01
2.1.4	Proveedores	01
2.2	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	01
2.2.1	Misión	01
2.2.2	Visión	01
2.2.3	Valores Corporativos	01
2.3	PLANEACIÓN DE CALIDAD	01
2.3.1	Política de calidad	01
2.3.2	Objetivos de calidad	01
3.	ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL MANUAL	01
3.1	ALCANCE	01
3.2	EXCLUSIONES	01
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	01
4.1	REQUISITOS GENERALES	01
4.1.1	Mapa de procesos	01
4.1.2	Caracterización de procesos	01
4.2	DOCUMENTACIÓN	01
4.2.1	Generalidades	01
4.2.2	Manual de calidad	01
4.2.3	Control de documentos	01
4.2.4	Control de registros	01
5.	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	01
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	01
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	01
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD	01
5.4	OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	01
5.4.1	Objetivos de calidad	01
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de calidad	01
5.5	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	01
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	01
5.5.2	Representante de la dirección	01
5.5.3	Comunicación interna	01
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	01
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	01
6.1	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	01
6.2	RECURSOS HUMANOS	01
6.2.1	Generalidades	01
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación.	01
6.3	INFRAESTRUCTURA	01

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN
6.4.	Ambiente de trabajo	01
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	01
7.1.	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	01
7.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	01
7.2.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	01
7.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	01
7.2.3.	Comunicación con el cliente	01
7.3.	DISEÑO Y DESARROLLO	01
7.4.	COMPRAS	01
7.5.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	01
7.5.1.	Control de la producción y de la prestación del servicio	01
7.5.2.	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	01
7.5.3.	Identificación y trazabilidad	01
7.5.4.	Propiedad del cliente	01
7.5.5.	Preservación del producto	01
7.6.	CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	01
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	01
8.1	GENERALIDADES	01
8.2.1	Satisfacción del cliente	01
8.2.2	Auditoria interna	01
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	01
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	01
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	01
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	01
8.5	MEJORA	01

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 1	ML-MC-SGC
	OBJETIVO Y GESTION DEL MANUAL	PAGINA: 1 DE 4 VERSION: 1 FECHA:

1. OBJETIVO Y GESTIÓN DEL MANUAL

1.1. OBJETIVO


El presente manual tiene por objetivo hacer una descripción del Sistema de Gestión de la Calidad, establecido por GRANUPLAS S.A. conforme a los requisitos de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2000.

1.2. GESTIÓN DEL MANUAL

El jefe de calidad es el responsable de la actualización y distribución del presente manual de acuerdo a los siguientes criterios:

Revisión y Aprobación: Anualmente se revisará y aprobará por el Gerente de GRANUPLAS S.A.

Cambios y Modificaciones: Cuando se presenten cambios en el Sistema que afecten su contenido, debe ser revisado y actualizado.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 1	ML-MC-SGC
	OBJETIVO Y GESTION DEL MANUAL	PAGINA: 2 DE 4 VERSION: 1 FECHA:


Cada sección puede ser actualizada de forma independiente y registrada así en el listado maestro de documentos (Ver Anexo D). Al final de cada sección del presente manual se registrarán las actualizaciones o los cambios en el control de cambios que se realicen.

Control de Copias: Toda copia que sea distribuida llevará el sello de “Copia Controlada”; su registro y control de distribución se realiza de acuerdo a las disposiciones establecidas en los procedimientos de Control de Documentos y Registros. No se conservan copias obsoletas.


Nota: La gestión del manual se debe realizar de acuerdo a los criterios expresados en el procedimiento de control de documentos PR-CD-SGC y el procedimiento de control de registro PR-CR-SGC, los cuales se encuentran en la sección 4 del presente manual.

1.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Sistema de Gestión de Calidad:** Es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada a la calidad.


 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 1	ML-MC-SGC
	OBJETIVO Y GESTION DEL MANUAL	PAGINA: 3 DE 4 VERSION: 1 FECHA:

- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Formatos: Documentos de apoyo y control para la realización de las actividades.
- Registros: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de las áreas involucradas en el alcance del SGC.
- Eficacia: Es la consecución intencional de objetivos programados.
- Eficiencia: Es la optimización de la eficacia ya consolidada, donde podamos comparar la calidad de lo obtenido con el esfuerzo invertido.
- Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de toda la documentación que administran las áreas involucradas en el alcance del SGC.
- Conformidad: Cumplimiento con los requisitos de los procesos de las áreas involucradas en el alcance y con la documentación del SGC.
- No conformidad: Incumplimiento de los requisitos.
- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 1	ML-MC-SGC
	OBJETIVO Y GESTION DEL MANUAL	PAGINA: 4 DE 4 VERSION: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS SECCIÓN 1

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 2	ML-MC-SGC
	INFORMACIÓN GENERAL	PAGINA: 1 DE 10 VERSIÓN: 1 FECHA:

2. INFORMACIÓN GENERAL

2.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA


2.1.1 Reseña Histórica

La empresa GRANUPLAS⁹ SA. Nit. 806.012.349-0, es una sociedad anónima de carácter manufacturero y comercial, bajo las normas provistas en las leyes colombianas el 12 de Septiembre de 2002, por escritura publica N° 765 con domicilio principal en la ciudad de Cartagena.

La sociedad tendrá una duración de 20 años, contados a partir del 12 de septiembre de 2002.

Fue creada con el objeto de dar respuesta a la necesidad de dar disposición final a los desechos plásticos de origen post-industrial y post-consumo.

⁹CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL Cámara De Comercio, Registro Mercantil N°174237, Cartagena - Bolívar

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 2	ML-MC-SGC
	INFORMACIÓN GENERAL	PAGINA: 2 DE 10 VERSIÓN: 1 FECHA:


2.1.2 Ubicación

GRANUPLAS S.A. está ubicada en un lote con nomenclatura numero 25-143, en la carrera (52) del kilómetro cuatro (4) de la vía mamonal, en la localidad tres (3) industrial y de la bahía del distrito de Cartagena de Indias D.T Y C, departamento de Bolívar el cual se encuentra entre la latitud 10° 26´ N – 10°16´N y 75°30´W sobre la Costa del Caribe, sobre un terreno rectangular con un área total de 17.000 metros cuadrados, colindando con el Norte con una servidumbre de la antigua empresa Álcalis de Colombia, por el Sur con la empresa Comexa, por el Oeste con las lomas de Cospique, por el Este con la vía Mamonal.

2.1.3 Clientes

Los principales Clientes son:

- Manufacturas Plásticas Del Caribe
- Propilco
- Polyban
- Tesicol en Bucaramanga

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 2	ML-MC-SGC
	INFORMACIÓN GENERAL	PAGINA: 3 DE 10 VERSIÓN: 1 FECHA:

- Extrucol en Bucaramanga

2.1.4 Proveedores

Los principales proveedores son:


- Industrias kent de medellín
- Biofilm
- Industrias Plásticas del Caribe
- Polybol

2.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Para la elaboración de la Misión y Visión se utilizaron los criterios de Luis Rojas Valdivia¹⁰ y Humberto Serna Gómez¹¹

¹⁰ Rojas Valdivia, Luis. Safety and Prevention Risk-consulting. “Lic. en Administración de Recursos Humanos”.

¹¹ Serna Gómez, Humberto. Planeación estratégica. “gerencia estratégica”. quinta edición. Santa fe de Bogotá 1997; Pág.22


 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 2	ML-MC-SGC
	INFORMACIÓN GENERAL	PAGINA: 4 DE 10 VERSIÓN: 1 FECHA:

2.2.1. Misión

“Somos una empresa dedicada a la producción de artículos plásticos y recuperación de excedentes plásticos; donde se satisfacen las necesidades y expectativas de los accionistas, clientes y proveedores con el ofrecimiento continuo de procesos confiables y rentables, productos de alta calidad y precios competitivos a las empresas; y además se promueve el desarrollo y seguridad de nuestros empleados, el mejoramiento económico y la calidad de vida de la ciudad, de la región y el país”.

2.2.2. Visión

GRANUPLAS S.A, se ve en el 2012 constituida como una empresa líder nacional en la recuperación de materiales plásticos y en la fabricación de artículos plásticos, con la más alta calidad y un excelente servicio; reconocida por las inversiones en tecnologías para sus procesos y por el desarrollo de nuevas líneas de producción que vayan acorde con los intereses de la compañía y el del progreso de la sociedad, procurando así mismo que éstos no afecten el medio ambiente.

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 2	ML-MC-SGC
	INFORMACIÓN GENERAL	PAGINA: 5 DE 10 VERSIÓN: 1 FECHA:

2.2.3 Valores Corporativos


Responsabilidad: Que cada persona que hace parte de Granuplas S.A. realice sus deberes y obligaciones, con el fin de que el producto entregado a los clientes cumpla con las especificaciones estipuladas.

Sentido de Pertenencia: El trabajador se siente parte fundamental en el funcionamiento de la empresa y todas sus acciones se caracterizan por el amor y entrega.

Cumplimiento: Realizar el producto en el tiempo estipulado para que la entrega sea oportuna y de ésta forma satisfacer a los clientes.

Honestidad: Que las especificaciones dadas por el cliente se cumplan a cabalidad.

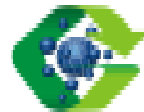
Compañerismo: Que exista una muy buena interrelación entre los empleados para que exista un ambiente laboral favorable y se refleje en el producto terminado.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 2	ML-MC-SGC
	INFORMACIÓN GENERAL	PAGINA: 6 DE 10 VERSIÓN: 1 FECHA:

2.3 PLANEACIÓN DE CALIDAD

2.3.1. POLÍTICA DE CALIDAD

Para la elaboración de la política de calidad se utilizó la hoja de análisis y las directrices de calidad. (Ver anexo J)




GRANUPLAS S.A.

GRANUPLAS S.A. Es una empresa dedicada a la producción de artículos plásticos y recuperación de excedentes plásticos, enfocada hacia la mejora continua de sus productos, con el fin de satisfacer completamente a sus clientes mediante el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y los requisitos legales.

GRANUPLAS S.A. se compromete al cuidado y protección continua de la calidad en sus productos, para así poder lograr sus metas y objetivos del sistema de gestión de calidad, los cuales serán revisados y mantenidos periódicamente.

GRANUPLAS S.A. busca integrar a cada uno de sus empleados, difundiendo la política de gestión de calidad para generar un sentido de pertenencia, para la mejora de sus productos.

Ing. Carlos Alberto Garzón
Gerente

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 2	ML-MC-SGC
	INFORMACIÓN GENERAL	PAGINA: 7 DE 10 VERSIÓN: 1 FECHA:


La política será comunicada a toda la organización según lo establecido en la sección 5.5.3, su entendimiento se evalúa durante las auditorias internas de calidad.

Esta política de calidad es revisada por la Alta Dirección durante la Revisiones del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de mantenerla actualizada.

2.3.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad resultaron de alinear las directrices de la política de calidad con los diferentes procesos del sistema.

- Implementar el sistema de Gestión de Calidad para GRANUPLAS S.A. y realizar su seguimiento para determinar las mejoras pertinentes
- Aumentar la eficiencia de la producción mediante un mayor cumplimiento al programa de producción semanal.
- Controlar la materia prima recibida, para verificar que cumpla con las especificaciones de peso establecidas.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 2	ML-MC-SGC
	INFORMACIÓN GENERAL	PAGINA: 8 DE 10 VERSIÓN: 1 FECHA:

- Realizar mayor trazabilidad del producto por medio del etiquetado del material seleccionado con el fin de facilitar la manipulación, almacenamiento y transporte de la materia prima.


- Aumentar la cantidad de material molido para maximizar la cantidad de material a paletizar.

- Disminuir la cantidad de material desperdiciado por el cambio de malla, para optimizar el proceso.

- Disminuir la cantidad de sacos empacados de manera no conforme o recosidos, con el propósito que éstos no alcancen a llegar al cliente.

- Mejorar las condiciones de almacenamiento del producto terminado para procurar su adecuada conservación antes de ser entregados al cliente.

- Aumentar la eficiencia en la entrega del producto por medio de un mayor cumplimiento en el tiempo de entrega del producto al cliente


 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 2	ML-MC-SGC
	INFORMACIÓN GENERAL	PAGINA: 9 DE 10 VERSIÓN: 1 FECHA:

- Aumentar la disponibilidad de los equipos a través del establecimiento y cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo

- Mejorar la eficiencia en la compra para satisfacer la producción programada y al cliente interno.


- Elevar el nivel de formación del personal por medio del establecimiento y cumplimiento de un programa de capacitación resultado de las necesidades que se detecte.

- Lograr un nivel adecuado en la eficiencia de la administración de los documentos del sistema de gestión de calidad a través de la aplicación adecuada a los procedimientos respectivos.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 2	ML-MC-SGC
	INFORMACIÓN GENERAL	PAGINA: 10 DE 10 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS SECCIÓN 2

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 3	ML-MC-SGC
	ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL MANUAL	PAGINA:1 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

3. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL MANUAL


3.1. ALCANCE

El alcance del sistema de Gestión de Calidad de GRANUPLAS S.A., es aplicable a los procesos de Recuperación del Plástico, conforme a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000.


3.2. EXCLUSIONES

Se excluyen del Sistema de Gestión de Calidad de GRANUPLAS S.A.:

El numeral 7.3 Diseño Y Desarrollo de la norma, ya que la organización no realiza diseños porque los productos se fabrican siguiendo un patrón preestablecido por la industria internacional, de manera que sus características son obtenidas cumpliendo especificaciones preestablecida.


 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 3	ML-MC-SGC
	ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL MANUAL	PAGINA:2 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

El numeral 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio, de la norma ya que durante la fabricación del producto se hacen verificaciones, para determinar el cumplimiento de las características de dicho producto antes de que sea entregado al cliente.

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 3	ML-MC-SGC
	ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL MANUAL	PAGINA:3 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS SECCIÓN 3

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 4	ML-MC-SGC
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PAGINA:1 DE 31 VERSIÓN: 1 FECHA:

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

Los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad de GRANUPLAS S.A. han sido identificados por medio del *Mapa De Procesos* (ver figura 5)

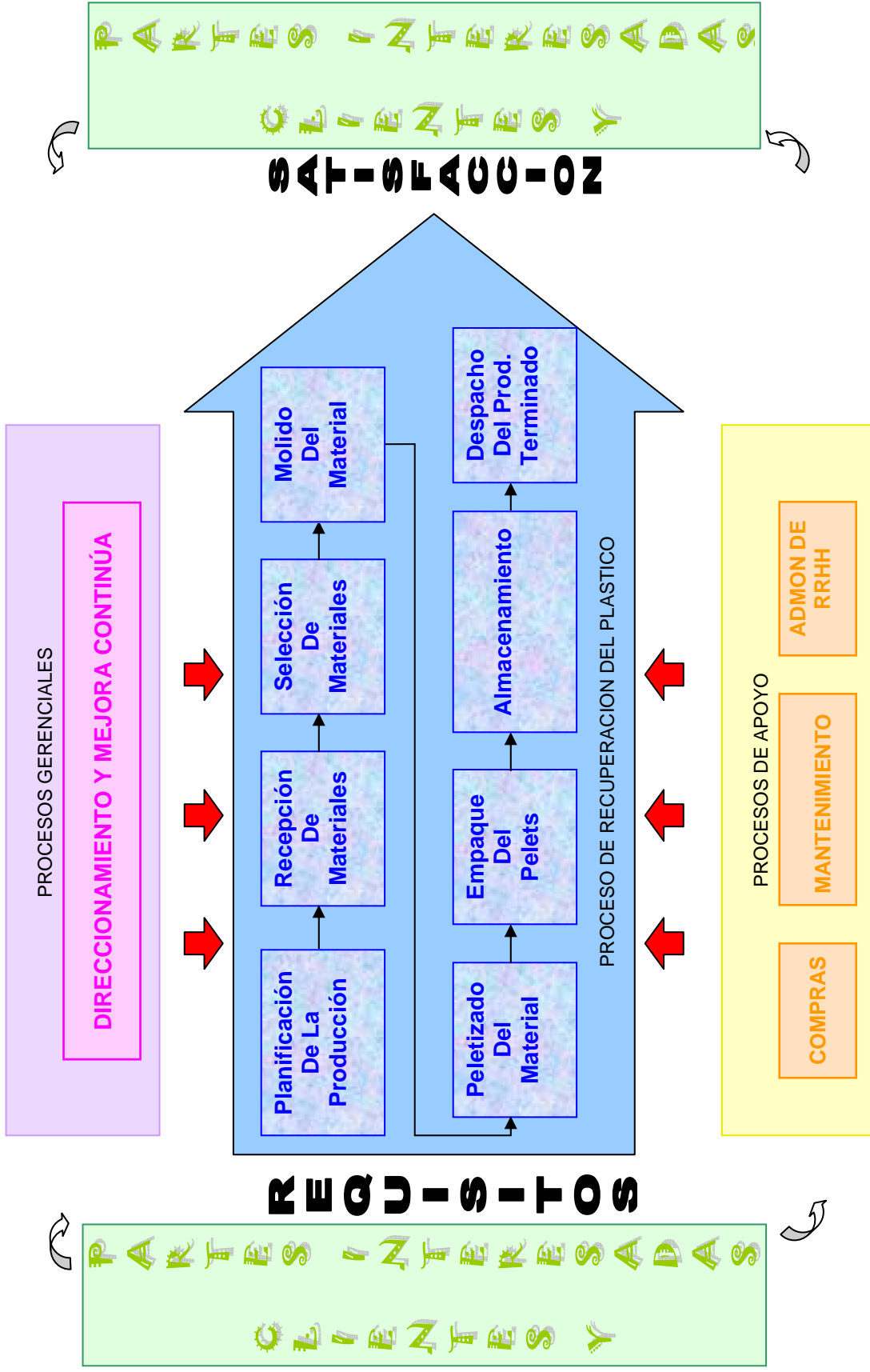
Estos se agrupan de la siguiente forma:


- Procesos Gerenciales¹²: Se realizan para brindar dirección a toda la organización, establecer su estrategia corporativa y darle un carácter único.
- Procesos De Realización: Son los que permiten generar el producto o servicio que se entrega al cliente.
- Procesos de Apoyo: Son los que soportan los procesos operativos.

4.1.1. Mapa de Proceso de GRANUPLAS S.A.

¹² MARIÑO, Hernando. LECCIONES APRENDIDAS, Calidad. 2002 Editorial Alfaomega.

Figura 5. Mapa de Proceso de GRANUPLAS S.A.




 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 4	ML-MC-SGC
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PAGINA:3 DE 31 VERSIÓN: 1 FECHA:

En GRANUPLAS S.A. se identificaron 12 procesos los cuales se agruparon en las categorías antes mencionadas:

Procesos Gerenciales.

Direccionamiento y mejora continua: En este proceso se efectúa todo lo que al direccionamiento de la organización se refiere, es decir, este proceso es el encargado de realizar la planeación estratégica de la organización y de la calidad, trazando las directrices, los objetivos y metas que debe alcanzar la organización, estableciendo así mismo la manera en que se debe cumplir esas expectativas; aquí se delegan funciones específicas a cada persona que hace parte del negocio para que tengan claro hacia donde se dirigen y qué es lo que deben aportar para lograr los objetivos, coordinando sus actividades, cooperando unos con otros y trabajando en equipo.

En este proceso se estudia cada una de las partes de la empresa, buscando el tratamiento adecuado y la disminución de producto no conforme, así como las desviaciones en el cumplimiento de los requisitos de las norma de calidad y demás requisitos reglamentarios y la optimización de sus procesos en cuanto a la eficiencia y eficacia de los mismos, la reducción del producto no conforme y de

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 4	ML-MC-SGC
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PAGINA:4 DE 31 VERSIÓN: 1 FECHA:


pérdidas, redundancias, actividades empalmadas y sin valor agregado, para facilitar el control de los procesos y del Sistema de Gestión de Calidad, aquí se comparan los datos del desempeño real contra los objetivos, identificando cualquier desviación significativa, para tomar las medidas correctivas necesarias y generar las preventivas que eviten posibles problemas.

Este proceso de igual modo debe promover entre todas las partes de la organización que el cliente es el rey, por lo que se deben satisfacer a cabalidad sus pedidos, para crear una fidelización por parte de ellos. De igual modo se debe realizar estrategias para la consecución y conservación de los clientes, ofertas y planes que permitan la satisfacción de éstos.

Procesos De Realización.

Planificación de la producción:

En este proceso se establecen los recursos de tiempo, de mano de obra, materiales, insumos necesarios para satisfacer los pedidos según especificaciones de los clientes y para mantener los niveles de producción interna de recuperación

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 4	ML-MC-SGC
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PAGINA:5 DE 31 VERSIÓN: 1 FECHA:


del plástico, de igual modo se programan las rutas de las cargas de materia prima y de los despachos del producto, permitiendo así la entrega oportuna de éstos a cada cliente.

Recepción de Materiales: En este proceso se recibe materia prima junto con la remisión, en la cual, se especifica el tipo y el peso del material. Después de verificar que el material se encuentre en buen estado y que sea el adecuado se descarga en las bodegas de selección.

Luego de de que se tenga la certeza de que las cantidades de materia prima son las adecuadas y las optimas se procede a descargar.

Selección del Material: En este proceso se revisa y se clasifican las materias primas en big bags (Bolsas) para su conservación y protección, ésta selección se realiza según el tipo de plástico, las características físicas y el color que éste posea. Posteriormente se etiqueta el big bags con el nombre del material, el peso y el color con el fin de facilitar la manipulación y agilizar el transporte de éstas.

Molido del Material: En este proceso se realiza la molienda del material que es recibido en tortas para reducirlo en partes mas pequeñas, igualmente se pesa

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 4	ML-MC-SGC
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PAGINA:6 DE 31 VERSIÓN: 1 FECHA:

dicho material y se empaca en el big bags las cuales se etiquetas con el nombre, tipo, color y peso del material contenido.

Peletizado: En este proceso el material seleccionado o molido anteriormente se somete a una peletizadora (en donde se transforma y se compacta en unidades más pequeñas llamadas pelets), la cual consta de los siguientes componentes:

Molino: Se encarga de triturar el material.

Blower: Éste absorbe el material y lo transporta hasta el silo.

Silo: Permite que el material se almacene y vaya pasando por medio de un tornillo a la banda transportadora.

Banda transportadora: Ésta lleva el material hacia el forzador.

Forzador: Introduce el material en el barril de la extrusora.


Extrusora: Se encarga de plastificar o fundir el material.

El cambia mallas: Permite que el material fundido pase sin residuos ósea lo filtra.

El cabezal: Su función es extruir y cortar en pedazos pequeños.

Tina de enfriamiento: Su función es bajar la temperatura al material cortado.


Centrifuga: Se encarga de secar el material cortado, es decir, el pelets.

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 4	ML-MC-SGC
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PAGINA:7 DE 31 VERSIÓN: 1 FECHA:

Empacado: En este proceso los pelets son depositados en sacos que se pesan con el fin de verificar que corresponda con la cantidad especificada por el cliente. Posteriormente es sellado con una cosedora y finalmente se etiqueta el saco con la referencia del material y el color.

Almacenamiento: En este proceso se almacena el producto terminado en arrumes, para ello el operario calcula el numero de arrumes y la altura de cada uno dependiendo del lugar de almacenamiento, posteriormente el producto del lote más reciente se ubica después de los lotes viejos o en donde haya disponibilidad de espacio, los arrumes que se ubiquen en los patios se cubren con una carpa negra con el fin de protegerlos del sol, la humedad y las impurezas.

Despacho: En este proceso se carga el vehiculo de transporte con los sacos de pelets requeridos por el cliente y se elabora la remisión del despacho. El transporte del producto puede ser realizado por la empresa o por el cliente.

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 4	ML-MC-SGC
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PAGINA:8 DE 31 VERSIÓN: 1 FECHA:


Proceso De apoyo.

Administración de Recursos Humanos: Este proceso cubre todo lo relacionado con las personas que constituyen en la organización, es el encargado de la selección adecuada del recurso humano que vaya a ingresar a realizar alguna labor en GRANUPLAS S.A. también lidera los procesos de mejoramiento de las competencias del personal.

Así mismo desarrolla estrategias para salvaguardar el buen estado de la gente, con el fin de que desempeñen una labor eficiente y eficaz, como desarrollar estímulos que los incentiven y procurar su justa remuneración.

Mantenimiento: Para poder llevar acabo la producción, la maquinaria y equipo debe realizar la función para la cual se dispuso en el tiempo que se tiene programado para que se produzca en las cantidades y especificaciones requeridas por el cliente, por lo cual éstas deben ser mantenidas siguiendo el programa de mantenimiento determinado de acuerdo a los niveles de producción y criticidad de la maquinaria y el equipo.

Compras: En este proceso se realiza la gestión de los recursos o materiales necesarios para llevar a cabo la producción y así mismo los insumos para el

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 4	ML-MC-SGC
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PAGINA:9 DE 31 VERSIÓN: 1 FECHA:


funcionamiento de la parte administrativa y el mantenimiento de los equipos que atañen a sus labores.

De igual modo en este proceso se crean las estrategias y mecanismos que permitan conservar a los proveedores y aumentar las ventas de la empresa.

La Interacción de los procesos identificados anteriormente se define a continuación en las *Caracterización* de los procesos.


Los criterios, métodos, recursos e información necesaria para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces, se han definido en los diferentes documentos que se referencian en el presente manual.

4.1.2 Caracterización De Los Procesos


 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION	CR-DM-PD
	DIRECCIONAMIENTO Y MEJORA CONTINUA	PAGINA: 10 DE 31 VERSION: 1 FECHA:

4.1.2.1. Caracterización Del Proceso Gerencial

RESPONSABLE DE PROCESO: Gerente						
OBJETIVO: Realizar la planificación y la revisión periódica del sistema de gestión direccionándolo hacia la calidad con el fin de mantenerlo y mejorarlo de manera que se garantice su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Cumplimiento De Las Acciones Preventivas Y Correctivas, Del Plan De Auditoria interna y Del Control De Registros Y De Documentos						
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 4.0, 5.0, 6.1, 8.0, 7.2.1						
RECURSOS						
HUMANO: Gerente, jefe de Calidad , jefe de los demás procesos ,y grupo de auditores						
FÍSICO: Computador, sala de reunión, informes						
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Todos los proceso	Requisitos	Planificar el sistema de gestión de calidad con el establecimiento de las directrices organizacionales la política y objetivos de calidad de acuerdo a las expectativas del cliente y de la organización y mediante la determinación de los procesos y la asignación de recursos.	Reunión semestral de revisión gerencial.	Gerente	Registro Acta de la reunión gerencial RG-AR-PD	Todos los proceso
	Informe de revisión gerencial del SGC					
Cliente	Leyes normativas				Acta de reunión comité de calidad RG-AC-PD	Proveedores
El Gobierno	Condiciones y cambios en el mercado	Determinar la comunicación interna en la organización con: las reuniones del comité de calidad, la divulgación con los jefes de los procesos y la documentación el sistema de gestión y demás ayudas audiovisuales.	Reuniones del comité de calidad, carteleras en la zona de trabajo.	Gerente y jefe de calidad Jefe de los procesos	Encuesta de satisfacción	Cliente final
	PR-RG-PD					
	PR-QR-SGC					
	PR-AI-SGC					


 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION	CR-DM-PD
	DIRECCIONAMIENTO Y MEJORA CONTINUA	PAGINA: 11 DE 31 VERSION: 1 FECHA:

RESPONSABLE DE PROCESO: Gerente						
OBJETIVO: Realizar la planificación y la revisión periódica del sistema de gestión direccionándolo hacia la calidad con el fin de mantenerlo y mejorarlo de manera que se garantice su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Cumplimiento De Las Acciones Preventivas Y Correctivas, Del Plan De Auditoria interna y Del Control De Registros Y De Documentos						
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 4.0, 5.0, 6.1, 8.0, 7.2.1						
RECURSOS						
HUMANO: Gerente, jefe de Calidad , jefe de los demás procesos ,y grupo de auditores FISICO: Computador, sala de reunión, informes						
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Todos los proceso	Requisitos	Reuniones de seguimiento e inspecciones periódicas de campo	Inspecciones visual y observaciones Acciones preventivas y producto no conforme.	Gerente	Registro Acta de la reunión gerencial RG-AR-PD	Todos los proceso
	Informe de revisión gerencial del SGC	Analizar las diferentes manifestación de los clientes y la encuesta	PR-QR-SGC Encuesta de satisfacción	Jefe de calidad		
Ciente	Leyes normativas	Análisis del informe preparado por el jefe de calidad, manual de calidad	Acta de revisión gerencial Inspección visual del informe	Gerente y jefe de calidad	Acta de reunión comité de calidad RG-AC-PD	Proveedores Cliente final
El Gobierno	Condiciones y cambios en el mercado	Toma de decisiones de acuerdo a los resultados de la revisión gerencial: acciones y planes de mejora, tareas con responsables y fechas.	Acta de revisión gerencial Planes de acción Acciones correctivas y preventivas	Gerente	Encuesta de satisfacción	

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION	CR-DM-PD
	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	PAGINA: 12 DE 31 VERSIÓN: 1 FECHA:

4.1.2.2. Caracterización De Los Procesos De Realización


RESPONSABLE DE PROCESO: Jefe de producción						
OBJETIVO: Distribuir adecuadamente los recursos y el tiempo para que se lleve a cabo la fabricación del producto según los requerimientos del cliente.						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Cumplimiento Del Programa De Producción		RECURSOS HUMANO: Gerente, Jefe De Venta Y Jefe De Producción FÍSICO: 1 Computador				
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 7.1,7.2,7.5 Excepto 7.5.2						
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Proceso comercial y gestión de clientes	Información de ventas pactadas y compromisos	Recibir de ventas y de gerencia los pedidos o compromisos de producción.	Reunión informal semanal con el emisor de ventas y gerencia junto con los jefes de producción y de materiales	Gerente	Registro de ordenes de producción	Recepción de material
	Registros de ordenes de producción actual	Revisar la disponibilidad de materiales y de recursos en general para cumplir los compromisos nuevos y los ya adquiridos.	Inspección en el sistema de información de administración SIIGO	Ingeniero de producción y de materiales Operario	Producción programada Registros Diarios De Producción	
	PR-PP-REC	Programar la producción de acuerdo a criterios de entrega más temprana y requerimiento del cliente.	Reunión entre el jefe de producción y el de materiales	Ingeniero de producción y de materiales Operario		

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION	CR-PP-REC
	PLANIFICACION DE LA PRODUCCION	PAGINA: 13 DE 31 VERSION: 1 FECHA:


RESPONSABLE DE PROCESO: Jefe de producción						
OBJETIVO: Distribuir adecuadamente los recursos y el tiempo para que se lleve a cabo la fabricación del producto según los requerimientos del cliente.						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Cumplimiento Del Programa De Producción		RECURSOS				
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 7.1, 7.2, 7.5 Excepto 7.5.2		HUMANO: Gerente, Jefe De Venta Y Jefe De Producción FÍSICO: 1 Computador				
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Proceso comercial y gestión de clientes	Información de ventas pactadas y compromisos Registros de ordenes de producción actual PR-PP-REC	Expedir las ordenes de producción semanales	Registros de ordenes de producción	Ingeniero de producción y de materiales Operario	Registro de ordenes de producción	Recepción de material
		Recolectar los registros de producción diarios	Registros de producción diarios	Ingeniero de producción y de materiales Operario	Producción programada	
		Verificar el cumplimiento de la planificación	Reunión semanal	Ingeniero de producción y de materiales Operario	Registros Diarios De Producción	
		Determinar las acciones para la mejora de la producción	Reunión semanal	Ingeniero de producción y de materiales Operario	Producción programada	

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION	CR-RM-REC
	RECEPCION DEL MATERIAL	PAGINA: 14 DE 31 VERSION: 1 FECHA:


RESPONSABLE DE PROCESO: Ingeniero de materiales						
OBJETIVO: Obtener la materia prima en óptimas condiciones que permita ser recuperada de manera que garantice la producción de acuerdo a los requisitos del cliente						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Relación de peso del material descargado		RECURSOS				
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 7.4		HUMANO: Portero, Ingeniero De Materiales, Auxiliar De Materiales, Coteros FISICO: Montacargas				
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Materiales y compras	Orden del recibo por el ingeniero de materiales Remisión tickete de bascula PR-RM-REC	Recibir el camión y determinar su envío a almagarrio para pesarlo	Identificación del origen del camón	Ingeniero de materiales y auxiliar de materiales	Material descargado Remisión Notificación por inconsistencia en el material ya sea por peso o por referencia	Selección de materiales
		Comparar sin coinciden los datos del tickete de bascula con la remisión	Inspección visual del tickete de bascula con la remisión del cliente	Auxiliar de materiales		
		Descargar el material	Inspección visual del tipo del material	Operarios o coteros		
		Destarar el material descargado para calcular su peso neto	Aplicación de las relaciones de peso por longitud o por forma de empaque establecidas.	Operarios		
	Firmar, sellar y colocar la fecha de recibido en la remisión y enviar una copia a contabilidad, materiales y al transportador.	Registrar el peso neto del material	Auxiliar de materiales y auxiliar de contabilidad			

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION	CR-SM-REC
	SELECCIÓN DEL MATERIAL	PAGINA: 15 DE 31 VERSIÓN: 1 FECHA:


RESPONSABLE DE PROCESO: Jefe de producción						
OBJETIVO: Clasificar la materia prima de acuerdo a las características establecidas de tipo de plástico y de color para su						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Numero de Bolsas etiquetadas		RECURSOS				
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 7.4, 7.5, 8.3 Excepto 7.5.2		HUMANO: Seleccionadores FÍSICO: Big Bags				
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Recepción del material	Información de producción semanal	Identificar y agrupar los plásticos teniendo en cuenta el tipo (torta o película) ,la referencia, y el color	Inspección visual y táctil del plástico, Acompañamiento para operarios nuevo	Seleccionadores	Material clasificado en big bags Registro De Selección De Materiales	Peletizado Molido
	Material descargado (materia prima) PR-SM -REC	Almacenar y etiquetar el material clasificado en los big bags	Inspección visual de la ubicación de los big bags.	Seleccionadores		

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION	CR-MM-REC
	MOLIDO DEL MATERIAL	PAGINA: 16 DE 31 VERSION: 1 FECHA:


RESPONSABLE DE PROCESO: Jefe de producción						
OBJETIVO: Reducir el tamaño de los materiales duros o de mayor resistencia con el fin de obtener material triturado que facilite el proceso de peletizado.						
INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO: Peso Molido Por Día			RECURSOS			
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 7.5 excepto 7.5.2			HUMANO: Operarios Del Molino FISICO: Molino			
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Selección de materiales	Orden de producción semanal	Identificar y clasificar la torta de acuerdo a la dureza y características físicas que posea	Inspección visual, de la textura y del olor, Acompañamiento para operarios nuevos	Operario	Material molido	Peletizado
		Picar la torta en pedazos mas pequeños	Inspección visual del tamaño según patrón establecido	Operario		
	Material clasificado como torta o materiales duros	Introducir el material en el molino.	Inspección visual	Operario	Registro De Producción Para El Molino	Cliente final
		Arrojar el material molido en las tulas y pesarlas	Inspección visual	Operario		
		llenar los big bags del material molido y pesado y etiquetarlos	Inspección visual	Operario		

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION	CR-PM-REC
	PELETIZADO DEL MATERIAL	PAGINA: 17 DE 31 VERSIÓN: 1 FECHA:


