

ELABORACION DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA BALONES ARCUEROS

**EDGAR ORLANDO GUTIERREZ MONTAÑEZ
EDWIN FERNANDO ABRIL NARANJO**



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
ESCUELA DE INGENIERÍA ELECTROMECAÁNICA
FACULTAD SECCIONAL DUITAMA**

**ELABORACION DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA
CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008 PARA LA
EMPRESA BALONES ARCUEROS**

**EDGAR ORLANDO GUTIERREZ MONTAÑEZ
EDWIN FERNANDO ABRIL NARANJO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
INGENIERO ELECTROMECAÁNICO**

**MSc. DIEGO ANDRES CARREÑO DUEÑAS
Director**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
ESCUELA DE INGENIERÍA ELECTROMECAÁNICA
FACULTAD SECCIONAL DUITAMA**

NOTA DE ACEPTACION

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a mis padres Abdenago Abril C. y Luz Marina Naranjo C. quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo en todo momento a lograr mis metas y objetivos propuestos. Su amor incondicional me ha permitido estar cumpliendo este gran logro y me da la fuerza para seguir formándome personal y profesionalmente.

A mi esposa Ruiz por demostrarme su confianza, al impulsarme y contribuir a la realización con éxito de este proyecto. A mis hermanos Wilson, Lexon, Fredy, Mauricio y familia en general, porque me han alentado incondicionalmente y por compartir conmigo los buenos y malos momentos en el transcurso de cada año de mi carrera.

Edwin Fernando Abril Naranjo

Este trabajo está dedicado a mis padres Marivel Montañez Pérez y Alberto Gutiérrez M. por su sacrificio y esfuerzo y apoyo para cumplir mis sueños.

A mis hermanos Oscar y Juan Carlos por su apoyo y su ánimo. A Karla por su amor, cariño y paciencia, a mis familiares y amigos por sus consejos y compañía en todos los momentos.

Edgar Orlando Gutiérrez Montañez

AGRADECIMIENTOS

Nuestra gratitud, principalmente está dirigida al Dios Todopoderoso por habernos dado la existencia y permitirnos llegar al final de esta etapa en nuestras vidas.

Agradecemos también a nuestro director de tesis MsC Diego Carreño por brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como la disposición de tiempo para guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis.

También agradecemos a los docentes, ingenieros y demás personas en la universidad que aportaron con su trabajo a formarnos como profesionales y convertirnos en mejores personas.

A la familia de BALONES ARCUEROS por permitirnos desarrollar este trabajo en sus instalaciones y permitirnos aportar con nuestros conocimientos adquiridos en estos años de estudio, al mejoramiento de los procesos y la mejora de los productos elaborados por esta empresa

Para finalizar, agradecemos a todos nuestros familiares y amigos quienes de una u otra forma colocaron un granito de arena para el logro de este Trabajo de Grado, agradecemos de forma sincera su valiosa colaboración.

“No solo no hubiéramos sido nada sin ustedes, sino con toda la gente que estuvo a nuestro alrededor desde el comienzo, algunos siguen hasta hoy, Gracias Totales”

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	9
LISTA DE FIGURAS	10
1. INTRODUCCION	12
2. GENERALIDADES	13
2.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	13
2.2 RESEÑA HISTÓRICA.....	13
2.3 INFORMACIÓN GENERAL.....	13
2.4 MISIÓN	14
2.5 VISIÓN.....	14
3. DESCRIPCION DEL PRODUCTO ELABORADOS PARA BALONES ARCUEROS	15
3.1 BALÓN FUTBOL N°5 PERSA PREMIUM	15
3.2 BALÓN FUTBOL N°5 INFINITY.....	16
3.3 BALÓN FUTBOL N°4 PERSA PREMIUM.....	17
3.4 BALÓN FUTBOL N°4 BANDERAS.....	18
3.5 BALÓN VOLEIBOL SÚPER V	19
3.6 BALÓN VOLEIBOL ESPIRAL	20
3.7 BALÓN BALONCESTO N°7 NEYTAK	21
4. PRESENTACION DEL PROYECTO.....	22
4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
4.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
5. OBJETIVOS	23
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	23
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
6. JUSTIFICACIÓN.....	24
7. ALCANCE Y LIMITACIONES	25
7.1 ALCANCE	25
7.2 LIMITACIONES.....	25
8. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	26
8.1 BENEFICIOS INTERNOS.....	26
8.2 BENEFICIOS EXTERNOS	26
9. INTERACCION DE PROCESOS	27
9.1 ¿QUÉ ES UN PROCESO?	27
9.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.....	27

10. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	28
9.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS O DE DIRECCIÓN:	28
9.2 PROCESOS MISIONALES U OPERATIVOS:	28
9.3 PROCESOS DE APOYO O SOPORTE:	28
11. PROCESO DE PRODUCCION DEL PRODUCTO.....	30
12. MARCO TEORICO DE LA NORMA.....	32
12.1 ¿QUÉ ES UNA NORMA?	32
12.2 ¿QUÉ ES ISO?	32
12.3 ¿QUÉ ES UNA NORMA ISO?	32
12.4 ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?	32
12.5 ANTECEDENTES ISO	33
12.6 DESCRIPCIÓN DE LA ISO 9001	33
12.7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	33
13. NORMA ISO 9001:2008	35
13.1 GENERALIDADES ISO 9001:2008	35
13.2 TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD	35
13.3 TÉRMINOS RELATIVOS A LA GESTIÓN	35
13.4 TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN	36
13.5 TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y AL PRODUCTO	37
13.6 TÉRMINOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS	37
13.7 TÉRMINOS RELATIVOS A LA CONFORMIDAD	37
13.7 TÉRMINOS RELATIVOS A LA DOCUMENTACIÓN	38
13.8 TÉRMINOS RELATIVOS AL EXAMEN	38
13.9 TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORÍA.....	39
13.10 TÉRMINOS RELATIVOS AL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MEDICIÓN	40
14. METODOLOGIA	41
14.1 DISEÑO DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
14.2 ETAPAS UTILIZADAS PARA LA ELABORACIÓN DEL SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN REQUERIDO POR LA NORMA ISO 9001:2008	42
14.3 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN	42
14.4 ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008	43
14.5 ALCANCE DEL DIAGNÓSTICO INICIAL	44
14.7 DETERMINACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN	45
14.8 DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL:.....	45
14.9 TIPOS DE DOCUMENTOS.....	45
14.10 APROBACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL.....	45
14.11 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	46
14.12 MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA	46

15. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	48
16.1 DETERMINACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD EN BALONES ARCUEROS	49
16. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION	50
16.1 DETERMINACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN BALONES ARCUEROS	51
17.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	53
ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DOCUMENTAL.....	54
17.3 APROBACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL	55
17.4 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	55
17.5 CONTROL DE LOS REGISTROS	55
17.6 MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA.....	55
17. CONCLUSIONES	57
18. RECOMENDACIONES.....	58
19. BIBLIOGRAFIA.....	59

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Encabezado tabla de diagnóstico para BALONES ARCUEROS	42
Tabla 2 Instrucciones para diligenciar el diagnostico	43
Tabla 3 Tabla del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad	48
Tabla 4 requisitos de la documentacion	53

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.....	26
Figura 2 Tipos de procesos según la norma ISO 9001:2008.....	28
Figura 3 Proceso productivo de BALONES ARCUEROS.....	29
Figura 4 Mapa de proceso para BALONES ARCUEROS	30
Figura 5 Grafico del cumplimiento del sistema de gestion de la calidad.....	47
Figura 6 Piramide documental de BALONES ARCUEROS.....	49
Figura 7 Ciclo P H V A	52

RESUMEN

En este proyecto muestra cómo se diseñó y documentó el sistema de gestión de la calidad basado en los lineamientos exigidos por la norma ISO 9001:2008 para la empresa BALONES ARCUEROS de la Villa de Mongui manifestando y asumiendo un compromiso con los clientes y la empresa determinados en los objetivos y política de calidad.

Mediante el uso de un diagnóstico para determinar el estado inicial de la empresa se determinó cuáles eran los estados de la empresa con respecto a los requisitos exigidos por la norma y con base en este diagnóstico se determinaron cuáles eran los requisitos que debe cumplir la empresa. Con este diagnóstico se determinó que la empresa tenía un porcentaje de cumplimiento del 11% tomando este resultado se inició con el diseño y elaboración de los documentos y registros que son necesarios para la documentación del sistema de gestión de la calidad (procedimientos, manuales, formatos e instructivos), así como también el establecimiento de la política y los objetivos de la calidad de ARCUEROS.

Una vez terminada la elaboración de estos procedimientos fue necesario realizar capacitaciones de sensibilización al todo el personal de la empresa incluyendo la gerencia, la parte administrativa y operativa de la empresa con el fin de garantizar y apropiar a todos los miembros de la organización de la importancia de tener un sistema de gestión de la calidad en la empresa. Terminado esto se realiza una primera auditoría interna con el fin de verificar que los documentos, formatos registros, la política y los objetivos de la calidad son adecuados a la organización y si se están cumpliendo en la organización.

1. INTRODUCCION

Monguí es considerado el pueblo cuna de los balones en Colombia gracias a su larga tradición en la fabricación de balones de futbol. En un comienzo la economía estaba basada más en los ingresos generados por la agricultura, pero gracias a la manufactura de balones de futbol las familias campesinas mejoraron sus ingresos y pudieron dar mejor vida a sus familias.

Hoy en día con la globalización y los mercados más exigentes se hace necesario producir más productos y de mejor calidad para poder mantenerse competitivo en el mercado elaborando productos que cumplan con los requisitos de los clientes y los requisitos legales y por esto es necesario adoptar un sistema que permita orientar a la empresa hacia la mejora de la calidad, estableciendo una política y unos objetivos que hagan más competitiva a la organización.

Es por esto que la empresa considera la norma internacional ISO 9001:2008 como la herramienta más adecuada para lograr un uso eficiente de los recursos, mejorar la eficacia de sus procesos y tener una mejor productividad en todas sus áreas, ya que con esta se puede controlar los procesos y tener una medición en los objetivos y metas propuestas en la organización y así finalmente dar cumplimiento a los requisitos de los clientes.

BALONES ARCUEROS es una empresa monguiseña dedicada a la fabricación de artículos deportivos y especializados en la fabricación de balones de futbol, baloncesto, voleibol y otros deportes y se ha caracterizado por elaborar productos de la mejor calidad posicionándose en la región como una empresa competitiva y comprometida con ser una de las mejores fábricas de balones a nivel nacional.

En este documento se describe como se diseñó y elaboro la documentación necesaria para seguir los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 en la empresa BALONES ARCUEROS iniciando con un diagnóstico de la situación de la empresa respecto a los requisitos de la norma, luego elaborando la política y los objetivos de la calidad, luego la caracterización de los procesos y elaboración del manual de calidad y los anexos necesarios. Además, se realizan capacitaciones al personal de la empresa sobre el sistema de gestión de la calidad y la manera de cómo llevar los registros según el área donde se desempeñan, y finalmente teniendo en cuenta los nuevos cambios que se prevén para la próxima actualización de esta importante norma, mediante la norma ISO 9001:2015 que tendrá una transición de tres (3) años, por lo que la norma ISO 9001:2008 tendrá vigor hasta septiembre de 2018

2. GENERALIDADES

2.1 Presentación de la empresa

ARCUEROS es una Microempresa familiar dedicada a la elaboración y comercialización de balones, calidad del producto destacada entre sus principales competidores, diversidad de productos en cuero, relaciones con empresas que necesitan publicidad y con las gobernaciones que necesitan regalos para cualquier época del año.

-- Nuestras ventajas van más allá de una simple empresa –

2.2 Reseña Histórica

En la Villa de Mongui, la fabricación de balones es muy importante ya que ha contribuido con el progreso económico del municipio y de sus habitantes, debido al desarrollo de empresas dedicadas a esta labor.

La fábrica de BALONES ARCUEROS nace como una microempresa familiar dedicada a la elaboración y comercialización de balones de futbol, futbol de salón, microfútbol, voleibol, No 4 futbol y balones publicitarios según requisitos de los clientes

Hoy en día la planificación de los procesos en las diferentes empresas es muy importante y en especial para las empresas dedicadas a la fabricación de balones, ya que cuando una organización tiene definidas las políticas y las metas son más eficientes, y buscando la interacción de los procesos estratégicos, operativos, misionales y de apoyo.

2.3 Información General

Representante legal:	SEGUNDO ADAN NEITA FONSECA
NIT:	4168847-8
Dirección:	Calle 4 # 3-23 Monguí Boyacá
Teléfono:	313 319 56 59
Correo electrónico:	arcueros@gmail.com

2.4 Misión

ARCUEROS es una empresa manufacturera dedicada a la elaboración y comercialización de balones deportivos, con diseños innovadores, materiales e insumos de alta calidad, mano de obra calificada, procesos de producción eficiente y eficaz, para lograr la satisfacción y cumplir las expectativas de nuestros clientes.

2.5 Visión

Ser la mejor empresa en el mercado nacional con productos reconocidos por su calidad e innovación, con perspectivas internacionales, fundamentada en principios sólidos, responsabilidad social, protección del medio ambiente y valores éticos en la elaboración y comercialización de nuestros productos.

3. DESCRIPCION DE LOS PRODUCTOS ELABORADOS POR BALONES ARCUEROS

3.1 Balón Futbol N°5 Persa Premium

Referencia: Persa

Categoría: Premium

Descripción del producto:

Balón profesional N°5 cuenta con 32 piezas, cámara o neumático de butilo, 3 capas internas; la primer capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Material: cubierta de PVC sintético Brasilia o diamante; Acabado vinil charol brillante.

Colores Básicos: Blanco, negro, amarillo, rojo, negro neón, naranja neón, rosa neón, plateado, dorado.

Peso: 410 – 450 gramos

Circunferencia: 68 – 70 cm aproximadamente

Rebote mínimo: 115 – 125 cm

Absorción de Agua: 0% -impermeable

Superficie: Grama natural o sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple sus medidas

Origen: Colombiano



Parte Frontal: En el centro de la pieza se encuentra la marca empresarial, en la parte inferior están las paginas, web

Parte Izquierda y Derecha: en esta pieza encontramos el logotipo 2 BALONES ARCUEROS

Parte Trasera: En el centro de la pieza se encuentra la marca empresarial, en la parte inferior están la página Web.

Lado Superior: este diseño está inspirado en símbolos celtas, y líneas ancestrales.

Parte inferior: contiene diseño; que tiempo de garantía tiene y como se debe insertar la aguja.

Impresión Serigrafía de alto anclaje

Ventajas del producto:

- Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire -impermeable- No quema Suavidad al manipular

3.2 Balón Futbol N°5 Infinity

Referencia: Infinity

Categoría: Premium

Tamaño Oficial: N° 5

Descripción del producto:

Balón profesional N°5 cuenta con 32 piezas, cámara o neumático de butilo, 3 capas internas; la primer capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Material: cubierta de PVC sintético Brasilia o diamante; Acabado vinil charol brillante.

Peso: 410 – 450 gramos

Circunferencia: 68 – 70 cm aproximadamente

Rebote mínimo: 115 – 125 cm

Absorción de Agua: 0%- impermeable

Superficie: Grama natural o sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple sus medidas

Origen: Colombiano



Parte Frontal: En el centro de la pieza marca empresarial.

Parte Izquierda y Derecha: en esta pieza encontramos el logotipo 2 BALONES ARCUEROS

Parte Trasera: En el centro de la pieza esta la marca empresarial.