RESPONSABLE DE PROCESO: Jefe de producción						
OBJETIVO: Asegurar y verificar que el material sea peletizado adecuadamente, con el fin de obtener pelets uniformes y de calidad						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Porcentaje de material producido						
RECURSOS						
HUMANO: Operarios De La Peletizadora FÍSICO: Peletizadora						
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 7.5, 7.6, 8.1 Excepto 7.5.2						
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Selección de materiales Molido de materia	Orden de producción semanal Material clasificado o molido PR-PM-REC	Se alista la maquina peletizadora con los requisitos necesarios para que pueda producir de acuerdo al tipo de material	Inspeccionar visualmente el tablero de control, mediciones de temperatura, inspección del sistema de enfriamiento, de la presión y partes críticas de la peletizadora	Operario y Jefe de producción	Material Peletizado Registro diario de producción	Empaque del material
		Se introduce el material por el molino o por el silo	Inspección visual para mantener la cantidad del material en el silo a la altura adecuada (entre las dos ventanas de observación del silo)	Operario		
		limpiar el sistema de la peletizadora hasta que en esta actividad se termine la transición del producto anteriormente procesado	Inspección visual del color de los pelets a la salida de la centrifuga	Operario		

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION	CR-PM-REC
	PELETIZADO DEL MATERIAL	PAGINA: 18 DE 31 VERSIÓN: 1 FECHA:

RESPONSABLE DE PROCESO: Jefe de producción						
OBJETIVO: Asegurar y verificar que el material sea peletizado adecuadamente, con el fin de obtener pelets uniformes y de calidad						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Porcentaje de material producido						
NUMERALES ISO 90001 RELACIONADOS: 7.5, 7.6, 8.1 Excepto 7.5.2						
		RECURSOS				
		HUMANO: Operarios De La Peletizadora				
		FÍSICO: Peletizadora				
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Selección de materiales Molido de materia	Orden de producción semanal	Cambiar las mallas constantemente buscando una limpieza rápida del producto.	Cada 5 minutos	Operario	Material Peletizado Registro diario de producción Selección de materiales	
	Material clasificado o molido PR-PM-REC	Verificar uniformidad de limpieza, y parar la maquina 15 a 20 minutos y se lava la centrifuga.	Inspección visual y cronometrar el tiempo	Operario		
		Observar constantemente el indicador de presión el cual debe estar entre 80 a 160 bares, si se sobrepasa se deben cambiar las mallas.	Inspección visual	Operario		
		Verificar que los pelets que pasen por la tina no vengam aglomerados.	Inspección visual	Operario		

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION		CR-EP-REC
	EMPAcado DE LOS PELETS		PAGINA: 19 DE 31 VERSION: 1 FECHA:


RESPONSABLE DE PROCESO: Jefe de producción						
OBJETIVO: Depositar el producto del reciclado o pellets en sacos cosidos adecuadamente y con el peso especificado						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Porcentaje de sacos conformes			RECURSOS			
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 7.5, 7.6, 8.1, 8.3 Excepto el 7.5.2			HUMANO: Operarios De Empaque FÍSICO: Cosedora, Bascula			
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Peletizado del material	Pellets PR-EP-REC	Ubicar un saco vacío en la salida de la centrifuga y verificar que mientras se llena el saco no presente ninguna anomalía en los pellets	Inspección visual	Operario	Producto terminado (sacos de pellets) Registro de producción Diario	Almacenamiento
		Pesar el saco con el fin de que se cumpla las especificaciones dadas.	Inspección visual del peso en la bascula	Operario		
		Pasar el saco por la cosedora	Inspeccionar la costura de forma visual y manual	Operario		
		Etiquetar o marcar el saco con la referencia, tipo, color y peso del material	Inspección visual	Operario		

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION		CR-AP-REC
	ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO TERMINADO		PAGINA: 20 DE 31 VERSION: 1 FECHA:

RESPONSABLE DE PROCESO: Ingeniero de materiales						
OBJETIVO: Acopiar el producto del reciclaje o sacos de pellets en los lugares destinados para tal fin, de forma que le permita conservar sus características y propiedades requeridas o iniciales y sea fácilmente identificable hasta el momento de su despacho al cliente.						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Porcentaje de sacos limpios		RECURSOS				
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 7.5, Excepto 7.5.2		HUMANO: Operarios FÍSICO: Estibas, Montacargas.				
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Empaque del material	Producto empacado PR-AP-REC	Calcular los arrumes teniendo en cuenta la cantidad de sacos de la orden de producción, la altura de éstos depende del lugar en que se ubiquen, los que se encuentren en los patios se cubren con una carpa negra.	Considerar parámetros de altura máxima según zona de almacenamiento (arrumes en la bodega altura máxima 14 pisos y arrumes en los patios altura máxima 12 pisos)	Operario	Producto almacenado	Despacho del producto terminado
		Realizar chequeos de inspección a la zona de almacenamiento y a los materiales	Registrar anomalías en zonas de almacenamiento	Operario		
		Ubicar los sacos de pellets etiquetados en las estibas de forma horizontal, con la etiqueta visible, y en los espacios de almacenamiento disponibles	Inspección visual para que la etiquetas miren hacia arriba	Operario		


 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION		CR-DP-REC
	DESPACHO DEL PRODUCTO TERMINADO		PAGINA: 21 DE 31 VERSION: 1 FECHA:

RESPONSABLE DE PROCESO: Ingeniero de materiales						
OBJETIVO: Realizar las labores de envío y de transporte del producto para que llegue al cliente en el tiempo pactado y con las características especificadas						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Numero de sacos entregados adecuadamente por cantidad.		RECURSOS				
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 7.5 Excepto 7.5.2		HUMANO: Coteros FÍSICO: Montacargas				
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Almacenamiento del material	Orden de la ingeniero de materiales	Calcular la capacidad de transporte y distribuir de manera adecuada las carga a transportar para evitar daños en el producto y hacer un uso eficiente de dicha capacidad.	Inspección visual utilizando patrones de capacidad establecidos	Auxiliar de materiales	Registros de las especificación de los sacos despachados	Cliente final
	Producto almacenado	Cargar los sacos en el camión	Inspección visual por el auxiliar de materiales	Operarios o coteros		
	Capacidad de carga del transporte	Contabilizar la referencia, cantidad y color de cada saco y enviar estos datos a contabilidad	Registrar adecuadamente los datos	Auxiliar de materiales	Remisión	
	PR-DP-REC	Contabilidad realiza la remisión entregando una copia a l transportador y otra para la empresa	Registrar adecuadamente los datos	Auxiliar de contabilidad		

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION	CR-RH-RH
	RECURSOS HUMANOS	PAGINA: 22 DE 31 VERSION: 1 FECHA:

4.1.2.3. Caracterización De Los Procesos De Apoyo

RESPONSABLE DE PROCESO: Jefe De Recursos Humanos						
OBJETIVO: Seleccionar, evaluar y contratar el personal requerido para las actividades de la organización.						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Cumplimiento de capacitaciones						
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 6.1, 6.2, 6.4						
RECURSOS						
HUMANO: Jefe De Recursos Humanos						
FÍSICO: Computador, software administrativo SIIGO, papelería						
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Todos Los Procesos Mercado Laboral	Hojas De Vida del personal Requerimiento de personal Necesidades de capacitación y entrenamiento	Contratación del trabajador	Contrato de trabajo, revisado por el Gerente Registro de inducción RG-IP-RH	Jefe de recursos humanos Jefe de recursos humanos y jefe de cada proceso	Personal contratado Personal capacitado	Todos los proceso
		Desarrollar evaluaciones de desempeño anuales al personal de la empresa y determinar necesidades de contratación, capacitación y entrenamiento.	Registro de evaluaciones de desempeño RG-EV-RH	Jefe de recursos humanos y jefe de cada proceso	Registro de evaluaciones de desempeño RG-EV-RH Registro de acciones preventivas o correctivas	
		Planes de mejoras en la formación del personal	Registro de acciones preventivas o correctivas Registro de planeación, ejecución y seguimiento del entrenamiento y la capacitación RG-EP-RH	Jefe De Recursos Humanos	Registro de planeación, ejecución y seguimiento del entrenamiento y la capacitación RG-EP-RH	

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION		CR-RH-RH
	RECURSOS HUMANOS		PAGINA: 23 DE 31 VERSION: 1 FECHA:


RESPONSABLE DE PROCESO: Jefe De Recursos Humanos						
OBJETIVO: Seleccionar, evaluar y contratar el personal requerido para las actividades de la organización.						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Cumplimiento de capacitaciones						
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 6.1, 6.2, 6.4						
		RECURSOS HUMANO: Jefe De Recursos Humanos FÍSICO: Computador, software administrativo SIIGO, papelería				
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Todos Los Procesos Mercado Laboral	Hojas De Vida del personal Requerimiento de personal Necesidades de capacitación y entrenamiento	Elaboración de los perfiles y descripciones de los cargos.	Hoja cuestionario de análisis del cargo	Jefe De Recursos Humanos y jefe del proceso	Personal contratado Personal capacitado	Todos los proceso
		Recolectar y mantener hojas de vida del personal internos y candidatos externos.	Registro consolidado de hojas de vida RG-CH-RH	Jefe de recursos humanos	Registro de evaluaciones de desempeño RG-EV-RH	
	Selección y Evaluación de los candidatos	Entrevista y corroboración de los datos de las hojas de vida.	Jefe de recursos humanos	Registro de acciones preventivas o correctivas		
	Selección del empleado o trabajador.	Reunión del jefe de Recursos Humanos con el Gerente	Jefe de recursos humanos	Registro de planeación, ejecución y seguimiento del entrenamiento y la capacitación RG-EP-RH		

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION		CR-CM-PC
	COMPRAS DE MATERIAL Y SERVICIOS		PAGINA: 24 DE 31 VERSION: 1 FECHA:


RESPONSABLE DE PROCESO: Jefe de Compras							
OBJETIVO: Adquirir y asegurar la entrega oportuna de los materiales y servicios requeridos para la producción del producto de acuerdo a las especificaciones establecidas.							
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Requisiciones entregadas oportunamente Cumplimiento de proveedores							
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 6.3, 7.4							
PROVEEDOR (PROCESOS)		ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Proceso de Direccionamiento y mejora continua Proveedores de materiales y servicios Todos los procesos de recuperación del plástico Proceso de planificación de la producción Proceso de mantenimiento		Requisición de material PR-CM-PC	Recibir los pedidos internos de materiales y servicios	Registros de requisiciones de materiales y de servicios	Jefe De Compras	Orden de compra Remisión Compra realizada	Proceso solicitante del material o servicio
			Se determinan, se evalúa y selecciona los proveedores	Instructivo de selección y evaluación de proveedores PR-EP- PC			
			Solicitar cotizaciones y seleccionar un proveedor	PR-EP-PC	Jefe de compras		

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION		CR-CM-PC
	COMPRAS DE MATERIAL Y SERVICIOS		PAGINA: 25 DE 31 VERSION: 1 FECHA:

RESPONSABLE DE PROCESO: Jefe de compras						
OBJETIVO: Adquirir y asegurar la entrega oportuna de los materiales y servicios requeridos para la producción del producto de acuerdo a las especificaciones establecidas.						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Requisiciones entregadas oportunamente Cumplimiento de proveedores						
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 6.3, 7.4						
RECURSOS						
HUMANO: jefe de compras FÍSICO: Software Administrativo SIIGO, computador						
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Proceso de direccionamiento y mejora continua Proveedores de materiales y servicios Todos los procesos de recuperación del plástico Proceso de planificación de la producción Proceso de mantenimiento	Requisición de material PR-CM-PC	Elaborar y enviar la orden de compra al proveedor	Registros de orden de compra	Jefe De Compras	Orden de compra	Proceso solicitante del material o servicio
		Recibir y evaluar la compra	Compara la orden de compra con la remisión del proveedor	Jefe de compras y Jefe del proceso solicitante		
		Firmar la remisión, o comunicarse con el proveedor ante alguna novedad	PR-EP-PC	Jefe De Compras	Compra realizada	
		Dar entrada al almacén	Registro de entrada al almacén	Contador		

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	CARACTERIZACION	CR-MT-PM
	MANTENIMIENTO	PAGINA: 26 DE 31 VERSION: 1 FECHA:

RESPONSABLE DE PROCESO: Jefe de Producción y Mantenimiento						
OBJETIVO: Realizar las actividades necesarias para asegurar el adecuado funcionamiento de la infraestructura (equipos e instrumentos) necesarias para la fabricación del producto						
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: Cumplimiento del Mantenimiento preventivo						
NUMERALES ISO 9001 RELACIONADOS: 6.3, 6.4, 7.6						
RECURSOS						
			HUMANO: jefe de producción y mantenimiento, técnico FÍSICO: Insumos, Instrumentos, Herramientas Maquinas			
PROVEEDOR (PROCESOS)	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE (PROCESOS)
Proceso de compras	PR-MT-PM	Mantener un listado de equipos y hoja de vida de cada uno de éstos actualizada	Listado de equipos y hoja de vida de cada uno.	Jefe de producción y mantenimiento	Mantenimientos realizados	Proceso De Recuperación Del Plástico Solicitante
	Recurso y/o servicio de mantenimiento	Elaborar programa de mantenimiento rutinario preventivo y el anual.	Registro de chequeo rutinario Plan De Mantenimiento Preventivo , el plan de Calibración De Equipos	Jefe de producción y mantenimiento	Registros de mantenimiento	
Procesos de recuperación del plástico	Programa anual de mantenimiento preventivo	Solicitar el servicio de mantenimiento ya sea preventivo o correctivo que sea requerido	Registro Solicitud De Mantenimiento	Jefe de producción y mantenimiento		
		Ejecutar mantenimiento correctivo o preventivo	Inspección visual	Jefe de producción y mantenimiento		
Proceso de planeación de la producción		Evaluar el mantenimiento realizado, diligenciando los registros correspondientes y tomando acción de acuerdo a los resultados	Registro de mantenimiento correctivo	Jefe de producción y mantenimiento		

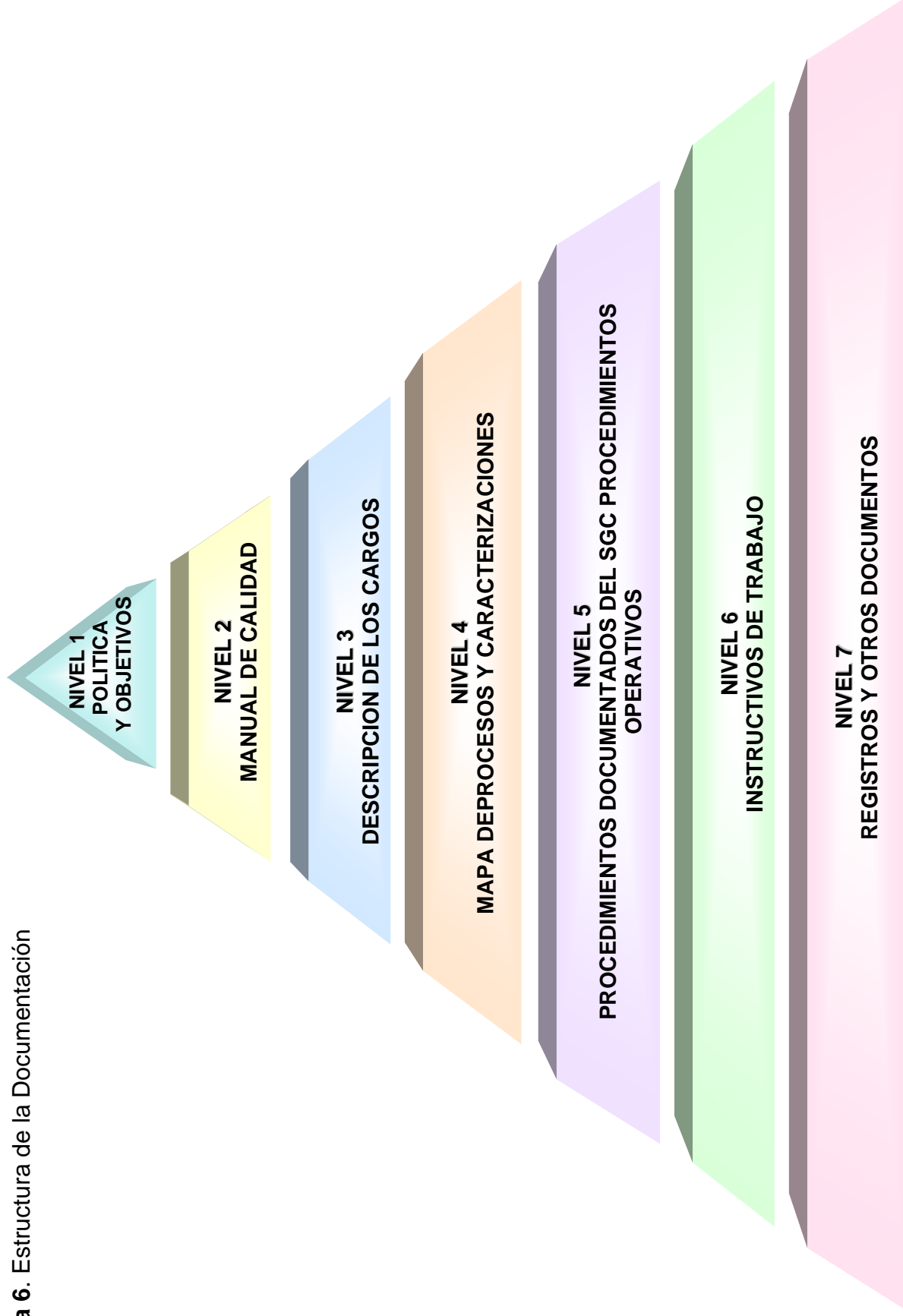
 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 4	ML-MC-SGC
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PAGINA: 27 DE 31 VERSION: 1 FECHA:


4.2. DOCUMENTACIÓN

4.2.1. Generalidades

La estructura de documentación de la empresa GRANUPLAS S.A., se encuentra representada en niveles jerárquicos como se muestra en la figura 6.

Figura 6. Estructura de la Documentación



 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 4	ML-MC-SGC
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PAGINA: 29 DE 31 VERSION: 1 FECHA:

4.2.2. Manual De Calidad

El presente manual se desarrolla siguiendo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2000.


Dentro del manual se contemplan las exclusiones del sistema de gestión a dicha norma técnica como viene incluido en la sección 3 Alcance Y Exclusiones.

Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de Gestión de la Calidad se encuentran referenciados a lo largo del presente Manual.

La interacción de los procesos se encuentra en la Caracterización de cada uno, explicado anteriormente.


4.2.3. Control De Documentos

Los documentos que conforman la estructura de la documentación indicada en la sección 4.2 se controlan según el procedimiento de Control de Documentos PR-CD-SGC (Ver Anexo A).

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 4	ML-MC-SGC
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PAGINA: 30 DE 31 VERSION: 1 FECHA:


4.2.4. Control De Registros

Los registros que suministran evidencia de la conformidad con los requisitos y operación eficaz del sistema de Gestión de la Calidad de GRANUPLAS S.A. se referencia en las demás secciones o procedimientos del sistema. Para su control se siguen los lineamientos del procedimiento de Control Registros PR-CR-SGC (Ver Anexo A).

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 4	ML-MC-SGC
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PAGINA: 31 DE 31 VERSION: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIO DE LA SECCIÓN 4

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión


 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5	ML-MC-SGC
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	PAGINA: 1 DE 15 VERSION: 1 FECHA:

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La gerencia se compromete a:

- Proporcionar los recursos necesarios a través del proceso de direccionamiento y mejora continua, para llevar a cabo la implementación del Sistema De Gestión De Calidad.(Ver Sección 6.1)
- A incluirse en el desarrollo de este proceso de implementación y posterior mantenimiento del sistema, sirviendo así, de ejemplo al resto del personal de GRANUPLAS S.A. con el fin de que todos se sensibilicen y colaboren para lograr una implementación eficaz del SGC.
- Realizar reuniones con el personal para comunicarle la importancia de cumplir con los requisitos de cliente, de estas reuniones se deja constancia en el Acta de reunión comité de calidad RG-AC-PD (Ver Anexo C).

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5	ML-MC-SGC
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	PAGINA: 2 DE 15 VERSION: 1 FECHA:


- Establecer la Política de Calidad de la organización (ver sección 5.3) y definir los objetivos de calidad (ver sección 5.4.1).

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección en la sección 7.2.1 ha identificado los requisitos del cliente.

GRANUPLAS S.A. para asegurarse de que se esta satisfaciendo al cliente ha establecido una encuesta de la medida de satisfacción del cliente (Ver Anexo H), realiza el análisis de los indicadores establecidos para cada proceso con el fin de ver si se están cumpliendo con los requisitos y analiza las quejas y reclamos de los clientes, para ello se sigue del Procedimiento de Quejas Y Reclamos PR-QR-SGC (Ver Anexo C).

A su vez la Alta Dirección realiza reuniones de seguimiento para la revisión del cumplimiento de los planes de calidad y/o visitas periódicas a la planta para asegurarse de que los requisitos del cliente se cumplen. Además de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para producto no conforme PR-NC-SGC (Ver Anexo A) se hacen los controles y toma de acciones necesarias.

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5	ML-MC-SGC
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	PAGINA: 3 DE 15 VERSIÓN: 1 FECHA:

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La alta dirección teniendo en cuenta la misión y la visión (descritas en la Sección 2) ha definido la política de calidad la cual incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra en la sección 2 del presente manual.


A partir de ese compromiso se establecen los objetivos de calidad, cuyo cumplimiento es evaluado durante las revisiones del sistema.

Cada vez que se modifica o se actualiza la política se divulga nuevamente con el fin de que todos la conozcan y la entiendan.

5.4 OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

5.4.1 Objetivos De Calidad

Teniendo en cuenta la política de calidad, los objetivos de la calidad (Ver Sección 2) han sido definidos por la Alta Dirección de acuerdo a las expectativas del cliente y de la empresa las cuales se desean satisfacer y están incluidos en la

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5	ML-MC-SGC
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	PAGINA: 4 DE 15 VERSIÓN: 1 FECHA:


matriz de indicadores (Ver Sección 8), la cual incluye el proceso, responsable y metas que se deben alcanzar según indicadores de medición también definidos. Los responsables de cada proceso presentan informes en la periodicidad establecida, los cuales son revisados en la reunión del comité de calidad en donde se establecen los planes de acción a seguir para la mejora.

5.4.2 Planificación Del Sistema De Gestión De Calidad

Los procesos del sistema de gestión de la calidad se encuentran especificados para alcanzar los objetivos de la calidad y cumplir los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2000.


En el proceso de Direccionamiento y Mejora continua se considera la revisión de este sistema y mediante planes de acción se planifican e implementan los cambios que se requieran. Este es el proceso de dirección del sistema de gestión que da los lineamientos a la organización.

Al realizar la revisión por la dirección se llevará a cabo un chequeo de los posibles cambios que se requieran como se muestra en el siguiente cuadro:

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5	ML-MC-SGC
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	PAGINA: 5 DE 15 VERSIÓN: 1 FECHA:

Cuadro 3. Posibles cambios

TIPO DE CAMBIO	QUE REVISAR	QUIEN INFORMA
ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de nuevo cargos • Desaparición de cargos • Reasignación de funciones • Combinación de Cargos 	Alta Dirección
TECNOLÓGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de tecnología • Modernización de maquinas o instrumentos de medición • Adecuación 	Alta Dirección
REFERENCIAL ISO 9001:2000	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la versión de la norma ISO 9001:2000 	Jefe de calidad
CONTROLES ADICIONALES REQUERIDOS POR LOS CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Especificaciones entregadas por el cliente por medio de un contrato o licitación. 	Alta Dirección
SUBCONTRATACIÓN DE ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Operación que en forma permanente la efectuó un proveedor 	Alta Dirección
PROCESOS DEL SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de nuevo proceso • Ingreso de nuevo procedimiento • Nuevos instructivos 	Alta Dirección

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5	ML-MC-SGC
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	PAGINA: 6 DE 15 VERSIÓN: 1 FECHA:

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN


5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

En la Figura 7. se establece la estructura organizacional de la empresa.

La Alta Dirección de GRANUPLAS S.A. esta conformada por un Gerente el cual posee la autonomía, autoridad y capacidad para disponer o asignar los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos de la empresa, el cual realiza una función analítica y toma decisiones que permitan mantener y mejorar a la empresa, asegurando que sus decisiones no afecten la calidad del sistema.

Las funciones del personal de GRANUPLAS S.A., se encuentran en la Descripción de los Cargos (Ver Anexo F), el cual esta ubicado en la oficina del Jefe de Recursos Humanos.

El Jefe de Calidad quien es el Representante de la Gerencia al Sistema de Gestión de Calidad, es el encargado del sostenimiento y mantenimiento del mismo, mediante el control y seguimiento de las actividades y es el responsable

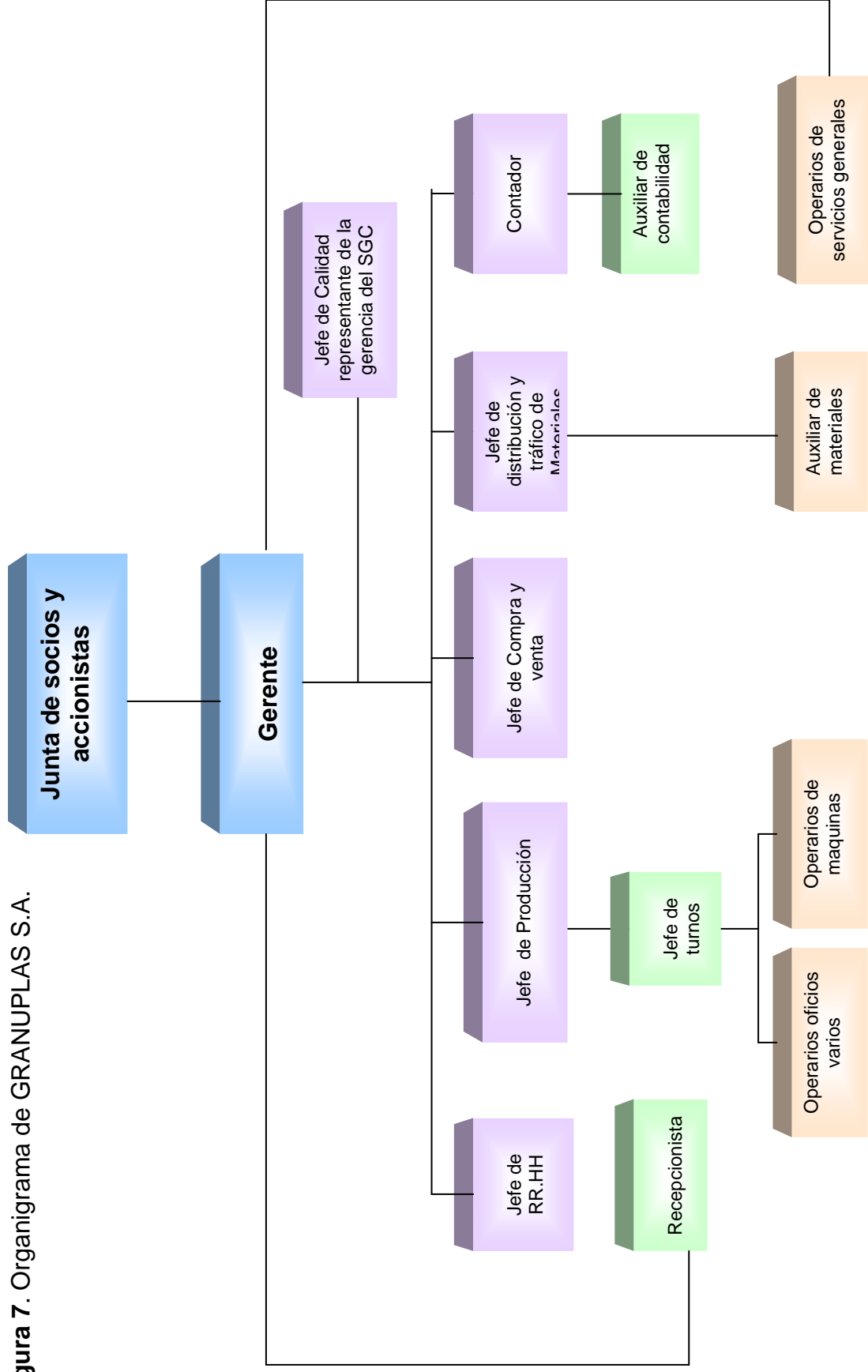
 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5	ML-MC-SGC
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	PAGINA: 7 DE 15 VERSION: 1 FECHA:


de la documentación de dicho sistema Sus responsabilidades están definidas en 5.5.2

Los jefes de cada sección realizan o participan en la definición de los objetivos y metas del proceso asignado que contribuyan al cumplimiento de la política de calidad, de igual forma realizan el análisis de su área y dirigen o supervisan a los auxiliares o pasantes a su cargo, para que se dé cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad pertenecientes a su área. También poseen otras funciones y responsabilidades las cuales se encuentran detalladas en la Descripción de los Cargos.

Las relaciones existentes de los cargos se describen en el organigrama que se muestra a continuación, y la relación entre los procesos y los cargos que participan en cada uno de éstos, se observa en la matriz Interrelación Personal – Procesos.


Figura 7. Organigrama de GRANUPLAS S.A.



 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5	ML-MC-SGC
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	PAGINA: 9 DE 15 VERSIÓN: 1 FECHA:

Cuadro 4. Matriz Interrelación Personal – Procesos.

NUMERO	CARGO	PROCESO RELACIONADO
1	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento y mejora continua • Planificación de la producción
1	Jefe de Distribución Y Trafico de Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de materiales • Despacho de materiales • Almacenamiento
1	Feje de Producción y Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la producción • Selección, • Molido, • Peletizado, • Empaque de materiales • Mantenimiento
1	Jefe de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento y mejora continua • Proceso de Recuperación Del Plástico
1	Jefe de Compras y Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Compras
1	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Administración del recurso humano
1	Auxiliar de Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Despacho
9	Operador Oficios Varios	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Selección • Despacho • Almacenamiento
16	Operador Maquinaria	<ul style="list-style-type: none"> • Molido, • Peletizado • Empaque

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5	ML-MC-SGC
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	PAGINA: 10 DE 15 VERSIÓN: 1 FECHA:


5.5.2. Representante de la Dirección

La Alta Dirección ha designado al Jefe de Calidad como el representante del Sistema de Gestión de la Calidad cuya responsabilidad es la siguiente:

- a. Velar por el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos que sean necesarios para el sistema de Gestión de la Calidad, mediante la implementación de las auditorias internas de calidad y las acciones correctivas y preventivas.

- b. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, así como las necesidades de mejora del sistema mediante informes de desempeño de cada proceso, promover las políticas y requisitos definidos por la Alta Dirección en todos los niveles de la organización.


- c. Asegurar la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización mediante reuniones con el comité de calidad, en el que se debaten aspectos referentes al Sistema de la Gestión de la Calidad.

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5	ML-MC-SGC
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	PAGINA: 11 DE 15 VERSIÓN: 1 FECHA:

5.5.3 Comunicación Interna

Se ubican **carteleras del Sistema de Gestión de Calidad** en diferentes sitios de la empresa, cuyo objetivo principal es mantener a todos permanentemente informados sobre el funcionamiento de la empresa, específicamente en aquellos aspectos que tienen que ver con:

- Las principales metas y objetivos, y cómo se van a realizar (estrategias).
- Quienes son y cómo están organizadas las personas que participan, cual es su autoridad y responsabilidad frente a estos procesos.
- Lo que se hace en GRANUPLAS S.A., cómo se hace y para quien se hace (es decir los procesos, procedimientos, productos, servicios y clientes).
- Cómo se están cumpliendo las metas y objetivos (Indicadores De Gestión).
- Aspectos de interés general.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 5	ML-MC-SGC
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	PAGINA: 12 DE 15 VERSIÓN: 1 FECHA:

La manera de consultar las carteleras es sencilla, ya que ésta se halla conformada por 5 columnas, cada una con un titulo que señala el tipo de información que se encuentra, como se observa en el Cuadro 5.

De igual forma se utilizan caricaturas que permitan comunicar a todo el personal lo relacionado con el Sistema de Calidad de una manera sencilla y entendible. Las cuales junto con las carteleras saldrán cada mes o dependiendo de los cambios y novedades que se presenten en el sistema. Y estarán localizadas una en producción y otra en administración.

A continuación se muestra la caricatura principal que se usa:

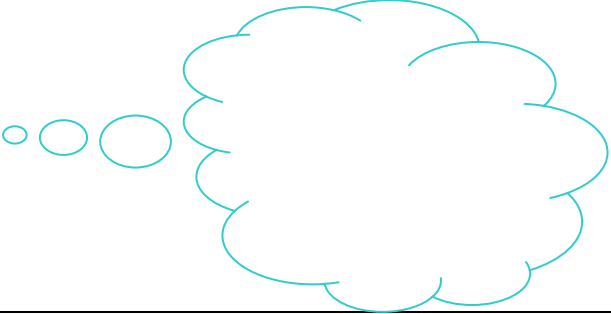
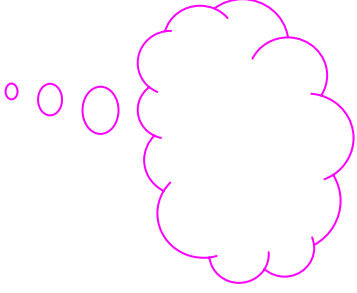
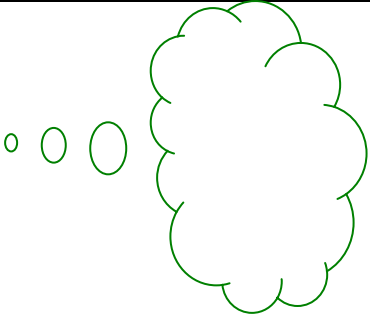
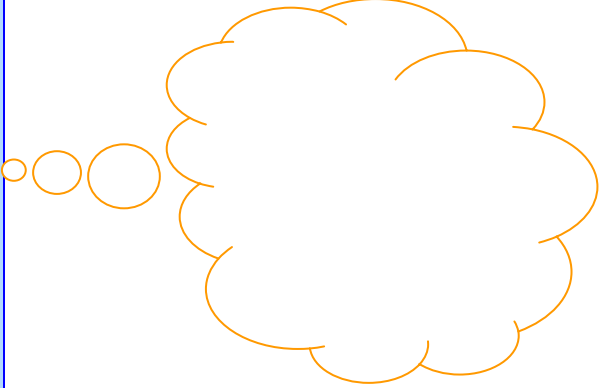
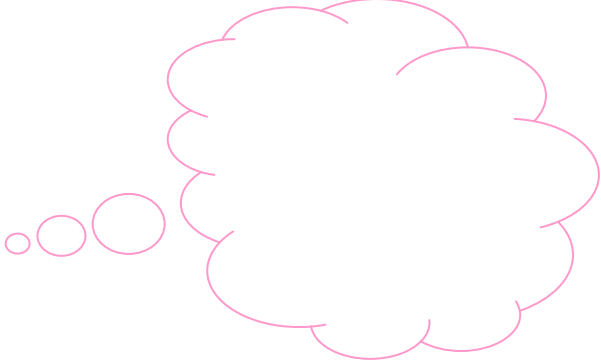
Figura 8. Caricatura principal




Cuadro 5. Carteleras del Sistema de Gestión de Calidad



GRANUPLAS S.A.


		
		
		
		
		

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD	MC-SC5
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	PAGINA: 14 DE 15 VERSIÓN: 1 FECHA:

De igual manera se realizan reuniones del comité de calidad que esta conformado por el Jefe Calidad y los Jefes de cada Proceso, en las cuales se tratan los temas relacionados con el Sistema de Calidad, con el fin de evaluar los resultados y plantear mejoras. De éstas se deja evidencia en el acta del comité, RG-AC-PD (Ver Anexo I).


5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las revisiones de gerencia se realizan siguiendo el procedimiento de Revisión De Gerencia PR-RG-PD (Ver Anexo C).

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD	MC-SC5
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	PAGINA: 15 DE 15 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS DE LA SECCIÓN 5

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 6	ML-MC-SGC
	GESTION DE LOS RECURSOS	PAGINA: 1 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:


6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Alta Dirección identificó durante la fase preliminar de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, las necesidades de: Asistencia técnica para implementación del sistema y recursos económicos, los cuales serán aprovisionados a través de Recursos Propios y del programa PRODECAR.

Inicialmente se considerará al Jefe de Calidad como el representante de la Alta Gerencia al Sistema de Gestión, el cual tendrá como funciones las definidas en 5.5.2 del presente manual.

Adicionalmente, la Alta Dirección durante las revisiones gerenciales, proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente y cumplir los demás objetivos de calidad.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 6	ML-MC-SGC
	GESTION DE LOS RECURSOS	PAGINA: 2 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:

6.2 RECURSOS HUMANOS


6.2.1 Generalidades

La organización ha identificado las competencias necesarias para las personas que participan en las actividades de la empresa, es decir la educación, la formación, habilidades y experiencias adecuadas para dicha labor.

6.2.2 Competencia, Toma De Conciencia Y Formación

La competencia del personal que se indica en el numeral 6.2.1, se encuentran en la Descripción de los Cargos (Ver Anexo F), de acuerdo a éstas el personal es asignado.

El personal debe ser evaluado anualmente por el jefe inmediato, lo cual se evidencia en el registro de evaluación de desempeño, (ver anexo E). Los resultados obtenidos de dichas evaluaciones servirán de base para establecer planes de mejora en la formación del personal.

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 6	ML-MC-SGC
	GESTION DE LOS RECURSOS	PAGINA: 3 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:


A todo el personal que ingresa se le realiza una explicación de la naturaleza de la empresa, de la política de calidad, de los documentos relacionados con las funciones a realizar y demás aspectos especificados en el Registro RG-IP-RH, Inducción del Personal (Ver Anexo E)

El Jefe de Recursos Humanos mantiene un Consolidado de Hojas de Vida RG-CH-RH, (Ver Anexo E), registros que soportan la evaluación del desempeño, el entrenamiento y la capacitación.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La organización proporciona la infraestructura necesaria para la realización de los procesos y se asegura de la disponibilidad y las condiciones requeridas por medio del Procedimiento de Mantenimiento PR-MT-PM (Ver Anexo C).


GRANUPLAS S.A. posee la maquinaria que se relaciona en la lista de equipos, RG-LE-PM cuya disponibilidad se asegura mediante el Procedimiento de Mantenimiento PR-MT-PM (Ver Anexo C).

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 6	ML-MC-SGC
	GESTION DE LOS RECURSOS	PAGINA: 4 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:

La gerencia se encarga de dotar la infraestructura de apoyo, como lo son los Computadores, Red, Equipos de impresión, Internet y el software administrativo SIIGO y su mantenimiento es realizado por técnicos externos.


6.4 Ambiente De Trabajo

La Gerencia proporciona y mantiene la infraestructura relacionada con edificios y espacios de trabajo, para crear el ambiente adecuado para cada empleado, con el fin de dar conformidad con los requisitos del producto.

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 6	ML-MC-SGC
	GESTION DE LOS RECURSOS	PAGINA: 5 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS SECCIÓN 6.

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:1 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO


7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

A través del Proceso de planeación de la producción (Ver Anexo B), se lleva a cabo la planeación de la realización del producto teniendo en consideración los requisitos que se presentan en el numeral 7.2.1., las actividades de control en la producción y para el producto se hallan especificadas en las caracterizaciones de los procesos de la sección 4.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación De Los Requisitos Relacionados Con el Producto

Para el proceso de recuperación del plástico, se tendrán en cuenta los siguientes requisitos de calidad:


 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:2 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:

Requisitos especificados por el cliente

- La forma de pago del producto o servicio.
- Especificaciones de las características físicas del producto, como son: el tipo de material, peso, cantidad y tipo de empaque y de etiqueta.
- Tiempo de entrega del producto terminado.
- Dependiendo del tipo de cliente, exige la documentación que considera necesaria al momento de la entrega del producto.
- El servicio de cargue y descargue de forma manual del producto.
- Horario de recepción de los camiones.

Requisitos no especificados por el cliente pero necesario para el desarrollo del producto

- La propiedad del cliente debe ser bien tratada, conservada y almacenada.
- El producto que se le entrega al cliente debe ser del mismo color, tipo y cantidad.
- En el servicio de recuperación de plástico, el peso del producto entregado al cliente es inferior al peso de la materia prima que dicho cliente entregó originalmente (en un porcentaje promedio del 3%).

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:3 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:


- El producto debe ser inodoro, o con un olor poco perceptible.

Requisitos de la organización.

- Entregar las Remisiones en el momento que llega el camión con el material.
- Condiciones de pagos acordadas con el cliente.
- Envió a tiempo de parte del cliente la documentación necesaria.
- Notificación al cliente una vez se ha completado la producción, con el fin de que sea recogida lo más pronto posible.
- La empresa solo recibe material plástico.

7.2.2 Revisión De Los Requisitos Relacionados Con El Producto

Los requisitos son determinados con base en el contacto con los clientes y la capacidad de proporcionar el producto con las especificaciones requeridas por el cliente esta dada por la alta capacidad de producción que tiene la empresa.

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:4 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:


7.2.3 Comunicación Con El Cliente

El contacto con los clientes es realizado por el Gerente ya sea por vía telefónica, electrónica o personalmente, es un medio importante para entregarle información acerca del producto, pedidos, modificaciones y al mismo tiempo para recibir retroalimentación.

La retroalimentación del cliente correspondiente a las quejas y reclamos, de forma verbal o escrita, es atendida por la recepcionista quien se encarga de registrarla en los formatos relacionados con el procedimiento PR-QR-SGC (Ver Anexo C) y a su vez también está habilitada para recibir otro tipo de manifestaciones del cliente ya sean sugerencias, recomendaciones o felicitaciones.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Este numeral no aplica a la organización según como se explica en la Sección 3 Alcance Y Exclusiones del Manual De Calidad

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:5 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:

7.4. COMPRAS


La organización ha identificado las compras críticas o que afectan la calidad del producto y realiza la evaluación y selección de proveedores, lo anterior se describe en el Procedimiento de Compras de Materiales PR-CM-PC y en el procedimiento de selección de proveedores PR-EP-PC (Ver Anexo C).

7.5 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.5.1 Control De La Producción Y De La Prestación Del Servicio

La producción del pelet se planifica atendiendo a los diferentes requerimientos del cliente y en coordinación con la capacidad de producción teniendo en cuenta las condiciones relativas a:


- Las características del producto que están consignadas en la orden de producción, la cual hace referencia a cada producto a fabricar.

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:6 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:

- Las actividades necesarias que se encuentran en el Manual de Procedimientos de los Procesos de Recuperación del Plástico (Ver Anexo B)
- La maquinaria requerida para la producción del producto y que se mantiene en las condiciones adecuadas.
- Los equipos para el seguimiento y medición, que son las básculas y el termómetro.
- Los controles como inspecciones, verificaciones y registros que se tienen establecidos en cada uno de los procesos del sistema.
- La liberación y entrega del producto, se realiza con el despacho y se evidencia con el Registro de Remision, RG-RE-REC el cual se remite al cliente. La facturación del pedido se realiza posterior a la entrega del mismo.

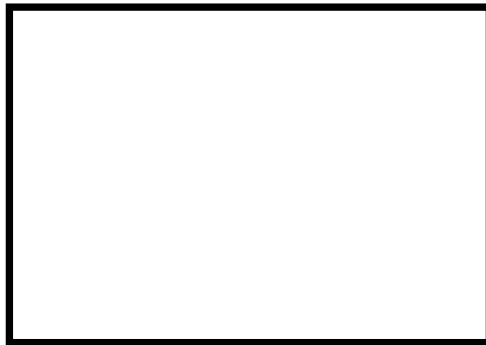
7.5.2 Validación De Los Procesos De La Producción Y De La Prestación Del Servicio

Este numeral no aplica a la organización según como se explica en la Sección 3 Alcance Y Exclusiones del Manual De Calidad.

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:7 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:


7.5.3 Identificación Y Trazabilidad

Se tiene identificado mediante códigos que especifican el material del producto y el cliente. Cada big bags (bolsa) de material seleccionado se marca con la siguiente etiqueta:



El producto terminado que es empacado en sacos se marca a mano con la siguiente información: Código, Turno y N° Maquina.

En el momento que llega la materia prima adquirida por GRANUPLAS S.A. se le asigna un código que esta compuesto por el tipo de material, el proveedor y el estado en que se recibe el material, luego se realizan las transformaciones, las cuales indican el cambio de materia prima a producto final. El código de salida del

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:8 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:

producto final es el mismo al de entrada de materia prima mas la característica final adquirida por el material luego del proceso productivo.

En el caso de los servicios prestados de recuperación del plástico y de molido, se maneja la misma codificación mencionada, adicionándole solamente la letra que indica que es un servicio permitiendo así, diferenciar tanto la materia prima como el producto final que es propiedad del cliente.

La estructura del código de identificación del producto es la siguiente:

Tabla 5. Código de entrada del material para proceso.

Tipo De Material (YY)	Proveedor (X)	Estado En Que Se Recibe El material (00)
(PP) Polipropileno	(B) Biofilm	(01) Películas
(PE) Polietileno	(P) Propilco	(02) Torta
(PS) Poliestireno	(A) Manufacturas	(03) Barreduras
(PR) Poliéster	Plásticas	(04) Regranulado blanco
	(SP) Polybol	(05) Regranulado transparente
		(06) Película de aluminio
		(07) Regranulado Pe Coextruido
		(10) Afrecho
		(13) Semillagrumo
		(14) Afrepoza
		(15) Regranulado Pe Alta


 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:9 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:

Tabla 6. Código de salida para producto terminado

Tipo De Material (YY)	Proveedor (X)	Estado En Que Se Recibe El material (00)	Característica final del material (AA)
(P) Polipropileno (P) Polietileno (P) Poliestireno (P) Poliéster	(B) Biofilm (P) Propilco (A) Manufacturas Plásticas (SP) Polybol	(01) Películas (02) Torta (03) Barreduras (04) Regranulado blanco (05) Regranulado transparente (06) Película de aluminio (07) Regranulado Pe Coextruido (10) Afrecho (13) Semillagrumo (14) Afrepoza (15) Regranulado Pe Alta	(HO) Homopolímero (CO) Copolimero (RA) Random (AD) Alta Densidad (BD) Baja densidad (TR) Transparente (BL) Blanco (AL) Aluminio


 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:10 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:

Tabla 7. Código de entrada de servicios varios.

Servicio	Tipo De Material (YY)	Cliente (X)	Estado En Que Se Recibe El material (00)
S-	(PP) Polipropileno (PE) Polietileno (PS) Poliestireno (PR) Poliéster	(B) Biofilm (P) Propilco (Y) Polyban (x) Extrucol (N) Next plastic (N) Ensacar (T) Tesicol (A) Betancourth (I) Industrias Plásticas (P) Polybol (J) Jose Ricardo Contreras	(01) Películas (02) Torta (03) Barreduras (04) Regranulado blanco (05) Regranulado transparente (06) Película de aluminio (07) Regranulado Pe Coextruido (10) Afrecho (13) Semillagrumo (14) Afrepoza (15) Regranulado Pe Alta



 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:11 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:

Tabla 8. Código de salida de servicios varios.

Servicio	Tipo De Material (YY)	Cliente (X)	Estado En Que Se Recibe El material (00)	Característica final (AA)
S-	(PP) Polipropileno (PE) Polietileno (PS) Poliestireno (PR) Poliéster	(B) Biofilm (P) Propilco (Y) Polyban (x) Extrucol (N) Next Plastics (N) Ensacar (T) Tesicol (A) Betancuort (I) Industrias Plásticas (P) Polybol (J) Jose Ricardo Contreras	(01) Películas (02) Torta (03) Barreduras (04) Regranulado blanco (05) Regranulado transparente (06) Película de aluminio (07) Regranulado Pe Coextruido (10) Afrecho (13) Semillagrumo (14) Afrepoza (15) Regranulado Pe Alta	(CL) Policolor (AM) Amarillo (AZ) Azul (RJ) Rojo (CF) Café (VD) Verde (YT) Yute (BG) Beige (MR) Morado (GR) Gris (NR) Naranja (NG) Negro

7.5.4 Propiedad Del Cliente

La materia prima que ingresa como propiedad del cliente para ser recuperada, se identifica con un código diferente a los materiales propios de la organización. Y se almacena en un sitio destinado solo para ésta, el cual se asegura que dicho

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:12 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:


material mantenga las condiciones que permitan realizar un adecuado procesamiento y obtención del producto con las especificaciones requeridas.

7.5.5 Preservación Del Producto

Se tienen identificadas las condiciones necesarias para la preservación del producto como se observa en la siguiente tabla:

Cuadro 6. Condiciones para la preservación del producto.


Condiciones A Tener En Cuenta Para Preservar El Producto				
PRODUCTO	MANEJO	EMBALAJE	ALMACE- NAMIENTO	CONDICIONES PARA LA PRESERVACIÓN
MATERIAL SELECCIONADO	Se transporta al molino o a la peletizadora manualmente y para el material pesado como las tortas se usa el montacargas	Big bags de 400Kg o 450 kg	Bodega y Patio	El material en la bodega se deja en arrumes en un sector definido donde no obstaculice el tránsito. El material en el patio se cubre con una carpa plástica negra gruesas la cual lo protege del sol, la humedad y el polvo.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:13 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:

PRODUCTO	MANEJO	EMBALAJE	ALMACE- NAMIENTO	CONDICIONES PARA LA PRESERVACIÓN
MATERIAL MOLIDO	Se transporta usando el montacargas	Big bags de 400Kg o 450 kg	Bodega	Todo el material se almacena en la superficie destinada sin realizar arrumes Manteniendo abierta la boca del biga bags.
PELETS (Producto Terminado)	Cada saco Se transporta y se carga manualmente al camión	Sacos de 30 kg o sacos de 25 kg.	Bodega y Patio	El material en la bodega se deja en arrumes de 12 pisos de altura en un sector definido donde no obstaculice el transito. El material en el patio se deja en arrumes de 14 pisos de altura en estibas y se cubre con una carpa plástica negra gruesas la cual lo protege del sol, la humedad y el polvo. Y se almacenan por pedidos


7.6 CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.

Los equipos de medición serán controlados de acuerdo a lo consignado en el procedimiento de mantenimiento de equipos. PR-MT-PM (Ver Anexo C)

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 7	ML-MC-SGC
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PAGINA:14 DE 14 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS SECCIÓN 7

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 8	ML-MC-SGC
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	PAGINA:1 DE 11 VERSIÓN: 1 FECHA:

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES


La Alta Dirección planifica e implementa el seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios de acuerdo a lo establecido en el presente capítulo.

8.2.1 Satisfacción Del Cliente

Cada seis meses, el representante de la Alta Dirección con base a la encuesta de satisfacción del cliente (Ver Anexo H), evaluará los resultados, que se presentan en un informe para la revisión de gerencia.

8.2.2 Auditoria Interna

La organización de las auditorias tiene estipulado un procedimiento de auditorias internas PR-AI-SGC (Ver Anexo A), al sistema de gestión de

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 8	ML-MC-SGC
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	PAGINA:2 DE 11 VERSIÓN: 1 FECHA:

calidad conforme a la norma ISO 9001:2000, el cual considera la planificación, los criterio alcance y metodología frecuencia de la auditoria.

Los resultados de la auditoria son objeto de la revisión gerencial.

8.2.3 Seguimiento Y Medición De Los Procesos

La medición y seguimiento de los procesos se realiza a través de los indicadores establecidos para cada proceso de acuerdo a la siguiente matriz de gestión de indicadores.

Tabla 9. Matriz de Gestión de Indicadores


PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FREC. DE MEDICIÓN	FREC. DE ANÁLISIS	FÓRMULA DE CÁLCULO	META (>, <, %)	RESPONSABLE
Planificación De La Producción	Aumentar la eficiencia de la producción mediante un mayor cumplimiento al programa de producción semanal	Cumplimiento del programa de producción semanal C.P	Nº de sacos	Por turno	Mensual	$\frac{\text{Nº de sacos producidos}}{\text{Nº de sacos programados}} \times 100$	C.P. > 98%	Jefe De Producción
Recepción Del Material	Controlar la materia prima recibida, para verificar que cumpla con las especificaciones de peso de peso establecidas.	Relación de peso material descargado R.P	Porcentaje	Por camión	Mensual	$\frac{\text{Nº de viajes que corresponden al peso}}{\text{Nº de viajes totales recibidos}} \times 100$	R.P. > 100%	Jefe de materiales
Selección Del Material	Realizar mayor trazabilidad del producto por medio del etiquetado del material seleccionado, con el fin de facilitar la manipulación, almacenamiento y transporte de la materia prima.	Bolsas Etiquetadas B.E	Numero	Por turno	Mensual	Nº de big bags de cada referencia de material etiquetado.	B.E = 100%	Jefe de producción

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FREC. DE MEDICIÓN	FREC. DE ANÁLISIS	FÓRMULA DE CÁLCULO	META (>, <, %)	RESPONSABLE
Molido De Material	Aumentar la cantidad de material molido para maximizar la cantidad de material a Peletizar	Peso Molido Por Dia P.M	Porcentaje	Por Turno	Mensual	$\frac{\text{Peso del material molido para paletizar}}{\text{Peso del Material molido total}} \times 100$	P.M > 95%	Jefe De Producción
Peletizado Del Material	Disminuir la cantidad de material desperdiciado por el cambio de malla, para optimizar el proceso	Porcentaje De Material Producido P.P	Kg.	Por turno	Mes	$\frac{(\text{material total} - \text{desperdicio})}{\text{material total}} \times 100$	P.P > 95%	Jefe De Producción
Empacado Del Producto Terminado	Disminuir la cantidad de sacos empacados de manera no conforme o recosidos, con el propósito que éstos no alcancen a llegar al cliente	Porcentaje De Sacos Cocidos Conforme P.S	Porcentaje se sacos conformes	Por turno	Mes	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de sacos emp. total} - \text{N}^\circ \text{ de sacos emp. no conforme})}{\text{N}^\circ \text{ de sacos empacados total}}$	P.S > 95%	Jefe De Producción

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FREC. DE MEDICIÓN	FREC. DE ANÁLISIS	FÓRMULA DE CÁLCULO	META (>,<,%)	RESPONSABLE
Almacenamiento del producto terminado	Mejorar las condiciones de almacenamiento del producto terminado para procurar su adecuada conservación antes de ser entregados al cliente.	Porcentaje De Sacos Limpios P.L	Porcentaje de sacos	Semanal	Mes	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de sacos almacenados total} - \text{N}^\circ \text{ de sacos almacenados sucios}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de sacos almacenados total}}$	P.L > 95%	Jefe De Materiales
Despacho del producto terminado	Aumentar la eficiencia en la entrega del producto por medio de un mayor cumplimiento en el tiempo de entrega del producto al cliente	Porcentaje De Sacos Entregados Conformes P.E	Numero de sacos entregados adecuadamente por cantidad.	Cuando se presente novedad en la entrega	Mes	$\frac{(\text{sacos despachados total} - \text{sacos devueltos}) \times 100}{\text{sacos despachados total}}$	P.E > 95%	Jefe De Materiales
Mantenimiento	Aumentar la disponibilidad de los equipos a través del establecimiento y cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo	Cumplimiento Del Mantenimiento Preventivo De Equipos Y De Calibración Mt.P	Porcentaje de mantenimiento preventivo realizado	Cada mantenimiento	Mes	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ Mt preventivo total} - \text{N}^\circ \text{ Mt preventivos no realizados}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ Mt preventivo total}}$	Mt. P > 95%	Jefe de producción

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FREC. DE MEDICIÓN	FREC. DE ANÁLISIS	FÓRMULA DE CÁLCULO	META (>,<,%)	RESPONSABLE
Compras	Mejorar la eficiencia en la compra para satisfacer la producción programada y al cliente interno.	Requisiciones Entregadas Oportunamente REO	Porcentaje de entregas de requisiciones oportunas	Diaria	Mes	$\frac{(\text{N}^\circ \text{Requisiciones totales pedidas} - \text{N}^\circ \text{requisiciones no entregadas oportunamente})}{\text{N}^\circ \text{Requisiciones totales pedidas}} \times 100$	REO > 95%	Jefe de compras
Recursos Humanos	Elevar el nivel de formación del personal por medio del establecimiento y cumplimiento de un programa de capacitación resultado de las necesidades que se detecte.	Cumplimiento De Capacitaciones C.R	porcentaje de capacitaciones realizadas	cada capacitación	4 meses	$\frac{(\text{capacitaciones totales programadas} - \text{capacitaciones no realizadas})}{\text{capacitaciones totales programadas}} \times 100$	C.R. > 95%	Jefe de recursos humanos
Dirección Y Mejora	Implementar el sistema de gestión de calidad para GRANUPLAS S.A. y realizar su seguimiento para determinar las mejoras pertinentes	Cumplimiento De Las Acciones Preventivas Y Correctivas A.C; A.P	Porcentaje de acciones llevadas a cabo satisfactoriamente	Por cada acción	Bimensual	$\frac{(\text{Acciones totales correctivas} - \text{acciones correctivas no llevadas a cabo})}{\text{Acciones totales correctivas}} \times 100$ $\frac{(\text{Acciones totales preventivas} - \text{acciones preventivas no llevadas a cabo})}{\text{Acciones totales preventivas}} \times 100$	A.C.=98% A.P.> 95%	Jefe De Calidad

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FREC. DE MEDICIÓN	FREC. DE ANÁLISIS	FÓRMULA DE CÁLCULO	META (>, <, %)	RESPONSABLE
Dirección Y Mejora	Implementar el sistema de gestión de calidad para GRANUPLAS S.A. y realizar su seguimiento para determinar las mejoras pertinentes	Cumplimiento Del Plan De Auditoria interna	Porcentaje de auditorias realizadas satisfactoriamente	Semestral	semestral	$\frac{\text{(Total de auditorias programadas - auditorias no realizadas)}}{\text{Total de auditorias programadas}} \times 100$	Realizar seguimientos al SGC, para determinar las mejoras pertinentes	Jefe De Calidad
	Lograr un nivel adecuado en la eficiencia de la administración de los documentos del sistema de gestión de calidad a través de la aplicación adecuada a los procedimientos respectivos.	Cumplimiento Del Control Y De Documentos	Porcentaje de documentos aprobados y revisados adecuadamente	Semestral	Anual	$\frac{\text{(Total de Documentos del SGC ingresados - documentos revisados y aprobados inadecuadamente)}}{\text{Total de Documentos del SGC ingresados}}$	Lograr un nivel adecuado en la eficiencia de la administración de los documentos del sistema de gestión de calidad	Jefe De Calidad

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 8	ML-MC-SGC
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	PAGINA: 8 DE 11 VERSIÓN: 1 FECHA:


8.2.4 Seguimiento Y Medición Del Producto

La organización ha determinado controles durante las etapas de fabricación del producto, a través de las cuales se hace su seguimiento y medición con el fin de verificar que el mismo este conforme con las especificaciones pactadas con el cliente, para asegurar que el producto entregado contenga las características deseadas se envía una muestra a clientes nuevos y aquellos que presenten altas exigencias con el fin de que lo evalúen y lo aprueben antes de que el pedido le sea entregado.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

El producto no conforme es aquel que no cumple con uno o más de los siguientes parámetros:

- Tamaño de 3mm +/- 1mm.
- Color uniforme
- Sin grumos
- Sin humedad


 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 8	ML-MC-SGC
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	PAGINA: 9 DE 11 VERSIÓN: 1 FECHA:

- Sin poros
- Sin puntos negros
- Sin hilachas
- Inodoro

La organización trata su producto no conforme ya sea reprocesándolo o enviándolo para surtir otros procesos, según lo establecido en el procedimiento para el tratamiento del producto no conforme. PR-NC-SGC (Ver Anexo A).

8.4 ANÁLISIS DE DATOS


El Jefe de Calidad será el encargado de recopilar los datos presentados por los jefes de cada proceso en sus informes de gestión según lo determinado en la Matriz de Indicadores de Gestión; con base en estos datos, elabora un informe mensual de estado del SGC y de los resultados de los indicadores establecidos por cada proceso. Este informe proporciona información sobre Producto no conforme, tendencias de los índices definidos para cada proceso, evaluación de proveedores y satisfacción del cliente.

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 8	ML-MC-SGC
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	PAGINA: 10 DE 11 VERSIÓN: 1 FECHA:

El análisis de satisfacción del cliente esta sujeto a lo dispuesto en 8.2.1.

8.5 MEJORA

Con el fin de mejorar eficazmente el Sistema de Gestión de Calidad, la empresa ha diseñado los procedimientos PR-AC-SGC Y PR-AP-SGC, para la toma de acciones correctivas y preventivas respectivamente (Ver Anexo A) Además se toman medidas para la mejora en las revisiones hechas por la Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad y los resultados de las auditorias internas.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	MANUAL DE CALIDAD SECCION 8	ML-MC-SGC
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	PAGINA: 11 DE 11 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS SECCIÓN 8

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

5. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL SOBRE NTC- ISO 9001:2000

El plan de capacitación permite que el personal conozca y se familiarice con la norma NTC ISO 9001:2000, con ello se busca que se tome conciencia de la importancia que tiene la realización de ésta, para garantizar la calidad en tareas realizadas y el control en la ejecución de este proyecto, mostrando también los beneficios generados hacia el cliente (tanto interno como externo) en términos de mayor satisfacción.

En las capacitaciones deben estar conformados equipos de trabajo con actividades similares dirigidas por el Jefe de calidad.

Cada equipo debe revisar lo descrito en los procedimientos y asegurarse de realizar lo que está planteado y que sea la mínima información necesaria para operar con calidad, si no cumplen con esta condición serán considerados no apropiados y se procederá a realizar la modificación correspondiente.

Cada empleado debe conocer que documento tiene que tener y manipular, que tiene que registrar en formatos, donde los conservará y a quien dirigirse en caso de inquietudes.

A continuación se elabora un cronograma del plan de capacitación para la sensibilización de los empleados en la norma NTC-ISO 9001:2000:

Cuadro 7. Cronograma de capacitación

Ítem	Capacitación	Duración (horas)	Personal a participar	Fecha propuesta tentativa
1	Sensibilización Norma ISO 9001:2000			
1.1	Que es la norma ISO 9001 y enfoque versión 2000	0.5	Todos	4 de Mayo
1.2	Beneficios y Ventajas de la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad	0.5		
1.3	Requisitos Fundamentales exigidos por la norma	0.5		
1.4	Documentación de la Norma (Política de Calidad, Objetivos, Misión, Visión, Manual, Procedimientos, etc.)	1.5		
2	Estructura de la Norma ISO			
2.1	Capítulo de la Norma, numerales, compatibilidad con el manual y procedimientos	3	Administrativos, Directores	7 de Mayo
3	Gestión de los Procesos			
3.1	Mapa de los Procesos, Interacción, Responsables y Organigrama	1	Todos	8 de mayo
3.2	Proceso de Direccionamiento y Mejora	1		
3.3	Proceso de Recuperación	1		
3.4	Proceso de Mantenimiento	1		9 de Mayo
3.5	Proceso de Compras	1		
3.6	Proceso de Recursos Humanos	1		
4	Procedimientos Obligatorios de la Norma			
4.1	Control de Documentos y Registros	1	todos	10 de Mayo
4.2	Producto No Conforme	1		
4.3	Acciones Correctivas y Preventivas	1		
4.4	Auditoria Internas	1		

6. CONCLUSIONES

Para GRANUPLAS S.A es de gran relevancia iniciar un proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, que le permita estandarizar y documentar todos sus procesos, para así poder llevar un control sobre éstos, generando de esta manera, el aumento de su productividad por medio del incremento de los indicadores de eficiencia y eficacia. De igual modo satisfacer a sus clientes encontrándose preparada frente a la competencia y a los nuevos cambios que se avecinan con la llegada del tratado de libre comercio.

Por tal razón esta monografía sirve como beneficio para la empresa ya que le permite tener todos los documentos que exige la norma NTC ISO 9001:2000 para iniciar la implementación.

En el diagnóstico elaborado se concluyó que la principal falencia que presenta GRANUPLAS S.A. se encuentra en la falta de documentación necesaria para llevar a cabo la gestión de las actividades que inciden directamente en la calidad de sus productos, ya que no posee procedimientos, formatos, instructivos, ni manual de calidad que indiquen cómo, quién y cuando deben realizarse las distintas tareas, ni cómo debe llevarse el control de los documentos y registros en la empresa.

Así mismo el personal de la empresa no cuenta con la capacitación ni sensibilización adecuada y necesaria, para que lleve de forma exitosa la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

7. RECOMENDACIONES

El manual de Calidad propuesto en ésta monografía, fue elaborado como apoyo al proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y como herramienta para que los procesos productivos sean cada vez mas eficaces y eficientes, alcanzando mayores niveles de productividad y competitividad, Sin embargo para que se logre un mejoramiento continuo en GRANUPLAS S.A. nos permitimos sugerir las siguientes medidas:

- Desarrollar planes de formación y motivación del personal, para que se logren procedimientos estandarizados con mayor preparación en la realización de actividades
- Utilizar los documentos propuestos en este trabajo, para que se logre un mayor control de la forma como se realizan cada uno de los pasos necesarios para completar una actividad indicada.
- Implementar métodos de comunicación para divulgar las metas establecidas dentro de los objetivos de calidad, para que todo el personal las conozca y se comprometa con su cumplimiento.

- Realizar análisis continuos de No- Conformidades registradas para darle soluciones oportunas e implantar acciones de mejora continua en los procesos.

- Establecer una estructura organizacional que vaya más acorde a la necesidad de la organización para establecer el Sistema de Gestión de Calidad.

- Es importante que se mejoren los procesos de selección de personal, para verificar que éste se encuentre lo suficientemente capacitado para llevar a cabo un proceso de implantación del sistema de gestión de la calidad, con el cual se aumente la satisfacción del cliente con productos de calidad, se genere un crecimiento de la empresa aumentando la fidelidad de sus clientes y lo más importante de mejoramiento continuo, enfocado a la maximización de la productividad.

- Por último es importante que se organicen reuniones de sensibilización para divulgar el manual de calidad presente en el proyecto y al mismo tiempo se aclaren dudas o se reciban recomendaciones por parte de los mismos.


BIBLIOGRAFÍA

- TRIBIÑO BERNATE, Alvaro y TRIVIÑO BERNATE, Shamira. Diseño e Implementación de un Sistema de Calidad en la empresa Colvanes LTDA regional Cartagena, bajo los lineamientos de la Norma Técnica ISO 9001:2000, Cartagena 2003. 301 páginas. TRABAJO DE GRADO, Universidad Tecnológica de Bolívar, Programa de Ingeniería Industrial.
- QUIROZ PEREZ, Nydia. Diseño e Implementación de un sistema de gestión de calidad para la empresa Asimcomex LTDA. S.I.A., Cartagena 2003. 224 páginas. TRABAJO DE GRADO, Universidad Tecnológica de Bolívar, Programa de Ingeniería Industrial.
- LOZADA VARGAS, Ángela. Diseño de un manual de codificación, manual de procedimientos, Instructivos y formatos para el sistema de calidad del departamento de adquisiciones de la Universidad Tecnológica de Bolívar, según ISO 9001:2000, Cartagena 2004. 183 páginas. MONOGRAFÍA, Universidad Tecnológica de Bolívar, Programa de Ingeniería Industrial.

- BOTIA PINZON, Álvaro y MORE OROZCO, Rosa. Diseño e Implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2000 en Gestiona LTDA. Cartagena 2005. 216 páginas. TRABAJO DE GRADO, Universidad Tecnológica de Bolívar, Programa de Ingeniería Industrial.
- ISO 9001:2000, guías para pequeñas empresas, Sydney, Editorial Standards Australia International Ltda. 2001. 171 páginas.
- LOPEZ, Gustavo. Metodología Six Sigma: Calidad Industrial. México, 14 páginas. Pagina Web www.mercadeo.com/archivos/six-sigma.pdf.
- Alteco Consultores. Granada, España 2006. Pagina Web. <http://www.aiteco.com/pareto.htm>
- Diagrama Causa-Efecto. Fundación iberoamericana para la gestión de la Calidad, 13 páginas. Página Web. http://www.fundibeq.org/metodologias/herramientas/diagrama_causa_efecto.pdf
- MARIÑO, Hernando. LECCIONES APRENDIDAS, Calidad. 2002 Editorial Alfaomega.

ANEXOS

**ANEXO A. PROCEDIMIENTOS DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000
DE GRANUPLAS S.A.**

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CD-SGC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	PAGINA:1 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Asegurar que los documentos del Sistema de Calidad se preparan, revisan, aprueban, publican, distribuyen y administran de acuerdo a lo especificado en este procedimiento.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todos los documentos generados internamente o de fuentes externas tales como políticas, reglamentos, normas, otros documentos normativos, libros, software, especificaciones, instrucciones y manuales que son parte del Sistema de Calidad.


3. REFERENCIAS

NTC ISO 9001: 2000, Numeral 4.2.3

4. DEFINICIONES

- Documentos internos: Generados por el Sistema de Gestión de Calidad de la organización y por los diferentes procesos contemplados dentro de él.
- Documentos externos: Se utiliza como soporte, consulta y debe estar archivado a la sección correspondiente a este tipo de documento.
- Documentos obsoletos: Son documentos que no están actualizados y que no pueden utilizarse en la realización de ningún proceso, se identifica con una leyenda de color azul "**DOCUMENTO OBSOLETO**".
- Copias controladas: Registro o documento autorizado para su utilización dentro del Sistema de Gestión de Calidad que se identifica con una leyenda de color rojo "**COPIA CONTROLADA**" la cual no puede ser fotocopiada sin autorización expresa. Se considera como copias controladas manual de gestión de la calidad, manual de procedimientos e instructivos.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CD-SGC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	PAGINA:2 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

- Copias no controladas: Registro o documento no autorizado para su utilización dentro del sistema de gestión que se identifica con una leyenda en color negro **“COPIA NO CONTROLADA”**.

5. DESARROLLO

5.1. Identificar el tipo de documento los cuales pueden ser:


- Manual de calidad (MC): Es el documento que describe en forma genérica el Sistema de Calidad establecido. En él se define la Política de Calidad de la organización y el alcance del sistema vigente. hace referencias a los manuales de Procedimientos De Recuperación Del Plástico y el de Funciones.
- Procedimientos (PR): Documentos que describen en forma general qué se hace para asegurar y controlar la calidad en lo que hace.
- Instructivos de trabajo (IT): Descripción detallada de cómo realizar una tarea enunciada en un procedimiento. Estos documentos se encuentran a disposición del personal responsable de las tareas que en ellos se describen.
- Programas o Planes (PG): Documentos que describen una serie de actividades que se realizan para lograr un propósito los cuales se le asigna recursos y responsables necesarios así como el tiempo límite para cumplir con su ejecución y el objetivo planteado.
- Registros (RG): Se generan como resultado de alguna actividad y constituyen una declaración de hechos existentes en el momento y no pueden actualizarse.

5.2. La nomenclatura de los diferentes documentos ya sean: procedimientos, los instructivos de trabajo, se realiza de acuerdo al siguiente instructivo:


Instructivo para numerar la documentación del sistema, IT-ND-SGC (Ver Anexo D)

5.3. Los documentos elaborados tienen en el encabezado una identificación única donde se coloca el logo, el nombre de la empresa el NIT, se especifica el código o nomenclatura, la versión, numeración de páginas y el

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CD-SGC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	PAGINA:3 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

total de ellas y al final del documento en el pie de página, se coloca quien elabora, revisa y aprueban el documento. Como se observa a continuación:

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
	NOMBRE DEL TIPO DE DOCUMENTO	PAGINA: x DE x VERSIÓN: x FECHA: xx /xx /xx


ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

- 5.4. La Identificación de cada documento es única y se realiza teniendo en cuenta el instructivo de trabajo: Nomenclatura de Documentos, IT-ND-SGC.
- 5.5. La persona que elabora un documento debe entregarlo al encargado de Calidad para que le otorgue el respectivo código, ya que es él quien administra la totalidad de documentos del Sistema de Calidad.
- 5.6. una vez codificado los documentos deben ser revisados y aprobados por el personal autorizado de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 1. Revisión y aprobación de documentos.

TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	APROBACIÓN
MANUAL DE CALIDAD	JEFE DE CALIDAD	GERENTE
PROCEDIMIENTOS	JEFE DE CADA PROCESO O EL TÉCNICO / ESPECIALISTA EN LA ACTIVIDAD RESPECTIVA	GERENTE
INSTRUCTIVOS DE TRABAJO	JEFE DE CADA PROCESO Ó EL TÉCNICO / ESPECIALISTA EN LA ACTIVIDAD RESPECTIVA	GERENTE

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CD-SGC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	PAGINA:4 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

5.7. En las instancias de preparación, revisión y aprobación, los responsables de dichas tareas deben firmar en el cuadro que se encuentra al final del documento. Una vez aprobado el documento, está en vigencia y se denomina documento publicado. En el caso del manual de calidad el cual está estructurado por secciones éstas puede ser actualizada de forma independiente.

5.8. El Encargado de Calidad mantiene una lista maestra de todos los documento en la cual se especifica tipo de documento, nombre del tipo de documento, proceso al cual pertenece, numeración, código o nomenclatura, versión vigente, fecha y cargo que lo aprueba, cargo que lo usa, fecha de revisión, N° de copias controladas y ubicación.

Este listado se encuentra en Oficina Encargada Calidad en Carpeta rotulada “Listado maestro de documentos del sistema de gestión de calidad” y es actualizado anualmente.

5.9. Los documentos obsoletos o no válidos deben ser retirados prontamente de todos los puntos de emisión y uso. Estos documentos son marcados con una marca de color azul que dice “**DOCUMENTO OBSOLETO**”. Estos documentos pueden ser guardados por el responsable del área, según se determine como memoria histórica o para dar cumplimiento a disposiciones legales.

5.10. En el caso de realizar cambios en los documentos ya sea por reemplazo agregados se indican con letra color rojo con el fin de destacar los cambios efectuados para facilitar su actualización anual.

5.11. Los cambios efectuados en los documentos son revisados y aprobados por los mismos cargos que realizaron la revisión y aprobación original.

5.12. La información de respaldo sobre la cual está basada la revisión y aprobación de un documento, es Mantenido por el jefe del proceso a los cuales pertenece el documento.

5.13. Cuando se realizan modificaciones en los documentos se anotan en el siguiente cuadro el cual se ubica al final del documento pero antes de las Firmas de elaboración, revisión y aprobación.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------



 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CD-SGC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	PAGINA:5 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

Tabla 2. Control de cambios.

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

- 5.14. Durante el uso de los documentos se permite realizar modificaciones manualmente, las cuales son marcadas con lapicero de un color diferente claramente y firmadas por el responsable del cargo y quien lo aprobó.
- 5.15. La publicación de la nueva versión o documento actualizado se realiza anualmente, luego de haberse hecho las modificaciones pertinentes en computador.
- 5.16. Los cambios realizados en documentos computacionales se realizan marcando los cambios en color rojo para lo que se debe eliminar y en color azul para el texto que reemplaza el que se elimina y se tienen carpetas por año y tipo de documento.
- 5.17. Dependiendo de la criticidad de la información que se encuentra en medio electrónico es necesario copiarla en archivos de respaldos realizando esta tarea con frecuencia no mayor a un mes.
- 5.18. Los responsables de las distintas áreas de la empresa tendrán las copias Controladas de los documentos publicados que les corresponda. La distribución de los documentos se registra en el formato “Distribución De Copias Controladas De Documentos” RG -DC- SGC.
- 5.19. Estas copias serán distribuidas a aquellas personas que requieran hacer uso de esa información. Al enviar una nueva versión o el nuevo documento ya sea el manual de calidad, un procedimiento interno ó externo e instructivos de trabajo se utiliza el registro “Constancia De Recibo De Copia Del Documento” RG-CD-SGC.
- 5.20 La constancia de recibo de copia del documento es archivado por el usuario que generó dicha copia, responsable del tratamiento que tendrá la versión anterior.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CD-SGC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	PAGINA:6 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

- 5.21. Cada destinatario es responsable de su copia. En caso de hacer fotocopias de este documento debe señalarse en negro como **COPIA NO CONTROLADA**.
- 5.22. La emisión de copias controladas es responsabilidad del encargado de calidad así como de la actualización de la misma.
- 5.23 Al emitir una copia controlada se le coloca una identificación de color rojo que dice: **COPIA CONTROLADA**
- 5.24. Los usuarios que tienen acceso a los documentos publicados pueden generar copias impresas, no controladas para ser entregadas para conocimiento o divulgación a quien ellos consideren oportuno entregar y de las cuales no se garantiza que se hallen actualizadas. Se debe colocar una identificación en negro que especifique **“COPIA NO CONTROLADA”**
- 5.25. La administración, manejo y archivo de los documentos externos al sistema de calidad es competencia de los responsables de cada una de las áreas de la empresa que están bajo el Sistema de Calidad.
- 5.26. A los documentos externos al sistema se le realiza un control de ingreso consistente en la colocación de una identificación por parte del responsable del área con la siguiente información: **“DOCUMENTO EXTERNO”**.

6. RESPONSABILIDADES

Jefe De Calidad
Jefes de cada Proceso

7. REGISTROS

Registro de “Distribución De Copias Controladas De Documentos”,RG-DC-SGC
 Registro “Constancia De Recibo De Copia Del Documento”,RG-CD-SGC
 Registro “Listado Maestro de Documentos” RG-LMD-SGC

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CD-SGC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	PAGINA:7 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de calidad ORIGINAL


9. ANEXOS


- Anexo 1.Formato del RG-DC-SGC.
- Anexo 2.Formato del RG-CD-SGC.
- Anexo 3. RG-LMD-SGC.

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO		RG- DC-SGC-01
	DISTRIBUCIÓN DE COPIAS CONTROLADAS DE DOCUMENTOS		PAGINA: 1 DE 1 VERSIÓN: 1 FECHA:
FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO	DESTINATARIO	NOMBRE Y CÓDIGO DEL DOCUMENTO ENTREGADO	COPIA Nº

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO		RG- CD -SGC
	CONSTANCIA DE RECIBO DE COPIA DE DOCUMENTO		PAGINA: 1 DE 1 VERSIÓN: 1 FECHA:
FECHA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO	NOMBRE Y CÓDIGO DE DOCUMENTO RECEPCIONADO	Nº DE LA VERSIÓN DOCUMENTO DEVUELTO	FIRMA DE QUIEN RECEPCIONA



GRANUPLAS S.A.
NIT: 806.012349-0

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PAGINA: 1 DE 4
VERSIÓN: 1
FECHA:

Tipo de documento	Nombre del tipo de documento	Proceso al cual pertenece	Código	Cargo que lo aprueba	Cargo que lo usa	Ubicación/ observaciones
Procedimiento	Planificación de la producción	Recuperación del plástico	PR-PP-REC	Gerente	Gerente Jefe de producción	Oficina de gerencia
Procedimiento	Recepción de Material	Recuperación del plástico	PR-RM-REC	Jefe de distribución trafico de materiales	Aux. de materiales Op. oficios varios	Oficina materiales
Procedimiento	Selección de material	Recuperación del plástico	PR-SM-REC	Jefe de producción	Op. oficios varios	Oficina producción
Procedimiento	Molido del material	Recuperación del plástico	PR-MM-REC	Jefe de producción	Operador	Oficina producción
Procedimiento	Peletizado del material	Recuperación del plástico	PR-PM-REC	Jefe de producción	Operador	Oficina producción
Procedimiento	Empacado de los pelets	Recuperación del plástico	PR-EP-REC	Jefe de producción	Operador	Oficina producción
Procedimiento	Almacenamiento del producto terminado	Recuperación del plástico	PR-AP-REC	Jefe de distribución y trafico de materiales	Aux. de materiales Op. oficios varios	Oficina producción
Procedimiento	Despacho del producto terminado	Recuperación del plástico	PR-DP-REC	Jefe de distribución y trafico de materiales	Aux. de materiales Op. oficios varios	Oficina materiales
Procedimiento	Control del Producto No Conforme	Sistema De Gestión De Calidad	PR-NC-SGC	Jefe De Calidad	Todos	Oficina de calidad
Procedimiento	Acciones Correctivas	Sistema De Gestión De Calidad	PR-AC-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina de calidad
Procedimiento	Control De Documentos	Sistema De Gestión De Calidad	PR-CD-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina de calidad
Procedimiento	Control De Registros	Sistema De Gestión De Calidad	PR-CR-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina de calidad
Procedimiento	Acciones preventivas	Sistema De Gestión De Calidad	PR-AP-SGC	Jefe de Calidad	Todos	Oficina de calidad
Procedimiento	Auditoria Interna	Sistema De Gestión De Calidad	PR-AI-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina de calidad
Procedimiento	Resolución De Quejas Y Reclamos	Sistema De Gestión De Calidad	PR-RQ-SGC	Jefe de Calidad	Recepcionista Gerente	Oficina de calidad
Procedimiento	Revisión de gerencia	Direccionamiento y mejora continua	PR-RG-PD	Jefe De Calidad Gerente	Gerente	Oficina De Gerencia

Tipo de documento	Nombre del tipo de documento	Proceso al cual pertenece	Código	Cargo que lo aprueba	Cargo que lo usa	Ubicación/ observaciones
Procedimiento	Mantenimiento	Mantenimiento	PR-MT-PM	Jefe De producción	Jefe de producción	Oficina De Producción
Procedimiento	Compras	Compras	PR-CM-PC	Jefe de Compras	Jefe de Compras	Oficina de compras
Procedimiento	Evaluación y selección de proveedores	Compras	PR-EP-PC	Jefe de Compras	Jefe de Compras	Oficina de compras
Instructivo	Nomenclatura de documentos	Sistema de gestión de calidad	IT-ND-SGC	Jefe de calidad	Jefe de calidad	Oficina de calidad
Caracterización	Planificación de la producción	Recuperación del plástico	CR-PP-REC	Gerente	Gerente Jefe de producción	Oficina de gerencia
Caracterización	Recepción de materiales	Recuperación del plástico	CR-NC-SGC	Jefe de distribución trafico de materiales	Aux. de materiales Op. oficios varios	Oficina materiales
Caracterización	Selección de material	Recuperación del plástico	CR-AC-SGC	Jefe de producción	Op. oficios varios	Oficina producción
Caracterización	Molido del material	Recuperación del plástico	CR-CD-SGC	Jefe de producción	Operador	Oficina producción
Caracterización	Peletizado del material	Recuperación del plástico	CR-CR-SGC	Jefe de producción	Operador	Oficina producción
Caracterización	Empacado de los pelets	Recuperación del plástico	CR-AP-SGC	Jefe de producción	Operador	Oficina producción
Caracterización	Almacenamiento del producto terminado	Recuperación del plástico	CR-AI-SGC	Jefe de distribución y trafico de materiales	Aux. de materiales Op. oficios varios	Oficina producción
Caracterización	Despacho del producto terminado	Recuperación del plástico	CR-RQ-SGC	Jefe de distribución y trafico de materiales	Aux. de materiales Op. oficios varios	Oficina materiales
Caracterización	Dirección	Direccionamiento y mejora continua	CR-RG-PD	Jefe De Calidad Gerente	Gerente	Oficina De Gerencia
Caracterización	Mantenimiento	Mantenimiento	CR-MT-PM	Jefe de producción	Jefe de producción	Oficina De Producción
Caracterización	Compras	Compras	CR-CM-PC	Jefe de Compras	Jefe de Compras	Oficina de compras
Caracterización	Talento Humano	Recursos Humanos	CR-TH-RH	Jefe de recursos humanos	Jefe de recursos humanos	Oficina de compras
Registro	Orden de producción	Recuperación del plástico	RG-OP-REC	Jefe de producción	Operarios	Oficina De Producción
Registro	Diarios De Producción	Recuperación del plástico	RG-DP-REC	Jefe de producción	Operarios	Oficina De Producción
Registro	Entrada Al Almacén	Compras	RG-EA-PC	Jefe de compras	Jefe de compras	Oficina De compras
Registro	Selección De Materiales	Recuperación del plástico	RG-SM-REC	Jefe de producción	operarios	Oficina De Producción

TipO de documento	Nombre del tipo de documento	Proceso al cual pertenece	Código	Cargo que lo aprueba	Cargo que lo usa	Ubicación/ observaciones
Registro	Producción Para Molino	Recuperación del plástico	RG-MM-REC	Jefe de producción	Operarios	Oficina De Producción
Registro	Remisión	Recuperación del plástico	RG-RE-REC	Jefe de materiales	Auxiliar contable	Oficina De materiales
Registro	Lista de equipos	Mantenimiento	RG-LE-PM	Jefe de producción	Jefe de producción	Oficina De Producción
Registro	Hoja de vida de los equipos	Mantenimiento	RG-HV-PM	Jefe de producción	Jefe de producción	Oficina De Producción
Registro	Chequeo rutinario del equipo	Mantenimiento	RG-CR-PM	Jefe de producción/mantenimiento	Operarios	Oficina De mantenimiento
Registro	Plan de mantenimiento preventivo	Mantenimiento	RG-PLM-PM	Jefe de producción/mantenimiento	Jefe de producción/mantenimiento	Oficina De Producción
Registro	Plan de calibración	Mantenimiento	RG-PLC-PM	Jefe de producción/mantenimiento	Jefe de producción/mantenimiento	Oficina De Producción
Registro	Solicitud De Mantenimiento	Mantenimiento	RG-SM-PM	Jefe de producción/mantenimiento	Jefe de producción y jefe de compras	Oficina De Producción
Registro	Mantenimiento correctivo	Mantenimiento	RG-MC-PM	Jefe de producción/mantenimiento	Jefe de producción/mantenimiento	Oficina De Producción
Registro	Requisición De Materiales	Compras	RG-RM-PC	Jefe de materiales	Auxiliar contable	Oficina Contable
Registro	Cotización De Proveedores	Compras	RG-CT-PC	Jefe De Compras	Jefe De Compras	Oficina De Compras
Registro	orden de compra	Compras	RG-OC-PC	Jefe De Compras	Jefe De Compras	Oficina De Compras
Registro	Informe De Servicios Contratados	Compras	RG-SC-PC	Jefe de materiales	Auxiliar contable	Oficina Contable
Registro	Lista de compras y proveedores	Compras	RG-CP-PC	Jefe De Compras	Jefe De Compras	Oficina De compras
Registro	Evaluación Y Selección De Proveedores	Compras	RG-ES-PC	Jefe De Compras	Jefe De Compras	Oficina De compras
Registro	consolidado de hojas de vida	Recursos Humanos	RG-CH-RH	Jefe De Recursos Humanos	Jefe De Recursos Humanos	Oficina De Recursos Humanos
Registro	Inducción De Personal	Recursos Humanos	RG-IP-RH	Jefe De Recursos Humanos	Jefe De Recursos Humanos	Oficina De Recursos Humanos
Registro	Evaluación del desempeño	Recursos Humanos	RG-ED-RH	Jefe De Recursos Humanos	Jefe De Recursos Humanos	Oficina De Recursos Humanos
Registro	Planeación y capacitación	Recursos Humanos	RG-EC-RH	Jefe De Recursos Humanos	Jefe De Recursos Humanos	Oficina De Recursos Humanos

Tipo de documento	Nombre del tipo de documento	Proceso al cual pertenece	Código	Cargo que lo aprueba	Cargo que lo usa	Ubicación/ observaciones
Registro	Acta reunion comité	Dirección	RG-AC-PD	Gerente	Gerente	Oficina de gerencia
Registro	Distribución De Copias	Sistema De Gestión De Calidad	RG-CD-SGC	Jefe De Calidad	Jefe De Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Constancia de recibo de copia	Sistema De Gestión De Calidad	RG-CD-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Resolución de reclamos y quejas	Sistema De Gestión De Calidad	RG-RQ -SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Producto No Conforme	Sistema De Gestión De Calidad	RG-NC-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Acciones Correctivas	Sistema De Gestión De Calidad	RG-AC-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Administración De Acciones correctivas	Sistema De Gestión De Calidad	RG-ADC-SGC	Jefe De Calidad	Jefe De Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Acciones Preventivas	Sistema De Gestión De Calidad	RG-AP-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Administración De Acciones preventivas	Sistema De Gestión De Calidad	RG-ADP-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Programa Anual De Auditorias	Sistema De Gestión De Calidad	RG-AI-SGC	Jefe De Calidad	Jefe De Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Plan De Auditoria	Sistema De Gestión De Calidad	RG-PLA-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Lista de chequeo	Sistema De Gestión De Calidad	RG-LC -SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Asignación De Auditores	Sistema De Gestión De Calidad	RG-AA-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Evaluación De Auditores	Sistema De Gestión De Calidad	RG-EA-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Reporte De Hallazgo	Sistema De Gestión De Calidad	RG-RH-SGC	Jefe De Calidad	Jefe De Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Acciones Preventivas	Sistema De Gestión De Calidad	RG-AP-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina De Calidad
Registro	Administración De Acciones preventivas	Sistema De Gestión De Calidad	RG-ADP-SGC	Jefe de Calidad	Jefe de Calidad	Oficina De Calidad

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CD-SGC
	CONTROL DE REGISTROS	PAGINA:2 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos para identificar, almacenar, conservar, controlar y disponer los registros del sistema de calidad generados en la empresa.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a los registros generados por el Sistema De Gestión De Calidad.

3. REFERENCIAS

NTC ISO 9001:2000, Numeral 4.2.4

4. DEFINICIONES

- Registro: documento que se genera como resultado de alguna actividad y constituyen una declaración o evidencia de hechos existentes en el momento, el cual no pueden actualizarse. Un formato que ha sido diligenciado se considera como un registro.

5. DESARROLLO

- 5.1 La enumeración de los registros del sistema de calidad es realizada por el encargado de Calidad según Instructivo para “Enumerar Los Documentos” IT-ND-SGC. La enumeración de los registros sean técnicos o de calidad en general será solicitada al Encargado de Calidad quien mantiene las listas maestras vigentes de los documentos y registros del sistema de calidad.
- 5.2 Los registros del sistema de calidad son recolectados por cada Jefe de proceso para realizar los informes correspondientes para discusión con el Encargado de calidad antes de una revisión gerencial.
- 5.3 Los registros técnicos son guardados por los responsables de cada actividad y mensualmente revisados por el supervisor.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CD-SGC
	CONTROL DE REGISTROS	PAGINA:3 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

5.4 Registros que se generan en la zona de producción se guardan en esta zona y su acceso es sólo permitido al jefe de producción y el de calidad; el acceso a los registros respectivos al sistema de gestión de calidad se permite solamente al Gerente y al jefe de calidad.

Los registros que se encuentran en la lista maestra de documentos están ordenados en carpetas marcadas según el ítem y el año. Ejemplo: informes de auditorías internas, revisiones de gerencia, acciones correctivas, acciones preventivas, etc.

5.5 Los registros del sistema de calidad y los técnicos son mantenidos por un período de 3 años cumplido este plazo se les dará la disposición adecuada.

5.6 Los registros de informes de resultados almacenados electrónicamente serán guardados en CD de respaldo y como información histórica por el jefe de calidad.

5.7 La disposición de los registros físicos del sistema de calidad y técnicos se realizara así: se romperán en trozos y se colocarán en bolsas de basura, la que será depositada en la basura normal eliminada por la empresa.

6. RESPONSABILIDADES

Jefe De Calidad
Jefe De Los Procesos

7. REGISTROS

Registro “Listado Maestro de Documentos” RG-LMD-SGC
Listado maestro de documentos.

8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de calidad ORIGINAL

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CD-SGC
	CONTROL DE REGISTROS	PAGINA:4 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AI -SGC
	AUDITORIA INTERNA	PAGINA: 2 DE 9 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Establecer los requisitos necesarios para planificar y llevar a cabo las auditorias internas con el fin de hacer seguimiento a la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad de la empresa, de manera que se determine su eficacia, la conformidad con los criterios de la auditoria y el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma NTC-ISO 9001:2000.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a:

- Todas las áreas y procesos que afectan directamente la calidad del producto que proporciona la empresa.
- El seguimiento y cierre de las acciones correctivas tanto de las auditorias internas realizadas, como las generadas en la búsqueda del mejoramiento de los procesos del sistema.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 19011:2002

Norma ISO 9001:2000, numeral 8.2.2

Norma ISO 9000:2000

Procedimiento de Acciones Preventivas PR-AP-SGC

Procedimiento de Acciones Correctivas PR-AC-SGC

4. DEFINICIONES

- Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia y evaluarla objetivamente con el fin de determinar en qué grado se cumplen los criterios fijados (la política, procedimientos o requisitos de referencia).
- Auditoria de procesos: auditoria que se hace los procesos para confirmar que se realizan de igual forma como lo describen los procedimientos.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AI -SGC
	AUDITORIA INTERNA	PAGINA: 3 DE 9 VERSIÓN: 1 FECHA:

- Auditoria interna: Revisión de los procesos de los negocios de una organización la cual es realizada por un empleado de la misma o por un auditor externo independiente contratado.

Criterios de auditoria: Son las políticas, los procedimientos o requisitos que se usan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria.

Evidencia de la auditoria: Información que es verdadera ya que se basa en hechos que son obtenidos a través la observación o la medición o la realización de ensayos y que se presenta en forma de registros, documentos, declaraciones de hechos, fotografías, videos, audio o cualquier otra información pertinente para los criterios de auditoria. Se recolecta para mostrar conformidad o no conformidad con el cumplimiento de los requisitos.

Hallazgos: Resultados obtenidos luego de haber comparado y evaluado la evidencia recolectada con respecto a los criterios de la auditoria. Los hallazgos de la auditoria pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoria así como oportunidades de mejora.

No conformidad crítica: desviación muy grave que se relaciona con la seguridad, por lo cual la auditoria se interrumpe hasta que se resuelva y se da aviso inmediato a la Alta Dirección.

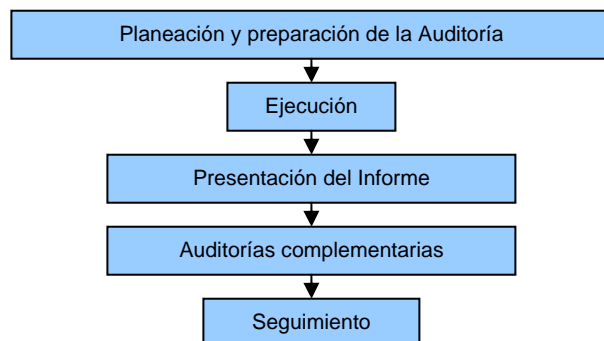
No conformidad Mayor: desviación seria con respecto al procedimiento, toma tiempo resolverla. No ocasiona la interrupción de la auditoria.

No conformidad Menor: se puede resolver en corto tiempo, no representa riesgos mayores para la organización.

Recomendaciones o sugerencias: Son las acciones que debe realizar el Servicio, y que a juicio del Auditor, contribuyen a mitigar los efectos producidos por las debilidades o hallazgos detectados.

5. DESARROLLO

El procedimiento de Auditoria Interna consta de las siguientes etapas:



ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AI -SGC
	AUDITORIA INTERNA	PAGINA: 4 DE 9 VERSIÓN: 1 FECHA:

5.1. PLANEACIÓN Y PREPARACIÓN DE LA AUDITORIA

Esta primera etapa comprende la realización de las actividades siguientes:

5.1.1. Programación De Auditorias

Se prevé la realización de dos (2) auditorias complementarias anuales en donde se auditarán la totalidad de los ítems normativos de la NTC ISO 9001:2000 y el responsable de coordinar las auditorias es el Jefe De Calidad, según el “Programa Anual De Auditorias”, RG-PA-SGC.

El programa anual de las auditorias debe ser aprobado por la Alta Dirección y después debe ser divulgado al equipo de auditores para planificar su realización. Si es necesario, se hace una reunión para explicar a los auditores dicho programa.

5.1.2. Planeación De La Auditoría

Debe contener los ítems siguientes:

- Verificar con auditado fecha de auditoria.
- Confeccionar “Plan De Auditoria Interna”, según el formato RG-PIA-SGC.
- Especificar el objetivo y alcance de la auditoria
- Identificar las personas que tienen responsabilidad directa con los objetivos y alcance
- Identificar los documentos de base, (norma del sistema de calidad, manual de calidad del auditado, procedimientos e instructivos)
- Identificar la o las áreas que se auditarán.
- Describir las actividades que se ejecutaran y la hora y duración estimadas para llevarlas a cabo.
- Identificar equipo auditor que participará
- Fecha en que se efectuará la auditoria.
- Distribución del informe de auditoria y la fecha estimada de edición.
- Para la planeación se debe tener en cuenta la información de las auditorias anteriores.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AI -SGC
	AUDITORIA INTERNA	PAGINA: 5 DE 9 VERSIÓN: 1 FECHA:

5.1.3. Elaboración de Pautas de Verificación

Una vez que cada auditor evalúa la documentación que corresponde a los criterios de auditoría (ya sea la norma, manual de calidad, procedimientos y/o registros) prepara la ruta y una lista de chequeo con las actividades y documentación que se van a verificar, usando el formato de “Lista de Chequeo para auditorías internas”, RG-LC-SGC. el cual registra la conformidad o no de los aspectos revisados. Dicha lista puede ser el procedimiento escrito, al cual se le añaden las preguntas que se considere necesarias.

Nota: el personal designado como auditor debe estar capacitado en cuanto a las técnicas para realizar una auditoría y deben conocer o estudiar los procesos que les corresponde auditar.

5.1.4. Notificación De La Auditoría Al Área A Ser Auditada

El anuncio de la programación se debe hacer al personal por lo menos una semana antes de que se realicen las auditorías, a través de cartelera o una circular o de una reunión entre el coordinador de las auditorías con el dueño del proceso o área a auditar, en el caso de la reunión se acordará: hora, alcance, manejo de áreas y documentos de confidencialidad, entre otros y de todas formas se hace la divulgación al área respectiva. Si hay observaciones estas se resuelven entre el auditor y el auditado antes de efectuar la auditoría.

5.1.5. Designación Del Grupo Auditor

El encargado de calidad designará a los auditores para cada área específica ya sea seleccionado entre el personal interno o contratando personal externo a la empresa. Teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

- Capacitación en auditoría interna
- Capacitación en ISO 9000
- Nivel de educación
- Entrenamiento en auditoría interna con auditor calificado

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AI -SGC
	AUDITORIA INTERNA	PAGINA: 6 DE 9 VERSIÓN: 1 FECHA:

- Características personales: diplomacia comprensión, comunicación, ingenio, análisis, objetividad.

Con previa consulta a los auditores correspondientes, lo cual se consigna en el registro de “Asignación De Auditores”, RG-AA-SGC

El grupo auditor esta conformado por:

Equipo de auditores. Los elegidos como auditores deben desempeñarse en actividades diferentes a las que van a auditar, esto quiere decir que deben ser independientes.

Auditor coordinador o líder del Grupo de auditores: será el líder de la Auditoria. Encargado de realizar la planificación de las auditorias, esto es: establecer los recursos, procedimientos, criterios, documentación para cada auditoria e informar de ello al equipo auditor.

5.2. ETAPA DE EJECUCIÓN

Se deben seguir los siguientes pasos:

5.2.1. Reunión Inicial

- Presentar el equipo auditor a los auditados
- Revisar el alcance y los objetivos de la auditoria
- Entregar un breve resumen verbal de los métodos y procedimientos que se usarán en la ejecución de la auditoria.
- Establecer las relaciones de comunicación oficial entre el grupo de auditor y el auditado: solamente podrá dar explicaciones o apreciaciones el auditado del caso, los demás permanecerán como observadores.
- Confirmar que es conveniente la realización de la auditoria en el horario y lugar en que se tiene planeado.
- Aclarar cualquier duda del plan de auditoria.

5.2.2. Recolección De Evidencia

- Recolectar las evidencias objetivas a través de entrevistas, examen de documentos y observación de las actividades y condiciones en las áreas auditadas.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AI -SGC
	AUDITORIA INTERNA	PAGINA: 7 DE 9 VERSIÓN: 1 FECHA:

- Anotar en el “Lista De Chequeo”, RG-LC-SGC los indicios de no conformidades, si son importantes investigarlos para la posterior formulación de acciones correctivas.
- La información recogida a través de entrevistas debe ser comprobada a través de observación física, mediciones, documentos y registros.

5.2.3. Observaciones De Auditoria

Documentar todos los hallazgos encontrados, esto es explicarlos brevemente en el “Registro lista de chequeo” RG-LCI-SGC y anotando su respectiva evidencia.

Luego de que todas las actividades hayan sido auditadas, el auditor o grupo de auditores entregan el registro de “Evaluación De Auditores” RG-EA-SGC a cada uno de los responsables de los procesos o áreas que auditaron, éstos registros de retroalimentación son recolectados por el líder del que equipo auditor, quien se encarga de entregarlos a la gerencia.

Luego en una corta reunión previa al cierre deben revisar todas las observaciones para determinar cuales deben informarse como no conformidades y el ítem de la norma a que corresponden.

5.2.4. Reunión Final O De Cierre

- Realizar una reunión final con la(s) jefaturas superiores del auditado y los responsables de las funciones concernientes para aclarar dudas y para comunicar las observaciones de la auditoria con el fin de que se asegure que se han comprendido claramente los resultados de la auditoria.
- Todos los hallazgos considerados como no conformidad y las observaciones de importancia deben ser comunicadas al jefe del auditado. Éstas no conformidades serán material para la generación posterior de acciones correctivas correspondientes.
- El auditor jefe debe presentar las conclusiones del grupo auditor para asegurar que los objetivos de calidad se cumplirán.
- Evidenciar el cierre de la auditoria a través de la recolección de las firmas de los jefes de los auditados y el auditor correspondiente en cada lista de chequeo.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AI -SGC
	AUDITORIA INTERNA	PAGINA: 8 DE 9 VERSIÓN: 1 FECHA:

5.3 INFORME AUDITORIA

Se debe realizar los siguientes pasos:

5.3.1. Contenido Del Informe

Después del cierre, el coordinador y el equipo de auditores deciden si el proceso cumple o no con los requisitos, y si no cumple decidir cuales son las no conformidades mayores y las menores, al cabo de lo cual el coordinador prepara un informe según registro “Reporte De Hallazgos En la Auditoria Interna”, RG-RH-SGC que contiene lo siguiente:

- El alcance y objetivos de la auditoria
- Los nombres de los miembros del grupo auditor
- El nombre del jefe del auditado
- La fecha de la auditoria
- Identificación de la organización y área auditada
- Identificación de los documentos de referencia (criterios de auditoria) con los que se efectuó la auditoria.
- Observaciones de no conformidad
- Descripción de la no conformidad y las evidencias que la respaldan.
- La capacidad del sistema para lograr los objetivos de calidad definidos.
- La explicación acerca de las causas que originan la no conformidad junto con la proposición de acciones correctivas y/o preventivas que eliminen esa causa. Para esto se tiene en cuenta la información recolectada proveniente del auditado.

5.3.2. Distribución Del Informe

En reunión del comité de calidad o reunión de la alta dirección se presenta el informe para su discusión, así mismo el auditor jefe debe entregar el informe al Jefe del área auditada.

El informe de auditoria debería emitirse en un plazo no mayor a 15 días. Con su entrega se da por finalizada la auditoria.

De acuerdo a los resultados y las decisiones de la dirección se definen las Acciones Correctivas y las Preventivas del caso, para que sean

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AI -SGC
	AUDITORIA INTERNA	PAGINA: 9 DE 9 VERSIÓN: 1 FECHA:

desarrollados los planes de acción respectivos a los que se les hará seguimiento. Puede definirse el cronograma de las acciones correctivas.

5.4. AUDITORIAS COMPLEMENTARIAS

Se realizan cuando se hayan corregido las no conformidades de tipo mayor encontradas en la auditoria (por ejemplo: contradicciones entre la práctica y el procedimiento, no implementación de requisitos exigidos, de la política, etc.) siempre y cuando el coordinador o líder auditor así lo crea necesario, entonces los mismos auditores revisan de nuevo sólo las áreas específicas para verificar la conformidad y al final entregan el informe respectivo de dicha auditoria.

Las no conformidades menores se dejan para revisarlas en la siguiente auditoria.

5.5 SEGUIMIENTO

El coordinador de la auditoria revisa periódicamente el programa de auditorias y hace seguimiento a las acciones que se originaron para corregir las no conformidades encontradas en esas auditorias, verificando su implementación y cumplimiento dentro de las fechas propuestas.

Ante incumplimientos reiterativos para implementar una acción o si estando implementada la acción no es eficaz , es decir que no corrige la no conformidad, entonces la acción es replanteada por el dueño del proceso y en caso de persistir, está acción es coordinada por la Dirección.

El auditor debe presentar a la dirección informes periódicos del desempeño del programa de auditorias, con la estadística de los siguientes indicadores:

- Número de auditorias realizadas/ Núm. De auditorias programadas
- Número de auditorias conformes o que no presentaron no-conformidades/ Núm. De auditorias realizadas.
- Número de acciones correctivas no resueltas.

6. RESPONSABILIDADES

Auditor líder o coordinador de auditorias (Jefe de calidad)
Equipo de auditores

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AI -SGC
	AUDITORIA INTERNA	PAGINA: 10 DE 9 VERSIÓN: 1 FECHA:

7. REGISTROS

Registro “Programa Anual De Auditorias Internas”, RG-PA-SGC.
 Registro “Plan de auditoria”, RG- PLA –SGC.
 Registro “Lista de chequeo”, RG-LC-SGC.
 Registro “Asignación de auditores”, RG -AA-SGC.
 Registro “Reporte De Hallazgo En La Auditoria Interna”, RG-RH-SGC.
 Registro “Evaluación De Auditores” RG-EA-SGC.

8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de calidad ORIGINAL
 Equipo auditor copias

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato Del RG-PA-SGC.
 Anexo 2. Formato Del RG- PLA –SGC
 Anexo 3. Formato Del RG-LC-SGC.
 Anexo 4. Formato Del RG -AA-SGC.
 Anexo 5. Formato Del RG-RH-SGC.
 Anexo 6. Formato Del RG-EA-SGC.

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------



GRANUPLAS S.A.
NIT: 806.012349-0

REGISTRO

RG-PLA-SGC

PLAN DE AUDITORIA INTERNA

PAGINA: 1 DE 1
VERSION: 1
FECHA:

OBJETIVOS:

ALCANCE:

FECHA	HORA		ACTIVIDAD	ÁREA O PROCESO	CRITERIO AUDITORIA	AUDITOR LÍDER	AUDITORES
	INICIAL	FINAL					



GRANUPLAS S.A.
NIT: 806.012349-0

REGISTRO

RG-LC-SGC

PAGINA: 1 DE 1
VERSIÓN: 1
FECHA:


LISTA DE CHEQUEO DE LA AUDITORIA

Fecha de la Auditoria:

Ítem	Proceso/ Área/ Procedimiento a auditar	Requisitos detallados	Cumplimiento del requisito			HALLAZGOS(Comentarios/ Observaciones, grado de cumplimiento)	Evidencia
			Si	No	No Aplica		

Firma Del Auditor

Firma Del Jefe De Auditados

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	REGISTRO		RG-RH-SGC
	REPORTE DE HALLAZGO EN LA AUDITORIA INTERNA		PAGINA: 1 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:
<i>Espacio diligenciado por el auditor</i>			
PROCESO AUDITADO:			
PERSONAS AUDITADAS:		CARGO:	
AUDITOR:		FIRMA:	
TIPO DE AUDITORIA: CALIDAD AMBIENTAL NORMA DE REFERENCIA:	REQUISITO AUDITADO:	AUDITORIA N°:	
SITUACIÓN ENCONTRADA (hecho):			
EVIDENCIA:			
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACIÓN:			



GRANUPLAS SÁ.
NIT: 806.012349-0

REGISTRO

RG-RH-SGC

**REPORTE DE HALLAZGO EN LA AUDITORIA
INTERNA**

PAGINA: 2 DE 3
VERSIÓN: 1
FECHA:

Espacio diligenciado por el auditado

CAUSAS QUE ORIGINAN LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACIÓN: (para el análisis puede aplicar técnicas como el diagrama causa-efecto, Pareto lluvia de ideas y anexarlas en este reporte)

ACCIÓN CORRECTIVA PARA TRATAR LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACIÓN:

FECHA DE COMPROMISO PARA CUMPLIR COMPLETAMENTE LA ACCIÓN CORRECTIVA:

RESPONSABLE DE LA ACCIÓN:

FIRMA:



GRANUPLAS S.Á.
NIT: 806.012349-0

REGISTRO

RG-RH-SGC

**REPORTE DE HALLAZGO EN LA AUDITORIA
INTERNA**

PAGINA: 3 DE 3
VERSIÓN: 1
FECHA:

¿ADICIONALMENTE SE PUEDE ESTABLECER UNA ACCIÓN PREVENTIVA?