Lado Superior: diseño

Parte inferior: contiene diseño, el tiempo de garantía y las instrucciones para calibrar el balón

Impresión: Serigrafía de alto anclaje

Ventajas del producto:

- Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire -impermeable- No quema Suavidad al manipular

3.3 Balón Fútbol N°4 Persa Premium

Referencia: Persa

Categoría: Premium

Descripción del producto:

Balón profesional N°4 cuenta con 32 piezas, cámara o bomba de butilo, 3 capas internas; la primer capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Material: cubierta de PVC sintético Brasilia o diamante; Acabado vinil charol brillante.

Colores Básicos: Blanco, negro, amarillo, rojo, negro neón, naranja neón, rosa neón, plateado, dorado.

Peso: 350– 390 gramos

Circunferencia: 63 – 66 cm aproximadamente

Rebote mínimo: 115 – 120 cm

Absorción de Agua: 0%-impermeable

Superficie: Grama natural o sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple sus medidas

Origen: Colombiano



Parte Frontal: En el centro de la pieza en serigrafía estampando la marca empresarial, en la parte inferior se encuentran la página web.

Parte Izquierda y Derecha: en esta pieza encontramos la abreviatura del logotipo

Parte Trasera: En el centro de la pieza se utiliza la técnica de serigrafía estampando la marca empresarial, en la parte inferior se encuentra la página web

Lado Superior: este diseño está inspirado en símbolos celtas, y líneas ancestrales.

Parte inferior: contiene diseño celta; el tiempo de garantía y las instrucciones para calibrar el balón

Impresión: Serigrafía de alto anclaje

Ventajas del producto:

- Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire –impermeable- No quema Suavidad al manipular

3.4 Balón Fútbol N°4 Banderas

Referencia: Persa

Categoría: Premium

Descripción del producto:

Balón profesional N°4 cuenta con 32 piezas, cámara o bomba de butilo, 3 capas internas; la primer capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Material: cubierta de PVC sintético Brasilia o diamante; Acabado vinil charol brillante.

Colores Básicos: Blanco, negro, amarillo, rojo, negro neón, naranja neón, rosa neón, plateado, dorado.

Impresión: Serigrafía de alto anclaje

Peso: 350– 390 gramos

Circunferencia: 63 – 66 cm aproximadamente

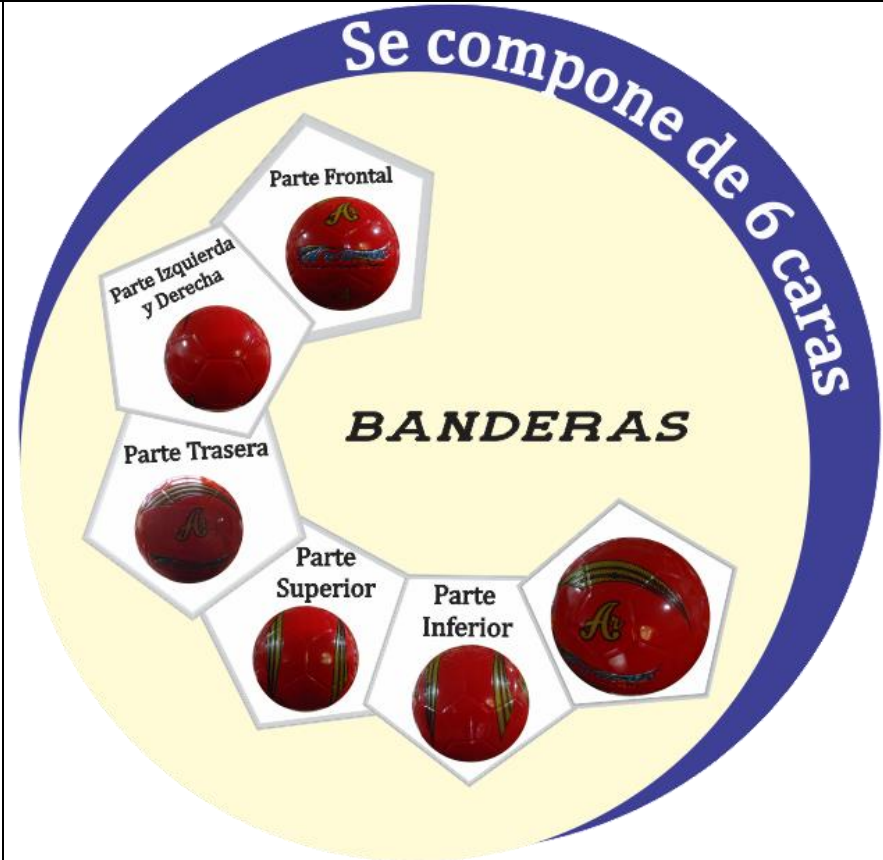
Rebote mínimo: 115 – 120 cm

Absorción de Agua: 0% -Impermeable

Superficie: Grama natural o sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple sus medidas

Origen: Colombiano



Parte Frontal:

Parte Izquierda y Derecha:

Parte Trasera:

Lado Superior:

Parte inferior:

Ventajas del producto:

- Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire –impermeable- No quema Suavidad al manipular

3.5 Balón Voleibol Súper V

Referencia: Súper V

Categoría: Premium

Descripción del producto:

Balón profesional voleibol cuenta con 18 piezas, cámara o bomba de butilo, 3 capas internas; la primer capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Material: cubierta de PVC sintético Playa

Colores Básicos: Blanco, azul, amarillo.

Impresión: Serigrafía de alto anclaje

Peso: 230 – 240 gramos

Circunferencia: 64 cm

Rebote mínimo: 100 - 110 cm aproximadamente

Absorción de Agua: 0%

Superficie: sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple sus medidas

Origen: Colombiano



Parte Frontal:

Parte Izquierda y Derecha:

Parte Trasera:

Lado Superior:

Parte inferior:

Ventajas del producto:

- Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire –impermeable- No quema Suavidad al manipular

3.6 Balón Voleibol Espiral

Referencia: Espiral

Categoría: Premium

Descripción del producto:

Balón profesional voleibol cuenta con piezas, cámara o bomba de butilo, 3 capas internas; la primer capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Impresión: Serigrafía de alto anclaje

Material: cubierta de PVC Playa

Colores Básicos:

Blanco, amarillo, azul

Peso: 230 – 240 gramos

Circunferencia: 64 cm

Rebote mínimo: 100 - 110 cm aproximadamente

Absorción de Agua: 0% - impermeable

Superficie: sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple sus medidas

Origen: Colombiano



Parte Frontal:

Parte Izquierda y Derecha:

Parte Trasera:

Lado Superior:

Parte inferior:

Ventajas del producto: - Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire -impermeable- No quema Suavidad al manipular

3.7 Balón Baloncesto N°7 NEYTAK

Referencia: NK7

Categoría: Premium

Descripción del producto:

Balón profesional baloncesto cuenta con 12 piezas, cámara o bomba de butilo, 3 capas internas; la primera capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Material: cubierta sintético Islandia

Colores Básicos:

Beige, negro, azul claro, azul oscuro, vino tinto, rosa

Peso: 567 – 650 gramos

Circunferencia: 68 - 73 cm

Rebote mínimo: 120 - 140 cm aproximadamente

Absorción de Agua: 0%

Superficie: sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple sus medidas

Origen: Colombiano



Parte Frontal:

Parte Izquierda y Derecha:

Parte Trasera:

Lado Superior:

Parte inferior:

Ventajas del producto:

- - Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire –impermeable- No quema Suavidad al manipular

4. PRESENTACION DEL PROYECTO

4.1 Planteamiento Del Problema

Hoy en día las empresas están siendo enfocadas hacia la competitividad mediante la realización de productos de alta calidad para satisfacer un mercado cada vez más exigente y con requerimientos de respuesta más efectivos y oportunos, que exige un cambio en las estrategias donde se replantee una mejor forma de hacer las cosas buscando la mejora continua de los productos y que logre satisfacer las necesidades de sus clientes por medio de un sistema de gestión de calidad que busque la eficiencia y la eficacia entre la interacción de sus procesos de las cuales actualmente carece o son muy ineficientes.

Aunque en la Villa de Monguí la fabricación de balones se inició hace más de 40 años, pocas empresas han avanzado en la implementación de procesos de mejoramiento productivo y de mejor aprovechamiento de la materia prima y entre estas empresas está BALONES ARCUEROS pero pese a los esfuerzos hechos por la dirección de la empresa actualmente no cuenta con una estructura organizada que actualmente se traduce en productos de baja calidad, tiempos muertos en los procesos de fabricación, falta de mantenimiento a los equipos de fabricación e incumplimiento de las normas exigidas por los diferentes reglamentos técnicos deportivos.

Por tal razón la organización BALONES ARCUEROS ha decidido adoptar el modelo de implementación de la norma ISO 9001:2008¹ elaborando la documentación y registros requeridos lo cual considera una estrategia de mejoramiento en sus procesos pensando en una futura implementación y certificación de los mismos.

4.2 Formulación del problema

El mayor problema que se presenta hoy en día en las fábricas de balón es la falta de control de los procesos y la inexistencia de registros que permitan realizar un control sobre el producto y la calidad del mismo.

¿Cómo el diseño y la preparación de la documentación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, permite a la empresa BALONES MONACO establecer una herramienta eficaz para el mejoramiento continuo permitiendo ampliar su posicionamiento en el mercado regional y nacional y la conquista de mercados internacionales?

¹ La **Norma ISO 9001:2008** elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

- Diseñar y elaborar la documentación necesaria para el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa BALONES ARCUEROS

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnostico general de la empresa con base en los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, de los procesos que harán parte del sistema de gestión de calidad de la empresa BALONES ARCUEROS
- Diseñar a documentación basado en la norma ISO 9001:2008
- Diseñar un plan de mantenimiento preventivo para toda la maquinaria requerida en el proceso de producción de BALONES ARCUEROS y elaborar las hojas de vida y registro de la maquinaria y herramientas de la empresa
- Diseñar el manual de calidad basado en la norma ISO 9001:2008

6. JUSTIFICACIÓN

En toda organización empresarial existen diferentes procesos y la conexión eficaz y oportuna permite que los productos sean de calidad y cumplan con los requisitos y expectativas exigidos por los clientes, esto se logra cumpliendo los requisitos exigidos en la norma internacional ISO 9001:2008 cuyos objetivos fundamentales son lograr una gestión eficaz y eficiente en todas las dimensiones de la organización.

En la organización BALONES ARCUEROS actualmente no se cuenta con una gestión de procesos que sea eficaz, que permita la mejora continua y que la impulse como una empresa reconocida a nivel nacional e internacional. Es por esto que la empresa decide establecer un control sobre los procesos, registros y documentos de la organización con base en la norma ISO 9001:2008 como lineamiento de trabajo que base su importancia en la satisfacción del cliente, procesos y productos para que la organización sea reconocida, competitiva e innovadora gracias a la estandarización de sus actividades productivas.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad puede generar beneficios internos y externos, como los siguientes²

- Enfoque mejorado hacia el cliente y orientación a los procesos dentro de la empresa.
- Reducción de costos por fallas internas (menores costos de reproceso, rechazo, entre otros), fallas externas (devoluciones clientes, remplazos, etc.) y compromiso del personal.
- Incremento de la competitividad.
- Confianza de los clientes.
- Preservación del conocimiento en la organización mediante la documentación de procesos y actividades.

Por esto para la organización BALONES ARCUEROS es de vital importancia crear un ambiente de trabajo óptimo, seguro y con todos los requerimientos legales y técnicos exigidos por las normas de trabajo y salud.

Mediante una correcta gestión de los recursos del talento humano que permita contar con excelentes trabajadores que se desempeñen en los diferentes procesos de una manera eficiente.

Es por esto que la U.P.T.C al tener un compromiso con para el desarrollo de la región y en especial con este tipo de proyectos podrá dar asesoría por parte de profesores y de ingenieros que están actualizados y conocen la mejor manera de implementar un sistema de gestión de calidad adecuado al este tipo de organización y permitirá beneficiar a las empresas de la región.

² *Mujeres de Empresa.com. Los beneficios de implementar ISO 9000. [en línea]. < <http://www.mujeresdeempresa.com/los-beneficios-de-implementar-iso-9000/> > [citado el 15 de noviembre de 2015]*

7. ALCANCE Y LIMITACIONES

7.1 ALCANCE

El alcance proyecta la identificación y diseño de los elementos requisitos y documentados en los diferentes formatos, tablas, bases de datos, diagramas y registros que forman parte de la guía de implementación de la norma ISO 9001:2008 para establecer la base y punto de partida a disposición de BALONES ARCUEROS, hacia una futura certificación.

La base de recolección de información en BALONES ARCUEROS se sujeta a la reglamentación vigente sobre visitas o permanencia que se tramitaran a través de la empresa.

El sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 será documentado en todo el sistema de producción de BALONES ARCUEROS, además de realizar planes de mantenimiento preventivo para toda la maquinaria utilizada en el proceso productivo.

7.2 LIMITACIONES

El desarrollo de este proyecto se encuentra limitado por el numeral *7.3 Diseño y desarrollo* de la NTC ISO 9001:2008 pues la organización BALONES ARCUEROS no contempla diseños y su única función es la elaboración y comercialización de balones deportivos.

El desarrollo de este proyecto se limita a la elaboración de la documentación, formatos, instructivos, manual de calidad requerida para el sistema de gestión de la calidad según la norma ISO NTC 9001:2008, así como el plan de mantenimiento preventivo para la maquinaria y equipos de BALONES ARCUEROS, pero no se contempla la implementación de dicho sistema.

8. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

8.1 Beneficios Internos

- Enfoque mejorado hacia el cliente y orientación a los procesos dentro de la compañía.
- Compromiso del personal.
- Incremento de la competitividad.
- Confianza de los Clientes.
- Preservación del Conocimiento en la organización.
- Reconocimiento Internacional.

8.2 Beneficios Externos

- Confianza de los clientes hacia productos conformes a sus requisitos.
- Imagen de la compañía.
- Publicidad, ya que los clientes pueden estar informados de los beneficios de realizar negocios con una compañía que implementa la calidad en sus productos.

9. INTERACCION DE PROCESOS

9.1 ¿Qué es un proceso?

Se puede definir un proceso como cualquier secuencia repetitiva de actividades que una o varias personas (Intervinientes) desarrollan para hacer llegar una Salida a un Destinatario a partir de unos recursos que se utilizan o bien se consumen.

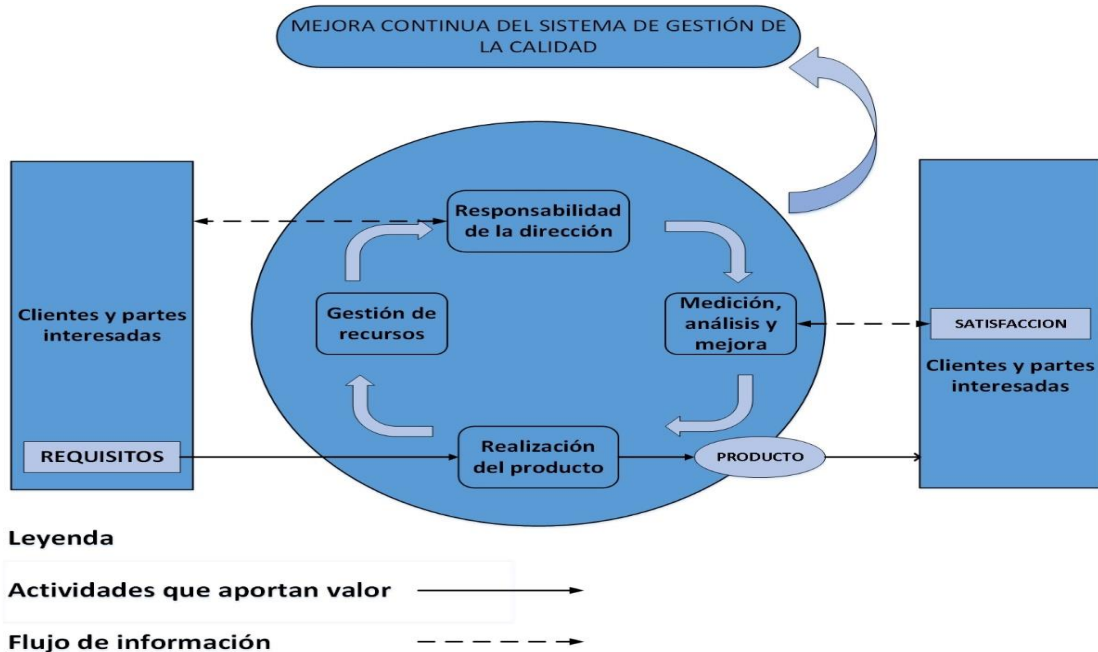
Un proceso es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados.