Si + NO +

DESCRIBA LA ACCIÓN PREVENTIVA A DESARROLLAR

RESPONSABLE DE LA ACCIÓN:

FIRMA:

REGISTRO		RG-EA-SGC
EVALUACIÓN DE AUDITORES		PAGINA: 1 DE 1 VERSION: 1 FECHA:
Proceso o Requisito Auditado: _____ Auditado: _____ Auditor: _____		Auditoria No.: Fecha:
De manera muy confidencial le solicitamos a usted evaluar al personal que realizó el proceso de auditoria en su proceso o área con el fin de darle continuidad a las competencias de los auditores de la dirección de Bienestar Universitario. Su objetividad es muy importante para las decisiones que se derivan de su análisis. Gracias. Su calificación se debe ordenar en una escala de valores de 1 a 5, así: 1= Deficiente, 2= Regular, 3= Aceptable, 4= Bueno y 5= Excelente.		
Auditoria	Aspectos	1 2 3 4 5
	1. Oportunidad en la notificación del plan de auditoria (Agenda de reuniones).	
	2. Claridad en la notificación del plan de auditoria.	
	3. Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado	
	4. Enfoque y orientación de la auditoria	
	5. Horario de la auditoria	
	6. Cómo calificaría la auditoria en general.	
Auditor	Aspectos	1 2 3 4 5
	1. Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoria.	
	2. Claridad de las preguntas realizadas durante la entrevista.	
	3. Orden y coherencia de las preguntas de la auditoria.	
	4. Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.	
	5. Eficiencia en el uso de tiempo de auditoria.	
	6. Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados.	
OBSERVACIONES:		

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AC-SGC
	ACCIONES CORRECTIVAS	PAGINA: 1 DE 4 VERSION: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Establecer una guía a seguir para la formulación organizada y lógica de las acciones correctivas que se consideren que deben hacerse en la empresa con el propósito de eliminar no conformidades, problemas y mejorar continuamente.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento en el sistema de gestión de calidad cuando se haya identificado trabajo no conformidades o desviaciones con respecto con respecto a lo planeado, a la calidad o la norma.


3. REFERENCIAS

NTC ISO 9001:2000, Numeral 8.5.2

4. DEFINICIONES

- Acciones correctivas: acción que se ejecuta para eliminar la causa de una no conformidad, es decir para evitar que la no conformidad vuelva a suceder. La no conformidad puede ser relativa al producto o al sistema de gestión, una queja del cliente problemas con proveedores etc. Incluye la investigación de las causas que ocasionaron la no conformidad.
- Corrección: acción que se ejecuta para eliminar una no conformidad. Se puede asociar con una acción inmediata sobre una no conformidad (reproceso, reclasificación, desecho, reparación, entrega acordada de productos no conforme etc.)
- No conformidad: es la no satisfacción o el incumplimiento de un requisito especificado. Desviación de un proceso o del producto obtenido, con respecto a lo que se planifico.
La no conformidad puede ser el incumplimiento de un requisito del producto, incumplimiento de un requisito del sistema de gestión con respecto a la norma, una queja del cliente, problemas con proveedores, etc.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AC-SGC
	ACCIONES CORRECTIVAS	PAGINA: 2 DE 4 VERSION: 1 FECHA:

- Indicador de eficacia: es la forma como se comprobara que la acción que se va a implementar o que se esta implementando esta resolviendo el problema de forma eficaz, por ejemplo numero de quejas de clientes/mes.
- Requisito: es una necesidad o expectativa la cual puede ser implícita u obligatoria. Por ejemplo requisito del cliente, requisitos legales, requisitos que determino la empresa, requisitos a los que esta suscrita la empresa, etc.

5. DESARROLLO

5.1. Identificar situaciones a corregir para ello, revisar:


- Comunicaciones con el cliente y manifestaciones de éste.
- Los procesos del sistema en cuanto al cumplimiento de lo expresado en su documentación.
- Las auditorias internas.
- Incumplimientos en cuanto a la norma NTC ISO 9001:2000 y a los objetivos de calidad.
- Resultados de revisiones hechas por la gerencia.
- Manifestaciones de los empleados.

5.2. Una vez identificado el problema o situación que se desea corregir el representante de la dirección con el responsable del proceso/servicio/actividad donde se identifico la(S) no conformidad(es)/problema(s) y en lo posible junto con quienes desempeñan dicho servicio/actividad, analizan las situaciones criticas para determinar la causa de esa situación o problema que se desea corregir mediante el uso de técnicas de análisis como: diagrama de causa raíz, diagrama de causa efecto y tormenta de ideas. Utilizar el formato de de “acciones correctivas”, RG-AC-SGC

Una no conformidad (problema) que se haya identificado puede deberse por ejemplo: a la falta de entrenamiento del RR.HH, falta de infraestructura, documentación soporte insuficiente, incumplimiento de los controles que se definieron.

5.3. Para cada causa definir una acción (como mínimo) que lleve a corregirla /resolverla y un responsable junto con la fecha máxima en que se va a implementar dichas acción(es) propuestas. Analizar la trazabilidad que se

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AC-SGC
	ACCIONES CORRECTIVAS	PAGINA: 3 DE 4 VERSION: 1 FECHA:

tenga del problema (datos, documentos, testimonios) para llegar a la causa.

- 5.4. Evaluar las causas, para verificar que si corresponden a los problemas identificados y evaluar las acciones para verificar que en realidad vayan a combatir la causa de la mejor manera posible; en caso de que sea necesario se solicita la aprobación firmada de la alta dirección para que sean liberados los recursos que demanda la aplicación del plan de acción.
- 5.5. Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de cada acción de acuerdo a las fechas que se han estipulado. Cada vez que se realice un seguimiento Consignar en el formato RG-AC-SGC en la sección “resultados de las acciones” las fecha y el responsable que realizo el seguimiento junto con una breve descripción de lo que se haya encontrado.
- 5.6. Implementar las actividades del plan comunicando a las personas que intervienen en la misma.
- 5.7. Verificar que se haya implementado totalmente cada acción y verificar la eficacia de esas acciones: solucionó la no conformidad/ problema? Una vez se haya ejecutado todo el plan de acción y se hayan hechos los seguimientos se describe en las conclusiones si se considera si la acción fue eficaz o si es necesario implementar una nueva, se escribe la fecha de cierre de la acción y se firma por el jefe del área correspondiente que realizo la revisión.
El jefe de calidad lleva un control de todas las acciones correctivas en el formato “Administración De Acciones correctivas”, RG-ADC-SGC


6. RESPONSABILIDADES

Jefe De cada proceso
Encargado Calidad

7. REGISTROS

Registro “acciones correctivas” RG-AC-SGC.
Registro de Administración De Acciones correctivas RG-ADC-SGC.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AC-SGC
	ACCIONES CORRECTIVAS	PAGINA: 4 DE 4 VERSION: 1 FECHA:

8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de Calidad ORIGINAL
 Jefe de Materiales copia 1
 Jefe de Producción copia 2
 Jefe de Compras y Ventas copia 3
 Jefe de Recurso Humanos copia 4
 Contabilidad copia 5


9. ANEXOS


Anexo1. Formato del RG-AC-SGC
 Anexo2. Formato del RG-ADC-SGC

CONTROL DE CAMBIO DEL PROCEDIMIENTO


Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO	RG-AC-SGC
	ACCIONES CORRECTIVAS	
IDENTIFICACIÓN		
NÚMERO:		FECHA:
ORIGEN: Auditorias: Queja de Cliente: Rev. Dirección: Producto No Conforme:		
Encuesta de Satisfacción: No Cumplimiento del Proceso: No Cumplimiento del Servicio:		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL		
IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DE QUIEN LA IDENTIFICÓ:		
DETERMINACIÓN DE CAUSAS		
DESCRIPCIÓN DE LA(S) CAUSA(S):		

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO		RG-AC-SGC
	ACCIONES CORRECTIVAS		PAGINA: 2 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
DETERMINACIÓN Y ADOPCIÓN DE LAS ACCIONES PARA EVITAR RECURRENCIA			
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA MEDICIÓN

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO		RG-AC-SGC
	ACCIONES CORRECTIVAS		PAGINA: 3 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:
RESULTADOS DE LAS ACCIONES			
Nº	RESULTADOS OBTENIDOS	VERIFICÓ	FECHA
REVISIÓN DE LAS ACCIONES TOMADAS			
CONCLUSIONES (Eficacia)			
Fecha de cierre:		Nombre y firma de quien realizó la revisión:	

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AP-SGC
	ACCIONES PREVENTIVAS	PAGINA:0 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Evitar la presencia de situaciones con potencial para causar daños o problemas en general, que afecten al producto, los procesos o al sistema de gestión de calidad en la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las áreas que afectan la calidad ya sea del producto, del proceso o del sistema de gestión.

3. REFERENCIAS

NTC ISO 9001:2000, Numeral 8.5.3

4. DEFINICIONES

- Acciones preventivas: acción que se ejecuta para eliminar la causa de una no conformidad potencial o para eliminar otra situación indeseable que pueda presentarse. Se deben registrar o seguir durante un periodo razonable hasta determinar su efectividad.
- No conformidad: es la no satisfacción o el incumplimiento de un requisito especificado. Desviación de un proceso o del producto obtenido, con respecto a lo que se planifico.
- La no conformidad puede ser el incumplimiento de un requisito del producto, incumplimiento de un requisito del sistema de gestión con respecto a la norma, una queja del cliente, problemas con proveedores, etc.
- Indicador de eficacia: es la forma como se comprobara que la acción que se va a implementar o que se esta implementando esta resolviendo el problema de forma eficaz, por ejemplo numero de quejas de clientes/mes.
- Requisito: es una necesidad o expectativa la cual puede ser implícita u obligatoria. Por ejemplo requisito del cliente, requisitos legales, requisitos

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AP-SGC
	ACCIONES PREVENTIVAS	PAGINA:1 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

que determino la empresa, requisitos a los que esta suscrita la empresa, etc.

5. DESARROLLO

5.1. Identificar situaciones no deseables a prevenir para lo cual se revisa:

- Comunicaciones con el cliente y manifestaciones de éste sean reclamos o recomendaciones.
- Las observaciones realizadas por los auditores internos.
- Resultados de revisiones hechas por la gerencia.
- Medición y control de los procesos a través de los análisis estadísticos que muestren las tendencias en la evolución de los mismos.
- Revisar resultados de los análisis de los indicadores de gestión.
- Lecciones aprendidas de otras empresas de las cuales se tenga conocimiento.

5.2. Una vez identificada la situación que se desea prevenir el representante de la dirección con el responsable del proceso/ servicio/actividad donde se identifico que puede ocurrir la situación indeseable analizan las posibles causas que se deben atacar para que el problema no se presente mediante el uso de una técnica de análisis como pueden ser:

- Análisis de causa raíz
- Diagrama causa efecto
- Lluvias de ideas

Debería considerarse la retroalimentación del personal que trabaja en la sección o área afectada a la hora de realizar el análisis de las causas y al momento de proponer posibles soluciones.

5.3. Para cada posible causa definir:

- Un plan de acción que se compone de varias actividades las cuales se consideran van evitar que se presente la situación no deseada.
- Un responsable de la implementación de las actividades anteriores.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AP-SGC
	ACCIONES PREVENTIVAS	PAGINA:2 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

- Fecha máxima en que se va a implementar dichas acción(es) propuestas, estas son las fechas de seguimiento y medición al plan de acción.
- 5.4. Evaluar las causas, para verificar que si corresponden a los problemas identificados y evaluar las acciones para verificar que en realidad vayan a combatir la causa de la mejor manera posible; en caso de que sea necesario se solicita la aprobación firmada de la alta dirección para que sean liberados los recursos que demanda la aplicación del plan de acción.
 - 5.5. Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de cada acción de acuerdo a las fechas que se han estipulado. Cada vez que se realice un seguimiento Consignar en el formato “Acciones Preventivas” RG-AP-SGC en la sección “resultados de las acciones” las fecha y el responsable que realizo el seguimiento junto con una breve descripción de lo que se haya encontrado.
 - 5.6. Implementar las actividades del plan comunicando a las personas que intervienen en la misma.
 - 5.7. Verificar que se haya implementado totalmente cada acción y verificar la eficacia de esas acciones: solucionó la no conformidad/ problema? Una vez se haya ejecutado todo el plan de acción y se hayan hechos los seguimientos se describe en las conclusiones si se considera si la acción fue eficaz o si es necesario implementar una nueva, se escribe la fecha de cierre de la acción y se firma por el jefe del área correspondiente que realizo la revisión.

El jefe de calidad lleva un control de todas las acciones preventivas en el formato “Administración De Acciones preventivas”, RG-ADP-SGC

6. RESPONSABILIDADES

Jefe Del Proceso Involucrado
 Jefe De Calidad

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS SÁ. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- AP-SGC
	ACCIONES PREVENTIVAS	PAGINA:3 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

7. REGISTRO

Registro de “Acciones Preventivas”, RG-AP-SGC
 Registro de “Administración De Acciones Preventivas”, RG-ADP-SGC

8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de Calidad ORIGINAL
 Jefe de Materiales copia 1
 Jefe de Producción copia 2
 Jefe de Compras y Ventas copia 3
 Jefe de Recurso Humanos copia 4
 Contabilidad copia 5

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato Del RG-AP-SGC
 Anexo 2. Formato Del RG-ADP-SGC

CONTROL DE CAMBIO DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------



GRANUPLAS S.A.
NIT: 806.012349-0

REGISTRO

RG-AP-SGC

ACCIONES PREVENTIVAS

PAGINA: 1 DE 3
VERSIÓN: 1
FECHA:

IDENTIFICACIÓN

NÚMERO:

FECHA:

ORIGEN: Auditorias: Queja de Cliente: Rev. Dirección: Producto No Conforme:

Encuesta de Satisfacción: No Cumplimiento del Proceso: No Cumplimiento del Servicio:


DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL


IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DE QUIEN LA IDENTIFICÓ:

DETERMINACIÓN DE CAUSAS

DESCRIPCIÓN DE LA(S) CAUSA(S):

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO		RG-AC-SGC
	ACCIONES PREVENTIVAS		PAGINA: 2 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
DETERMINACIÓN Y ADOPCIÓN DE LAS ACCIONES PARA EVITAR RECURRENCIA			
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA MEDICIÓN

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO		RG-AC-SGC
	ACCIONES PREVENTIVAS		PAGINA: 3 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:
RESULTADOS DE LAS ACCIONES			
Nº	RESULTADOS OBTENIDOS	VERIFICÓ	FECHA
REVISIÓN DE LAS ACCIONES TOMADAS			
CONCLUSIONES (Eficacia)			
Fecha de cierre:		Nombre y firma de quien realizó la revisión:	

**ANEXO B. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE
RECUPERACIÓN DEL PLÁSTICO EN GRANUPLAS S.A.**

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- PP-REC
	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	PAGINA: 1 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Distribuir adecuadamente los recursos y el tiempo para que se lleve a cabo la fabricación del producto según los requerimientos del cliente.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a los materiales que pertenecen al proceso de recuperación del plástico.

3. REFERENCIAS

Base de datos: Pedidos De Los Clientes (software administrativo SIIGO)

4. DEFINICIÓN

- Orden de producción: Documento en el cual se especifica el tipo, cantidad y color del producto, próximo a procesar indicando fechas de inicio y fin correspondientes.

5. DESARROLLO

- 5.1. El jefe de producción recibe de la gerencia o de ventas, los pedidos o compromisos.
- 5.2. El jefe de producción junto con el jefe de materiales revisan la disponibilidad de materiales y de recursos en general para cumplir los compromisos nuevos y los ya adquiridos y para asignar las rutas de envío.
- 5.4. El jefe de producción programa la producción de acuerdo a criterios de fechas de entrega más temprana y requerimiento del cliente.
- 5.5. Las órdenes de producción se expiden semanalmente de acuerdo al registro, "orden de producción", RG -OP-REC

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- PP-REC
	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	PAGINA: 2 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

- 5.6. El jefe de producción se encarga de recolectar los registros “Diarios De Producción”, RG-DP-REC
- 5.7. El jefe de producción junto con el Gerente Verifican el cumplimiento de la planificación, y determinan las acciones para la mejora de la producción.

6. RESPONSABILIDADES

Gerente
 Jefe de ventas
 Jefe de producción
 Jefe de materiales

7. REGISTROS

Registro Orden De Producción, RG -OP-REC
 Registro Diario De Producción, RG-DP-REC

8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de calidad ORIGINAL
 Jefe de producción copia 1

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato Del RG -OP-REC
Anexo 2. Formato Del RG-DP-REC

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- PP-REC
	PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	PAGINA: 3 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------



GRANUPLAS S.A.
NIT: 806.012349-0

REGISTRO

PAGINA: 1 DE 1
VERSIÓN: 1
FECHA:

!

"

#

\$ %&

' !

(%& !

\$ %& !

)' '!

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- PP-REC
	RECEPCIÓN DE MATERIALES	PAGINA: 1 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Obtener la materia prima en óptimas condiciones que permita ser recuperada de manera que garantice la producción de acuerdo a los requisitos del cliente.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a los procesos de recuperación del plástico aceptando toda la materia prima que llega a la empresa necesaria para el proceso de producción.

3. REFERENCIAS

Catálogos De Códigos De Materiales

4. DEFINICIÓN

- Remisión: Documento en el cual se especifican datos de materiales, ya sean materias primas o producto terminado, tales como nombre y cedula del transportador, placa del vehículo, empresa de la cual proviene, peso, color y tipo.
- Cores: Cartón que hace parte de los rollos con películas plásticas, el cual no hace parte del material a procesar.
- Estibas: son tarimas generalmente de madera, las cuales se utilizan para que el producto terminado no tenga contacto directo con el piso.
- Destarar: Es calcular el peso neto del material recibido, lo cual implica restar el peso de materiales adicionales presentes en la carga de algunos camiones, como son estibas, cores o cajas.

5. DESARROLLO

- 5.1 En el momento que el camión llega a las instalaciones de GRANUPLAS S.A. el vigilante de la portería lo reporta al ingeniero de materiales o al auxiliar de material, ellos son los encargados de dar el acceso y recibir al camión.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- PP-REC
	RECEPCIÓN DE MATERIALES	PAGINA: 2 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

- 5.2 Cuando el ingeniero apruebe la entrada del camión, el portero pide la remisión al chofer y procede a registrar los datos del transportador, (nombre, cedula, placa del vehículo y empresa de la cual viene el material) en el libro de minutas.
- 5.3 El portero entrega la remisión al ingeniero de materiales, quien planea de acuerdo al tipo de material el lugar donde será ubicado.
- 5.4 El camión es dirigido por un operador hacia el lugar de descargue del material.
- 5.5 Antes de proceder al descargue del material el operario verifica que el material concuerde con las descripciones dadas en la remisión.

En el caso de que el camión no sea propiedad de GRANUPLAS S.A., se debe enviar antes de descargarlo a pesar en Almagrario. Posterior a esto se compara que el ticket de báscula coincida con los datos dados por la remisión.

Si los datos de la remisión no coinciden con los del ticket de báscula, ya sea por faltantes o por excedencia se debe realizar una nota en la remisión por la cantidad exacta, con el fin de que se facture lo realmente recibido.

- 5.4 El operador procede a descargar el material.
- 5.5 Si el material recibido viene en cores, cajas, estibas o cualquier otra envoltura se debe destazar el material recibido.
Para ello se debe hallar:

- El peso de los cores, se establece teniendo en cuenta que un metro de longitud de éstos pesa 4Kg, de esta manera, se puede hacer la relación para obtener el peso de cualquier dimensión y así obtener el peso.
- De igual forma se tiene un estándar de peso de las estibas que es 21Kg. y de las cajas 12 kg

Luego de haber hallado los pesos de los materiales que no se usan en el proceso se restan al ticket de báscula y se obtiene la cantidad neta de material.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- PP-REC
	RECEPCIÓN DE MATERIALES	PAGINA: 3 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

- 5.6. Después de haber hecho el descargue y de verificar que las cantidades y las características del material concuerdan con la remisión que entregó el cliente, se firma, se sella y se coloca la fecha de recibido, en el caso de que sea necesario realizar una devolución del material el operador debe colocar una nota en la remisión declarando la causa de las mismas, e igualmente se contacta al cliente para informarle la situación.
- 5.7. El auxiliar de materiales da entrada al almacén según el registro “Entrada Al Almacén”, RG-EA-PC.
- 5.6. El auxiliar de materiales entrega una copia de la remisión firmada al transportador, una a materiales y la copia original a contabilidad.

6. RESPONSABILIDADES

Jefe de transporte y distribución de materiales
 Auxiliar de materiales

7. REGISTROS

Registro “Entrada al Almacén” RG-EA-PC


8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de Calidad ORIGINAL
 Jefe de Materiales copia 1
 Contador copia 2

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato del RG-EA-PC

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- PP-REC
	RECEPCIÓN DE MATERIALES	PAGINA: 4 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------



GRANUPLAS S.A.
NIT: 806.012349-0

REGISTRO

RG-EA-PC

ENTRADA AL ALMACÉN

PAGINA: 1 DE 1
VERSIÓN: 1
FECHA:

Nº DE ORDEN DE COMPRA

COMPROBANTE No.

PROVEEDOR:


FECHA:

Entrada de: Materia prima Partes y Repuestos Consumibles
 Papelería Botiquín Dotación
 Elementos de Aseo otros_____

Cantidad	Descripción	Unid.	Valor unit.	Valor total

Observaciones:

Recibí conforme: _____

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- RM-REC
	SELECCIÓN DE MATERIALES	PAGINA: 1 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Clasificar la materia prima de acuerdo a las características establecidas de tipo de plástico y de color para su posterior venta, molienda o peletizado.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a los procesos de recuperación del plástico teniendo en cuenta que toda la materia prima que se recibe se clasifica.

3. REFERENCIAS

Catálogos De Códigos De Materiales

4. DEFINICIÓN


Big bag: Es un tipo de tula o bolsa, utilizada para empaclar material, el cual soporta hasta 500 Kg., bien sea de producto terminado o materia prima a granel.

Material de estación: Es el desperdicio que se obtiene del proceso de paletizado, que no pueda ser recuperable o también es llamado así la materia prima que se encuentre muy sucia que igualmente no pueda ser recuperada, este se utiliza para la elaboración de productos de madera plásticas.

5. DESARROLLO

- 5.1. El jefe de producción les informa a los seleccionadores la cantidad y el tipo o referencia de material a clasificar.
- 5.2. Los seleccionadores primero identifican el tipo o la referencia del plástico, para ello revisan la textura del material y así identifica de que tipo es.
- 5.3. Luego de haber identificado el tipo de plástico observan el color de éste y los agrupan por semejanzas de color.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- RM-REC
	SELECCIÓN DE MATERIALES	PAGINA: 2 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

- 5.4. Antes de empacar el material en los big bags (bolsas) o en sacos se revisa si las características del material están en condiciones óptimas, ósea, si no presentan impurezas. En caso de que el material se encuentre muy sucio se envía como material estación para la producción de madera plástica.
- 5.5. Teniendo el material clasificado y seleccionado se procede a almacenarlo en los big bags (bolsas) si es para los procesos de molienda o paletizado, en caso de que el material sea para la venta se empaca en sacos.
- 5.6. Por ultimo se etiqueta el big bags o los sacos colocando el tipo o referencia del material, el color el peso y la fecha.
- 5.7. Si el material es para la venta, se registra el formato de “Selección De Materiales “ RG-SM -REC

6. RESPONSABILIDADES

Jefe de producción
 Seleccionadores

7. REGISTROS

Registro “Selección De Materiales “RG-SM -REC


8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de Calidad ORIGINAL
 Jefe de Producción copia 1

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato del RG-SM –REC

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- RM-REC
	SELECCIÓN DE MATERIALES	PAGINA: 3 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------



GRANUPLAS S.A.
NIT: 806.012349-0

REGISTRO

RG-SM-REC

INFORME DIARIO DE SELECCIÓN

PAGINA: 1 DE 1
VERSIÓN: 1
FECHA:

OPERARIOS _____ FECHA: _____

Hora Inicial: _____ Hora Final: _____

PRODUCCIÓN

Material	Total Kg.	Nro. Sacos

PESO DE LOS SACOS

1	11	21	31	41	51	61	71	81	91	101	111	121	131	141
2	12	22	32	42	52	62	72	82	92	102	112	122	132	142
3	13	23	33	43	53	63	73	83	93	103	113	123	133	143
4	14	24	34	44	54	64	74	84	94	104	114	124	134	144
5	15	25	35	45	55	65	75	85	95	105	115	125	135	145
6	16	26	36	46	56	66	76	86	96	106	116	126	136	146
7	17	27	37	47	57	67	77	87	97	107	117	127	137	147
8	18	28	38	48	58	68	78	88	98	108	118	128	138	148
9	19	29	39	49	59	69	79	89	99	109	119	129	139	149
10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	150

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- MM-REC
	MOLIDO DEL MATERIAL	PAGINA: 1 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Reducir el tamaño de los materiales duros o de mayor resistencia con el fin de obtener material triturado que facilite el proceso de paletizado o sirva para la venta.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a los procesos de recuperación del plástico teniendo en cuenta lo que se pasa por el molino son las tortas o materiales duros.

3. REFERENCIAS

Catalogo De Códigos De Materiales
 Manual De Operaciones Del Molino

4. DEFINICIONES

Torta: Forma en la cual es posible encontrar materia prima plástica, comúnmente son los desperdicios que se generan directamente de las maquinas industriales.

Big bag: Es un tipo de tula o bolsa, utilizada para empacar material, el cual soporta hasta 500 Kg., bien sea de producto terminado o materia prima a granel.

5. DESARROLLO

- 5.1. Identificar el tipo de torta por medio del tacto, color y olor.
- 5.2. Picar la torta con el fin de tener pedazos más pequeños que quepan en el molino.
- 5.3. Posteriormente un operario introduce el material picado por la boca superior del molino para que éste triture el material y lo deje manipulable.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- MM-REC
	MOLIDO DEL MATERIAL	PAGINA: 2 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

- 5.4. El material molido es arrojado por un operario en un tanque que se encuentra sobre una báscula, la cual permite contabilizar o visualizar el peso del material molido. la capacidad del tanque es de 70 kl.
- 5.5. Cada vez que el tanque esté lleno del material molido es vaciado en el big bag, y éste paso se repite hasta que se cumpla con la capacidad del big bag.
- 5.6. Se etiqueta el big bag colocándole el código o tipo de material, el color, el peso y la fecha.
- 5.7. Finalizado el turno el operario ingresa la cantidad de material molido en el registro de “Producción Para Molino”, RG-PM-REC.

6. RESPONSABILIDADES

Jefe De Producción
Operarios encargados del molino

7. REGISTROS

Registro “Producción Para Molino”, RG-PM-REC.

8. DISTRIBUCIÓN

Jefe De Calidad ORIGINAL
Jefe De Producción copia 1

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato del RG-PM-REC.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- MM-REC
	MOLIDO DEL MATERIAL	PAGINA: 3 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- PM-REC
	PELETIZADO DEL MATERIAL	PAGINA 1 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Asegurar y verificar que el material sea peletizado adecuadamente, con el fin de obtener pelets uniformes y de calidad.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento tanto a los materiales clasificados y molidos del proceso de recuperación del plástico.

3. REFERENCIAS

Catalogo De Materiales
Manual De Operaciones De La Peletizadora

4. DEFINICIÓN

Pelets: Producto plástico granulado.

Paletizado: consiste en agrupar sobre una superficie (paleta o estiba) una cierta cantidad de objetos individualmente poco manejables, pesados y/o voluminosos; o bien objetos fáciles de desplazar pero numerosos cuya manipulación y transporte requerirían de mucho tiempo y trabajo con la finalidad de conformar una unidad de manejo que pueda ser transportada y almacenada con el mínimo esfuerzo y en una sola operación.

Silo: Parte de las maquinas peletizadoras que sirve para el almacenamiento de pelets, que posteriormente serán empacados en sacos.

Transición: Es el material que resulta cuando existe un cambio de color en los materiales procesados, es decir, son pelet con colores no homogéneos, que resultan de combinaciones de colores.

5. DESARROLLO

5.1. El operario energiza el control de mando de la peletizadora.

5.2. El operario prende el ventilador del motor principal de la peletizadora.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- PM-REC
	PELETIZADO DEL MATERIAL	PAGINA 2 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

- 5.3. El operario le coloca la temperatura a cada zona, que esta dada por el tipo de material o referencia del material que se va a procesar.
- 5.4. Se debe esperar aproximadamente un rango de 2 horas a 2 horas y media mientras la maquina se calienta.
- 5.5. El operario verifica que todas las zonas de las temperaturas estén funcionando correctamente, si esto no sucede se debe llamar al electricista.
- 5.6. El operario verifica que el sistema de enfriamiento esté funcionando adecuadamente, si esto no ocurre se debe llamar al electricista, pueden limpiar los filtros o destapar los tubos para observar si presentan alguna extrusión.
- 5.7. El operario abre el molino y verifica que las cuchillas, los tornillos y la criba estén bien ajustados.
- 5.8. El operario prende el blower y el molino.
- 5.9. Posteriormente el operario le empieza a ingresar material al molino, en caso de que el material no haya sido molido o paletizado anteriormente.
- 5.10. Se verifica que el silo de almacenamiento llegue a un nivel adecuado o especificado.
- 5.11. Luego se montan las cuchillas del corte del pelets en el molde peletizador.
- 5.12. Se sube el tanque de enfriamiento y se ajusta.
- 5.13. Se prende la centrifuga, la bomba de enfriamiento y el motor del corte peletizador.
- 5.14. Se prende el motor principal de la extrusora y se le aumenta la velocidad en un rango de 130 a 140 rpm.
- 5.15. Se prende el forzador.
- 5.16. Se prende la banda transportadora y el agitador.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- PM-REC
	PELETIZADO DEL MATERIAL	PAGINA 3 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

- 5.17. Se empieza a cargar el tornillo extrusor dosificándole poco a poco el material que va siendo enviado por la banda transportadora hacia el forzador, buscando así el nivel de producción adecuado según el tipo de material.
- 5.18. Se procede a limpiar el barril teniendo en cuenta que en éste proceso sale una transición del producto anteriormente procesado que puede ser de la misma referencia, tipo o color del producto o totalmente diferente.
- 5.19. Se cambian las mallas constantemente buscando una limpieza rápida del producto.
- 5.20. Luego un operario verifica que el producto éste saliendo uniforme, limpio y que no tenga contaminación del material anterior.
- 5.21. La maquina peletizadora se para 15 a 20 minutos.
- 5.22. Se desarma la centrifuga, se lava con agua, se limpia de modo que no queden pelets de otros colores o referencias y se arranca nuevamente la producción.
- 5.23. La transición es de aproximadamente de 200 o 300 kilos. El material de la transición se realimenta en una próxima producción teniendo en cuenta que debe ser en un material del mismo color y referencia.
- 5.24. Luego de que la producción esté uniforme el operario debe observar constantemente el indicador de presión, el cual debe estar aproximadamente entre 80 a 180 bares, (la presión puede variar dependiendo del tipo de material), si la presión esta sobre este rango indica que la malla esta reteniendo muchas impurezas entonces se procede a cambiarla.
- 5.25. De igual forma se debe verificar que los pelets que pasan por la tina de enfriamiento vengan uniformes y no se encuentren aglomerados unos con otros, si esto sucede se debe calibrar las cuchillas.
- 5.26. El material que es generado en el momento que se cambian las mallas es llevado al molino.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- PM-REC
	PELETIZADO DEL MATERIAL	PAGINA 4 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

5.27. Finalizando el turno los operarios ingresan las temperaturas y las velocidades a las cuales la maquina este funcionando en ese momento, los cambios de mallas realizados y los desperdicios obtenidos en el turno en el registro “Diario De Producción”, RG DP-REC

6. RESPONSABILIDADES

Jefe de producción
Operarios encargados de la peletizadora

7. REGISTROS

Registro de “Diario De Producción”, RG DP-REC

8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de calidad ORIGINAL
Jefe de producción copia 1

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato del RG DP-REC

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- EP-REC
	EMPAcado DE LOS PELETS	PAGINA: 1 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Depositar el producto del reciclado o pelets en sacos cosidos adecuadamente y con el peso especificado.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a los materiales que han sido peletizados y pertenecen al proceso de recuperación del plástico.

3. REFERENCIAS

Catalogo De Materiales
Manual De Operaciones De La Báscula


4. DEFINICIONES

- Pelets: Producto plástico granulado.

5. DESARROLLO

- 5.1. Un operario debe ubicar un saco vacío en la salida de la centrifuga.
- 5.2. Mientras el saco se va llenando, el operador observa el material que va cayendo, con el fin de descartar cualquier anomalía en los pelets.
- 5.3. Si los pelets contenidos en el saco están en optimas condiciones es decir:
 - Tamaño de 3mm +/- 1mm.
 - Color uniforme
 - Sin grumos
 - Sin humedad
 - Sin poros
 - Sin puntos negros
 - Sin hilachas
 - Inodoro

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- EP-REC
	EMPAcado DE LOS PELETS	PAGINA: 2 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

éste se pesa, con el fin de que se cumpla con la cantidad estipulada por los clientes, pero en caso de que los pelets no estén saliendo en las mejores condiciones se debe reprocesar ése saco.

- 5.4. Luego de haber verificado que el saco contenga la cantidad especificada se procede a coserlo con la cosedora.
- 5.5. Los sacos son etiquetados o marcados con la referencia, el color del material, el turno y el numero de la maquina.
- 5.6. finalizado el turno el operario ingresa en el registro “Diario De Producción”, RG-DP-REC, la referencia, kilogramos procesados, número y tipo de sacos.

6. RESPONSABILIDADES

Jefe de producción
 Operarios encargados del empaque

7. REGISTROS

Registro “Diario De Producción”, RG-DP-REC

8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de calidad ORIGINAL
 Jefe de producción copia 1

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato del RG-DP-REC


ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- EP-REC
	EMPAcado DE LOS PELETS	PAGINA: 3 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- RM-REC
	ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO TERMINADO	PAGINA: 1 DE 2 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Acopiar el producto del reciclaje o sacos de pelets en los lugares destinados para tal fin, de forma que le permita conservar sus características y propiedades requeridas o iniciales y sea fácilmente identificable hasta el momento de su despacho al cliente.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todos los sacos de producto terminado que se obtienen en el proceso de recuperación del plástico.

3. REFERENCIAS

Catalogo De Código De Materiales

4. DEFINICIÓN

Pelets: Producto plástico granulado.

Arrumes: Modo en que se acomodan o apilan los sacos para su almacenamiento.

5. DESARROLLO

- 5.1. Los sacos son entregados por un operario de empaque, al operario encargado del almacenamiento.
- 5.2. La posición del saco en la estiba, debe ser en forma horizontal y teniendo en cuenta que la etiqueta o marca del saco quede mirando siempre hacia arriba.
- 5.3. El producto terminado se almacena en los lugares previamente demarcados en la bodega o en los patios, se busca que la mayoría de las veces se dividan en secciones de acuerdo al tipo de producto, color, cliente y fecha de entrega.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- RM-REC
	ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO TERMINADO	PAGINA: 2 DE 2 VERSIÓN: 1 FECHA:

- 5.4. El producto del lote mas reciente se ubica después de los lotes viejos o en donde halla disponibilidad de espacio.
- 5.5. El operario del almacenamiento teniendo en cuenta la cantidad de saco terminados de la orden de producción, calcula el numero de arrumes necesarios para almacenarlos y la altura de éstos depende del lugar en que se ubiquen, es decir, si están en la bodega la altura máxima es de 14 pisos y si están en los patios de 12 pisos.
- 5.6. Los arrumes ubicados en los patios son cubiertos por una carpa negra que los protege del sol, la húmeda y de las impurezas.

6. RESPONSABILIDADES

Jefe de distribución y tráfico de materiales
Auxiliar de materiales

7. REGISTROS

N.A

9. DISTRIBUCIÓN

Jefe De Calidad ORIGINAL.
Jefe De Producción Copia 1.

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- DP-REC
	DESPACHO DEL PRODUCTO TERMINADO	PAGINA: 1 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Realizar las labores de envío y transporte del producto para que llegue al cliente en el tiempo pactado y con las características especificadas.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todos los sacos de producto terminado que se requieren enviar al cliente en el proceso de recuperación del plástico.

3. REFERENCIAS

Catalogo De Códigos De Materiales

4. DEFINICIONES:

Arrumes: Modo en que se acomodan o apilan los sacos para su almacenamiento.

Coteros: Personas subcontratadas, que se encargan de realizar los procesos de cargue y descargue de camiones.

Remisión: Documento en el cual se especifican datos de materiales, ya sean materias primas o producto terminado, tales como nombre y cedula del transportador, placa del vehiculo, empresa de la cual proviene, peso, color y tipo.

5. DESARROLLO

5.1. El Gerente de Granuplas S.A. le informa al ingeniero de materiales el tipo, la cantidad y el color del material que va a ser despachado de igual forma le comunica la fecha de despacho y hacia que cliente va dirigido.

5.2. El ingeniero de materiales le informa al auxiliar de materiales sobre el despacho que se debe realizar.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- DP-REC
	DESPACHO DEL PRODUCTO TERMINADO	PAGINA: 2 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

- 5.3. El auxiliar de materiales procede a verificar si existe la cantidad pedida en bodega, en caso de que no halla la cantidad deseada se le informa al jefe de producción las unidades faltantes para que las realice.
- 5.4. El auxiliar de bodega se encarga de hallar la capacidad del camión, es decir cuantos arrumes irían en el camión, con el fin de distribuir de la mejor manera la carga, para evitar daños en el producto y disminuir costos.
- 5.5. Se verifica si la cantidad solicitada cabe en el camión, si ésta no cabe, entonces en la remisión se coloca una nota con las faltantes y se envían en un próximo pedido.
- 5.6. El auxiliar de materiales autoriza a los coteros a cargar el camión con las especificaciones dadas por la ingeniera de materiales.
- 5.7. El auxiliar de materiales contabiliza la referencia, cantidad y el color de cada saco cargado en el camión.
- 5.8. Posteriormente el auxiliar de materiales envía éstos datos a contabilidad en donde se realiza la " Remisión" RG-RE-REC la cual muestra la cantidad, referencia y color de los sacos cargados en el camión. Se sacan dos copias, una es para contabilidad y la otra se le entrega al transportador del camión.

6. RESPONSABILIDADES

Jefe de distribución y tráfico de materiales
 Auxiliar de materiales

7. REGISTROS

Registro "Remisión" RG-RE-REC

8. DISTRIBUCIÓN

Jefe De Calidad ORIGINAL
 Contabilidad Copia 1

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- DP-REC
	DESPACHO DEL PRODUCTO TERMINADO	PAGINA: 3 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato Del RG-RE-REC

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- DP-REC
	DESPACHO DEL PRODUCTO TERMINADO	PAGINA: 4 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO	RG- RE -REC
	REMISIÓN	PAGINA: 1 DE 1 VERSIÓN: 1 FECHA:

FECHA:		Nº:	
Cliente:			
Dirección:			
Teléfono:			
Ciudad:			
DESCRIPCIÓN	PACAS		CANTIDAD
	Bolsas	Cajas	
Total Despacho:			
OBSERVACIONES:		Placa Vehículo:	
		Transportador:	
		Conductor:	
		Cedula:	
Despachado por:		Recibido por:	

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

ANEXO C MANUAL DE OTROS PROCEDIMIENTOS DE GRANUPLAS S.A.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CM-PC
	COMPRAS DE MATERIALES	PAGINA:1 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para realizar las adquisiciones, bajo los principios de economía y oportunidad, de los suministros y servicios necesarios para la producción de manera que se asegure el cumplimiento de las especificaciones establecidas que mantengan la calidad de los productos.

2. ALCANCE

Aplica para las compras de todos los insumos y servicios que afectan de manera crítica la producción y la calidad del producto.

3. REFERENCIAS

NTC ISO 9001: 2000, numeral 7.4
 Procedimiento para La Evaluación Y Calificación De Proveedores PR-EP-PC

4. DEFINICIONES

- Compra: producto o servicio que se requiere y que ha sido adquirido para la operación del proceso de producción.
- Compras o ítems críticos: son los insumos o los servicios que afectan la calidad del producto por lo cual deben ser controlados.
- Cotización: documento que describe la propuesta económica de un proveedor sobre determinados artículos solicitados.
- Listado general de compras: lista de los insumos o servicios requeridos para la fabricación del producto, y es base sobre la cual se escogen los proveedores para los ítems críticos.
- Requisición De Materiales y de servicios: documento o formato creado para la solicitud de materiales o servicios del área de las diferentes áreas funcionales de la empresa, incluye la cantidad requerida, la descripción del material o servicio y la justificación.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CM-PC
	COMPRAS DE MATERIALES	PAGINA:2 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:

- Orden de compra: formato para adquirir insumos o servicios cuya expedición demuestra la aprobación de la requisición hecha y es base para la posterior selección del proveedor.
- Compras planeadas: compras que se solicitan de acuerdo con la programación semanal de la producción.
- Compras de urgencias: compras no programadas y que se solicitan en situaciones de contingencia o imprevisto, las cuales influyen de manera importante en la calidad del producto por lo que se les da prioridad a su adquisición.
- Compras de caja menor: compras canceladas en efectivo, que implican valores de bajas cuantías o inferiores a 400.000 Pesos de las cuales se lleva relación semanal con la que se elabora una sola orden de compra correspondiente.
- Servicios especializados: servicios que deben ser adquiridos dentro del proceso de producción que no están contemplados para se ejecutados directamente por la ejecución y que por tanto requiere mano de obra calificada por lo cual debe estar sujeto a subcontratación. (Servicios de mantenimiento especializado y de calibración de instrumentos de medidas)

5. DESARROLLO

- 5.1. El jefe de compras recibe los pedidos de los diferentes jefes de procesos o personal autorizado de acuerdo al registro “Requisiciones De Materiales”, RG-RM-PC, éste revisa y aprueba el pedido. Y debe registrar si cada requisición corresponde a una compra planeada o no planeada, con el fin de poder llevar el indicador de compras, compras planeadas Vs compras de urgencias.
- 5.2. El jefe de compra evalúa y selecciona los proveedores más adecuados teniendo en cuenta el Instructivo de “Evaluación Y Selección De Proveedores”, PR-EP-PC, procedimiento que depende de las compras que la empresa haya determinado como críticas ya que afectan la calidad del

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CM-PC
	COMPRAS DE MATERIALES	PAGINA:3 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:

producto, las cuales se observan en el registro “lista de compras y Proveedores” RG-CP-PC

- 5.3. Posteriormente se solicitan las cotizaciones a los proveedores de acuerdo al RG-CT-PC se evalúan y se escoge aquella que represente mejores beneficios para la empresa es decir la mejor combinación entre calidad, costo, plazo y tiempo de entrega; se debe establecer que es lo primordial para cada caso o para cada ítem a comprar.
- 5.4. Una vez se elija el proveedor si éste es nuevo se registra en la base de datos o “Lista De Compras Criticas Y Proveedores Según El Registro” RG-CP-PC, y se realiza la orden de compra según el registro “Orden De Compra”, RG-OC-PC, entregándose dos copias: una para la recepcionista quien se encarga de enviarla al proveedor y la otra copia para contabilidad la cual compara que el precio que se cobro en la factura sea igual al precio pactado en la orden de compra. En caso tal que el precio sea mayor o menor al pactado el departamento de contabilidad deberá dirigirse a compras la cual se encargara de verificar con el proveedor las irregularidades de la factura.
- 5.5. En el momento que llega el pedido el jefe de compra junto con el solicitante recibe y evalúa la compra de acuerdo a la coherencia entre lo especificado en la orden de compra y lo recibido, si el pedido coincide con los datos dados en la orden de compra se firma la remisión del proveedor, en caso de alguna anomalía, se le comunica al proveedor y se registra a mano en la remisión la modificación. Y se modifica la orden de compra.

Una vez contabilidad reciba la factura se encarga de dar entrada contable al almacén diligenciando el formato “Entrada Al Almacén” RG-EA-PC y en el caso de la prestación de un servicio se diligencia el soporte RG-SC-PC, “Informe De Servicios Contratados”.

Una vez recibido el pedido o el servicio solicitado, el jefe de compra realiza la evaluación y calificación del proveedor de acuerdo al nivel de satisfacción obtenido siguiendo el PR- EV-PC

NOTA: En caso de que sea necesario o urgente realizar una compra fuera del horario administrativo, debido a que afecta a la producción ya sea, requisición de insumos o repuestos de las maquinarias, el jefe de producción se encuentra autorizado para realizar dicha compra.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CM-PC
	COMPRAS DE MATERIALES	PAGINA:4 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:

Posteriormente éste deberá informarle al jefe de compra las razones de urgencia de la compra junto con la requisición y factura de ésta, con el fin de que quede debidamente registrada y contabilizada en el sistema.

6. RESPONSABILIDADES

Jefe de Compras
 Jefe De Producción
 Jefe De Cada Proceso

7. REGISTROS

Registro” Lista de compras” RG-CP-PC
 Registro “Requisiciones De Materiales” RG-RM-PC.
 Registro “Cotizaciones a los proveedores de acuerdo “ RG-CT-PC
 Registro “Orden De Compra”, RG-OC-PC.
 Registro “Entrada Al Almacén” RG-EA-PC.
 Registro “Informe De Servicios Contratados” RG-SC-PC.


8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de calidad ORIGINAL
 Jefe de copras copia 1

9. ANEXOS

Anexos 1. Formato Del RG-CP-PC
 Anexos 2. Formato Del RG-RM-PC.
 Anexos 3. Formato Del RG-CT-PC
 Anexos 4. Formato Del RG-OC-PC.
 Anexos 5. Formato Del RG-EA-PC.
 Anexos 6. Formato Del RG-SC-PC.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- CM-PC
	COMPRAS DE MATERIALES	PAGINA:5 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO		RG-CP-PC			
	LISTA DE COMPRAS Y PROVEEDORES		PAGINA: 1 DE 1 VERSIÓN: 1 FECHA:			
LISTA DE COMPRAS	PROVEEDORES		TIPO DE PROVEEDOR			
			A	P	R	E

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO		RG-RM-PC	
	REQUISICIÓN DE MATERIALES		PAGINA: 1 DE 1 VERSIÓN: 1 FECHA:	
FECHA:		ÁREA:		
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN		
_____ FIRMA DEL SOLICITANTE		_____ PROVEEDOR		

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO					RG-CT-PC
	COTIZACIÓN					PAGINA:1 DE 1 VERSIÓN: 1 FECHA:
Señores				Ciudad:		
Dirección:				Teléfonos:		
En Atención a su solicitud de cotización nos permitimos ofrecerles los siguientes productos distribuidos por nuestra compañía.						
Ítem	Producto	Ref-Fab	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Son :						
Entrega:						
Forma de Pago:						
Validez de la Oferta:						
Sin otro particular y en espera de sus gratas órdenes, les saludamos						
Cordialmente						

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349	REGISTRO					RG-OC-PC
	ORDEN DE COMPRA					PAGINA: 1 DE 1 VERSIÓN: 1 FECHA:
Señores:				Orden De Compra Nº:		
Dirección:				Fecha:		
Ciudad:				Fecha Entrada:		
Pago:						
Teléfonos:						
Producto	Descripción	Referencia	UNI	Cantidad	Vr. Unitario	Vr. Total
Son:						Neto a Pagar
Elaboró		Autorizó		Acepta (Firma Y Sello)		
				C.C De		

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO		RG-EA-PC	
	ENTRADA AL ALMACÉN			PAGINA: 1 DE 1 VERSIÓN: 1 FECHA:
Nº DE OREN DE COMPRA		COMPROBANTE No.		
PROVEEDOR:		FECHA:		
Entrada de: Materia prima Partes y Repuestos Consumibles Papelería Botiquín Dotación Elementos de Aseo otros _____				
Cantidad	Descripción	Unid.	Valor unit.	Valor total
Observaciones: _____ <div style="text-align: right;">Recibí conforme: _____</div>				

 GRANUPLAS S. A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO		RG-SC-PC	
	INFORME DE SERVICIOS CONTRATADOS			PAGINA: 1 DE 1 VERSIÓN: 1 FECHA:
COMPROBANTE Nº: _____				
CONTRATISTA: _____ FECHA: _____				
SERVICIO DE: + MANTENIMIENTO + TRANSPORTE + OTRO _____				
DESCRIPCIÓN: _____				

OBSERVACIONES				

RECIBÍ CONFORME: _____				

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- MT-PM
	MANTENIMIENTO	PAGINA: 1 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Garantizar el desarrollo de actividades que permitan el correcto y continuo funcionamiento de los equipos e instrumento empleados en la producción durante el tiempo que ésta deba desarrollarse para cumplir con los requerimientos de producción y del producto en cuanto a calidad, cantidad, oportunidad que hayan sido acordados con el cliente.

2. ALCANCE

Este documento es aplicable para el manejo de todos los equipos e instrumentos que se emplean y que afectan la calidad del producto en el proceso de recuperación del plástico en GRANUPLAS S.A.

3. REFERENCIAS

NTC ISO 9001: 2000, Numeral 6.3
Manuales de los Equipos

4. DEFINICIONES

- Equipos Críticos: Son aquellos cuya disponibilidad y operatividad afecta directamente la ejecución de las actividades de los proyectos.
- Mantenimiento Preventivo Rutinario: Es aquel que el operador esta plenamente capacitado para realizar por el cual no se verifican funcionamientos técnicos del equipo sino solamente que las características o requisitos mínimos del equipo se hallen en las condiciones o dentro de los rangos adecuados para la operación. Esta es una revisión para la preservación y disponibilidad del equipo, no evalúa criterios técnicos especiales.
- Mantenimiento Preventivo Programado: comprende una revisión mas profunda de los funcionamientos y de la estructura del equipo y puede ser modificado dependiendo de la utilización y el trabajo al cual se vea sometido el equipo.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- MT-PM
	MANTENIMIENTO	PAGINA: 2 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:

- **Mantenimiento Correctivo:** Este es un mantenimiento especial que se le realiza al equipo cuando tiene fallas técnicas que no son corregibles a través de un mantenimiento preventivo o que se presentaron de manera imprevista.
- **Infraestructura:** conjunto de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de la organización.
- **Equipo:** maquinaria instrumento o dispositivo que interviene en el proceso de producción.

5. DESARROLLO

- 5.1. Realizar un listado los equipos según el formato “Listado De Equipos”, RG-LE-PM clasificando los mismos de acuerdo a su criticidad con respecto al desarrollo de la gestión operativa y su afectación sobre la calidad del producto.
- 5.2. Anexo a lo anterior registrar la hoja de vida de cada uno de ellos según el formato registro de “Hoja De Vida”, RG-HV-PM, en donde se consigna los datos relacionados con los mantenimientos realizados al equipo. El archivo, manutención y control de los dos registros anteriores debe estar a cargo del jefe de producción.
- 5.3. El mantenimiento de los todos los equipos se establece bajo dos tipos de criterios que son:
El chequeo del equipo diario y el mantenimiento preventivo programado:
 - Se realizara un chequeo del equipo rutinario según el registro “Chequeo Rutinario Del Equipo” RG-CR-PM, con el fin:
 - De verificar que funciona dentro de los niveles de operación establecidos.
 - Chequear los niveles de lubricantes y otras condiciones necesarias para la correcta operación.
 - Los mantenimientos preventivos programados, son los que se realizan de manera planificada y programada tanto a la maquinaria como a los equipos de medición para garantizar su optimo desempeño, según el registro “Plan De Mantenimiento Preventivo “RG-PLM-PM, Y el “Plan De Calibración De Equipos”, RG-PLC-PM. se actualizara la hoja de vida del equipo de acuerdo a la revisión técnico-mecánica detallada la cual

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- MT-PM
	MANTENIMIENTO	PAGINA: 3 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:

generalmente no es realizada por el personal interno de la empresa sino a través de una empresa o persona subcontratada y en la mayoría de las ocasiones estos arrojan certificados o reportes de mantenimiento los cuales se deben anexar a la hoja de vida para controlar su secuencia y efectividad.

Estos mantenimientos anteriores deben establecerse para cada equipo teniendo en cuenta los lineamientos y recomendaciones del proveedor del mismo, además se debe considerar la carga de trabajo y tiempos de mantenimiento sugeridos, a través de la experiencia adquirida en la operación de dicho equipo.

- 5.3. Para la realización del Mantenimiento preventivo, el operario del equipo informa de la necesidad al jefe de producción quien es el encargado directo de los equipos ante la Gerencia y quien hace la requisición de las necesidades de mantenimiento al jefe de compras, Por medio del registro “Solicitud De Mantenimiento,” RG-SM-PM.
- 5.4. Para ejecutar el mantenimiento solicitado es necesaria la autorización del jefe de compras expresada a través de su firma en la solicitud de mantenimiento. Quien debe informar al jefe de producción y mantenimiento los datos relacionados con el personal y la fecha de realización de éste.
- 5.5. Una vez se ha realizado este mantenimiento preventivo programado según el registro “Plan De Mantenimiento Preventivo”, RG-PLM-PM, y el plan de calibración RG-PLC-PM se analiza su resultado con el fin verificar su funcionamiento y disponibilidad.
- 5.6. En caso de fallas en los equipos que sucedan o ocurran de manera imprevista ocasionando paradas, problemas a la producción y a la calidad del producto, se debe diligenciar la solicitud según el registro “Solicitud De Mantenimiento”, RG-SM-PM y obtener la autorización respectiva del jefe compras, una vez ejecutado dicho mantenimiento correctivo el jefe de producción debe anotarlo en el registro “Mantenimientos Correctivos”, RG-MC-PM.
- 5.6. El jefe de producción y de mantenimiento del equipo es el encargado de mantener actualizada la hoja de vida de los equipos. Las cuales deben ser alimentadas cada 15 días con base en los datos de los registros Plan De

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- MT-PM
	MANTENIMIENTO	PAGINA: 4 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:

Mantenimiento Preventivo Y Calibración y el de Mantenimiento Correctivo De Equipos.

- 5.7. Cuando el mantenimiento es realizado por un técnico subcontratado el jefe de producción y mantenimiento debe verificar que el equipo sea entregado a satisfacción es decir funcionado adecuadamente.

6. RESPONSABILIDADES

Jefe De Producción y mantenimiento
Operarios

7. REGISTROS

Registro, "Listado De Equipos", RG-LE-PM
 Registro, "Hoja De Vida Del Equipo", RG-HV-PM.
 Registro, "Chequeo Rutinario De Equipos" RG-CR-PM.
 Registro, "Plan De Mantenimiento Preventivo", RG-PLM-PM.
 Registro, "Plan De Calibración Preventivo", RG-PLC-PM.
 Registro, "Solicitud De Mantenimiento", RG-SM-PM.
 Registro, "Mantenimiento Correctivo", RG-MC-PM.


8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de calidad ORIGINAL
 Jefe de producción y mantenimiento copia 1

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato del RG-LE-PM
 Anexo 2. Formato del RG-HV-PM.
 Anexo 3. Formato del RG-CR-PM.
 Anexo 4. Formato del RG-PLM-PM.
 Anexo 5. Formato del RG-PLC-PM.
 Anexo 6. Formato del RG-SM-PM.
 Anexo 7. Formato del RG-MC-PM.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- MT-PM
	MANTENIMIENTO	PAGINA: 5 DE 5 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------



GRANUPLAS S.A.
NIT: 806.012349-0

REGISTRO

RG-LE-PM

LISTADO DE EQUIPOS

FECHA:
PAGINA: 1 DE 1
VERSIÓN: 1

Equipo	Referencia (código)	Especificaciones (ubicación, características)



GRANUPLAS S.A.
NIT: 806.012349-0


Componente

REGISTRO		Días																																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
Tornillo																																				
Resistencias																																				
Motor principal anillo de las escobillas																																				
Rodamientos motor principal																																				
Ventilación motor principal																																				
Filtro del blower motor principal																																				
Engranaje reductor control de lubricación																																				
Limpieza del filtro de aceite																																				
Enfriador de aceite																																				
Bomba de vacío																																				
Cambio aceite reductor de velocidad																																				
Forzador																																				
Observación:																																				

RG-CR-PM

PAGINA: 1 DE 1
VERSION: 1
FECHA:

CHEQUEO RUTINARIO DEL EQUIPO

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0		REGISTRO						RG-PLM-PM
		PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO						PAGINA: 1 DE 1 VERSION: 1 FECHA:
PROGRAMA GENERAL DE MANTENIMIENTO				INDICADOR CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA				
Fecha	Equipo	Tiempo Estimado (hr)	Tareas de mantenimiento	Frecuencia del mantenimiento	Observaciones	Fecha Real	Tiempo Real	
							Inicio	
							Fin	
<u>Jefe De Producción Y Mantenimiento</u>								



GRANUPLAS S.A.
NIT: 806.012349-0

REGISTRO

RG-SM-PM

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO

PAGINA: 1 DE 1
VERSIÓN: 1
FECHA:

Equipo:

Operador:

fecha:

Tipo de mantenimiento

Preventivo

Correctivo

Estado Del Equipo

Trabajo A Realizar

Repuestos a pedir

Referencia

Descripción

Cantidad

Observación

Firma Solicitante

Firma Quien Autoriza
Fecha

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- RG-PD
	REVISION DE LA GERENCIA	PAGINA:1 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Realizar la revisión del sistema de gestión de calidad en cuanto a documentación, acciones de mejoramiento y para el mejoramiento, desempeño de los diferentes procesos, con el fin de verificar que el sistema es efectivo y que se mejora continuamente tanto para alcanzar los objetivos de calidad de GRANUPLAS S.A. como para satisfacer los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2000.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a las revisiones de gerencia realizadas cada seis meses.


3. REFERENCIAS

NTC ISO 9001:2000
 Manual de Calidad.
 ISO 19011. Directrices para la Auditoria Medioambiental y de la Calidad
 Procedimientos del SGC

4. DEFINICIONES

- Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen o controlan al mas alto nivel una organización. En esta empresa esta integrado por el Gerente.
- Partes interesadas: individuos o grupos interesados o afectados por el desempeño de la calidad de la empresa.
- No conformidad: incumplimiento de un requisito.
- Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseada.
- Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada actualmente presente.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------


 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- RG-PD
	REVISION DE LA GERENCIA	PAGINA:2 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Mejora continua:** acción recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos.
- **Auditoria:** proceso sistemático independiente y documentado destinado a obtener evidencias y evaluar de manera objetivas con el fin de determinar hasta que punto se cumple la política, los procedimientos o los requisitos de referencia.
- **Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad que se enfoca al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Representante de la dirección:** miembro de la dirección quien con independencia de otras responsabilidades debe tener la responsabilidad y autoridad sobre el sistema de gestión de la calidad.

5. DESARROLLO

- 5.1. Las revisiones gerenciales son de responsabilidad del Gerente quien planifica y programa semestralmente dichas revisiones, conjuntamente con el jefe de Calidad, teniendo en cuenta programarlas seguidamente a la auditoria del semestre, para ello se utiliza el registro “Programa de revisión de gerencia” RG-PR-PD, en el cual se anota los aspectos a evaluar y las fechas en que se revisarán.
- 5.2. El Gerente informa al personal que deberá participar en la revisión de gerencia, la fecha y hora programada, la lista de personas que deben asistir y el programa de la reunión, indicando los puntos que serán analizados.
- 5.3. El Encargado de Calidad es el responsable de recopilar y procesar la información cuando se requiera, referente a los temas que serán objeto de discusión en la revisión.
- 5.4. La revisión de gerencia comprende el análisis de los siguientes puntos, sin limitarse solo a ellos:

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- RG-PD
	REVISION DE LA GERENCIA	PAGINA:3 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

- Temas pendientes de la revisión anterior, cumplimiento de objetivos según política.
- Informes de auditorías externas, de clientes u otros organismos.
- Implementación de acciones correctivas.
- Documentación del sistema y necesidades de cambios en la documentación.
- Detalles de quejas y reclamos de los clientes
- Resultados de verificaciones e inspecciones.
- Resultados de auditorías internas desde la última revisión considerando las no conformidades, aspectos por mejorar y recomendaciones.
- Indicadores del sistema de calidad y de cada proceso.
- Revisión de políticas y objetivos (planeación estratégica)
- Capacitación y entrenamiento del personal y necesidades en este aspecto.
- Planes futuros y estimaciones de nuevos trabajos, personal y equipos.

5.5. La revisión de gerencia se diligencia por el Gerente, en el registro RG-AR-PD "Acta de revisión de gerencia", que contiene la siguiente información:

- Fecha
- Lista del personal que participó
- Temas tratados y sus conclusiones
- Del análisis de toda esta información se determinan Acuerdos, acciones correctivas, preventivas y de mejora para el sistema y los procesos, los responsables y el plazo estimado para su implementación.

5.6. El Gerente proporcionará los recursos necesarios para la implementación de los acuerdos y acciones que se establezcan.


6. RESPONSABILIDADES

Gerente
Jefe De Calidad

7. REGISTROS

Registro "Programa de revisión de gerencia", RG- PR-PD
Acta de revisión de gerencia RG-AR-PD

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- RG-PD
	REVISION DE LA GERENCIA	PAGINA:4 DE 4 VERSIÓN: 1 FECHA:

8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de calidad ORIGINAL
Gerente Copia 1


9. ANEXOS

Anexo 1. formato del RG- PR-PD
Anexo 1. formato del RG-AR-PD

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	REGISTRO	RG-PR-PD
	PROGRAMA DE REVISIÓN DE GERENCIA	PAGINA: 1 DE 1 VERSIÓN: 1 FECHA:
PUNTOS A SER ANALIZADOS		FECHA
Temas pendientes de la revisión anterior, cumplimiento de objetivos según política.		
Informes de auditorías externas, de clientes u otros organismos.		
Implementación de acciones correctivas.		
Documentación del sistema y necesidades de cambios en la documentación.		
Detalles de quejas y reclamos de los clientes		
Resultados de verificaciones e inspecciones.		
Resultados de auditorías internas desde la última revisión considerando las no conformidades, aspectos por mejorar y recomendaciones.		
Indicadores del sistema de calidad y de cada proceso.		
Revisión de políticas y objetivos (planeación estratégica)		
Capacitación y entrenamiento del personal y necesidades en este aspecto.		
Planes futuros y estimaciones de nuevos trabajos, personal y equipos.		



GRANUPLAS SÁ.
NIT: 806.012349-0

REGISTRO

RG-AR-PD

ACTA DE REVISIÓN DE GERENCIA

PAGINA: 1 DE 1
VERSIÓN: 1
FECHA:


Fecha de revisión de gerencia:

Personal que participo en la revisión de gerencia:

Temas tratados:

Acuerdos, responsables de su implementación y plazo estimado:

Firma jefe del Gerente

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- QR-SGC
	RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA:1 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Establecer procedimientos para el tratamiento y resolución de quejas y reclamos en GRANUPLAS S.A.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todos los reclamos de los clientes y demás partes interesadas.

3. REFERENCIAS

Procedimiento control de producto no conforme PR-NC-SGC

4. DEFINICIÓN


- No conformidad: es la no satisfacción o el incumplimiento de un requisito especificado. Desviación de un proceso o del producto obtenido, con respecto a lo que se planifico.
La no conformidad puede ser el incumplimiento de un requisito del producto, incumplimiento de un requisito del sistema de gestión con respecto a la norma, una queja del cliente, problemas con proveedores, etc.
- Quejas Y Reclamos: comunicaciones que las diferentes partes interesadas entregan a la empresa expresar su desacuerdo o molestia con relación al servicio prestado, al producto entregado y otras situaciones que les afecten.

5. DESARROLLO

5.1. Los reclamos que ingresan a GRANUPLAS S.A. por fax, teléfono, o por correo físico o electrónico seguirán los pasos que se detallan a continuación:

- 1- Registro
- 2- Evaluación
- 3- Tratamiento
- 4- Estadística

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------


 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- QR-SGC
	RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA:2 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

- 5.2. Cuando ocurre un reclamo, éste es ingresado lo más pronto posible por la persona que lo haya recibido, sea la recepcionista, el jefe de compras o el Gerente en el formato RG-QR-SGC “Resolución de Quejas y Reclamos”, en el cual además de la descripción de la queja debe indicarse la corrección dada, en caso de que la queja genere una acción correctiva (durante la revisión gerencial, por ejemplo) se debe indicar el número consecutivo de dicha acción en el formato. El archivo de este registro es tarea del Jefe De Calidad
- 5.3. Las personas involucradas o conocedores del tema de la queja deben ser comunicadas de la situación por la recepcionista o quien registre la queja, con el fin de que evalúen los motivos del reclamo para lo cual se reunirán y analizarán todos los datos disponibles relacionados con el mismo y se definirá si el reclamo es procedente o no.
- 5.4. Si se determina que no es procedente se envía una respuesta por escrito al cliente con el fundamento pertinente al tiempo que se le informa por teléfono dependiendo de la urgencia del reclamo o queja.
- 5.5. Si se concluye que el reclamo es procedente, se levanta una No Conformidad a el/las áreas involucradas y se le da tratamiento como producto no conforme siguiendo el procedimiento para el levantamiento de “Acciones Correctivas” PR-AC-SGC correspondiente.
- 5.6. La empresa envía respuesta por escrito al cliente u organismo que haya presentado el reclamo dejando documentadas todas las acciones implementadas para su solución.
- 5.7. En cada revisión gerencial el jefe de calidad de Calidad reporta al Gerente el informe correspondiente que incluye las estadísticas de los reclamos efectuados, clasificados por causa.

6. RESPONSABILIDADES

Recepcionista.
 Jefe de cada proceso.
 Jefe de calidad.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- QR-SGC
	RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	PAGINA:3 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

7. REGISTROS

Registro de “Resolución De Quejas Y Reclamos”, RG-QR-SGC

8. DISTRIBUCIÓN

Jefe De Calidad ORIGINAL
Recepcionista Copia N° 1

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato Del RG-QR-SGC

CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- ES-PC
	EVALUACION Y CALIFICACION DE PROVEEDORES	PAGINA:1 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Seleccionar, evaluar y calificar el desempeño de los proveedores de productos y servicios adquiridos por la Empresa, según los criterios establecidos por las condiciones de compra de los contratos u órdenes de compra realizados con los mismos, con el fin de tomar cualquier medida pertinente para mejorar continuamente su desempeño.

2. ALCANCE

Se aplica a los proveedores cuyos productos o servicios se consideran críticos para la empresa ya que inciden en la calidad de los productos y de los procesos.

3. REFERENCIAS

Norma NTC ISO 9001:2000
 Procedimiento de compras PR-CM-PC

4. DEFINICIONES

- Proveedores aceptables: proveedores cuya calificación hace que la organización los determine como primera opción de compra.
- Lista de compras críticas: Enumeración de los materiales, insumos y servicios que son adquiridos por la organización y que afectan la calidad del producto suministrado al cliente.

5. DESARROLLO

- 5.1. Cada vez que la empresa le realice una compra a un proveedor que se encuentra en la “Lista De Compras Críticas Y Proveedores” RG-CP-PC el jefe de compras registra y evalúa los datos relacionados con el servicio y producto recibido en el formato RG-ES-PC “Evaluación y selección de Proveedores”

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- ES-PC
	EVALUACION Y CALIFICACION DE PROVEEDORES	PAGINA:2 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

5.2. Dicha evaluación se realiza de acuerdo a los criterios que la empresa ha establecido, cada uno de los cuales tiene un peso o grado de importancia en la evaluación del proveedor que se expresa en porcentaje así:

- Criterio de calidad: 30%
- Criterio de cumplimiento: 30%
- Criterio de precio: 20%
- Criterio de servicio: 15%
- Otros: 5%

5.3. Los anteriores criterios se explican a continuación:

Criterio de calidad que se refiere tanto a las Especificaciones técnicas que son los requisitos inherentes al producto y a los requisitos que la empresa haya establecido con el proveedor, como a la certificación que el proveedor posea bajo alguna norma.

De acuerdo a éste criterio se le asigna al proveedor la puntuación a que sea merecedor por su nivel de calidad en la compra que la empresa le hizo:

100: Quiere decir cumple con las especificaciones técnicas y esta certificado bajo una norma.

80: Quiere decir cumple con las condiciones técnicas y esta en proceso de certificación.

50: Quiere decir que cumple con las condiciones técnicas y no esta en proceso de certificación.

0: Quiere decir que no cumple con las condiciones técnicas.

El puntaje seleccionado deberá multiplicarse por el peso en porcentaje que tiene este criterio dentro de la evaluación, para obtener la calificación respectiva.

5.4. Criterio de cumplimiento: esta relacionado con el tiempo de entrega y la cantidad que la empresa ha solicitado.

De acuerdo a éste criterio se le asigna al proveedor la puntuación a que sea merecedor por su nivel de cumplimiento en la compra que la empresa le hizo:

100: Quiere decir cumple con el tiempo de entrega y las cantidades especificadas por GRANUPLAS S.A.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- ES-PC
	EVALUACION Y CALIFICACION DE PROVEEDORES	PAGINA:3 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

70: Quiere decir cumple con el tiempo de entrega pero no cumple con las cantidades requeridas por GRANUPLAS S.A.

50: Quiere decir cumple con la cantidad pero no cumple el tiempo de entrega especificado

0: Quiere decir que no cumple ni con la cantidad ni con el tiempo de entrega requeridos

El puntaje seleccionado deberá multiplicarse por el peso en porcentaje que tiene este criterio dentro de la evaluación, para obtener la calificación respectiva.

5.5. Criterio de precio:

De acuerdo a éste criterio se le asigna al proveedor la puntuación a que sea merecedor por su nivel de precio en la compra que la empresa le hizo:

100: Quiere decir ese proveedor tiene el precio mas bajo según las cotizaciones o compras del mismo producto o servicio que se hayan hecho

80: Quiere decir que tiene un precio dentro del promedio.

60: Quiere decir que tiene el precio mas alto según cotizaciones y experiencia de compras o servicios que se este evaluando.

El puntaje seleccionado deberá multiplicarse por el peso en porcentaje que tiene este criterio dentro de la evaluación, para obtener la calificación respectiva

5.6. Criterio de servicio: se refiere a las facilidades de comunicación y atención recibida durante la relación comercial, es decir que cuenta con:

- Fax
- Correo electrónico
- Atención de garantía
- Servicio antes de la compra
- Servicios durante la compra
- Servicios después de la compra
- transporte

De acuerdo a éste criterio se le asigna al proveedor la puntuación a que sea merecedor por su nivel de servicio en la compra que la empresa le hizo:

100: Quiere decir que cuenta con todos los servicios anteriores.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- ES-PC
	EVALUACION Y CALIFICACION DE PROVEEDORES	PAGINA:4 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

- 90: Quiere decir que cuenta con 5 de los servicios anteriores.
- 80: Quiere decir que cuenta con 4 de los servicios anteriores.
- 50: Quiere decir que cuenta con 3 de los servicios anteriores.
- 30: Quiere decir que cuenta con 2 de los servicios anteriores.
- 10: Quiere decir que cuenta con 1 de los servicios anteriores.
- 0: Quiere decir que no cuenta con ninguno de los servicios anteriores.