9.2 Enfoque basado en procesos

Se entiende por proceso dentro de un Sistema de Gestión, al conjunto de las actividades realizadas en una empresa que convierten los elementos de entrada en elementos de salida.

Las normas ISO se basan en el enfoque basado en procesos, éste consiste en dividir los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa en procesos más pequeños, para que se les pueda planificar, asignar responsabilidades, controlar, medir y seguir de forma individual consiguiendo así los logros con más facilidad. Además facilita el poder localizar los errores o fallos con mayor rapidez. (Figura 1)

Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos



MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESOS.

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2008

10. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

9.1 Procesos estratégicos o de dirección:

Son aquellos procesos relacionados con la administración, se encargan de definir las políticas y metas, gestionar los recursos necesarios, provisión de comunicación, la mejora continua y la revisión de la dirección

En ARCUEROS se tienen los siguientes procesos estratégicos:

- Direccionamiento estratégico
- Gestión financiera y recursos
- Calidad y mejora continua

9.2 Procesos misionales u operativos:

Son aquellos procesos relacionados con la realización del producto o servicio por parte de la empresa.

Son las actividades esenciales del servicio, su razón de ser. Son los procesos a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad

En ARCUEROS se tienen los siguientes procesos misionales:

- Recepción de pedido, selección de materia prima y tipo de producto a elaborar
- Elaboración del sello y clisé
- Troquelado
- Estampado
- Repujado
- Aplicación de látex a las piezas
- Re-troquelado
- Enrollado de hilo en el neumático
- Aplicación de agua-látex
- Aplicación de masilla
- Marcado y limpieza de la bomba
- Armada del balón
- Encocado del balón
- Limpieza y acabado final

9.3 Procesos de apoyo o soporte:

Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios, en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para que a partir de estos se genere el valor añadido deseado por los clientes

En ARCUEROS se tienen los siguientes procesos de apoyo o soporte:

- Gestión de mercado

- Gestión de talento humano
- Gestión del mantenimiento
- Gestión contable y financiera

La Figura 2. Muestra los procesos para el desarrollo de un mapa de procesos

Figura 2. Tipos de procesos según la norma ISO 9001:2008



Fuente: los autores

11. PROCESO DE PRODUCCION DEL PRODUCTO

La fabricación de balones es una actividad que se lleva a cabo siguiendo un proceso sistemático y cumpliendo estándares de calidad con el fin de entregar un producto que cumpla las expectativas del cliente.

Figura 3 Proceso productivo de BALONES ARCUEROS



Fuente: los autores

MAPA DE PROCESOS PARA BALONES ARCUEROS

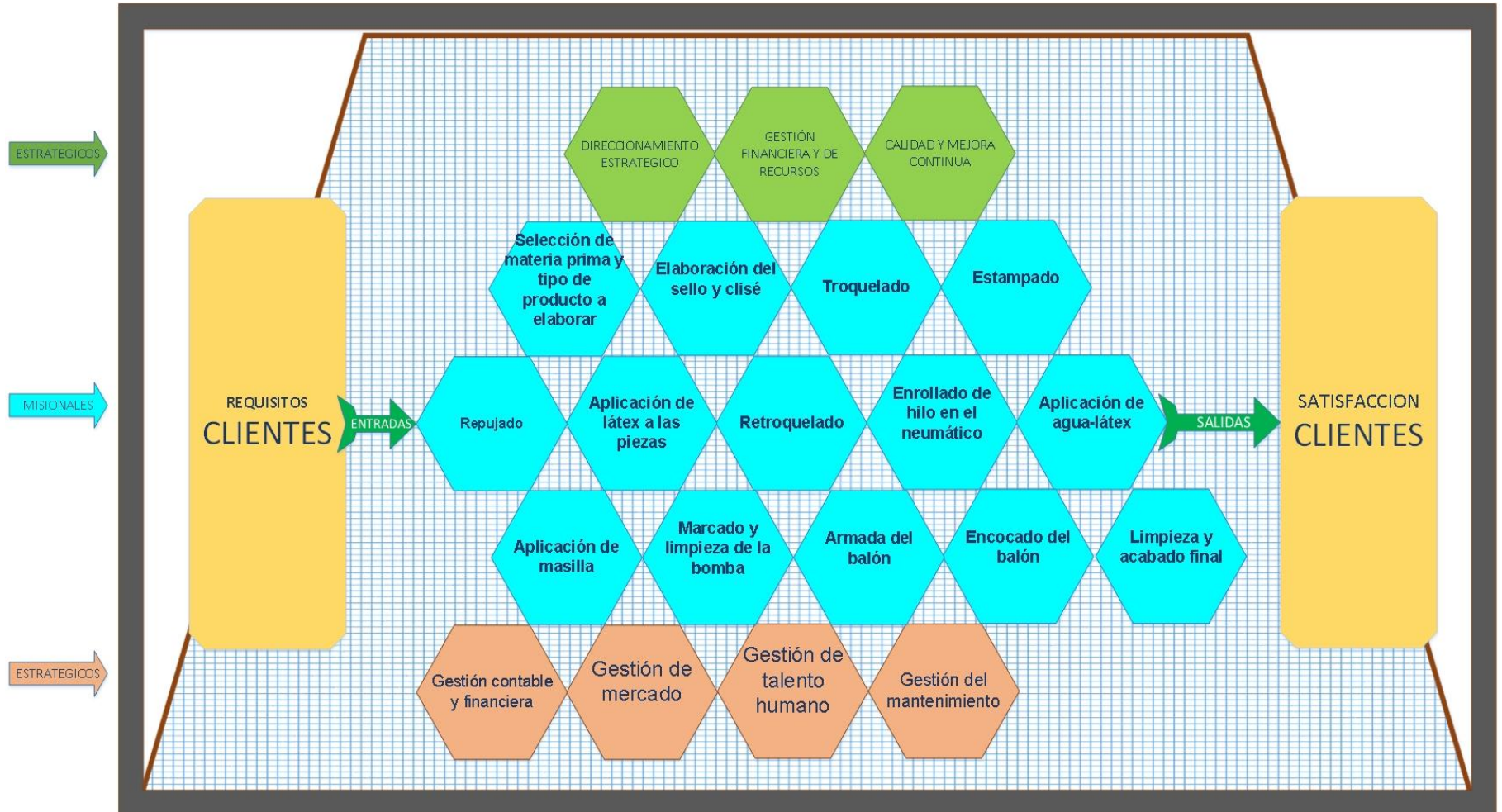


Figura 4. Mapa de Procesos para balones ARCUEROS

12. MARCO TEORICO DE LA NORMA

12.1 ¿Qué es una norma?

Una norma es un documento técnico de aplicación voluntaria, fruto del consenso, basado en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico y aprobado por un organismo de normalización reconocido.

Las normas garantizan unos niveles de calidad y seguridad que permiten a cualquier empresa posicionarse mejor en el mercado y constituyen una importante fuente de información para los profesionales de cualquier actividad económica.³

12.2 ¿Qué es ISO?⁴

Organización Internacional de Normalización, es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. (ICONTEC, 2015).⁵

12.3 ¿Qué es una norma ISO?⁶

Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores, ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional.

12.4 ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad?⁷

Los **Sistemas de Gestión de la Calidad** son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos.

³ *Calidad siderúrgica. ¿Qué es una norma? [En línea]. < <http://www.calsider.es/normalization/faq/que-es-una-norma> > [citado el 8 de septiembre de 2016]*

⁴ *http://www.bajacalifornia.gob.mx/registrocivilbc/iso_informa2.htm [en línea].WWW.BAJACALIFORNIA <[Citado el 20 de diciembre de 2016]*

⁵ *ICONTEC. (2015). NTC-ISO 9000 Sistemas De Gestión De La Calidad Fundamentos Y Vocabulario. BOGOTA D.C. PAG. PROLOGO*

⁶ *<https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/> > [citado el 8 de septiembre de 2016] definición que es una norma ISO*

⁷ *<http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/> Sistemas de Gestión de la Calidad | Historia y Definición [citado el 20 de diciembre de 2016]*

12.5 Antecedentes ISO

La Organización Internacional de Normalización ISO fue fundada en el año de 1947 con miras a desarrollar normas técnicas para productos manufacturados y de esta manera colaborar efectivamente en la reconstrucción de la Europa de la posguerra. La ISO cuenta actualmente con 138 países miembros, los cuales son los Organismos Nacionales de Normalización de los respectivos países. A través de los 52 años de existencia la ISO ha publicado unas 11 000 normas técnicas internacionales.⁸

A pesar de este gran trabajo, la ISO era, hasta hace un corto tiempo una organización desconocida para el común de las gentes. Esta organización, de alcance mundial, solo empezó a ser reconocida y se volvió famosa a raíz de la publicación de las normas conocidas como ISO 9000. Con la caída de las barreras políticas y el final de la guerra fría se inició una nueva era en las relaciones comerciales en el mundo entero. La economía se expandió y el intercambio comercial entre las naciones se incrementó a una tasa mayor que la de la producción mundial.

Las empresas empezaron a mirar el mercado de exportación como la única salida a las eventuales y frecuentes crisis de los mercados nacionales. La estabilidad en la producción podría mantenerse únicamente con un fuerte mercado de exportación. Esta tendencia se vio reflejada no solamente en productos manufacturados sino en la exportación de servicios. Se hizo necesario, entonces, el buscar un lenguaje común de la calidad para manejar el entendimiento entre compradores y proveedores sin importar en qué lugar del mundo se encontraran.

12.6 Descripción de la ISO 9001

La norma ISO 9001, o también conocida simplemente como ISO 9001, es una norma internacional acerca del sistema de gestión de calidad y que justamente se le atribuye a todas aquellas empresas públicas o privadas que disponen efectivamente de todos aquellos elementos que son necesarios para contar con una gestión de calidad que satisfaga ciento por ciento las necesidades y expectativas de sus clientes.⁹

12.7 Principios de gestión de calidad¹⁰

Con el fin de conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas

⁸ Fabio Tobón Londoño. Antecedentes de la normatividad en aseguramiento de la calidad ISO 9000 y las normas ISO 14000 e ISO 18000, mitos y realidades. [en línea]. < <http://www.ingenieroambiental.com/4014/ante`cedente.pdf> > [citado el 25 de julio de 2015]

⁹ <http://www.definicionabc.com/negocios/iso-9001.php> definición ISO 9001 www.abc.com > [citado el 21 de diciembre de 2015] [en línea].

¹⁰ <http://www.tuveras.com/calidad/normalizacion/vocabulario.htm> <http://www.tuveras.com> principios de gestión de la calidad > [citado el 21 de diciembre de 2015] [en línea].

las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

a) ENFOQUE AL CLIENTE: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

b) LIDERAZGO: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

c) PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL: El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

d) ENFOQUE BASADO EN PROCESOS: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f) MEJORA CONTINUA: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

g) ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h) RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas internacionales de sistemas de gestión de la calidad de la familia de normas ISO 9000.

13. NORMA ISO 9001:2008

La **Norma ISO 9001:2008** elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privadas, cualquiera que sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales y actuales.

La norma ISO 9001 está organizada en 9 secciones. Las secciones 4, 5, 6, 7 y 8 contienen los requisitos para la implementación del sistema de gestión de calidad. Las primeras 4 secciones de la norma (0, 1, 2 y 3) no contienen requisitos, sólo identifican el ámbito, las definiciones y los términos para la norma.

13.1 GENERALIDADES ISO 9001:2008

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización: a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

13.2 Términos relativos a la calidad¹¹

- **Calidad** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Capacidad:** aptitud de una organización sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
- **Clase:** categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

13.3 Términos relativos a la gestión¹²

- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

¹¹ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000. 2005. Sistemas de gestión de Calidad fundamentos y vocabulario. Pág. 8

¹² ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000. 2005. Sistemas de gestión de Calidad fundamentos y vocabulario. Pág.9

- **Aseguramiento de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Control de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Eficacia:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de la calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Mejora de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Objetivo de la calidad:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Política de la calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la **calidad** tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de gestión:** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

13.4 Términos relativos a la organización¹³

- **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Cliente:** organización o persona que recibe un producto.
- **Estructura de la organización:** disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Infraestructura:** (organización) sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

¹³ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000. 2005. Sistemas de gestión de Calidad fundamentos y vocabulario. Pág.11

- **Organización:** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto.

13.5 Términos relativos al proceso y al producto¹⁴

- **Diseño y desarrollo:** conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto:** resultado de un proceso.
- **Proyecto:** proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

13.6 Términos relativos a las características¹⁵

- **Característica:** rasgo diferenciador.
- **Característica de la calidad:** característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.
- **Seguridad de funcionamiento:** término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo.
- **Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

13.7 Términos relativos a la conformidad¹⁶

- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

¹⁴ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000. 2005. Sistemas de gestión de Calidad fundamentos y vocabulario. Pág.12

¹⁵ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000. 2005. Sistemas de gestión de Calidad fundamentos y vocabulario. Pág. 13

¹⁶ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000. 2005. Sistemas de gestión de Calidad fundamentos y vocabulario. Pág.

- **Concesión:** autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Desecho:** acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Permiso de desviación:** autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización liberación autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- **Reclasificación:** variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
- **Reparación:** acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Reproceso:** acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

13.7 Términos relativos a la documentación¹⁷

- **Documento:** información y su medio de soporte.
- **Especificación:** documento que establece requisitos.
- **Información:** datos que poseen significado.
- **Manual de la calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Plan de la calidad:** documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

13.8 TÉRMINOS RELATIVOS AL EXAMEN¹⁸

- **Ensayo/prueba:** determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.
- **Evidencia objetiva:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

¹⁷ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000. 2005. Sistemas de gestión de Calidad fundamentos y vocabulario. Pág.16

¹⁸ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000. 2005. Sistemas de gestión de Calidad fundamentos y vocabulario. Pág.17

- **Inspección:** evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
- **Proceso de calificación:** proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.
- **Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Validación:** confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista
- **Verificación:** confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

13.9 TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORÍA¹⁹

- **Auditado:** organización que es auditada.
- **Auditor:** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Cliente de la auditoría:** organización o persona que solicita una auditoría
- **Competencia:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Equipo auditor:** uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría
- **Evidencia de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Experto técnico:** (auditoría) persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.
- **Hallazgos de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Programa de la auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

¹⁹ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000. 2005. Sistemas de gestión de Calidad fundamentos y vocabulario. Pág. 18

13.10 Términos relativos al aseguramiento de la calidad para los procesos de medición²⁰

- **Característica metrológica:** rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición.
- **Confirmación metrológica:** conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.
- **Equipo de medición:** instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- **Función metrológica:** función con responsabilidad en la organización para definir e implementar el sistema de control de las mediciones.
- **Proceso de medición:** conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.
- **Sistema de control de las mediciones:** conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para lograr la confirmación metrológica y el control continuo de los procesos de medición.