El puntaje seleccionado deberá multiplicarse por el peso en porcentaje que tiene este criterio dentro de la evaluación, para obtener la calificación respectiva

- 5.7. Otros criterios: esta relacionado con el registro de cámara y comercio y el número e importancias de las referencias comerciales que pueda tener el proveedor, y otros aspectos.
De acuerdo a éste criterio se le asigna al proveedor la puntuación a que sea merecedor:

- 100: Quiere decir que tiene referencias comerciales y que la empresa tiene conocimiento positivo de dicho proveedor.
- 80: Quiere decir que tiene referencias comerciales y que la empresa tiene conocimiento negativo de dicho proveedor.
- 60: Quiere decir que no tiene referencias comerciales y que la empresa tiene conocimiento positivo de dicho proveedor.
- 0: Quiere decir que no tiene referencias comerciales y que la empresa tiene conocimiento negativo de dicho proveedor.

El puntaje seleccionado deberá multiplicarse por el peso en porcentaje que tiene este criterio dentro de la evaluación, para obtener la calificación respectiva

- 5.8. Las calificaciones obtenidas de cada criterio se suman para obtener el valor total de calificación.
- 5.9. Anualmente se consolida a través de un promedio las calificaciones totales del proveedor obtenidas al evaluar cada orden de compra. Y de acuerdo a ese promedio se clasifica al proveedor en alguno de los siguientes tipos:
- Aceptado (A): si obtuvo una calificación mayor o igual a 70, quiere decir que se tiene como primera opción al momento de realizar una compra.

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- ES-PC
	EVALUACION Y CALIFICACION DE PROVEEDORES	PAGINA:5 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

- Potencial (P): si obtuvo mayor o igual a 50 pero menor que 70, se tiene como segunda opción al momento de realizar una compra.
 - Rechazado (R): si obtuvo una calificación menor que 50, este proveedor se le ha retroalimentado con respecto acciones de correctivas y de mejoras, las cuales no presto atención en el transcurso del año, de manera que se le clasifica dentro de este tipo y se determina a no comprarle.
- 5.10. La consolidación de los “Registros De Evaluación De Proveedores” que se acumulan de cada compra, se hace anualmente para re-evaluar cada proveedor y los resultados de esta evaluación anual se consignan en el Registro De Lista De Compras Críticas Y Proveedores. Los dos tipos de registros son archivados por el jefe de compras.
- 5.11. En caso que se le realice una compra a un proveedor por primera vez, éste se coloca en el registro RG-CP-PC, “Lista Compras Criticas Y Proveedores” en la casilla de tipo de proveedor, en el estado de espera a ser evaluado (E).
Y una vez se haya evaluado se procede a clasificarlo en tipo de proveedor: (A), (P) o (R)
- 5.12. Los jefes de cada proceso deben informar de cualquier no conformidad al Jefe de compras quien es el responsable de comunicar al proveedor la no conformidad detectada, solicitar la acción correctiva y modificar la calificación del proveedor cuando corresponda.
- 5.13. En caso de que el proveedor no realice la acción correctiva solicitada o cuando recepciones sucesivas de productos o servicios presentan las mismas deficiencias el jefe de compras procede a descalificarlo o rechazarlo.
- 5.14. El Jefe de compras es responsable de descalificar al proveedor basándose en los registros de no conformidades de los jefes de procesos.
- 5.15. El cambio de calificación del proveedor se registra en RG-LPC-PC “Listado De Proveedores Calificados” que contiene la siguiente información:
- a) Producto o servicio
 - b) Dirección
 - c) Teléfono / Fax / Email
 - d) Responsable o Persona de contacto

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- ES-PC
	EVALUACION Y CALIFICACION DE PROVEEDORES	PAGINA:6 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:

- f) Calificación actual (anual)
- g) Fecha evaluación

5.16. Los proveedores que no presentan no conformidades en la entrega permanecen en el listado como aprobados. Aquellos que presentan no conformidades en la entrega se evalúan y califican en las entregas posteriores, hasta tener evidencia que dichas entregas cumplen lo establecido.

6. RESPONSABLES

Jefe de compras
 Jefe de cada proceso

7. REGISTROS

Registro “Lista De Compras Criticas Y Proveedores” RG-CP-PC
 Registro “Evaluación y selección De Proveedores” RG-ES-PC

8. DISTRIBUCIÓN

Jefe de Calidad ORIGINAL
 Jefe de compras copia 1

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato Del RG-CP-PC
 Anexo 2. Formato del RG-ES-PC


ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------


 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	PROCEDIMIENTO	PR- ES-PC
	EVALUACION Y CALIFICACION DE PROVEEDORES	PAGINA:7 DE 7 VERSIÓN: 1 FECHA:


CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

RG-ES-PC		PAGINA: 1 DE 1 VERSION: 1 FECHA:		CALIFICACIÓN POR CUMPLIMIENTO (20%)							
REGISTRO	EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Precio	100	Precio mas bajo							
			80	Precio intermedio							
			60	Precio mas alto							
		Cumplimiento	CALIFICACIÓN POR CUMPLIMIENTO (30%)								
			0	No cumple ni con la cantidad ni con el tiempo de entrega requerido							
			50	Cumple con la cantidad, pero no con el tiempo de entrega requerido							
			70	Cumple con el tiempo de entrega pero no, con la cantidad requerida							
		100	Cumple con el tiempo de entrega y cantidad requerida								
		calidad	CALIFICACIÓN POR CALIDAD (30%)								
			0	No cumple con las condiciones técnicas							
			50	Cumple con las condiciones técnicas y no está en proceso de certificación							
			80	Cumple con las condiciones técnicas y está en proceso de certificación							
		100	Cumplimiento con las condiciones técnicas y está certificado bajo alguna norma								
		Producto o servicio									
		 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	Proveedor								
Fecha de evaluación											

REGISTRO	RG-ES-PC					
	EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES TIPO DE PROVEEDOR CALIFICACIÓN TOTAL CALIFICACIÓN POR OTROS (5%) Otros 0 No tiene referencias comerciales y que la empresa tiene conocimiento negativo 60 No tiene referencias comerciales y que la empresa tiene conocimiento positivo 80 Tiene referencias comerciales y que la empresa tiene conocimiento negativo 100 Tiene referencias comerciales y que la empresa tiene conocimiento positivo CALIFICACIÓN POR SERVICIO (15%) Servicio 0 Si no cuenta con ninguno de los servicios 10 Si cuenta con 1 de los servicios anteriores 30 Si cuenta con 2 de los servicios 50 Si cuenta con 3 de los servicios 80 Si cuenta con 4 de los servicios anteriores 90 Si cuenta con 5 de los servicios 100 Si cuenta con todos los servicios Producto o servicio	PAGINA: 1 DE 1 VERSION: 1 FECHA:				
 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0		Proveedor				
		Fecha de evaluación				

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO			RG-CP-PC			
	LISTA DE COMPRAS Y PROVEEDORES			PAGINA: 1 DE 1 VERSIÓN: 1 FECHA:			
LISTA DE COMPRAS	PROVEEDORES	TIPO DE PROVEEDOR					
		A	P	R	E		

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	REGISTRO				RG-CP-PC	
	LISTADO DE PROVEEDORES CALIFICADOS				PAGINA: 1 DE 1 VERSIÓN: 1 FECHA:	
Proveedor	Producto/ Servicio	Dirección	Teléfono	Responsable/ contacto	Fecha de evaluación	Calificación actual

ANEXO D: INSTRUCTIVO DE ENUMERACIÓN DE DOCUMENTOS

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	INSTRUCTIVO	IT- ND-SGC
	NOMENCLATURA DE DOCUMENTOS	PAGINA:16 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

1. OBJETIVO

Identificación de los documentos mediante un código estandarizado que permita facilitar el manejo, la ubicación y el control de éstos.

2. ALCANCE

Aplica para todos los documentos que se originan a través del sistema de gestión calidad

3. REFERENCIAS

Procedimiento de Control de Documentos
 Procedimiento de Control de Registros

4. DEFINICIONES

Nomenclatura: forma de codificación para los diferentes documentos internos que se generan a través del Sistema de Gestión de Calidad.

5. DESARROLLO

Los documentos del sistema de gestión que se elaboren deben tener el encabezado que se ha estipulado en el PR-CD-SGC y para su identificación cada documento debe llevar un código único que se halla constituido por cuatro elementos los cuales se ubican en el orden que se explica a continuación:


5.1. Tipo de documento:

Los diferentes tipos de documentos que genera el sistema pueden ser:

- Procedimientos: PR
- Instructivos de trabajos: IT
- Manuales: ML
- Registro: RG
- Caracterización: CR

5.2. Título del documento específico:

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	INSTRUCTIVO	IT- ND-SGC
	NOMENCLATURA DE DOCUMENTOS	PAGINA:17 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

Para definir este segundo componente del código, se utiliza las iniciales en mayúscula correspondientes al título del documento.

5.3. Proceso:

Este tercer componente del código debe definir el proceso al cual pertenece este documento, para lo cual se usan las iniciales de dicho proceso en mayúscula.

SGC: Sistema De Gestión De Calidad
 REC: Recuperación Del Plástico
 CO: Proceso De Compras
 MT: Proceso De Mantenimiento
 PD : Proceso De Dirección
 RH: PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

Ejemplo: PR - CD - SGC

La nomenclatura anterior corresponde al tipo de documento denominado “Procedimiento”, cuyo título específico es “Control de Documentos” el cual pertenece al proceso del “Sistema De Gestión De la Calidad”.

Lo cual se observa claramente en el “listado maestro de documentos”

6. RESPONSABILIDADES

Jefe de calidad

7. REGISTROS

N.A.


8. DISTRIBUCIÓN

N.A.

9. ANEXOS

Anexo 1: Listado Maestro de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------


 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	INSTRUCTIVO	IT- ND-SGC
	NOMENCLATURA DE DOCUMENTOS	PAGINA:18 DE 3 VERSIÓN: 1 FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO

Fecha de modificación	Parte o Pág. modificada	Modificaciones (motivo del cambio)	Versión

ELABORADO POR: FIRMA: FECHA:	REVISADO POR: FIRMA: FECHA:	APROBADO POR: FIRMA: FECHA:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

ANEXO E: REGISTROS DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0		REGISTRO		RG-IP-RH
		INDUCCIÓN DEL PERSONAL		PAGINA: 1 DE 1 VERSION: 1 FECHA:
Ítem	PROGRAMA	OK	RESPONSABLE	
1	PRESENTACION DE LA EMPRESA GRANUPLAS S.A. (Misión, Visión,, Organigrama, Experiencia, Políticas, SGC, Horarios, Instalaciones, Reglamento Interno de trabajo, Normas, Prohibiciones, Pagos de Salarios)			
2	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES (Técnicas y Administrativas)			
3	HERRAMIENTAS DE TRABAJO (Puesto de Trabajo; Uso de Vehículos, Equipos de Cómputo, Teléfonos, Equipos de Medición; Dotación; Requisiciones, Manuales)			
4	SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL (Programa de Salud Ocupacional, Comité Paritario, Panorama de Riesgos Ocupacionales, Capacitaciones, Obligaciones, Responsabilidades, Elementos de Protección Personal, Inspecciones)			
5	GESTION AMBIENTAL Y SOCIAL (Programa de Gestión Ambiental, Capacitaciones, Obligaciones, Responsabilidades, Inspecciones)			
6	REGISTROS (Reportes diarios, Técnicos, Permisos y Certificados de Trabajo, Informes Semanales y Mensuales, política de prestamos Legalizaciones)			
7	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN			
8	CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACION (Formatos, Procedimientos y Especificaciones del cliente)			
POR GRANUPLAS S.A.		TRABAJADOR:		



GRANUPLAS S.A.
NIT: 806.012349-0


EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

RG -ED-RH

FECHA:
PAGINA: 1 DE 1
VERSIÓN: 1

ASPECTOS EN EVALUACIÓN		PUNTAJE				
		Deficiente 1	Regular 2	Aceptable 3	Bueno 4	Excelente 5
() * + , - . 0					
(12 / , - + * . , - 3 3 4					
(' 3 -					
(\$ 2 . 4 - * +					
(5	%- 6 3- 4 3 37 3 3 2 8 - 4 -*					
(9	:* 4 3- ; 3- 3 37 3 2					
(<	3 3 3 - 3 = 2 *+ = \$ 2 . 37					
(>	' 37 4? - . 37 ' 337 '					
(@	3 - 3 4 A 2 + ; - *					
3 * 8 3) 3 37		<ul style="list-style-type: none"> • B > - = • B - = # 				
3 * 8 3) 3 37		<ul style="list-style-type: none"> •) > - = •) - = : 3 3 - - +) 3 				
-						
-						

ANEXO F: DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS DE GRANUPLAS S.A.

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	GERENTE	
	SECCIÓN: ADMINISTRACIÓN	PAGINA:1 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: NO TIENE SUPERIOR INMEDIATO	

OBJETIVO DEL CARGO:

Planear, coordinar y controlar las actividades y procedimientos administrativos y financieros que se realizan en la empresa con el fin de lograr los objetivos organizacionales y garantizar el desarrollo y crecimiento de la empresa.


CARGOS SUBORDINADOS:

Contador, jefe de distribución y tráfico de materiales, jefe de compras, jefe de ventas, jefe de producción, jefe de talento humano, jefe de calidad.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Funciones:

- Representar legalmente a la empresa, en cualquier tipo de situación legal que se le presente a la organización, para hacer cumplir los lineamientos y políticas de la empresa.
- Ejercer liderazgo con los demás jefes de sección, manteniendo relaciones cordiales en cada actividad a realizar para conseguir los objetivos de la empresa.
- Verificar la contabilidad de la empresa, llevando un control sobre los estados financieros para garantizar que todas las operaciones financieras se realicen de acuerdo con las políticas de la empresa.
- Liderar la implementación de nueva tecnología, apoyando los procesos de adquisición de nuevos equipos que permitan ser más eficientes en su proceso productivo.
- Crear y participar en el desarrollo de proyectos de mejoramiento continuo de procedimientos, procesos y sistemas de trabajo, para lograr un eficiente desempeño en las diferentes secciones de la empresa.
- Mantener comunicaciones cordiales con los trabajadores, haciéndolos partícipes de la organización, con el fin de lograr la motivación del personal y contribuir al desarrollo y crecimiento de la empresa.
- Fomentar en la empresa la filosofía de la calidad, a través de su participación y promoción en la capacitación a las personas directamente involucrados a través de cursos, talleres y/o seminarios, evaluaciones de desempeño para lograr un excelente resultado en la realización de las actividades propias de cada sección.
- Identificar actos inseguros, participando activamente en las actividades del programa de seguridad industrial para emprender acciones correctivas y preventivas.

 GRANUPLAS S.A. NIT: 806.012349-0	GERENTE	
	SECCIÓN: ADMINISTRACIÓN	PAGINA:2 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: NO TIENE SUPERIOR INMEDIATO	

REQUISITOS DE COMUNICACIÓN:

RELACIONES INTERNAS:

El gerente se relaciona con los siguientes cargos:

- Jefe de distribución y tráfico de materiales: Quien le entrega informes del estado del inventario
- Jefe de producción: Quien le entrega información acerca de la producción y el estado de las maquinaria
- Jefe de compras: Quien le suministra informes acerca de su desempeño
- Jefe de ventas: El gerente suministra información acerca de los precios y clientes para diseñar el plan de ventas
- Jefe de talento humano: El gerente coordina actividades y procedimientos que faciliten el desarrollo del recurso humano.
- Contador: Quien le entrega informes contables para ser analizado


RELACIONES EXTERNAS:

- Entidades gubernamentales: para solicitar información necesaria que le permita cumplir con las normas legales establecidas.
- Bancos: para tramitar negociaciones de financiación que le permitan poner en marcha los proyectos de desarrollo empresarial.
- Gerente de otras empresas: para mantener relaciones públicas propias del cargo y mantener relaciones cordiales para la comercialización de productos.
- Clientes: para suministrarle información acerca de los productos y precios, promocionar la empresa y realizar negociaciones y solicita su percepción y satisfacción con respecto al producto y servicios prestado por la empresa.

ANÁLISIS DEL CARGO

REQUISITOS DEL CARGO:

- Educación: El cargo requiere estudios de administración de empresas o ingeniería industrial, con conocimientos: contables y financieros, ingles, ISO 9000.
- Formación o competencias técnicas: Capacitación en alta gerencia, en manejo de personales sistemas de gestión de calidad, en seguridad industrial, en ingles y en office.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	GERENTE	
	SECCIÓN: ADMINISTRACIÓN	PAGINA:3 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: NO TIENE SUPERIOR INMEDIATO	

- **Experiencia:** El cargo exige una experiencia mínima de 4 años en cargos similares.
- **Habilidades o competencias corporativas:**

Liderazgo
 Innovación
 Planeación, dirección y coordinación de las funciones
 Pensamiento crítico y analítico
 Organización
 Trabajo en equipo
 Compromiso con la organización
 Comportamiento positivo ante el fracaso
 Escucha y respuesta


- **Entrenamiento:** El cargo necesita de un entrenamiento de 2 meses para conocer las políticas, procedimientos, controles administrativos y las funciones de la empresa.

RESPONSABILIDAD:

- Distribución del Presupuestos asignados a las operaciones de la compañía
- El manejo de los resultados financieros
- Información confidencial
- Protección de la imagen de la empresa
- Información de procesos
- Manejo de información
- Instruir y comprobar el trabajo de las personas a su cargo
- Atención a clientes internos y externos

CONDICIONES DE TRABAJO

- **Ambiente:** propios de oficina, salas de reuniones, planta de producción
- **Riesgos:** accidentes laborales dentro de la empresa, posibles caídas, golpes y pequeños cortes de menor gravedad.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE COMPRAS Y VENTAS	
	SECCIÓN: COMPRAS Y VENTAS	PAGINA: 1 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

OBJETIVO DEL CARGO:

Diseñar y ejecutar el plan de ventas y un plan de compras para dirigir la logística de comercialización y de compra de los productos, haciendo uso del ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar), a fin de cumplir el pronóstico de ventas de la empresa y con el presupuesto de compras para material, partes y repuestos.


CARGOS SUBORDINADOS:

No tiene cargos subordinados

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Funciones:

- Definir las estrategias de distribución de los productos en el mercado, analizando el comportamiento y las tendencias del mercado para posicionarse firmemente en este.
- Interactuar con las demás secciones de la empresa, informando las exigencias del mercado, para crear una red de apoyo entre cada cargo.
- Controlar las ventas que realiza para tener un informe detallado y veraz y así establecer un pronóstico de demanda basado en los datos reales para que se establezca un plan de producción acorde con estas.
- Elaborar un informe mensual de su desempeño que le permita a la gerencia evaluar su labor, midiendo las actividades realizadas con los objetivos trazados para aprobar y/o ajustar los planes logístico-estratégicos de ventas.
- Revisar que las facturas se elaboren correctamente verificando que el cliente, las cantidades, descripciones y precios correspondan al despacho para evitar inconsistencias contables.
- Comprar materias primas, materiales, partes y repuestos solicitados por las diferentes secciones, previamente autorizadas para realizar el suministro oportuno a producción.
- Solicitar cotizaciones a los proveedores para hacer la mejor selección teniendo en cuenta los criterios de la calidad de los productos, oferta, el tiempo de pago, el precio y tiempo de entrega que ofrecen.
- Interactuar con las demás secciones de la empresa, conociendo las necesidades de calidad de materiales de cada uno, para crear una red de apoyo entre cada cargo.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE COMPRAS Y VENTAS	
	SECCIÓN: COMPRAS Y VENTAS	PAGINA: 2 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

- Desarrollar un informe acerca de su desempeño logístico-estratégico, registrando las labores que gestiona diseñando indicadores que permitan medir su gestión.
- Realizar todos los tramites necesarios para la devolución de aquellos materiales y/o productos que no cumplan los requisitos exigidos para su caso, siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa a fin de garantizar la calidad de los productos que se reciben por cada orden de compra generada.
- Velar que las órdenes de compra se realicen bajo las normas y procedimientos contables adecuados, en cuanto a precio, cantidades y especificaciones de material, a fin de cumplir con los requisitos y lineamientos legales de la empresa.


**REQUISITOS DE COMUNICACIÓN:
RELACIONES INTERNAS:**

El jefe de compras y ventas se relaciona con los siguientes cargos:

- Gerente: quien le suministra información acerca de los precios de los productos para que pueda diseñar un plan estratégico de ventas y distribución.
- Jefe de distribución y tráfico de materiales: El jefe de ventas le proporciona información acerca de las necesidades y/o requerimientos de los clientes.
- Jefe de distribución y tráfico de materiales: El jefe de compras recibe un informe de las condiciones de recepción de los ítems solicitados en cada orden de compra.

RELACIONES EXTERNAS:

- Clientes: El jefe de ventas debe estar en constante comunicación con los clientes para conocer sus requerimientos
- Jefes y/o gerentes de ventas: El jefe de ventas debe estar preparado para hacer una alianza estratégica en conjunto.
- Proveedores: El jefe de compras cotiza, ordena, devuelve y reclama en caso de ser necesario por los productos comprados.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE COMPRAS Y VENTAS	
	SECCIÓN: COMPRAS Y VENTAS	PAGINA: 3 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

ANÁLISIS DEL CARGO

REQUISITOS DEL CARGO:


- Educación: El cargo requiere de un ingeniero industrial, administrador de negocios, mercadeo y publicidad.
- Formación o competencias técnicas: Capacitación en estudios de mercados y compra de materiales, en logística empresarial, en atención al cliente, en Office, en actualización del software SIIGO, en ingles, en compras y manejo de materiales.
- Experiencia: El cargo requiere experiencia de un año en labores similares.
- Habilidades o competencias corporativas:
 - Compromiso con la organización
 - Planeación, dirección y coordinación de funciones
 - Iniciativa
 - Innovación
 - Organización
 - Escucha y respuesta
 - Trabajo en equipo
 - Comportamiento positivo ante el fracaso
 - Liderazgo
 - Escucha y respuesta
 - Negociación efectiva
- Entrenamiento: El cargo requiere de entrenamiento de un mes.

RESPONSABILIDAD:

- Manejo de información confidencial
- Suministro de Información a los procesos
- Protección y manejo adecuado de la imagen de la empresa ante todas las partes interesadas.
- Determinación del pronostico de ventas
- Distribución eficiente de los productos
- Atención apropiada al cliente
- Ejecución adecuada del presupuesto
- Calidad de los materiales, partes y repuestos recibidos.

CONDICIONES DE TRABAJO:

- Ambiente: el que corresponde a una oficina.
- Riesgos: accidentes laborales menores dentro de la empresa, posibles golpes y caídas.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
	SECCIÓN: GESTION HUMANA	PAGINA: 1 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

OBJETIVO DEL CARGO:

Revisar y actualizar la nomina del personal, comunicarse con todas las secciones de la empresa, realizar la inducción al nuevo personal, liquidar horas extras del personal que se encuentra en la empresa, verificando y supervisando cada una de estas actividades para lograr un mejor funcionamiento de la organización.


CARGOS SUBORDINADOS:

No tiene cargos subordinados

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Funciones:

- Coordinar la selección, inducción, capacitación y desarrollo del personal de la empresa, planeando actividades para lograr mejoramiento continuo de sus competencias.
- Gestionar programar de salud ocupacional y reglamento de higiene, a fin de que los empleados se capaciten sobre los cuidados que deben tener y los riesgos a los que están expuestos al ejecutar sus labores.
- Registrar y verificar la nomina y aportes a la seguridad social, tomando como base los reportes de horas trabajadas normales y extras de cada empleado para garantizar que se efectúen de una manera adecuada.
- Velar por la permanencia de un buen clima laboral en la empresa buscando minimizar los inconvenientes que interfieran con el desarrollo normal de las labores, para mejorar la productividad.
- Administrar las políticas de personal para cumplir los objetivos y requisitos legales, informándose con los comunicados que el gobierno hace circular.
- Coordinar la entrega de dotación al personal, revisando periódicamente la fecha de la última entrega, para garantizar que los empleados cuenten con los implementos necesarios y en el estado adecuado para efectuar sus tareas.
- Realizar los contratos bajo el cumplimiento de las cláusulas legales y el mutuo acuerdo entre empleado y empleador, a fin de cumplir con los procedimientos internos de contratación de personal.
- Identificar y notificar las situaciones sub-estándares o de riesgo, participando activamente en el programa de seguridad industrial a fin de evitar perdidas a la empresa y preparar acciones correctivas y preventivas.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
	SECCIÓN: GESTION HUMANA	PAGINA: 2 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

REQUISITOS DE COMUNICACIÓN

RELACIONES INTERNAS:

- Gerente: El jefe de talento humano le informa sobre el desarrollo de las actividades y a la vez recibe información necesaria para llevar a cabo sus labores.
- Jefes de cada sección: El jefe de talento humano atiende solicitudes, inquietudes y brinda información acerca del personal.


RELACIONES EXTERNAS:

- Bolsas de empleo: El jefe de talento humano solicita personal cuando lo necesita, reporta todo lo relacionado con el personal.
- Entidades del sistema de la protección social: el jefe de talento humano recibe y provee información a las EPS, ARP y fondos de pensiones.

ANÁLISIS DEL CARGO

REQUISITOS DEL CARGO:

- Educación: El cargo requiere de un administrador de empresas, ingeniero industrial.
- Formación y competencias técnicas: Capacitación en seguridad industrial e higiene, en liquidación de nomina y prestaciones sociales, en Office, en ingles, en gerencia de recursos humanos.
- Experiencia: El cargo requiere de una experiencia de un año en labores similares.
- Habilidades o competencias corporativas:
 - Liderazgo
 - Trabajo en equipo
 - Iniciativa
 - Innovación
 - Organización
 - Excelentes relaciones publicas y humanas
- Entrenamiento: El jefe de talento humano requiere de un entrenamiento de un mes para conocer los procedimientos, el manejo de personal y el clima laboral de la empresa.


 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
	SECCIÓN: GESTION HUMANA	PAGINA: 3 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

RESPONSABILIDAD:

- Información confidencial del personal de la empresa
- Pago adecuado y oportuno de la nomina
- Protección de la imagen de la empresa
- El resultado de los programas de capacitación de personal
- Equipos y materiales que utiliza para el desarrollo de las actividades propias de su labor.
- Solicitar la dotación necesaria para el personal de acuerdo con las normas legales de seguridad y salud ocupacional y controlar su presupuesto.

CONDICIONES DE TRABAJO:

- Ambiente: el que corresponde a una oficina, salas de reuniones, planta de operaciones.
- Riesgos: accidentes laborales menores dentro de la empresa, posibles golpes y caídas.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	CONTADOR	
	SECCIÓN: CONTABILIDAD	PAGINA: 1 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

OBJETIVO DEL CARGO:

Tener control y conocimiento sobre todas las operaciones contables que se realicen en la empresa para darle apoyo necesario a la gerencia para la toma de decisiones.


CARGOS SUBORDINADOS:

No tiene cargos subordinados

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Funciones:

- Planear, organizar, dirigir, controlar y responder por el sistema contable de la compañía así como la información y los procesos del software contable SIIGO sean seguros y confiables a través de los parámetros iniciales y los permisos pertinentes para los usuarios del sistema.
- Realizar seguimientos diarios del disponible de la compañía a través de las conciliaciones diarias entre el saldo de bancos en libros vs informe de bancos Identificando así que cada una de las entradas y salidas de Efectivo se encuentran registradas en los libros de contabilidad.
- Registrar las operaciones diarias de la empresa representada en dinero a través del control de los activos, gastos y costos de la compañía en forma detallada y las fuentes que se utilizo para adquirirlos ya sea con obligaciones a corto o largo plazo y con capital.
- Elaborar los estados financieros con sus respectivas notas e informes administrativos y dar a conocer los resultados de la empresa en un determinado periodo y de esta forma conocer su situación financiera.
- Hacer un seguimiento a las cuentas por cobrar Identificando las consignaciones en bancos de los clientes para reflejar la Realidad de la cartera.
- Controlar que las entradas menos las salidas por ventas o transformaciones sea igual al inventario físico que posea la empresa a una determinada fecha y que estén valorizadas bajo su costo real.
- Calcular y Asignar los costos de fabricación por productos en base a la producción y la distribución de egresos por centro de costos.
- Calcular la cuota de depreciación de los activos fijos de la empresa para determinar según su vida útil cuando hay que reemplazarlo o darle de baja y reconocer el gasto mensual.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	CONTADOR	
	SECCIÓN: CONTABILIDAD	PAGINA: 2 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

- Realizar flujo de caja semanal y programar el pago de costos y gastos fijos.
- Hacer recomendaciones para cambios de procedimientos, sistemas de operación, presupuestos y otras funciones de control financiero.
- Elaborar las declaraciones tributarias de la compañía y demás obligaciones tributarias.
- Atención de requerimientos de las entidades de control del orden nacional y territorial.
- Hacer Seguimiento a las cuentas de impuesto sobre las ventas y las retenciones en la fuente a favor vs. la provisión del impuesto de renta.
- Revisar la exactitud y coherencia de los saldos de las cuentas.

REQUISITOS DE COMUNICACIÓN:


RELACIONES INTERNAS:

El contador se relaciona con los siguientes cargos:

- Gerente: El contador informa sobre el desarrollo de las actividades y recibe información necesaria para llevar a cabo sus labores.
- Jefes de cada sección: El contador atiende solicitudes, inquietudes y brinda información.
- El auxiliar contable: suministra información sobre las entradas de inventario de la materia prima y consumible de operación, de igual modo sobre las transformaciones de la salida de materia prima hacia producto terminado y las salidas de los consumibles.

RELACIONES EXTERNAS:

- Entidades gubernamentales de control del orden nacional y territorial: el contador recibe y suministra información acerca del estado financiero de la empresa.
- Entidades financieras: provee información y diferentes pagos.
- Educación: El cargo requiere un contador público.
- Formación o competencias técnicas: Capacitación en Excel, en liquidación de nomina y prestaciones sociales, en Office, en actualización del software SIIGO y en ingles
- Experiencia: El cargo requiere de una experiencia de un año en labores similares.
- Habilidades o competencias corporativas:

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	CONTADOR	
	SECCIÓN: CONTABILIDAD	PAGINA: 3 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

Liderazgo
 Trabajo en equipo
 Iniciativa
 Innovación
 Organización
 Manejo de información
 Comportamiento positivo ante el fracaso
 Consejería
 Honestidad


- Entrenamiento: El contador requiere de un entrenamiento de un mes para conocer los procedimientos, los movimientos contables y transacciones financieras de la empresa.

RESPONSABILIDAD:

- Información confidencial del personal de la empresa
- Protección de la imagen de la empresa
- Equipos y materiales de oficina que utiliza para el desarrollo de las actividades propias de su labor.
- Actualización de los movimientos y transacciones.

CONDICIONES DE TRABAJO:

- Ambiente: propio de una oficina, salas de reuniones.
- Riesgos: accidentes laborales menores dentro de la empresa, posibles golpes y caídas.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	AUXILIAR CONTABLE	
	SECCIÓN: CONTABILIDAD	PAGINA: 1 DE 2 VERSIÓN: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: CONTADOR	

OBJETIVO DEL CARGO:

Llevar el control de las operaciones contables que su área concierne, darle apoyo necesario a la gerencia para la toma de decisiones.

CARGOS SUBORDINADOS:

No tiene cargos subordinados

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Funciones:

- Realizar las transformaciones de materia prima en productos terminados
- Realizar las salidas de consumibles de operación, dotación y otras salidas.
- Elaborara las notas de entrada
- Elaborar el registro de novedades de nomina
- Liquidar la nomina quincenal de pago de sueldos
- Elaborar las remisiones de productos terminados para la venta
- Elaborar las facturas de las ventas que realiza la empresa a sus clientes

REQUISITOS DE COMUNICACIÓN:


RELACIONES INTERNAS:

El auxiliar contable se relaciona con los siguientes cargos:

- Contador: suministra notas debitos y créditos, revisa las liquidaciones y realiza los documentos de anulación y corrección.
- Jefes de talento humano: El auxiliar contable atiende solicitudes, inquietudes y brinda información.

RELACIONES EXTERNAS:

- Con el área de contabilidad de las demás empresas, si es necesario alguna información por parte del cliente o si la empresa la requiere.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	AUXILIAR CONTABLE	
	SECCIÓN: CONTABILIDAD	PAGINA: 2 DE 2 VERSIÓN: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: CONTADOR	

ANÁLISIS DEL CARGO

REQUISITOS DEL CARGO:


- Educación: El cargo requiere de un auxiliar contable o contador público.
- Formación o competencias técnicas: Capacitación en Excel, en liquidación de nomina y prestaciones sociales, en Office, en actualización del software SIIGO y en ingles
- Experiencia: El cargo requiere de una experiencia de 6 meses en labores similares.
- Habilidades o competencias corporativas:
 - Liderazgo
 - Trabajo en equipo
 - Iniciativa
 - Innovación
 - Organización
 - Manejo de información
 - Comportamiento positivo ante el fracaso
 - Consejería
 - Honestidad
- Entrenamiento: El auxiliar contable requiere de un entrenamiento de un mes para conocer los procedimientos, los movimientos contables y transacciones financieras de la empresa.

RESPONSABILIDAD:

- Información confidencial del personal de la empresa
- Protección de la imagen de la empresa
- Equipos y materiales de oficina que utiliza para el desarrollo de las actividades propias de su labor.
- Actualización de los movimientos y transacciones.

CONDICIONES DE TRABAJO:

- Ambiente: propio de una oficina, salas de reuniones.
- Riesgos: accidentes laborales menores dentro de la empresa, posibles golpes y caídas.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	
	SECCIÓN: DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	PAGINA: 1 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

OBJETIVO DEL CARGO:

Planear, organizar y supervisar las diferentes actividades que se realizan en la sección de producción cumpliendo con los estándares de calidad, contando con la información detallada del proceso.


CARGOS SUBORDINADOS:

Operadores de oficios varios y operarios.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Funciones:

- Planear los materiales que se requieren para elaborar una orden de producción determinada.
- Distribuir las funciones que le corresponde a cada operario con las indicaciones necesarias para lograr coordinación en las actividades.
- Identificar y comunicar las imperfecciones o condiciones sub-estándares de las maquinas, el producto, y el lugar de trabajo, para realizar el mantenimiento y/o corregir el proceso con el fin de garantizar la calidad del producto final y la seguridad en la zona de trabajo.
- Realizar el mantenimiento preventivo y Coordinar el correctivo de las maquinas y equipos con el fin de optimizar el funcionamiento de los mismos.
- Supervisar el suministro de materiales, partes, repuestos e insumos para mantener la eficiencia en la ejecución de actividades.
- Realizar análisis de modos de fallas que se presenten en el funcionamiento de la maquinaria a fin de planear las tareas de mantenimiento tanto predictivo como preventivo.
- Asesorar trabajos en piezas que tengan que ver directamente con las maquinas, para garantizar el buen funcionamiento de estos.
- Mantener en óptimas condiciones de higiene el área de trabajo, desarrollando diariamente actividades de limpieza y aseo para crear una zona de higiene, para su reflejo en la calidad del producto.
- Velar por su seguridad y la de sus compañeros, identificando y notificando situaciones de condiciones sub-estándares, de maquinarias y equipos así como corrigiendo actos inseguros, participando activamente en las actividades del programa de seguridad industrial para minimizar los riesgos de la organización y en lo posible evitar futuros accidentes.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	
	SECCIÓN: DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	PAGINA: 2 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

- Verificar que el personal bajo su mando disponga y utilice de forma correcta los implementos de seguridad correspondiente.
- Velar por la calidad de los productos elaborados, llevando un control del proceso para cumplir con las especificaciones de calidad y proponer mejoras.
- Llevar un control de producción diligenciando el formato establecido para evaluar la eficiencia del proceso.
- Coordinar la ejecución de los controles de calidad durante el proceso, para verificar que la conformidad de productos este de acuerdo con las especificaciones técnicas de calidad y comprobar la productividad del proceso.