²⁰ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000. 2005. Sistemas de gestión de Calidad fundamentos y vocabulario. Pág. Pág.
20

14. METODOLOGIA

14.1 DISEÑO DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de este proyecto se plantearon los siguientes métodos.

Método de Investigación Exploratoria: es aquella que se efectúa sobre un tema u objetivo desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados contribuyen una visión aproximada de dicho objetivo, es decir, un nivel superficial de conocimiento que permite una formulación más precisa de un problema de investigación, dado que se carece de información suficiente y conocimiento previos del objetivo de estudio, resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este caso la exploración permitirá obtener nuevos datos como los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial de la organización que se complementaran más adelante con la metodología para la recolección de datos que posteriormente se detallaran y elementos que puedan conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación.

Cuando se desconoce el objeto de estudio resulta difícil formular hipótesis acerca del mismo. La función de la investigación exploratoria es descubrir las bases y recabar información que permita como resultado del estudio la formulación de una hipótesis. Las investigaciones exploratorias son útiles por cuanto sirve como base para la posterior realización de una investigación descriptiva.

Método de investigación descriptiva: este método involucra la recolección y presentación sistemática de datos para ofrecer una idea clara de un determinado escenario. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa funciona en el presente.

La investigación descriptiva trabaja sobre hechos reales, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento. Puede intentar descubrir relaciones causa-efecto presentes entre las variables no manipuladas, pero reales. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006)

El tipo de investigación utilizado en este proyecto fue el de la investigación exploratoria²¹ y descriptiva²² por medio de observación directa y de entrevistas a los respectivos jefes de área y trabajadores que actúan directamente en la realización de las diferentes actividades de la empresa, como a continuación se detalla.

²¹ HERNANDEZ, Roberto; FERNANDEZ, Carlos & BAPTISTA, María del Pilar. *Metodología de la investigación*. México: editorial mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v, 2006. 79 p. ISBN 978-607-15-0291-9

²² HERNANDEZ, Roberto; et al. *Metodología de la investigación*. México: editorial mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v, 2006. 85 p. ISBN 978-607-15-0291-9

Observación Directa

Permite evidenciar de cerca la problemática de la empresa, así como los diferentes procesos para la fabricación del producto

La entrevista

Se usó para conocer información de manera directa a través de intercomunicación entre las partes involucradas en los diferentes procesos

Además se tendrá acceso a los diferentes:

Fuentes de Información

Fuentes Primarias: Esta información se logra obtener de manera directa a través de intercomunicación entre las partes involucradas:

- Manuales de equipos, máquinas y herramientas de la empresa
- Manuales de Procedimientos
- Procedimientos generales y específicos
- Registros
- Planes de Calidad

Fuentes Secundarias

- Textos sobre normas internacionales ISO 9001.
- Textos sobre elaboración de procesos y procedimientos.
- Consultas a docentes.
- Recolectar información acerca de la norma ISO 9001:2008 destinada a la formulación teórica del estudio.

14.2 Etapas utilizadas para la elaboración del sistema de documentación requerido por la norma ISO 9001:2008

En el proceso de diseño y documentación del Sistema documental se han identificado varias etapas que se desarrollaran de manera secuencial y sistemática para lograr el objetivo general y los objetivos específicos.

14.3 Recolección de la información del estado actual de la documentación en la organización

Mediante las técnicas anteriormente mencionadas, se recopiló la información y se consignó en una matriz de control de procesos donde se establecen: actividades, responsables y sistemas de seguimiento y control empleados por la empresa. Es importante recalcar que la información debe ser lo más más detallada y objetiva posible.

La recolección de información se hizo mediante un trabajo de campo dentro de la empresa en la Villa de Mongui, se observó todos los procesos y las actividades que se ejecutan en la administración de la organización y la producción completa de un balón, con el fin de identificar su forma y así desarrollar la documentación del sistema de gestión de calidad dentro de ARCUEROS.

Se realizó un estudio de la reglamentación y normatividad que rige la fabricación de balones establecido por la FIFA, la FIVB, la FIBA de la misma forma se estudió la *Norma Internacional ISO 9001: 2008 requisitos* a fin de identificar los requisitos documentos y registros aplicables a ARCUEROS.

14.4 elaboración de diagnóstico de la situación de la empresa con respecto a la norma ISO 9001:2008


Una vez recogida la información de campo dentro de la organización se procedió a elaborar una matriz de diagnóstico para establecer el grado de cumplimiento de la empresa con respecto de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008.

En esta tabla se compararon los deberes de la norma o requisitos y comparando con los resultados de la información encontrada se fue consignado en la tabla una valoración 1 si cumple o si no cumple con el requisito se dejara la casilla vacía, en las casillas se determinar la situación en que se encuentra el requisito si está en idea, si se encuentra documentado, si esta implementado o si no aplica.

Este diagnóstico se encuentra documentado en el [ANEXO 1](#) *DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO 9001:2008*

En el cuadro 2 se encuentran las instrucciones que se siguieron para diligenciar el diagnostico.

Tabla 1 encabezado tabla de diagnóstico BALONES ARCUEROS

		Herramienta para el Diagnóstico de la Situación de la Calidad (Norma 9001-2008)								
Ítem	Núm. ISO	REQUISITO	NA	NO	IDEA	SI			TOTAL	OBSERVACIONES
						DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO	IMPLEMENTADO Y AUDITADO		

Fuente: los autores

NA: 0 %
NO: 10%
IDEA: 25%

DOCUMENTADO: 50%
IMPLEMENTADO: 75%

IMPLEMENTADO Y EN MEJORA CONTINUA: 100%

Tabla 2 instrucciones para diligenciar el diagnostico

Instrucciones para Diligenciar el formato de diagnostico	
Con esta guía usted podrá identificar de una manera general, el estado de avance del sistema de gestión de la calidad en la empresa BALONES ARCUEROS	
Ubíquese en cada una de las preguntas y coloque un 1 en la casilla que corresponda según las siguientes opciones:	
NA:	Requisito no aplicable bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001:2000.
NO:	Requisito aplicable, pero no diseñado, ni desarrollado, ni implementado.
IDEA:	Requisito en proceso de diseño o desarrollo como especificación del Sistema de Gestión de Calidad.
DOCUMENTADO:	Requisito Implementado, con resultados, registros y evidencias.
IMPLEMENTADO:	Requisito Implementado y auditado con resultados conformes.
IMPLEMENTADO AUDITADO Y EN MEJORA CONTINUA:	Requisito implementado, auditado y en proceso de mejora continua.
<u>Recomendaciones</u>	
El formato debe ser diligenciado por la persona que tenga conocimientos de la gestión de la empresa o el asesor	
Sólo se puede colocar un 1 en cada numeral, de lo contrario el formato genera error.	
Se deben contestar todos los numerales.	

Fuente: los autores

14.5 Alcance del diagnóstico inicial

El alcance del diagnóstico aplica para todos los procesos identificados y clasificados dentro de la organización

14.6 Responsables del diagnóstico inicial de la empresa

El diagnóstico inicial se puede apreciar en toda su integridad en el [ANEXO 1](#).

Estudiantes y responsables del proyecto

- EDWIN FERNANDO ABRIL
- EDGAR ORLANDO GUTIERREZ MONTAÑEZ

Director de la tesis de grado

- LIC. DIEGO CARREÑO

Responsable calidad BALONES ARCUEROS

- ADRIANA NEITA PEREZ

14.7 Determinación de planes de acción

A continuación, con la información anterior, se evaluaron las principales debilidades de la empresa con respecto a la norma y se establecieron en el [ANEXO 2](#) Planes De Acción, unos planes de acción para corregir las debilidades asignando responsabilidades y tiempos de máximos de ejecución a partir de la ejecución del proyecto como lo establece la norma.

14.8 Diseño y elaboración del sistema documental:

Ya ejecutados los pasos anteriores se establecieron las necesidades de la documentación que debe contribuir al mejoramiento (aporte valor) basados en los elementos de la norma NTC ISO 9001:2008.

14.9 Tipos de documentos

Dentro de la documentación interna que se requiere para verificar el cumplimiento de la norma ISO 9001: 2008 y requisitos legales y reglamentarios aplicables en la organización se encuentran:

- Declaraciones documentadas de una **Política de Calidad y Objetivos de Calidad**.
- **Mapa De Procesos:** Los procesos relacionados con la empresa que influyen en el cliente y se organizan en el mapa de procesos, recuerde que estos procesos suelen ser comunes a muchas organizaciones.
- **Manual de Calidad.** Lo integra la Misión, Visión, los Valores, los Objetivos y las estrategias corporativas, la política de gestión Integral. Este direccionamiento conduce a la formulación de Planes de Acción a corto, mediano y largo plazo, los cuales viabilizan los objetivos y las estrategias de la Organización. Con base en estos planes de acción, se definen unos Índices de Gestión, los cuales servirán de punto de partida para el seguimiento del plan. (Ver anexo C).
- Documentos que proporcionan información sobre los **Procedimientos** del sistema de Calidad, relacionados con actividades específicas.
- Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades llevadas a cabo o de los resultados obtenidos (**instrucciones de trabajo, registros, fichas, planos, formatos, otros...**).

14.10 Aprobación del sistema documental

Una vez diseñados y elaborados los diferentes documentos deben pasar a la etapa de aprobación, el gerente de Balones ARCUEROS debe expresar la aprobación de que el documento puede entrar en funcionamiento y una vez aprobado debe darse a conocer al personal de la empresa. Para esto es muy importante que todos los trabajadores conozcan la documentación y el sistema de Gestión De Calidad aunque su participación en el diligenciamiento de registros no lo involucre, para lo cual se realizarán capacitaciones y reuniones informativas con todo personal de la empresa en gestión de calidad y mantenimiento una vez puestos en funcionamiento los documentos se deberán

tomar acciones sobre la retroalimentación recibida por los miembros de la empresa lo cual será importante para implementar acciones de mejora a la documentación.

14.11 Control de los documentos

Para esto se deberá realizar procedimientos documentados en el que se indiquen los medios para poder identificar, archivar, mantener actualizados y consultar en aras de poder demostrar la calidad de las operaciones, así como el tiempo mínimo de archivo durante el cual deben estar disponibles. Para ello, se determinara los procesos para:

- Aprobar los documentos antes de su emisión.
- Revisarlos, actualizarlos y reprobarlos cuando sea necesario.
- Asegurar el estado de revisión. Identificar cambios.
- Asegurar que las versiones pertinentes estén disponibles donde se usan.
- Asegurar que son fácilmente identificables y legibles.
- Asegurar que los documentos de origen externo se identifican y se controla su distribución.
- Prevenir el uso de los documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se mantienen por cualquier razón.

14.12 Mantenimiento y mejora del sistema

Un sistema de calidad debe adaptarse, no solamente a los cambios que presenta en el mercado y los clientes, sino al propio cumplimiento de objetivos que hagan necesario su renovación por otros de mayor alcance. Por ello se acordaran los procedimientos para revisar el sistema en intervalos de tiempo previamente acordados además las revisiones deberán incluir no solamente las de los procedimientos documentados, sino también la política de calidad y los objetivos además se establecerán registros que confirmen que se han llevado a cabo según lo establecido en el sistema.

Se determinaron procesos de medición, análisis y mejora, la organización para garantizar:

- La conformidad del producto con los requisitos planificados,
- El cumplimiento del sistema de gestión de la calidad y de sus procedimientos,
- La mejora continua del sistema y de sus procesos.

También se establecieron instrumentos para la medir del funcionamiento del sistema de gestión de calidad el cual se fundamenta en tres parámetros principales:

- Cumplimiento de procedimientos: Este indicara si se están haciendo las cosas como se deberían hacer, si estamos cumpliendo el programa que habíamos establecido. Este punto se tratará en el apartado de las auditorías internas que están basadas precisamente en la comparación entre lo que definen los procedimientos y la realidad del proceso.

- Cumplimiento de objetivos: El segundo punto es una medida del grado de cumplimiento de los diferentes objetivos para lo cual los objetivos propuestos deberán ser medibles y cuantificables y se puedan revisar en cualquier momento
- Satisfacción del cliente: Para este punto se deberán revisar los resultados de los encuestas a los clientes y el grado de satisfacción del producto por parte de los clientes.

15. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

Al finalizar este diagnóstico se encuentra que BALONES ARCUEROS presenta un bajo nivel de cumplimiento del sistema de gestión de la calidad con respecto a la norma ISO 9001:2008, es por esto que se hace necesario diseñar y elaborar todos los documentos, procedimientos y registros de los procesos que se llevan a cabo en la empresa.

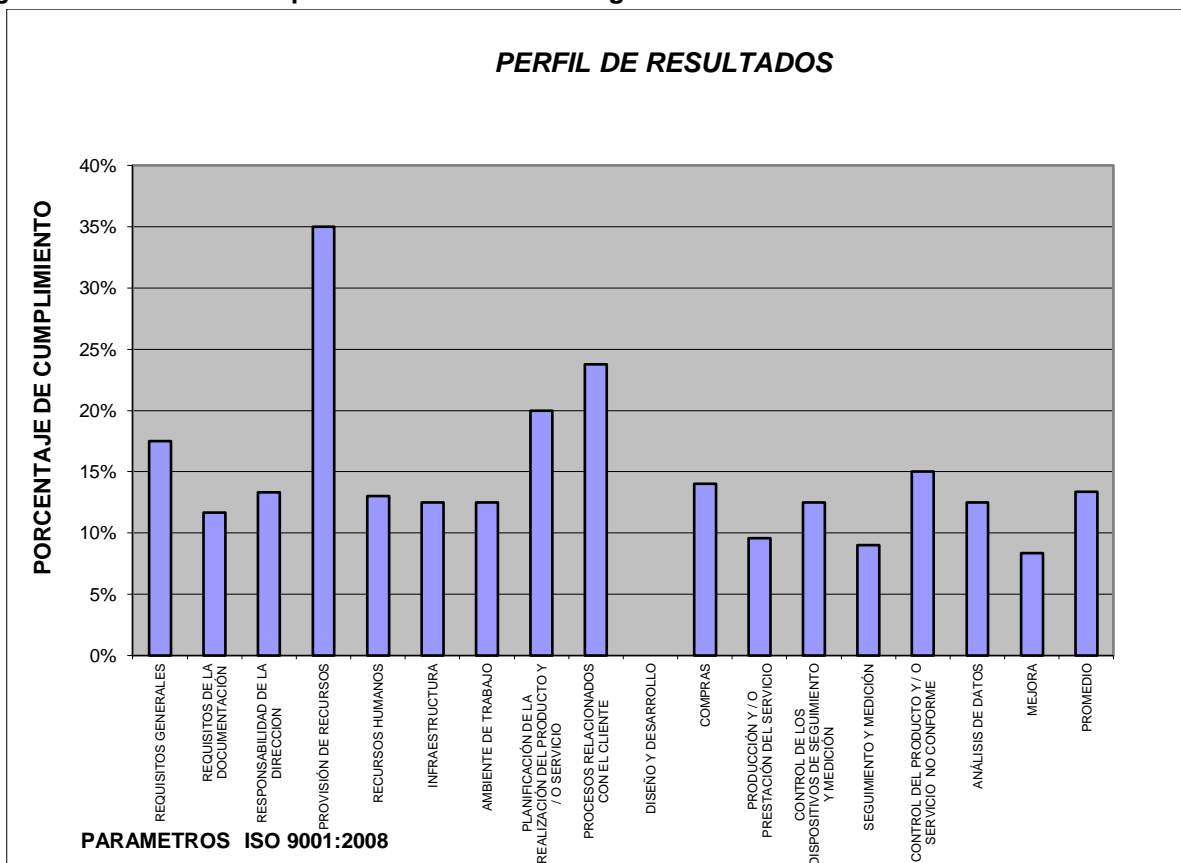
Analizando los deberes que contiene la norma se deben trabajar en todas las áreas de la organización y sobre todo en la comunicación con el cliente para poder conocer mejor sus necesidades y entregarles mejores productos.