REQUISITOS DE COMUNICACIÓN: RELACIONES INTERNAS:


El jefe de producción se relaciona con los siguientes cargos:

- Gerente: El jefe de producción le suministra información detallada sobre la producción, el consumo de materiales, los objetivos alcanzados y de las oportunidades de mejoras en los procesos y productos.
- Operarios: El jefe de producción coordina y supervisa las actividades que tienen que realizar en su estancia en la empresa.
- Jefe de distribución y tráfico de materiales: reporta los materiales que entran a la empresa y el jefe de producción le informa la producción que entrega a la bodega de productos terminados.
- Jefe de talento humano: El jefe de producción le reporta las horas trabajadas normales y horas extras y novedades relacionadas con el personal.
- Jefe de calidad: el jefe de producción le informa las fallas e inconvenientes presentados en la producción, así como las mejoras que pueden hacerse a los procesos y productos.
- Operario de aseo, servicios varios y mensajero: el jefe de producción coordina sus labores para la zona de producción.

ANALISIS DEL CARGO

REQUISITOS DEL CARGO:

- Educación: El cargo requiere de un administrador de producción y operaciones o un ingeniero industrial.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	
	SECCIÓN: DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	PAGINA: 3 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	


- Formación o competencias técnicas: Estudios técnicos en producción, manejo de maquinas y herramientas de la industrias plasticas, control de calidad y norma ISO 9000, capacitación en producción y calidad, en control de perdidas, en manejo de personal, en manejo de maquinas y herramientas, en mantenimiento industrial, en confiabilidad, en seguridad industrial, en sistemas de gestión de calidad, en ingles y en Office
- Experiencia: El cargo requiere de 3 años de experiencia.
- Habilidades o competencias corporativas:
 - Iniciativa
 - Planeación, dirección y coordinación de las funciones
 - Trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales
 - Escucha y respuesta
 - Organización
 - Honestidad
 - Comportamiento positivo ante el fracaso
 - Liderazgo
- Entrenamiento: El cargo requiere como mínimo 2 meses para conocer el proceso de producción y las maquinas relacionadas con este.

RESPONSABILIDAD:

- Maquinaria, equipos, herramientas y materiales utilizados en la producción.
- Instruir, asesorar y revisar el trabajo de las personas a su cargo
- Información relativa al proceso productivo.
- Información confidencial.
- Costo de la no calidad

CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente: bodega y zona de producción con maquinarias y equipos.
- Riesgos: enfermedades profesionales como sordera y accidentes profesionales como caídas, deshidrataciones, quemaduras, fracturas y cortadas.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	
	SECCIÓN: DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	PAGINA: 1 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

OBJETIVO DEL CARGO:

Coordinar, organizar y supervisar las actividades de recepción, almacenamiento y despacho de materiales que ingresen al almacén contabilizando diariamente los movimientos que se generen a fin de mantener un inventario real de los mismos.


CARGOS SUBORDINADOS:

Operador de oficios varios.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Funciones:

- Recibir los materiales, darles ingreso y posteriormente almacenarlos con el fin de mantener un inventario disponible de los materiales que se necesitan para la producción.
- Compara las remisiones enviadas de los proveedores con la descripción de las órdenes de compra a fin de reconocer cualquier incumplimiento en especificaciones por parte de los proveedores.
- Almacenar materia prima y productos terminados destinando el sitio adecuado según sus características y de esta forma posibilitar un chequeo físico de materiales y mantener una organización en la bodega.
- Generar las entradas de almacén a través de una nota de entrada y de esta manera conocer qué ingreso al inventario.
- Informar oportunamente al jefe de compras acerca de los ítems que se recibieron con las especificaciones de la orden de compra, para que este realice el procedimiento estipulado por la empresa para este tipo de situaciones.
- Escoger la alternativa de transporte para el despacho de productos, trazando diagramas de recorrido, que optimicen los costos de distribución.
- Despachar producto terminado según orden de compra generando salidas del inventario (requisiciones) y de esta manera continuar con la rotación del inventario.
- Llevar un control del inventario actualizado a fin de tener en cuenta el punto de re-orden para mantener un nivel de inventario adecuado.
- Elaborar un informe mensual actualizado acerca del inventario, para mostrar a sus superiores la realidad del almacén.
- Supervisar el buen manejo de los materiales y del producto terminado a fin de preservarlos en buen estado.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	
	SECCIÓN: DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	PAGINA: 2 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

- Identificar y comunicar las condiciones sub-estándares de maquinarias y equipos así como actos inseguros, participando activamente en las actividades del programa de seguridad industrial para evitar futuros accidentes.
- Verificar que el personal que se encuentre bajo su mando realice bien su trabajo y que utilice los implementos de seguridad con el fin de evitar algún tipo de accidente.
- Velar por la limpieza y organización del área de trabajo, de modo que se alcancen los objetivos de higiene que la empresa plantea.

**REQUISITOS DE COMUNICACIÓN:
RELACIONES INTERNAS:**

El jefe de distribución se relaciona con los siguientes cargos:

- Jefe de producción: El jefe de distribución y tráfico de materiales recibe los reportes diarios de producción para alimentar los inventarios.
- Jefe de compras: El jefe de distribución y tráfico de materiales le informa acerca de la llegada y el estado de la mercancía recibida
- Jefe de ventas: informa la cantidad de pedidos y las condiciones y el jefe de distribución y tráfico le informa acerca de los despachos.
- El jefe de distribución y tráfico de materiales le informa acerca de los despachos que se van a efectuar de acuerdo a los requerimientos del cliente
- Gerente: El jefe de distribución y tráfico de materiales entrega informes actualizados de la recepción de materiales, de los despachos y los inventarios.


RELACIONES EXTERNAS:

- Entidades de transportes: suministra y solicita información para coordinar la logística del transporte.
- Clientes: informan sobre la satisfacción con respecto al producto y el servicio prestado.

ANÁLISIS DEL CARGO

REQUISITOS DEL CARGO:

- Educación: El cargo requiere de un ingeniero industrial o un técnico industrial.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	
	SECCIÓN: DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	PAGINA: 3 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	


- Formación o competencias técnicas: Capacitación en manejo de materiales y control de inventarios, en logística, en normas ISO 9000., en manejo de personal, en ingles, en office y en actualización del software SIIGO respectiva.
- Experiencia: El cargo requiere 1 año de experiencia en labores similares.
- Habilidades o competencias corporativas:
 - Liderazgo
 - Iniciativa
 - Innovación
 - Planeación, dirección y coordinación de actividades
 - Organización
 - Comunicación efectiva
 - Buenas relaciones interpersonales
- Entrenamiento: El cargo requiere de 2 meses de entrenamiento en manejo de materiales y control de inventarios.

RESPONSABILIDAD:

- Información confidencial
- Protección de la imagen de la empresa
- Herramientas que utiliza para el desarrollo de las actividades propias de su labor
- Personal a su cargo
- Almacenamiento adecuado del material

CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente: de campo, bodegas, zona de producción y oficina
- Riesgos: enfermedades profesionales como sordera y accidentes laborales como caídas, golpes de poca gravedad.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	
	SECCIÓN: DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	PAGINA: 4 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

OBJETIVO DEL CARGO:

Realizar un seguimiento y control de todos los procesos en la empresa con el fin de encontrar oportunidades de mejoras y velar por la implementación y controles de las soluciones propuestas para el adecuado mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de calidad.


CARGOS SUBORDINADOS:

No tiene cargos subordinados

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Funciones:

- Promover y participar en el desarrollo y mejoramiento continuo de procesos y formas de trabajo, actualizándose de los cambios que surgen en el sector, para lograr un buen desempeño en cada una de las secciones de la empresa.
- Ejercer liderazgo con los demás jefes de sección, manteniendo relaciones cordiales para conseguir a través de la realización de las actividades los objetivos de la empresa.
- Identificar y notificar las situaciones subestándares, participando activamente en el programa de seguridad industrial y con propuestas de soluciones que permitan el mejoramiento continuo del sistema.
- Velar por la realización y la efectividad de los controles y las diferentes acciones de mejoras establecidas para el cabal cumplimiento de los lineamientos, políticas y objetivos de la empresa.
- Gestionar el adecuado uso y actualización de la documentación del sistema de Gestión de calidad.
- Recopilación de la documentación necesaria para la realización de los informes del estado del sistema con miras a una revisión gerencial.
- Determinar los Controles pertinentes y necesarios para llevar a cabo efectivamente el proceso de producción, en lo que respecta las maquinas, mano de obra, métodos, medio ambiente, materiales y mediciones.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	
	SECCIÓN: DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	PAGINA: 5 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

REQUISITOS DE COMUNICACIÓN:

RELACIONES INTERNAS:

El jefe de calidad se relaciona con los siguientes cargos:

- Jefe de producción: quien le entrega información acerca de la cantidad de productos no conformes, paradas de las maquinas y fallas e información sobre la cantidad de accidentes o incidentes laborales.
- Jefe de distribución y tráfico de Materiales: quien le suministra información sobre despachos y devoluciones de productos, de entregas y oportunidades de mejora.
- Gerente: el jefe de calidad suministra informes mensuales acerca del funcionamiento y estado del sistema de gestión de calidad.
- Jefe de talento humano: el jefe de calidad suministra información sobre las necesidades de mejoras de competencias del personal.


RELACIONES EXTERNAS:

- Clientes: quienes le suministran información sobre su satisfacción y percepción del servicio.
- Partes interesadas: quienes informan acerca de de sus requerimientos y necesidades.

ANÁLISIS DEL CARGO

REQUISITOS DEL CARGO:

- Educación: El cargo requiere de un administrador o un ingeniero industrial.
- Formación o competencias técnicas: conocimientos de sistemas, de mercadeo, en normas ISO 9000, ISO 14000 Y OHSAS 18000, capacitación en manejo de personal, en gestión de calidad, en seguridad industrial, en office y en ingles
- Experiencia: El cargo requiere de una experiencia de 18 mese en labores propias del cargo.
- Habilidades o competencia corporativas:
 - Liderazgo
 - Iniciativa
 - Innovación
 - Planeación, dirección e integración de las funciones
 - Organización

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	JEFE DE DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	
	SECCIÓN: DISTRIBUCIÓN Y MATERIALES	PAGINA: 6 DE 3 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	


- Entrenamiento: El cargo requiere de un entrenamiento de 1 mes para conocer los procedimientos, controles administrativos y funciones de la empresa.

RESPONSABILIDAD:

- Información confidencial
- Protección de la imagen de la empresa
- Atención adecuada a clientes internos y externos
- Herramientas que utiliza para el desarrollo de las actividades propias de su labor.
- El manejo adecuado del sistema de gestión de calidad.

CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente: propio de oficina, salas de reuniones, zonas de producción.
- Riesgos: enfermedades profesionales como sordera y accidentes laborales como caídas, golpes de poca gravedad.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	RECEPCIONISTA	
	SECCIÓN: ADMINISTRACION	PAGINA: 2 DE 2 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

OBJETIVO DEL CARGO:

Brindar una atención cordial a los clientes que contacten a la empresa para suministrarle la información requerida y transmitir sus inquietudes, con el fin de exteriorizar una buena imagen de la empresa.

CARGOS SUBORDINADOS:

No tiene cargos subordinados

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Funciones:


- Recibir al personal externo a la empresa y actuar como filtro para la referencia del visitante hacia la persona más calificada para atenderlo.
- Atender las comunicaciones a través de llamadas telefónicas, fax y los correos electrónicos de su pertinencia de una manera educada, formal y con un lenguaje adecuado.
- Transmitir, reportar o trasladar las llamadas al área que lo requiera y todas las necesidades que le han expresado los clientes.
- Realizar llamadas y enviar fax, con el fin de suministrar la información que requiera el cliente.
- Llevar y controlar el archivo de documentos de la empresa.
- Elaborar las salidas por consumo de papelería y realizar pedidos.
- Llevar y controlar los fondos y soportes de la caja menor de administración.
- Presentar reembolso de caja menor.

REQUISITOS DE COMUNICACIÓN:

RELACIONES INTERNAS:

La recepcionista se relaciona con los siguientes cargos:

- Gerente y personal administrativo: La recepcionista suministra información sobre llamadas entrantes y llegadas de los clientes.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	RECEPCIONISTA	
	SECCIÓN: ADMINISTRACION	PAGINA: 3 DE 2 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

RELACIONES EXTERNAS:

- Clientes: la recepcionista brinda la atención al cliente durante su estancia en la empresa o durante la llamada.

ANÁLISIS DEL CARGO

REQUISITOS DEL CARGO:


- Educación: El cargo requiere de un bachiller o de un técnico.
- Formación: cursos técnicos en secretariado, Capacitación en atención al cliente, relaciones humanas, en informática, manejo de office de Windows y atención a través de PBX.
- Experiencia: El cargo requiere cuatro meses de experiencia.
- Habilidades o competencias corporativas:
 - Trabajo en equipo
 - Escucha y respuesta
 - Organización
 - Protección a la imagen de la empresa
 - Iniciativa
 - Comunicación efectiva con buena expresión oral y escrita.
 - Buenas relaciones interpersonales
 - Manejo de situaciones conflictivas
- Entrenamiento: La recepcionista requiere un periodo de 20 días de entrenamiento

RESPONSABILIDAD:

- Atención a clientes internos y externos.
- Herramientas propias de su trabajo.

CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente: oficinas.
- Riesgos: accidentes laborales menores dentro de la empresa, posibles golpes y caídas.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	OPERARIOS DE SERVICIOS VARIOS: ASEO Y MENSAJERO	
	SECCIÓN: ADMINISTRACION	PAGINA: 2 DE 2 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

OBJETIVO DEL CARGO:

Mantener limpia y ordenada el área administrativa y operativa de la empresa para la preservación de las condiciones adecuadas de higiene y generar una presentación que contribuya a un ambiente laboral agradable y sano.

Atender al personal administrativo, operativo y a todas aquellas personas que lleguen a la empresa.

Llevar a cabo todas las tareas asignadas a su función de mensajero.

CARGOS SUBORDINADOS:

No tiene cargos subordinados

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:


Funciones:

- Realizar el aseo de las oficinas, baños, puertas, ventanas y espacios de circulación en las áreas de la empresa, a fin de mantener una limpia y agradable presentación.
- Atender al personal administrativo, operativo y visitantes a fin de hacerles mas grata la jornada de trabajo.
- Hacer uso eficiente y efectivo de los implementos y enseres asignados para su trabajo diario a fin de garantizar la vida útil de los mismos y un completo aseo.
- Informar las anomalías que se presenten durante el desarrollo de sus tareas, para tomar las medidas pertinentes al caso.
- Llevar el control de inventarios de los productos de consumo diario para su oportuna disponibilidad por medio de la generación de una orden de compra a su jefe inmediato cuando se agoten las existencias.
- Visitar entidades públicas o privadas con el fin de cumplir con las tareas asignada en su labor de mensajero.

REQUISITOS DE COMUNICACIÓN:

RELACIONES INTERNAS:

El Operario de servicios varios: aseo, y mensajero se relaciona con los siguientes cargos:

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	OPERARIOS DE SERVICIOS VARIOS: ASEO Y MENSAJERO	
	SECCIÓN: ADMINISTRACION	PAGINA: 3 DE 2 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

- Con todas las secciones de la empresa: El operario de aseo, servicios varios y mensajero proporciona la atención en los servicios requeridos.

RELACIONES EXTERNAS:

- Visitantes: El operario de aseo, servicios varios y mensajero brinda la atención al cliente durante su estancia en la empresa.
- Bancos, entidades públicas o privadas: El operario de aseo, servicios varios y mensajero visita estas entidades con el fin de cumplir con labores que le han sido asignadas.

ANALISIS DEL CARGO

REQUISITOS DEL CARGO:


- Educación: El cargo requiere estudios de básica secundaria.
- Formación o competencias técnicas: Capacitación en atención al cliente
- Experiencia: El cargo requiere cuatro meses de experiencia.
- Habilidades o competencias corporativas:
 - Iniciativa
 - Trabajo en equipo
 - Escucha y respuesta
- Entrenamiento: El operario de aseo, servicios varios y mensajero requiere un mes de entrenamiento

RESPONSABILIDAD:

- Atención a clientes internos y externos
- Aseo y limpieza de las áreas comunes de la empresa
- Documentos que salen de la empresa para otros entidades
- Protección de la imagen de la empresa

CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente: pasillos y oficinas.
- Riesgos: accidentes laborales menores dentro de la empresa, posibles golpes y caídas.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	VIGILANTE	
	SECCIÓN: ADMINISTRACION	PAGINA: 1 DE 2 VERSION: 1
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	FECHA:

OBJETIVO DEL CARGO:

Velar por la seguridad de la empresa y de las personas que en esta laboran, ejerciendo un control en la portería de la empresa.

CARGOS SUBORDINADOS:

No tiene cargos subordinados

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

- Diligenciar el libro de minutas registrando la entrada y salida de personal y camiones y de esta forma llevar un control.
- Anunciar a las personas que llegan a la empresa, recibir autorización y permitir el acceso de estas a la empresa.
- Realizar requisas al personal de la empresa y visitantes al momento de ingresar y salir de la empresa con el fin de brindar un ambiente tranquilo y seguro.
- Realizar rondas por la empresa cada cierto tiempo para garantizar la seguridad de las personas que en esta laboran.
- Informar a sus superiores si la alarma de seguridad se activa y ejecutar un plan de seguridad designado par este tipo de circunstancias.

REQUISITOS DE COMUNICACIÓN:


RELACIONES INTERNAS:

El vigilante se relaciona con los siguientes cargos:

- Con todo el personal de la empresa: brindando seguridad a todo el personal.

RELACIONES EXTERNAS:

- Visitantes: las personas que llegan a la empresa solicitando el nombre para anunciarlos y darles entrada.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	VIGILANTE	
	SECCIÓN: ADMINISTRACION	PAGINA: 2 DE 2 VERSION: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	

ANALISIS DEL CARGO

REQUISITOS DEL CARGO:


- Educación: El cargo requiere estudios técnicos en seguridad y vigilancia privada.
- Formación o competencias técnicas: Capacitación en armamento de armas de fuego, en análisis de seguridad, en dispositivos contra incendios, en primeros auxilios y para desempeñarse como escolta.
- Experiencia: El cargo requiere como mínimo un mes de experiencia en labores similares.
- Entrenamiento: El cargo requiere de un entrenamiento mínimo de una semana.
- Habilidades o competencias corporativas:
 - Iniciativa
 - Escucha y respuesta
 - Excelentes reflejos, buena visión y suspicaz.

RESPONSABILIDAD:

- Protección de la empresa
- Atención al personal interno y externo
- Herramientas que utiliza para el desarrollo de sus actividades

CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente: de campo
- Riesgos: accidentes laborales menores dentro de la empresa, posibles golpes y caídas de poca gravedad.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	OPERADOR	
	SECCIÓN: PRODUCCIÓN	PAGINA: 4 DE 2
	SUPERIOR INMEDIATO: JEFE DE PRODUCCIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

OBJETIVO DEL CARGO:

Descargar, almacenar, seleccionar y empacar material con el fin de que haya disponibilidad de material en el momento que sea requerido.

CARGOS SUBORDINADOS:

No tiene cargos subordinados

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Funciones:

- Descargar material que llega a la bodega para almacenarlo y luego procesarlo.
- Clasificar material de acuerdo a las características especificadas para posteriormente ser procesado.
- Almacenar material en la bodega según el sitio de disposición de cada material.
- Limpiar y organizar diariamente el lugar de trabajo, de modo que se mantenga aseado y organizado para alcanzar los objetivos de higiene y salubridad que la empresa plantea, limpiando diariamente.

REQUISITOS DE COMUNICACIÓN

RELACIONES INTERNAS:


El operador de oficios varios se relaciona con los siguientes cargos:

- Jefe de producción: supervisa el trabajo desempeñado por los operadores

ANÁLISIS DEL CARGO

REQUISITOS DEL CARGO:

- Educación: El cargo requiere estudios de básica secundaria o estudios técnicos.
- Formación o competencias técnicas: Capacitación en manipulación de plásticos.
- Experiencia: El cargo requiere cuatro meses de experiencia.
- Habilidades o competencias corporativas

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	OPERADOR	
	SECCIÓN: PRODUCCIÓN	PAGINA: 5 DE 2 VERSIÓN: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: JEFE DE PRODUCCIÓN	

Iniciativa
 Trabajo en equipo
 Escucha y respuesta
 Compromiso con la organización
 Preocupación por el orden


- Entrenamiento: El cargo requiere un mes de entrenamiento para conocer las políticas de la empresa y los procedimientos de las labores desempeñadas.

RESPONSABILIDAD:

- Herramientas que utiliza para el desarrollo de las actividades propias de su labor
- Aseo y limpieza de las áreas comunes de la empresa
- Clasificación correcta de materiales

CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente: de planta
- Riesgos: enfermedades profesionales como sordera y accidentes laborales como caídas, golpes, quemaduras y cortadas.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	OPERADOR	
	SECCIÓN: PRODUCCIÓN	PAGINA: 6 DE 2
	SUPERIOR INMEDIATO: JEFE DE PRODUCCIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

OBJETIVO DEL CARGO:

Operar las maquinas involucradas en el proceso productivo de una manera eficiente a fin de garantizar que el producto terminado posea los requerimientos de calidad exigidos.

CARGOS SUBORDINADOS:

No tiene cargos subordinados

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Funciones:


- Operar la maquina a su cargo verificando que esta este funcionando correctamente.
- Supervisar que le material que se esta procesando cumpla con los requerimientos exigidos.
- Realizar mantenimiento a las maquinas de la planta, con el fin de optimizar el funcionamiento de las mismas.
- Limpiar y organizar diariamente el lugar de trabajo, de modo que se mantenga aseado y organizado para alcanzar los objetivos de higiene y orden que la empresa plantea.
- Identificar y comunicar las condiciones subestandares de maquinaria y equipos así como actos inseguros, participando activamente en las actividades del programa de seguridad industrial para evitar futuros accidentes.

REQUISITOS DE COMUNICACIÓN:

RELACIONES INTERNAS:

El operador se relaciona con los siguientes cargos:

- Jefe de producción: supervisa el trabajo ejecutado por los operarios y estos informan acerca de la producción y estado de la maquina.

 GRANUPLAS S.Á. NIT: 806.012349-0	OPERADOR	
	SECCIÓN: PRODUCCIÓN	PAGINA: 7 DE 2 VERSIÓN: 1 FECHA:
	SUPERIOR INMEDIATO: JEFE DE PRODUCCIÓN	

ANÁLISIS DEL CARGO

REQUISITOS DEL CARGO:

- Educación: El cargo requiere estudios técnicos en manejo de maquinas y herramientas con conocimientos en mecánica industrial.
- Formación o competencias técnicas: Capacitación en manejo de maquinas y herramientas, en mantenimiento industrial, en seguridad industrial
- Experiencia: El cargo requiere como mínimo dos años de experiencia.
- Habilidades o competencias corporativas:
 - Iniciativa
 - Trabajo en equipo
 - Escucha y respuesta
 - Organización
- Entrenamiento: El cargo requiere de un mes de entrenamiento

RESPONSABILIDAD:

- Maquinaria, equipos, herramientas y materiales utilizados en la producción
- Información de proceso
- Aseo y limpieza del área de trabajo

CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente: de planta
- Riesgos: enfermedades profesionales como sordera y accidentes laborales como caídas, golpes, quemaduras y cortes.

ANEXO G: HOJA CUESTIONARIO DE ANÁLISIS

CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTO DEL CARGO

GRANUPLAS LTDA

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

1. Nombre del cargo: _____
2. Nombre y apellido: _____
3. Sección : _____
4. Jefe Inmediato : _____
5. Fecha de análisis: _____
6. Empleado de: Administración: _____ Operativo: _____

RESUMEN DEL CARGO:

Describa brevemente el objetivo fundamental del cargo en términos de: que hace, como lo hace y para que lo hace:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

En cada uno de los espacios siguientes, incluir una serie de breves conceptos para escribir las funciones que usted realiza en términos de: que hace, como lo hace y para que lo hace

FUNCIONES PRINCIPALES

Que y como lo hace	Para que lo hace

FUNCIONES OCASIONALES

Que y como lo hace	Para que lo hace

RELACIONES ORGANIZACIONALES

1. ¿De que cargo depende usted directamente?

2. ¿A que cargo supervisa usted?

RELACIONES DE TRABAJO

1. Describa las comunicaciones interpersonales o de otra índole que usted mantiene en razón de su mismo cargo tanto interno como externo y describa brevemente el objetivo de los mismos

Relaciones internas	Objetivo

Relaciones externas	Objetivo

2. Indique el tipo de habilidad que requiere su cargo para sus relaciones interpersonales (señale con una X)

Básica: normal cortesía y eficiencia ()

Importante: es importante influir y/o servir a los demás, así como la comprensión de los otros ()

Crítica: es de máxima importancia el tener habilidades aisladas o combinadas para comprender, seleccionar, desarrollar y motivar a las personas. ()

AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES

Señale las decisiones que usted toma al ejercer sus funciones y que estén dentro de las atribuciones designadas a su cargo.

1. Enuncie las decisiones que usted toma sin consultar a su superior inmediato:

2. Enuncie las decisiones que usted toma consultando a su superior inmediato:

PROBLEMAS PROPIOS DEL CARGO

1. Describa los problemas que se presentan con frecuencia y que usted debe resolver para el logro de los objetivos y explique como los afronta.

2. Que intensidad del proceso mental exige el cargo para identificar, analizar y solucionar un problema?

Sencilla: La elección sencilla de cosas aprendidas en situaciones simples ()

Con modelos: La elección de cosas aprendidas en situaciones conocidas y previamente establecidas. ()

Interpolativo: Elegir lo aprendido, las experiencias y aplicarlas a situaciones nuevas o parecidas ()

Adaptación: (X) Implica contar con un pensamiento analítico, interpolativo, evaluativo y/o consultivo, que genere soluciones dentro de situaciones variables.

REQUISITOS DEL CARGO

Educación

1. Que nivel educativo considera usted que debe poseer una persona para desempeñar las labores de su cargo?

Experiencia

2. Que tipo de experiencia y cuanto tiempo se requiere para que una persona pueda ejercer eficientemente las labores de su cargo?

3. Requiere el cargo algún tipo de entrenamiento previo? Explique

HABILIDADES

Habilidad administrativa

1. Indique que aptitud es necesaria para integrar y armonizar distintas funciones dentro de la empresa.

() Implica la habilidad para ejecución y/o supervisión de una o varias actividades muy específicas en objetivos y contenido, con un apropiado conocimiento de las actividades relacionadas.

() Implica la habilidad para supervisar la relación de funciones homogéneas en naturaleza y objetivos, o la coordinación de una función que afecte significativamente la plantación y las operaciones de la empresa.

() Implica la dirección de un conjunto de funciones hacia la consecución de objetivos a mediano y largo plazo.

RESPONSABILIDADES POR SUPERVISIÓN

1. Debe usted supervisar una o mas personas en el desarrollo de su cargo.(Marque con una X).

SI () NO ()

Si su respuesta es SI continúe con la siguiente pregunta de ser NO siga a la pregunta 1 sección responsabilidad por el manejo de maquinaria, equipo y valores.

2. Identifique el tipo de supervisión que le corresponde ejercer (marque con una X)
Supervisión técnica: asigna, instruye y comprueba el trabajo ()

Supervisión técnica y administrativa: planea, asigna, instruye y comprueba el trabajo. Responde por la actuación del personal y puede llamarle verbalmente o por escrito ().

Supervisión completa: planea, asigna, instruye, coordina y comprueba el trabajo. Responde por la educación, actuación y disciplina del personal y tiene autoridad para sancionar las faltas ().

RESPONSABILIDAD POR EL MANEJO DE MAQUINARIA, EQUIPO Y VALORES

1. Usted tiene responsabilidad directa por los elementos que maneja durante la ejecución de su trabajo? SI () NO ().

Si su respuesta es SI continúe con la siguiente pregunta de ser NO siga la pregunta 1 de la sección situaciones a resolver y ayudas del cargo.

2. Indique el tipo de elemento que esta bajo su responsabilidad.

Elementos a su cargo	Tipo
Maquinaria	
Equipo	
Equipo de oficina	
Dinero	
Materia prima	
Materiales	
Productos en proceso	
Productos terminados	
Herramientas	
Otros	

SITUACIONES POR RESOLVER Y AYUDAS DEL CARGO

Enuncie las situaciones o actividades que si no se realizan de una manera determinada pueden producir trastornos en el buen desempeño de las actividades en otros cargos.

ANEXO H: ENCUESTA CLIENTE EXTERNO



ENCUESTA A LOS CLIENTES DE GRANUPLAS S.A.

Objetivo: Identificar desde el punto de vista del Cliente las fortalezas y debilidades de GRANUPLAS S.A. en el servicio que se presta o el producto que se entrega

Datos del Cliente:

Fecha:	Empresa:
Nombre:	Cargo:
Teléfono:	E-mail:

1. ¿Conoce o ha tenido referencia de nuestra EMPRESA?

(Marque con una X)

a) Sí () b) No ()

Si su respuesta es "Sí" diga: ¿Hace cuánto la conoce?

Y ¿qué referencias
tiene? _____

2. ¿Conoce o ha tenido referencias de los SERVICIOS que prestamos y de nuestros productos? (marque con una X)

a) Sí () b) No ()

Y ¿qué referencias tiene?

a) Excelentes () b) Buenas () c) Regulares d) Malas () e) Pésimas ()

3. ¿Considera que nuestra empresa es seria y cumplidora de los servicios que presta? (marque con una X)

a) Sí () b) No ()

4. ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha mencionar nuestra empresa? (puede marcar varias casillas:)

- a) Calidad, cumplimiento, seriedad, compromiso, disponibilidad. ()
- b) Bajos costos ()
- c) Baja calidad ()
- d) Altos costos ()
- e) Incumplimiento ()

¿Si Usted ya ha utilizado nuestros servicios o comprado nuestros productos diga: Cuál cree que es la principal cualidad o qué es lo mejor del servicio que se presta?

5. ¿Considera que la empresa cumple con los estándares de calidad para ser su proveedor? (marque con una X sobre una sola casilla)

- a) Si cumple ()
- b) No cumple ()
- c) No sabe / no responde ()

6. ¿Considera que la empresa cumple satisfactoriamente con las normas de seguridad, salud ocupacional e higiene? (marque con una X sobre una sola casilla)

- a) Si cumple ()
- b) No cumple ()
- c) No sabe / no responde ()

7. Cómo considera que se encuentra nuestra empresa frente a la competencia: (marque con una X sobre una sola casilla)

- ¿En cuanto a servicios prestados?

- a) En ventaja
- b) En desventaja
- c) En igualdad de condiciones

- ¿En cuanto a calidad y cumplimiento?

- a) En ventaja
- b) En desventaja
- c) En igualdad de condiciones

- ¿En cuanto a la trayectoria recorrida por la empresa?

- a) En ventaja
- b) En desventaja
- c) En igualdad de condiciones

- ¿En cuanto a precios?

- a) En ventaja
- b) En desventaja
- c) En igualdad de condiciones

8. ¿Recomendaría Usted a nuestra empresa ante otras compañías/personas?
(Marque con una X)

- a) Sí () b) No ()

Observaciones

ANEXO I: ACTA DEL COMITÉ



GRANUPLAS S.A.
NIT: 806.012349-0

REGISTRO

RG-AC-PD

ACTA REUNIÓN DE COMITÉ DE CALIDAD

PAGINA: 1 DE 1
VERSION: 1
FECHA:

ORDEN DEL DIA:

1. Asistencia
2. Puntos a debatir
 - a. Decisiones de la alta dirección con relación al SGC de GRANUPLAS S.A.
 - b. Evaluar los resultados de la gestión de los proceso.
 - c. Aprobar y divulgación de Documentos con respecto al SGC.
 - d. Establecer las acciones correctivas y preventivas de las auditorias internas de calidad.
 - e. Acciones correctivas y preventivas en curso
 - f. Estado de los compromisos resultantes del comité anterior
 - g. Análisis cuadro de evaluación de objetivos de calidad
 - h. Aprobación de cronogramas para las reuniones del comité de calidad.
3. Análisis de resultados
4. Propuestas y compromisos resultantes

DESARROLLO

En Cartagena de Indias, siendo las _____ horas del día ___ del mes de _____ de 2005. se reunieron los representantes de procesos que conforman el comité de Calidad, previa invitación del Representante de la Alta Dirección, GRANUPLAS S.A., siguiendo el orden del día, así:

1. REGISTRO DE ASISTENCIA

FIRMA

2. PUNTOS A DEBATIR

- a. Decisiones de la alta dirección con relación al SGC de GRANUPLAS S.A. Evaluar los resultados de la gestión de los proceso.
- b. Aprobar y divulgación de Documentos con respecto al SGC.
- c. Establecer las acciones correctivas y preventivas de las auditorias internas de calidad.
- d. Acciones correctivas y preventivas en curso
- e. Estado de los compromisos resultantes del comité anterior
- f. Análisis cuadro de evaluación de objetivos de calidad
- g. Aprobación de cronogramas para las reuniones del comité de calidad.

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4. PROPUESTAS Y COMPROMISOS RESULTANTES

Se da por terminada la Reunión a las _____ horas del ___ de _____ de 200X.

ANEXO J: DIRECTRICES DE CALIDAD

- HOJA DE ANÁLISIS PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD**

Relación entre las expectativas 1 Alta relación

Planificación de la Calidad SERVICIO DE RECICLAJE Y FABRICACIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS		Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización				
		Entrenamiento del Personal	Servicios Maquilas	Desarrollo Marcas Propias	Mayores Rendimiento M.P	Total
Expectativas, necesidades y requisitos legales y del cliente	Importancia Relativa (1)					
		3	1	2	4	
Calidad servicios/productos	5	3X5X5	1X5X5	2X5X5	4X5X5	250
Cumplimiento	2	3X2X3	1X2X3	2X2X3	4X2X3	68
Rapidez	1	3X1X3	1X1X3	2X1X5	4X1X3	34
Plazos de pagos	4	3X4X1	1X4X1	2X4X1	4X4X1	40
Certificación como proveedores	3	3X3X3	1X3X3	2X3X5	4X3X3	90
Total suma		141	52	106	196	

de las partes relación 3 Mediana relación
interesadas y de los clientes 5 Baja o nula

- DIRECTRICES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE RECICLAJE Y FABRICACIÓN DE PRODUCTOS PLASTICOS**

Expectativas, necesidades y requisitos legales y del cliente	Valor obtenido	Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización	Valor obtenido
Calidad en servicios y productos	250	Aumento de rendimientos materia prima	192
Certificación como proveedor	90	Entrenamiento del personal	141
Cumplimiento	68	Desarrollo de marcas propias	106
Plazos de pagos	40	Desarrollo servicio maquila	52
Rapidez	34		

Directrices para la política de calidad		Política de calidad de la organización
1	Calidad en servicios y productos	<p>GRANUPLAS S.A. Es una empresa dedicada a la producción de artículos plásticos y recuperación de excedentes plásticos, enfocada hacia la mejora continua de sus productos, con el fin de satisfacer completamente a sus clientes mediante el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y los requisitos legales.</p> <p>GRANUPLAS S.A. se compromete al cuidado y protección continua de la calidad en sus productos, para así poder lograr sus metas y objetivos del sistema de gestión de calidad, los cuales serán revisados y mantenidos periódicamente.</p> <p>GRANUPLAS S.A. busca integrar a cada uno de sus empleados, difundiendo la política de gestión de calidad para generar un sentido de pertenencia, para la mejora de sus productos.</p>
2	Certificación como proveedor	
3	Cumplimiento	
4	Aumento de rendimientos materia prima	
5	Entrenamiento del personal	