Es necesario establecer una caracterización de los procesos y determinar el tipo de proceso dentro del mapa de proceso de la empresa.

En general el sistema muestra un porcentaje de cumplimiento frente a los requisitos de la norma del 13% debido a que la empresa no se tiene definidos la política, los objetivos, manual de calidad y existe poca estandarización de los procesos y actividades.

En el siguiente gráfico se muestran los resultados obtenidos del diagnóstico:

Figura 5: Gráfico del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad



Fuente: los autores

Tabla 3: Tabla del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad

<p style="text-align: center;">Herramienta para el Diagnóstico de la Situación de la Calidad (Norma 9001-2008) BALONES ARCUEROS</p> <p style="text-align: center;">RESULTADOS DEL PRIMER DIAGNOSTICO</p>		
NUMERAL	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4.1	REQUISITOS GENERALES	18%
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	12%
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	13%
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	35%
6.2	RECURSOS HUMANOS	13%
6.3	INFRAESTRUCTURA	13%
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	13%
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO	20%
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	24%
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	0%
7.4	COMPRAS	14%
7.5	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10%
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	13%
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	9%
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME	15%
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	13%
8.5	MEJORA	8%
	PROMEDIO	13%

Fuente: los autores

De acuerdo con el diagnóstico se determinó que BALONES ARCUEROS está cumpliendo solo con el 11% de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 por lo que se requiere cumplir con el 87% restante para cumplir con los requisitos exigidos.

16.1 Determinación de la política de calidad y objetivos de calidad en BALONES ARCUEROS

De acuerdo con el diagnóstico y los planes de acción para elaborar la documentación del sistema de gestión de la calidad inicialmente se determinó la política y unos objetivos de la calidad de acuerdo al numeral 5.3 *política de la calidad* y el numeral 5.4.1 *objetivos de la calidad* de la norma ISO 9001:2008 páginas 4 y 5 respectivamente.

La política y los objetivos de la calidad se encuentran en el [ANEXO 5](#) MANUAL DE LA CALIDAD CON EL CODIGO M-MC-01

16. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION

BALONES ARCUEROS con el ánimo de ofrecer productos de calidad y crear una ventaja competitiva en la región a determinado que con el establecimiento del sistema de gestión de la calidad y el mejoramiento continuo y satisfaciendo los requisitos legales y de los clientes. Para lo cual se ha establecido una pirámide documental en la cual está basado el sistema de gestión de la calidad.

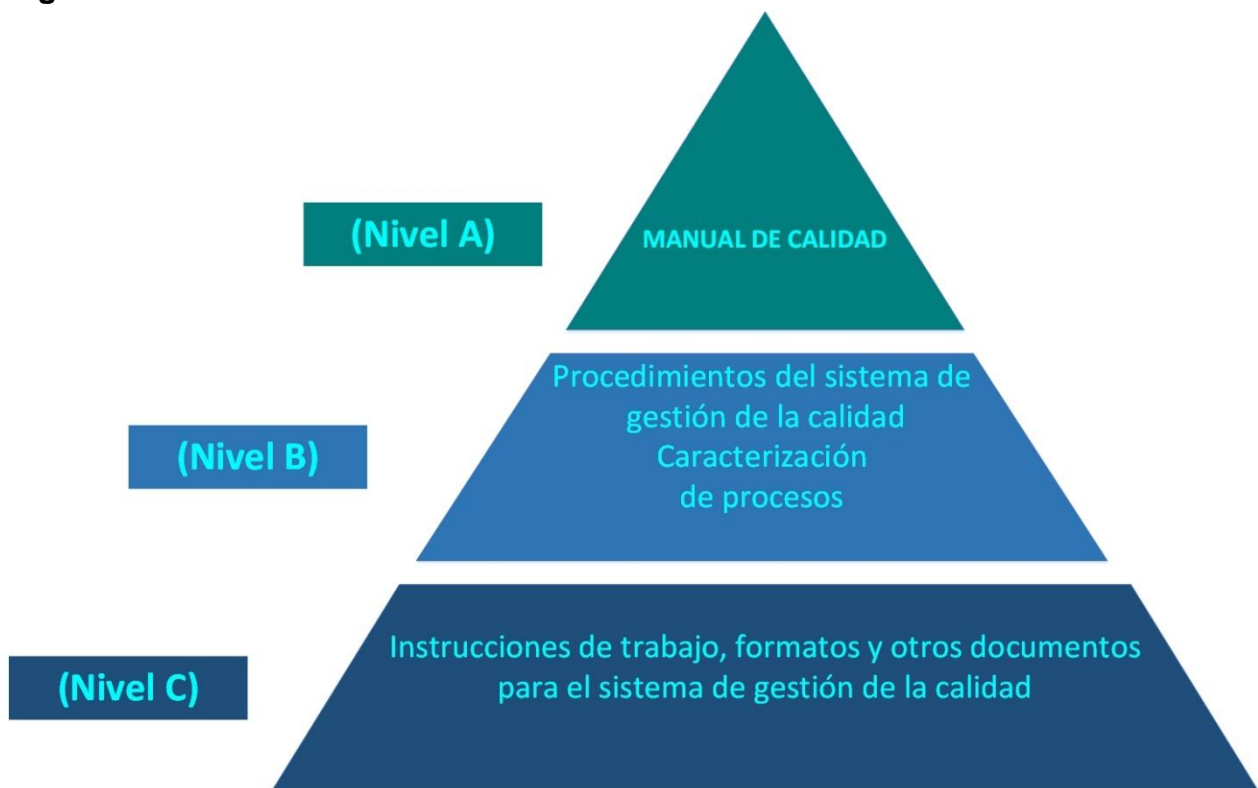
En la figura se muestra la pirámide documental teniendo como base la guía GTC-ISO 10013:2002 directrices *para la documentación del sistema de gestión de la calidad*.

Nivel A: ¿Qué se hace? Descripción del sistema, Política, Objetivos, respuesta a requisitos aplicables.

Nivel B: información especificada sobre Quién, Cómo, Cuándo, Dónde, Que y por qué efectuar las actividades

Nivel C: proporcionan detalles técnicos sobre cómo hacer el trabajo y realizar el registro de los resultados

Figura 6. Pirámide documental de BALONES ARCUEROS



Fuente: los autores

Manual de la calidad: según la NORMA TECNICA ISO 9001 SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO es un documento en el que se encuentran trazados las políticas y objetivos de la calidad, procedimientos y los

requerimientos del sistema de gestión de la calidad para BALONES ARCUEROS, en este documento se encuentra también definidos el alcance del sistema documental y las exclusiones que se aplican al sistema documental de BALONES ARCUEROS.

El ánimo del manual de calidad es brindar los lineamientos internos de la empresa bajo los cuales se controlan la elaboración del producto de acuerdo a la NTC ISO 9001:2008.

Procedimientos: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso dentro del sistema de gestión de la calidad en BALONES ARCUEROS.

Instructivos: documento que se ha establecido en BALONES ARCUEROS para realizar un proceso establecido.

Registros: es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas dentro del sistema de gestión de la calidad de BALONES ARCUEROS

- **Fichas Técnicas:** Describen las especificaciones de maquinaria, equipos y /o productos.
- **Manuales Técnicos y Catálogos:** Documentos externos o internos que hacen referencia a equipos, máquinas o productos.

Para elaborar la documentación necesaria de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 fue definido el procedimiento *CREACIÓN Y CLASIFICACION DE DOCUMENTOS* [ANEXO D](#). En este documento se muestra la forma de elaborar documentos de manera ordenada y controlada para dar respaldo al sistema de gestión de la calidad de BALONES ARCUEROS para lo cual es necesario definir la estructura general, formato, márgenes, y codificación para los diferentes formatos instructivos, manuales, fichas de caracterización de los procesos y procedimientos.

16.1 Determinación y caracterización de los procesos en BALONES ARCUEROS

En la organización BALONES ARCUEROS el proceso productivo se lleva de una manera ordenada desde la recepción de pedido y adquisición de insumos y materias primas hasta la salida de producto terminado y entrega al cliente, para esto fue necesario reconocer los procesos presentes en la organización y determinar el tipo de proceso.

Dentro de los procesos estratégicos se reconocieron fueron:

- Direccionamiento estratégico
- Gestión financiera
- Calidad y mejora continúa.

Los procesos misionales que se encontraron fueron:

- Recepción de pedido, selección de materia prima y tipo de producto a elaborar
- Elaboración del sello y clisé
- Troquelado
- Estampado
- Repujado
- Aplicación de látex a las piezas

- Retroque lado
- Enrollado de hilo en el neumático
- Aplicación de agua-látex
- Aplicación de masilla
- Marcado y limpieza de la bomba
- Armada del balón
- Encocado del balón
- Limpieza y acabado final

Los procesos de apoyo que se identificaron fueron los siguientes:

- Gestión de mercado
- Gestión de talento humano
- Gestión del mantenimiento

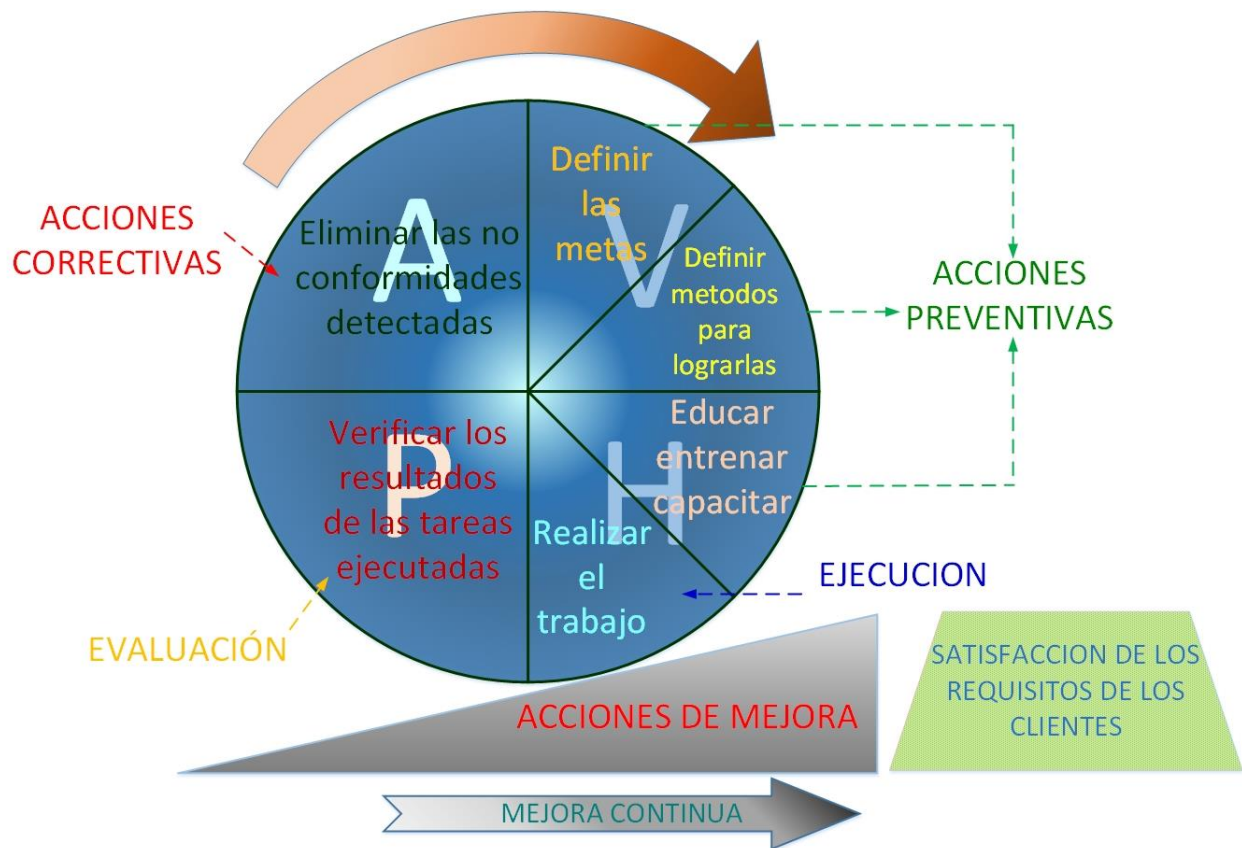
En total fueron identificados 20 procesos y usando la metodología DEMING O Ciclo PHVA²³ que es un proceso de 4 pasos con el cual se analizaron los procesos que componen el mapa de procesos de la empresa

- Planificar: En la etapa de planificación se establecen objetivos y se identifican los procesos necesarios para lograr unos determinados resultados de acuerdo a las políticas de la organización. En esta etapa se determinan también los parámetros de medición que se van a utilizar para controlar y seguir el proceso.
- Hacer: Consiste en la implementación de los cambios o acciones necesarias para lograr las mejoras planteadas. Con el objeto de ganar en eficacia y poder corregir fácilmente posibles errores en la ejecución, normalmente se desarrolla un plan piloto a modo de prueba o testeo.
- Verificar: Una vez se ha puesto en marcha el plan de mejoras, se establece un periodo de prueba para medir y valorar la efectividad de los cambios. Se trata de una fase de regulación y ajuste.
- Actuar: Una vez realizadas las mediciones, en el caso de que los resultados no se ajusten a las expectativas y objetivos predefinidos, se realizan las correcciones y modificaciones necesarias. Por otro lado, se toman las decisiones y acciones pertinentes para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.

Para poder controlar y evaluar de manera cuantitativa se diseñaron indicadores de la calidad en cada proceso, estos permiten evaluar con base en hechos, datos y registros la calidad de los procesos, productos o servicios para poder cumplir con los requisitos y expectativas del cliente y poder mejorarlas.

²³ ICONTEC Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad: Requisitos pág. ii

Figura 7 CICLO P-H-V-A



Fuente: los autores

17.2 Requisitos de la Documentación

El sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001:2008 Debe incluir como mínimo: Manual de Calidad, Políticas y Objetivos de la Calidad documentados en el manual, Documentos requeridos por la organización para asegurar la operación y controles, Procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001 y los Registros requeridos por la norma.

- Un **manual de la calidad**, según ISO, es un documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización
- Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

El Manual de la Calidad debe incluir:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o una referencia a estos.

- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

La Evidencia: compone la base de la pirámide de la estructura documental y en ella se definen los siguientes documentos:

- **Registros:** Son aquellos documentos que suministran evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.
- **Fichas Técnicas:** Describen las especificaciones de maquinaria, equipos y /o productos.
- **Manuales Técnicos y Catálogos:** Documentos externos o internos que hacen referencia a equipos, máquinas o productos.

Lo que la empresa hace se registra y evidencia en los documentos.

- **Instructivos:** documento donde se detalla una actividad de un procedimiento en tareas o labores más específicas que requieren una explicación adicional para su realización.
- **Procedimientos:** Documento elaborado, revisado y aprobado, en el cual se detalla el objetivo, alcance y descripción de actividades específicas, así como la secuencia lógica para llevarlas a cabo correctamente

A continuación, se presenta un cuadro resumen de los requisitos de la documentación con su Definición

Tabla 4. Requisitos de la documentación

Requisito de la Documentación	Significado
Documento	Información y su medio de Soporte.
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo un proceso o un procedimiento.
Manual de Calidad	Documento que especifica el sistema de Gestión de Calidad de una Organización.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o que proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
Especificación	Documento que establece Requisitos.

Fuente: los autores

Establecimiento del sistema documental

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 90001, es un Sistema Documental para VERIFICAR si lo que se dice que se hace, efectivamente se está haciendo.

17.3 Aprobación del sistema documental

Ya diseñados y elaborados los documentos deben pasar a la etapa de aprobación, el gerente general debe emitir el consentimiento de que el documento puede entrar en funcionamiento y una vez aprobado debe darse a conocer al personal de la empresa. Es importante que el total de los trabajadores conozca la documentación y el sistema de Gestión De Calidad aunque su participación en el diligenciamiento de registros no lo involucre, se recomienda capacitar al personal en el gestión de calidad una vez en funcionamiento los documentos la retroalimentación recibida por los miembros de la empresa será vital para implementar acciones de mejora a la documentación. (Anexo F PROCEDIMIENTOS)

17.4 Control de los documentos

Se debe confeccionar un procedimiento documentado en el que se señalen las condiciones en que puedan identificarse, archivarse y mantenerse para su adecuada consulta en aras de poder demostrar la calidad de las operaciones, así como el tiempo mínimo de archivo durante el cual deben estar disponibles. Para ello, es necesario:

- Aprobar los documentos antes de su emisión.
- Revisarlos, actualizarlos y reprobados cuando sea necesario.
- Asegurar el estado de revisión. Identificar cambios.
- Asegurar que las versiones pertinentes estén disponibles donde se usan.
- Asegurar que son fácilmente identificables y legibles.
- Asegurar que los documentos de origen externo se identifican y se controla su distribución.

Para prevenir el uso de los documentos antiguos y poder identificarlos adecuadamente si se mantienen por alguna razón se diseñó el procedimiento: Procedimiento de Control y Manejo de Documentos Anexo D).

17.5 Control de los Registros

Es muy importante establecer procedimientos documentados para poder: Identificar, Almacenar, proteger, Recuperar, determinar tiempo de Retención, y Disposición de los registros. Para lo cual se diseñó el Procedimiento de Control y Manejo de Registros Ver Anexo E).

17.6 Mantenimiento y mejora del sistema

El sistema de calidad debe adaptarse, no solamente a los cambios que se produzcan en el exterior o en el interior de la organización, sino al propio cumplimiento de objetivos que

hagan necesario su renovación por otros de mayor alcance. Por ello la alta dirección creará la obligación de revisar el sistema en intervalos de tiempo adecuados y que serán definidos previamente, estas revisiones deberán incluir no solamente las de los procedimientos documentados, sino también la política de calidad y los objetivos y se establecerán registros que acrediten que se han llevado a cabo según lo establecido.

Por medio de procesos de medición, análisis y mejora, la organización determinará sistemas para certificar:

- La conformidad del producto con los requisitos planificados,
- El cumplimiento del sistema de gestión de la calidad y de sus procedimientos,
- La mejora continua del sistema y de sus procesos.

Es fundamental que la organización disponga de un instrumento para la medida del funcionamiento del sistema de gestión de calidad y éste debe estar basado en tres parámetros principales:

- Cumplimiento de procedimientos
- Cumplimiento de objetivos
- Comparación con la competencia

El primero de ellos da una idea de si se están haciendo las cosas como se deberían hacer, o sea, si estamos cumpliendo el programa que habíamos establecido. Este punto se tratará en el apartado de las auditorías internas que están basadas precisamente en la comparación entre lo que definen los procedimientos y la realidad del proceso.

El segundo punto es una medida absoluta de nuestro éxito, ya que se supone que hemos señalado para la organización unos objetivos que nos permitan alcanzar la excelencia. Para esto se diseñarán los procedimientos correspondientes para auditorías internas

17. CONCLUSIONES

- Los documentos diseñados y elaborados durante el desarrollo de este proyecto son la base esencial para una futura implementación del Sistema de gestión de la Calidad en BALONES ARCUEROS, así como realizar una transición más efectiva hacia la nueva versión de la norma.
- BALONES ARCUEROS ha encontrado en la norma NTC ISO 9001:2008 la oportunidad de llevar la empresa aun nivel más alto en la región y para logra competir de acuerdo a las actuales exigencias del mercado.
- La identificación y caracterización de procesos permiten observar la interacción de los procesos y poder identificar de manera más eficaz las fallas, las oportunidades de mejora, la evaluación y la toma de decisiones, para poder apuntar al mejoramiento de la calidad y la satisfacción de los requisitos y expectativas del cliente.
- Con la documentación de la política de calidad se demuestra el interés por parte de BALONES ARCUEROS con el cumplimiento de los requisitos de los clientes y con las capacitaciones y socialización en todos los niveles de la organización se tiene una mejora en los procesos de producción y el ambiente de trabajo de la empresa.
- Con los objetivos de la calidad (ver Manual de La Calidad) que se determinaron, BALONES ARCUEROS busca posicionarse como la mejor empresa de fabricación de balones en la región, así como garantizar que sus procesos son de la mejor calidad y que cuenta con personal capacitado para elaborar el producto.
- Las socializaciones llevadas a cabo con el personal de BALONES ARCUEROS tenían como intención dar a conocer las ventajas que poseen las empresas al implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2008 y generar cambios en la mentalidad de los asistentes para mejorar su desempeño en las diferentes actividades dentro de la organización.
- La elaboración del diagnóstico en BALONES ARCUEROS permitió conocer el estado en que se encuentra la organización para identificar, diseñar y elaborar la documentación necesaria de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008
- La planificación, control y evaluación de los diferentes procesos, procedimientos documentados permiten una mejora continua del Sistema De Gestión De La Calidad
- La elaboración del manual de la calidad permite proyectar una imagen positiva de la empresa, ganar la confianza de los clientes, y satisfacer los requisitos de los diferentes tipos de contratos o pedidos que obtenga BALONES ARCUEROS
- El diligenciamiento de los formatos proporcionaran evidencia verídica del desempeño de las actividades en BALONES ARCUEROS con lo cual se podrá tener un mejor control de los resultados y buscar oportunidades de mejora en los procesos

18.RECOMENDACIONES

- La realización de capacitaciones y socializaciones al personal de la empresa es fundamental para la mejora del sistema, así como la participación y la toma en cuenta a las sugerencias de todos los miembros del personal.
- Es necesario revisar y actualizar los documentos que soportan el sistema de gestión de la calidad, así como los objetivos y políticas de la calidad con el propósito que son adecuados y que se adaptan a los cambios en el mercado y lograr una mejora continua del sistema.
- Es necesario el compromiso constante por parte de todo el personal de BALONES ARCUEROS con el ánimo de mantener vigente el Sistema De Gestión De La Calidad
- Es necesario que el personal nuevo previo a su entrada a la empresa sea concientizado de la importancia del Sistema De Gestión De La Calidad y del papel que desempeña en el cumplimiento de los requisitos del cliente y su afectación en el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Se recomienda a la organización la mejora en la infraestructura física de la empresa para una mejora de los procesos misionales de la empresa.
- Se recomienda a la alta dirección la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001:2008 en un tiempo adecuado para la mejora en la productividad, la eficiencia de los procesos, talento humano y las materias primas usadas en la producción.
- Es muy importante empezar a realizar esfuerzos que se encaminen hacia la implementación de la nueva norma ISO 9001:2015 tomando como base todo el trabajo realizado hasta ahora para incorporarlo dentro de la transición ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015.

19. BIBLIOGRAFIA

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2005. (NTC – ISO 9000).
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. . Sistemas de gestión de calidad. Requisitos. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2008. (NTC – ISO 9001).
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Norma Técnica Colombiana NTC 1486 Documentación, presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. Bogotá; ICONTEC.,2008.41p
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad NTC-ISO 19011:2002. Bogotá D.C.; ICONTEC 2002.48 p.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental NTC-ISO/TR 10013:2002 Bogotá D.C.; ICONTEC 2002.24 p.
- PINZON N. Luis F., MEDINA. Rafael Diseño y elaboración del modelo de la documentación requerida para el sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 para la empresa TAPIZAUTOS ARWILL en la ciudad de Duitama. Monografía Ingeniería Electromecánica, Duitama Boyacá: Universidad Pedagógica Y Tecnológica De Colombia Facultad Seccional Duitama 2010.181 p
- FONSECA NIÑO, Edwin Andrés. Modelo para el diseño y elaboración de la documentación requerida por el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2008 para la empresa AUTOBUSES INVICAR. Duitama 2010. Trabajo de grado (Ingeniero Electromecánico). UPTC. Facultad seccional Duitama. Escuela de Ingeniería Electromecánica.
- HERNANDEZ, Roberto; FERNANDEZ, Carlos & BAPTISTA, María del Pilar. Metodología de la investigación. México: editorial mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v, 2006. 79 p. ISBN 978-607-15-0291-9
- PATRONATO COLOMBIANO DE ARTES Y CIENCIAS. Departamento de Boyacá. Bogotá D.C.: nueva revista colombiana del folclor, 2000. 20 -25 p. ISSN 0120-8195
- López Rey Susana. Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización. Primera Edición. Ideapropias Editorial, Vigo, 2006. Recuperado de:
<https://books.google.com.co/books?id=qdv2lr9yr3wC&pg=PP7&dq=LOPEZ+REY+SUSANA.+Implantaci%C3%B3n+de+un+sistema+de+calidad:+los+diferentes+sistemas+de+calidad+existentes+en+la+organizaci%C3%B3n.+Primera+Edici%C3%B3n.+Ideapropias+Editorial,+Vigo,+2006.>

- Administración hotelera. Normatividad-normas ISO. [en línea]. < <http://administracionhotelerapjc.blogspot.com.co/2008/11/normatividad-normas-iso.html> > [citado el 25 de enero de 2016]
- Arcueros Fabrica De Balones y Marroquinería. Acerca de Arcueros. [en línea]. < <http://www.arcueros.com.co/about-us.html> > [citado el 17 de septiembre de 2015]
- ASOCIACION ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. Centro Conocimiento. Calidad. Mantenimiento. Madrid: (AEC) 2015. [en línea]. < <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/mantenimiento> > [citado el 11 de agosto de 2015]
- Baena Raúl. Principios básicos de la calidad. [en línea]. < <http://sistemasdegestindecalidad-isteec.blogspot.com.co/> > [citado el 10 de abril de 2015]
- Carballo Rojas Luis Alfonso. Plan de mantenimiento preventivo para montacargas eléctricos.[enlínea].<http://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/396/plan_mantenimiento_preventivo.pdf?sequence=5&isAllowed=y > [citado el 24 de noviembre de 2016]
- Fabio Tobón Londoño. Antecedentes de la normatividad en aseguramiento de la calidad ISO 9000 y las normas ISO 14000 e ISO 18000, mitos y realidades. [en línea]. < <http://www.ingenieroambiental.com/4014/antecedente.pdf> > [citado el 25 de julio de 2015]
- Innobal. Reseña histórica. [en línea]. < http://www.innobal.com/resena_hist.html > [citado el 16 de diciembre de 2015]
- José Navia Lame. Mongui, el pueblo que siempre ha vivido de los balones. [en línea]. < <http://www.elpais.com.co/elpais/colombia/noticias/mongui-pueblo-siempre-ha-vivido-pelotas> > [citado el 8 de septiembre de 2015]
- Mantenimiento Petroquimica.com. ¿Qué es TPM?. [en línea].< <http://www.mantenimientopetroquimica.com/tpm.html> > [citado el 24 de agosto de 2015]
- Martínez A. términos relativos a la calidad. [en línea]. < <http://normas-iso-9000.blogspot.com.co/2007/11/terminos-relativos-la-calidad.html> > [citado el 13 de agosto de 2015]
- Mujeres de Empresa.com. Los beneficios de implementar ISO 9000. [en línea]. < <http://www.mujeresdeempresa.com/los-beneficios-de-implementar-iso-9000/> > [citado el 15 de noviembre de 2015]
- Normas 9000.com. ¿Qué es ISO 9001: 2008? [en línea]. < <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html> > [citado el 12 de agosto de 2015]

ANEXO 1

DIAGNÓSTICO INICIAL DE
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS
RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

TABLA DE DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO 9001:2008



Herramienta para el Diagnóstico de la Situación de la Calidad (Norma 9001:2008)

Ítem	Núm. ISO	REQUISITO	ENTREGABLE	SI							OBSERVACIONES
				NA	NO	IDEA	DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO	REGISTROS DE IMPL	TOTAL	
	4.1	REQUISITOS GENERALES		0	7	0	0	0	0	18%	
1	4.1	La empresa tiene establecido, documentado, implementado, y mantiene un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008	Sistema de gestión de la calidad		1						No existe documentación ni se mantiene un sistema de gestión de la calidad que permita mejorar su eficacia
2	4.1. a)	Están determinados los proceso necesarios para el sistema de gestión de calidad			1						No están determinados los procesos

3	4.1. b)	Están determinados la secuencia e interacción de los procesos			1					No están identificados las secuencias e interacción entre los procesos
4	4.1. c	Se determina los criterios y métodos necesarios para asegurar e operación, el control y eficacia de los procesos			1					No están determinados los criterios y métodos para asegurar el control y eficacia de los procesos
5	4.1. d)	Se aseguran la disponibilidad recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos			1					No está asegurada la disponibilidad de recursos para operación y seguimiento de los procesos
6	4.1. e)	Se realiza seguimiento, medición (cuando es aplicable), y análisis de los procesos; además se determina el tipo de control y el alcance aplicado a los procesos contratados externamente por la empresa			1					No se realiza seguimiento y medición, ni análisis de los procesos
7	4.1. f)	Están implementadas las acciones necesarias para			1					No están establecidas s acciones para alcanzar

		alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos									resultados ni para la mejora continua de los procesos
	4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		0	7	0	0	0	0	12%	
8	4.2.1.a)	Existen las declaraciones documentadas de la política de calidad y los objetivos de calidad	Política y objetivos de la calidad		1						No existe política ni objetivos de calidad
9	4.2.1.b)	Existe el manual de calidad	Manual de Calidad		1						No existe manual de calidad
10	4.2.1.c)	Se encuentran documentados los procedimientos	Procedimiento de control de documentos entendido y aplicado		1						No están documentados los procedimientos
11	4.2.1.d)	Están establecidos los documentos incluidos los registros para asegurar la eficaz planeación, operación y control de sus procesos	Listado Maestro de Documentos del SGC		1						
12	4.2.2	La empresa tiene establecido y mantiene un manual de calidad que incluya: A) el alcance del SGC	Procedimiento de control de registros entendido y aplicado		1						No existe manual de calidad

		<p>incluyendo los detalles y justificación de cualquier exclusión. B) los procedimientos documentados y establecidos para el SGC o referencia de los mismos. C) una descripción de la interacción de los procesos del SGC</p>								
13	4.2.3	<p>Existe un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: A) Aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión. B) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente. C) asegurar la identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos. D)</p>	<p>Listado Maestro de Control de Registros</p>		1					<p>No existe procedimiento para A) Aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión. B) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente. C) asegurar la identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos. D) Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los</p>

		<p>Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso. E) Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables. F) Asegurar que los documentos de origen externo son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de calidad, su control y distribución. G) Prevenir el uso de documentos obsoletos, así como identificarlos en caso de que se mantengan por cualquier razón.</p>									<p>puntos de uso. E) Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables. F) Asegurar que los documentos de origen externo son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de calidad, su control y distribución. G) Prevenir el uso de documentos obsoletos, así como identificarlos en caso de que se mantengan por cualquier razón.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

14	4.2.4	Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.			1						No se mantienen registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La organización no ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		0	12	0	0	0	0	0	13%	

15	5.1	La alta dirección proporciona evidencia del compromiso con el desarrollo e implementación de SGC, su mejora continua así como la comunicación para la mejora continua, estableciendo una política de calidad adecuada, determinando los objetivos de la calidad, llevando a cabo las revisiones al SGC y asegurando la disponibilidad de recursos	Política de Calidad		1						No existe compromiso de la alta dirección para implementar el SGC, la mejora continua, ni existen política ni objetivos de la calidad
16	5.2	Están establecidos los requisitos del cliente con el propósito de aumentar su satisfacción	Registros de difusión de la política		1						No están establecidos los requisitos del cliente
17	5.3	A) La organización tiene una adecuada política de calidad. B) La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los	Registros de evaluación del entendimiento de la política de calidad		1						No existe política ni objetivos de la calidad

		requisitos y mejorar continuamente la eficacia de SGC. C) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. D) La política de calidad es comunicada y entendida dentro de la empresa. E) es revisada para su continua adecuación.								
18	5.4.1.	Están asegurados los objetivos de la calidad incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto teniendo en cuenta las funciones y niveles pertinentes en la empresa; los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la empresa	Matriz de Objetivos de Calidad		1					No existen objetivos de la calidad

19	5.4.2.a)	La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en el apartado 4.1 así como los objetivos de calidad.	Registros de planificación de cambios		1					No está definida la planeación de del SGC
20	5.4.2.b)	Se mantiene la integridad del sistema de gestión de localidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	Responsabilidad y Autoridad para todos los cargos definidas		1					No se existe sistema de gestión de la calidad
21	5.5.1	La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización	Nombramiento del Representante de la Dirección		1					No están definidas las autoridades y responsabilidades y no existe comunicación dentro de la organización
22	5.5.2	Se ha designado un miembro de la dirección de la empresa para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC, además de informar a la alta dirección del desempeños del SGC y asegurar	Canales de comunicación definidos. (Pueden estar dentro de los documentos que se han elaborado para los procesos)		1					No sé a designado un miembro de la alta dirección de la empresa para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC, además de informar a la alta dirección del desempeños del SGC y asegurar

		la toma de conciencia en todos los niveles dentro de la empresa								la toma de conciencia en todos los niveles dentro de la empresa
23	5.5.3	La alta dirección asegura que están establecidos los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa y considerando la eficacia del SGC.			1					No están definidos los proceso de comunicación dentro de la empresa
24	5.6.1	La alta dirección ha establecido plazos adecuados para la revisión del SGC para asegurar su conveniencia, adecuación y necesidad de efectuar cambios.			1					No se han definido los plazos para la revisión del SGC
25	5.6.2	La información de entrada para la revisión por la dirección incluyen: A) resultados de auditorías, B) retroalimentación del cliente, C) desempeño de los procesos y conformidad con el producto, D) el estados de las	Actas de Revisión por la Dirección		1					No se encuentra información para revisión por la dirección

		acciones correctivas y preventivas, E) las acciones de seguimiento de revisiones de la dirección previas, F)cambios que pueden afectar el SGC, G) recomendaciones para la mejora									
26	5.6.3	Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con: A) la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, B) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, C) las necesidades de recursos.			1						No existen resultados de las revisiones por parte de la dirección
	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS		0	1	1	0	0	0	35%	
27	6.1	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC y mejorar	Presupuesto para el SGC			1					Se ha definido algunos recursos para implementar y mantener el SGC y su mejora continua

		continuamente su eficacia									
28	6.1	La empresa determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.	Presupuesto para el SGC		1						No se han definido recursos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos
	6.2	RECURSOS HUMANOS		0	4	1	0	0	0	13%	
29	6.2.1	La empresa ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto con base en la educación, formación, habilidades y experiencias propias	Manuales de competencias de cargos administrativos revisados Perfiles específicos de docentes (convocatorias) conservados y organizados			1					No se determinan la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto con base en la educación, formación, habilidades y experiencias propias
30	6.2.2	Se determina la competencia del personal que afecta la conformidad con los requisitos del producto o servicio.	Registros de selección de personal		1						No se determina la competencia del personal

31	6.2.2	La empresa proporciona formación o toma acciones necesarias para que el personal logre la competencia necesaria	Registros de inducción y capacitación		1						No se encuentran registros de formación o capacitación al personal
32	6.2.2	La empresa se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que desempeñan para lograr los objetivos de la calidad	Plan de capacitación		1						No existen registros de capacitaciones
33	6.2.2	Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.	Registros soportes de competencia (consultar cuales registros quedan en el nivel central y cuales en la facultad, sede o instituto)		1						No existen registros de capacitación o mejora de habilidades
	6.3	INFRAESTRUCTURA		0	5	1	0	0	0	13%	
34	6.3	La empresa cuenta con edificios, espacios de trabajo, servicios asociados, equipos para los procesos (hardware, software) y	Inventario de equipos			1					La empresa cuenta con instalaciones adecuadas pero falta mejorar

		servicios de apoyo (servicios de transporte, comunicación o sistemas de información)								
35	6.3	Los equipos cuentan con la información documentada que describa las especificaciones técnicas del equipo.	Fichas Técnicas de equipos o Manuales del fabricante		1					No existen especificaciones técnicas de los equipos
36	6.3	Se han definido las frecuencias para realizar el mantenimiento preventivo de los equipos.	Programa de mantenimiento preventivo de equipos		1					No existen registros para mantenimiento de la maquinaria
37	6.3	Se han definido las actividades y frecuencias para realizar el mantenimiento preventivo a la planta física.	Programa de mantenimiento preventivo de edificios		1					No existen registros de actividades de mantenimiento preventivo
38	6.3	Se informa sobre los planes de mantenimiento definidos al proceso institucional.	Programas de mantenimiento preventivo alineados al Programa institucional		1					No existen registros de actividades de mantenimiento preventivo
39	6.3	Se cumple con los planes de mantenimiento definidos y se conservan registros de los	Registros de ejecución del mantenimiento		1					No existen registros de actividades de mantenimiento preventivo

		mantenimientos realizados.									
	6.4	AMBIENTE DE TRABAJO		0	0	1	0	0	0	13%	
40	6.4.	La empresa proporciona espacios adecuados para desarrollar el trabajo en medio de un (factores físicos, ambientales, entre otros) apto para lograr la conformidad de los requisitos del producto.	Condiciones de ambiente de trabajo que deben ser controladas identificadas			1					Existen espacios adecuados pero falta mejoramiento
	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO		0	4	0	0	0	0	20%	
41	7.1	La empresa planifica y desarrolla los procesos para la realización del producto o la prestación del servicio.	Caracterización de Usuarios - Características del producto o servicio		1						No existe planificación para el desarrollo de los procesos para la realización del producto
42	7.1	La planificación de los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio es coherente con los requisitos de otros procesos del SGC	Plan de calidad		1						No existe planificación para el desarrollo de los procesos para la realización del producto

43		<p>Durante la planificación del producto y/o servicio la empresa determina: A) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto B) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto, C) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo, D) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto</p>			1					
----	--	---	--	--	---	--	--	--	--	--

		resultante cumplen los requisitos.									
44		El resultado de esta planificación se presenta en forma adecuada para la metodología de operación de la organización.			1						No existe planificación para el desarrollo de los procesos para la realización del producto
	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		0	7	1	0	0	0	24%	
45	7.2.1	La empresa determina los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.	Procedimiento de relación con el cliente		1						No están determinados los requisitos especificados por el cliente incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma
46	7.2.1	La empresa determina los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para			1						No están establecidos los requisitos no especificados por el cliente

		el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido								
47	7.2.1	La empresa determina los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.			1					No están determinados los requisitos legales y reglamentarios
48	7.2.2	La empresa revisa los requisitos relacionados con el producto antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente y debe asegurarse de que: a) están definidos los requisitos del producto) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y c)	Documentos que contengan información específica sobre el producto o servicio ofrecido (Página web, brochare, catálogos, etc.).		1					Se conocen los requisitos relacionados con el producto

		la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.								
49	7.2.2	Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma	Procedimiento de relación con el cliente		1					No existen registros de revisiones
50	7.2.2	Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos de la empresa confirma los requisitos antes de la aceptación del cliente			1					No existen declaraciones ni registros de aceptación de los clientes
51	7.2.2	Cuando se cambian los requisitos del producto la empresa se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente es consciente de			1					No existen registros de cambios en la documentación

		los requisitos modificados									
52	7.2.3	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: a) la información sobre el producto, b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	Conocimiento del procedimiento de PQRS institucional y comunicación a sus usuarios sobre la metodología que deben seguir. Información a la oficina de atención de PQRS sobre las PQRS que se reciben, incluyendo tutelas y derechos de petición Existencia de buzón de sugerencias		1						No existen métodos para la retroalimentación del cliente
	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO		0	0	0	0	0	0	0%	
53	7.3	NO APLICA		1							No aplica
	7.4	COMPRAS		0	7	0	0	0	0	14%	
54	7.4.1	La empresa determina los criterios para evaluar y seleccionar los proveedores así como los productos	Listado de Proveedores y productos que suministran		1						No existen criterios o un método para seleccionar a los proveedores, y para seleccionar los productos adquiridos

		adquiridos para cumplan con los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.								
55	7.4.1	La empresa evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización y establece los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.	registro de la evaluación de proveedores		1					No existe sistema para evaluar proveedores
56	7.4.1	La empresa mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones a los proveedores y			1					No existe registro de evaluación a proveedores

		los productos adquiridos y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.								
57	7.4.2	La información de las compras describe el producto a comprar, incluyendo, cuando es apropiado: a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, b) los requisitos para la calificación del personal, y c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	Conocimiento del procedimiento institucional Contratación y Compras nacionales Mp-08-01-02 Vigente. Registros disponibles que deben quedar en la sede, facultad o instituto, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento		1					No existe registro de información de las compras
58	7.4.2	La empresa asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor	Registros de evaluación de proveedores, de órdenes de compra, contratos, etc.		1					No existen registros de requisitos de compra
59	7.4.3	La empresa establece e implementa la inspección u otras	Registros de verificación del cumplimiento de especificaciones de las compras		1					No existe registro de actividades de inspección a

		actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.									materias primas compradas
60	7.4.3	Cuando la empresa o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la empresa establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.			1						No existen registros de verificación por parte de los clientes
	7.5	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO		0	10	1	0	0	0	10%	
61	7.5.1	La empresa planifica y desarrolla los procesos para la realización del producto o la prestación del servicio bajo condiciones controladas.	Documentos misionales revisados		1						No existe registros de planificación para la realización del producto

62	7.5.1	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información que describa las características del producto, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, c) el uso del equipo apropiado, d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, e) la implementación del seguimiento y de la medición, y f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.	Caracterización de usuarios		1						No existen registros para especificar condiciones controladas
63	7.5.2	La empresa valida todo proceso de producción y prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden	Definición de la aplicación del requisito 7.5.2. En caso de que no aplique esto debe quedar documentado y justificado en el Manual de Calidad		1						No existen registro para la validación de procesos de producción o prestación del servicio

		verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y como consecuencia las deficiencias aparecen únicamente después de la prestación del servicio o después de que el producto está siendo utilizado								
64	7.5.2	La empresa demuestra capacidad para validar los procesos para alcanzar los resultados planificados estableciendo disposiciones para estos procesos			1					No existe registros para validar procesos y alcanzar resultados planificados
65	7.5.2	Si la respuesta anterior es positiva, revise si se tienen establecidas las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: a) los criterios	Documentos donde se establecen las actividades de validación		1					No existe registros para validar procesos y alcanzar resultados planificados

		definidos para la revisión y aprobación de los procesos, b) la aprobación de equipos y calificación del personal, c) el uso de métodos y procedimientos específicos, d) conservación de los registros e) la revalidación								
66	7.5.3	¿Se identifican los productos o servicios?	Método de identificación del producto o servicio			1				Se encuentran identificados los productos y servicios
67	7.5.3	¿Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y/o la ruta para la trazabilidad?	Método de trazabilidad			1				No existe métodos para hacer trazabilidad
68	7.5.4	La empresa tiene identificados que elementos suministra el cliente o usuario para la prestación del servicio y existe una metodología para el tratamiento del producto o datos suministrados por el cliente.	Documentos donde se encuentren establecidas las actividades para el manejo de la propiedad del cliente			1				No existen registros para hacer tratamiento a los datos suministrados por el cliente

69	7.5.5	<p>La empresa preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.</p>	<p>Documentos donde se encuentren establecidas las actividades para la preservación de los productos. En caso de que no aplique esto debe quedar documentado y justificado en el Manual de Calidad</p>		1							<p>No existen registros para preservación del producto</p>
	7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		0	5	1	0	0	0	13%		
70	7.6	<p>La empresa identifica cuales son los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto o servicio. Analizando si existen equipos con los cuales se realizan</p>	<p>Listado de equipos de seguimiento y medición. En caso de que no aplique esto debe quedar documentado y justificado en el Manual de Calidad</p>		1							<p>No existen registros de las maquinas que requieren calibración y que pueden afectar el producto</p>

		mediciones y que requieren que los datos obtenidos sean confiables y precisos.								
71	7.6	La empresa establece procesos para asegura que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.	Documentos y registros exigidos por la Norma		1					No existen registros de las maquinas que requieren calibración y que pueden afectar el producto
72	7.6	Los equipos de medición poseen ficha técnica y hoja de vida	Fichas Técnicas y Hojas de vida de equipos de medición		1					No existen hojas de vida de los equipos
73	7.6	¿Están identificados las máquinas y herramientas que necesitan calibración?	Registros de control metrológico			1				No existen registros de las maquinas que requieren calibración y que pueden afectar el producto
74	7.6	Existe un responsable de la función metrológica en la empresa	Persona asignada para realizar las actividades de control metrológico		1					No existe persona responsable de la función metrológica en la empresa
75	7.6	Se conservan los registros de mantenimiento, verificación y calibración de los	Registros de calibración, verificación y/o mantenimiento de los equipos de medición		1					No existen registros de mantenimiento, verificación y calibración de los equipos

		equipos de medición.									
	8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		0	9	0	0	0	0	9%	
76	8.2.1	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente o usuario. La herramienta para hacer seguimiento se establece en la caracterización de usuarios y la metodología utilizada se ajusta a la Guía para la medición de la satisfacción de usuarios de la empresa.	Encuesta de medición de la satisfacción de usuario u otras herramientas aplicadas Informe de Satisfacción de Usuarios		1						No existe registros de seguimiento a la satisfacción del cliente
77	8.2.1	¿Se realiza seguimiento a la satisfacción del usuario a través de las encuestas periódicas de evaluación del cliente?	Informe de encuestas de satisfacción de usuarios		1						No existe registros de seguimiento a la satisfacción del cliente
78	8.2.2	Conoce y aplica el procedimiento para auditorías internas de calidad.	Conocimiento del Manual de Procedimientos de Gestión del Mejoramiento Continuo, MP-12-01-03 Vigente		1						No existe procedimiento para auditorías internas

79	8.2.2	Se realizan auditorías internas al proceso programadas por la Institución programadas por la Oficina de planeación.	Registros de auditoría institucionales		1					No existe procedimiento para auditorías internas
80	8.2.2	Se realizan auditorías internas a los procesos que se han definido dentro del mapa definido para el Sistema de Gestión de Calidad con enfoque ISO 9001.	Registros de auditoría del SGC de e la sede, instituto o facultad		1					No existe procedimiento para auditorías internas
81	8.2.2	Los auditores que realizan las auditorías son competentes.	Auditores competentes		1					No existe procedimiento para auditorías internas
82	8.2.2	Se ha elaborado un programa de auditorías internas de calidad para el SGC de la empresa	Programa de Auditorías internas del SGC de la sede, instituto o facultad		1					No existe procedimiento para auditorías internas
83	8.2.3	Se tienen definidos métodos para hacer seguimiento los procesos del SGC de la empresa.	Registros de actividades de seguimiento del proceso (Actas de reuniones, comités, etc.)		1					No existe procedimiento para auditorías internas

84	8.2.4	Tienen metodologías para la evaluación y seguimiento de la prestación del servicio.	Informe de indicadores relacionados con el servicio		1							No existe procedimiento para auditorías internas
	8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME		0	3	0	0	0	0	15%		
85	8.3	La organización se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Estableció un procedimiento documentado que define los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.	Procedimiento de Control Producto y Servicio No Conforme de la empresa entendido y aplicado Registros de Producto y Servicio No Conforme		1							No existe procedimiento para control del producto no conforme

86	8.3	<p>Cuando sea aplicable, la organización trata a los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras: a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada; b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente; c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente; d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su</p>	Tabla de posibles no conformes		1						No existe procedimiento para control del producto no conforme
----	-----	--	--------------------------------	--	---	--	--	--	--	--	---

		entrega o cuando ya ha comenzado su uso.									
87	8.3	<p>Cuando se corrige un producto no conforme, la empresa somete los productos no conformes a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Y se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.</p>	registros de producto no conforme		1						
	8.4	ANÁLISIS DE DATOS		0	5	0	0	0	0	0	13%

88	8.4	La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC para evaluar dónde se puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad .incluyendo los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.	Informes de análisis de datos del proceso		1						No existe procedimiento para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC
		El análisis de datos se aplica a la satisfacción del cliente	Informes de análisis de datos del proceso		1						
89	8.4	El análisis de datos se aplica a la conformidad del producto o servicio.	Informes de análisis de datos del proceso		1						No existe análisis de conformidad del producto
90	8.4	El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de los procesos y los productos o servicios.	Informes de análisis de datos del proceso		1						No existe análisis de tendencias de nuevos productos o servicios

91	8.4	El análisis de datos se aplica a los proveedores.	Informes de análisis de datos del proceso		1						No existe análisis de datos a proveedores
	8.5	MEJORA		0	5	0	0	0	0	8%	
92	8.5.1	La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	Plan de Mejoramiento de la empresa.		1						No existe mejora continua
93	8.5.2	La organización toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	Registros de acciones correctivas		1						No existen procedimientos para eliminar causas de no conformidades

94	8.5.2	<p>Están establecidos procedimientos documentados para definir los requisitos para: a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes), b) determinar las causas de las no conformidades, c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, d) determinar e implementar las acciones necesarias, e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.</p>	Registro de acciones correctivas		1				<p>No están establecidos Procedimientos documentados para definir los requisitos para: a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes), b) determinar las causas de las no conformidades, c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, d) determinar e implementar las acciones necesarias, e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.</p>
----	-------	--	----------------------------------	--	---	--	--	--	---

95	8.5.3	La organización determinar las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.	Registro de acciones preventivas		1						No existen registros para acciones preventivas
96	8.5.2 8.5.3	Están establecidos procedimientos documentado para definir los requisitos para: a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas, b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, c) determinar e implementar las acciones necesarias, d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y e) revisar la eficacia	Registro de acciones preventivas		1						No existe registro de acciones preventivas

		de las acciones preventivas tomadas.									
		PROMEDIO		0%	32%	1%	0%	0%	0%	11%	

ANEXO 2

PLANES DE ACCION

PLANES DE ACCION

NUMERAL	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2000	DEBILIDAD DETECTADA	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
4.0	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
4.1	Requisitos Generales	no existe un sistema de gestión de la calidad	Diseñar la documentación necesaria para cumplir los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008	practicantes Asesores Talento Humano	4 meses
		No están documentados ni están identificado la interacción los procesos	identificar y caracterizar los procesos	practicantes Asesores	4 meses
		no se tiene garantizado la provisión de recursos para medición, control y la mejora continua de los procesos	determinar métodos de control y medición, garantizar la provisión de recursos para medición control de los procesos que sean pertinentes, así como la mejora continua del sistema	practicantes asesores alta dirección	4 meses
4.2	Requisitos de documentación				4 meses
4.2.1	Generalidades	no existe política, objetivos, ni manual de calidad, tampoco se encuentran documentados los procesos y no se han establecido los registros para asegurar la eficaz planeación, operación y control de los procesos	elaborar política de calidad, objetivos de calidad y elaborar la documentación de todos los procesos, así como elaborarlos formatos para el registro de los procesos	practicantes asesores	4 meses

4.2.2	Manual de Calidad	La organización no posee un documento donde se enuncie su política de calidad	Elaborar un manual de calidad para la organización donde se publique los requisitos exigidos por la norma	practicantes Asesores Gerente	4 meses
4.2.3	Control de los documentos	no se ha establecido un documento para el control de los documentos	Diseñar y elaborar un documento para la edición y elaboración de documentos, como un procedimiento de manejo y control de los mismos, y listado maestro de documentos.	practicantes Asesores	4 meses
4.2.4	Control de registros de la calidad	se tienen pocos registros y estos se conservan de manera eventual	Diseñar, elaborar e implementar un procedimiento de registros, lista maestra de registros.	practicantes Asesores	4 meses
5.0	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
5.1	Compromiso de la dirección	La alta dirección tiene compromiso para la elaboración e implementación de un SGC, pero no ha establecido la política y los objetivos de la calidad y está dispuesto a proveer los recursos necesarios.	Publicar y dar a conocer el sistema de gestión de calidad que se planea implementar en la organización.	Gerente	4 meses

5.2	Enfoque al cliente	Se conoce solo los requisitos de los requisitos y expectativas de los clientes cuando se hace un pedido. No hay consultas a los clientes potenciales o nuevos	Mantener una comunicación más eficaz con los clientes, y evidenciar las necesidades que realmente requieren.	Gerente practicantes asesores	4 meses
5.3	Política de calidad	No existe una política de calidad documentada	Elaborar y dar a conocer en toda la empresa la política de calidad de BALONES ARCUEROS. para este caso tal publicación se hará en el manual de calidad y en las capacitaciones al personal	Gerente practicantes asesores	4 meses
5.4	PLANIFICACIÓN				
5.4.1	Objetivos de la calidad	No están definidos los objetivos de calidad.	Definir los objetivos de calidad para la empresa y difundirlos en la empresa	Gerente practicantes asesores alta dirección.	2 meses
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	no existe una adecuada planificación para los objetivos de calidad y el sistema en general	Difundir prácticas para la adecuada planificación en realización del producto al sistema de gestión de calidad.	Gerente, Jefe de Producción practicantes asesores	3 meses
5.5	Responsabilidad ,autoridad y comunicación	Existe un organigrama pero no están definidos los niveles de responsabilidad, autoridad y comunicación y no se ha dado a conocer a la totalidad de la organización.	Definir los niveles de autoridad en las áreas y definirlos dentro de la documentación del sistema de gestión.	Talento Humano practicantes asesores	3 meses
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	No se tiene definido los niveles responsabilidad y autoridad.	Definir los niveles de responsabilidad y autoridad.	Talento Humano, practicantes asesores	3 meses
5.5.2	Representante de la dirección	la alta dirección no ha definido un responsable para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC	Nombrar y definir las responsabilidades de responsable para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC	gerente practicantes asesores	3 meses

5.5.3	Comunicación interna	La comunicación es muy informal, no existe ningún conducto regular en la comunicación.	Establecer los conductos regulares de comunicación.	Talento Humano	2 meses
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
5.6.1	Generalidades	no se realizan revisiones al sistema	definir plazos adecuados para las revisiones al sistema de gestión de la calidad	Gerente, practicantes asesores	2 meses
5.6.2	Información para la revisión	La información de las revisiones no es manejada sistemáticamente limitada, únicamente a la alta dirección.	Elaborar indicadores del sistema de gestión difundir los indicadores a todo el personal de la empresa.	Gerente, Talento Humano practicantes asesores	2 meses
5.6.3	Resultados de la revisión	No existen resultados de las revisiones financieras o de sistemas de gestión previos.	Publicar los resultados de las revisiones según los indicadores del sistema de gestión.	gerente practicantes asesores	4 meses
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
6.1.	PROVISIÓN DE RECURSOS	La empresa provee la totalidad de recursos necesarios para su adecuada operación, sin embargo no cuenta con una metodología adecuada y eficiente para su entrega.	Diseñar e Implementar una metodología o un procedimiento para formalizar La solicitud y entrega de recursos para implementar y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad así como para la satisfacción del cliente	Gerente, Auxiliar de Compras, Talento Humano. practicantes asesores	3 meses
6.2	RECURSOS HUMANOS				
6.2.1	Generalidades	Solo se determina la competencia a algunas personas del personal que realizan trabajos que afectan la conformidad	determinar estrategias para determinar la competencia del personal que afecta la conformidad con los requisitos de los clientes	gerente talento humano practicantes asesores	2 meses

6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	Se realizan algunas actividades de educación y entrenamiento son realizadas pero involucran a pocos funcionarios y no siempre son consecuencia de sus necesidades o de las necesidades de la empresa.	Implicar a la totalidad de los empleados en las capacitaciones de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Talento Humano.	3 meses
6.3	INFRAESTRUCTURA	la empresa cuenta con los equipos máquinas y herramientas de trabajo pero falta implementar sistemas de comunicación e información, se evidencia falta de documentación de los equipos y especificaciones técnicas, también se evidencia falta de señalización, así como falta de un plan de mantenimiento de los equipos y de la planta física, así como evidencia de registro de mantenimientos anteriores realizados	elaborar el plan de mantenimiento preventivo de los equipos y de la planta física así como las fichas técnicas y hojas de vida de los equipos y herramientas para la elaboración del producto y los formatos de registro de los mantenimientos	Gerente, practicantes asesores	4 meses
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	El ambiente de trabajo es el ideal para el desarrollo de las actividades pero hace falta mejorar en algunos aspectos en la parte física de la planta	Consolidar las fortalezas y mejora la planta física para poder tener mejores condiciones ambientales hacer las buenas prácticas de manera sistemática	Gerente, practicantes asesores	3 meses
7.0	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.1	Planificación de la realización del producto	la empresa planifica el desarrollo del producto de manera adecuada pero no lo hace de una manera sistemática, no se encuentran caracterizados los procesos para la elaboración del producto, ni se evidencian registros que permitan verificar la conformidad de los requisitos del producto	Elaborar la caracterización de los procesos para la elaboración del producto de acuerdo con los requisitos del SGC.	Gerente, practicantes asesores	3 meses
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE				

7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	La empresa no tiene una metodología definida para determinar los requisitos del cliente y no se tienen determinados todos los requisitos legales y reglamentarios así como de los requisitos que no son expresados por el cliente	elaborar un procedimiento para determinar los requisitos del cliente y los registros que permitan llevar un control de este proceso	Encargado de calidad, practicantes asesores	3 meses
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	La empresa determina algunos de los requisitos relacionados con el producto antes de enviar ofertas al cliente y resuelve la dudas e inquietudes al cliente antes de firmar un contrato o pedido	Elaborar registro para determinar los requisitos del cliente y determinar que se solucionan las diferencias con el cliente antes de firmar un contrato o pedido.	Encargado de calidad , practicantes asesores	6 meses
7.2.3	Comunicación con el cliente	se debe mejorar la comunicación con los clientes	elaborar los registros necesarios para la comunicación con los clientes y solucionar cualquier inquietud sobre el producto	Encargado de calidad, practicantes asesores	
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	No aplica			
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	No aplica			
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	No aplica			
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	No aplica			
7.3.4	Revisión del Diseño y desarrollo	No aplica			
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	No aplica			
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	No aplica			
7.3.7	Control de Cambios del diseño y desarrollo	No aplica			
7.4	COMPRAS				
7.4.1	Proceso de compras	Las compras se realizan de manera oportuna pero no se lleva ninguna metodología aplicada al proceso. No existe un procedimiento para	Establecer el procedimiento de compras, elaborar un procedimiento para selección de los proveedores.	practicantes asesores Auxiliar de compras.	3 meses


		evaluar y seleccionar los proveedores de acuerdo a los requisitos de la empresa.			
7.4.2	Información de las compras	Se recoge alguna información de las compras, pero se hace de manera continua	Elaborar un procedimiento y registro que describa el tipo de producto a comprar, incluyendo requisitos de aprobación, procedimientos, procesos y equipos, requisitos de personal y demás que sean pertinentes	Auxiliar de compras. practicantes asesores	3 meses
7.4.3	Verificación de los productos comprados	Los productos siempre se revisan, pero no existe una metodología sistemática de revisión.	Dentro de los procedimientos incluir actividades de revisión de las materias primas compradas y definir las acciones en caso de no ser aprobados y de mejora continua	Auxiliar de compras. practicantes asesores	3 meses
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	Se elaboran productos de buena calidad pero se hace necesario normalizar los procesos de producción	Consolidar la fortaleza y hacer las buenas prácticas de manera sistemática.	Gerente practicantes	3 meses
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.	No se evidencia registro documentado en donde se valide que el producto no puede verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y como consecuencia las deficiencias aparecen cuando el producto ha sido usado.	Determinar un procedimiento para validar los productos que no pueden comprobarse mediante seguimiento o medición posteriores.	Gerente practicantes asesores	3 meses
7.5.3	Identificación y trazabilidad	No se evidencia procedimiento o registros que permita identificar el producto respecto a los requisitos de seguimiento y medición.	Determinar un procedimiento para determinar el estado del producto e identificarlo en cualquier parte del proceso de producción.		
7.5.4	Propiedad del cliente	No hay evidencia de debilidad	Consolidar la fortaleza y hacer las buenas prácticas de manera sistemática.	Jefe de producción Encargado de calidad practicantes asesores	3 meses


7.5.5	Preservación del producto	Las propiedades físicas de los productos no exigen una preservación rigurosa.	Controlar la preservación del producto de manera adecuada de acuerdo a las propiedades físicas.	Jefe de Producción practicantes asesores	3 meses
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	No se evidencia registros de calibración de equipos para evidenciar conformidad con los requisitos determinados	Determinar los equipos que deben calibrarse y determinar los estados de calibración de los equipos y los tiempos de calibración de dichos equipos	Encargado de calidad practicantes asesores	3 meses
8.0	Medición, análisis y mejora				
8.1	Generalidades	No se evidencia registro para medición análisis y mejora del sistema del SGC	Determinar estrategias que permitan la planificación e implementación de procesos de medición análisis y mejora del SGC	Encargado de calidad practicantes asesores	4 meses
8.2	Seguimiento y medición	No existen indicadores para la medición del sistema.	Definir los indicadores de gestión	Gerente practicantes asesores	3 meses
8.2.1	Satisfacción del cliente	No se aplica ninguna forma de medir la satisfacción de los clientes.	Diseñar formato para medir la percepción de los clientes con respecto a nuestros productos y/o servicios.	practicantes asesores Encargado de calidad	3 meses
8.2.2	Auditoría interna	No se realizan auditorias para evaluar los procesos.	Diseñar y elaborar e implementar los procedimientos de auditorías internas.	practicantes asesores Encargado de calidad	3 meses
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	No existen indicadores para la medición del sistema.	Con base en los indicadores, diseñar procedimientos y actividades para su medición.	practicantes asesores Encargado de calidad	3 meses
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	No se evidencian registros de medición y control del producto, no hay evidencia de aceptación d acuerdo a los criterios establecidos	Determinar procedimientos o estrategias para medir y verificar las características del producto y verificar que se cumplan los requisitos	practicantes asesores Encargado de calidad	3 meses
8.3	Control de producto no conforme	No existe ningún procedimiento para el tratamiento de producto no conforme. Son atendidos los reclamos o solicitudes de los clientes, cuyo tratamiento no es sistemático.	Diseñar, elaborar e implementar procedimiento de producto no conforme.	practicantes asesores Encargado de calidad	3 meses


8.4	Análisis de datos	La gerencia analiza datos que en su mayoría de carácter financiero, pero no es de un manejo sistemático, ni los da a conocer.	Elaborar o evidenciar los indicadores de desempeño y sus tendencias respectivamente, referentes a la calidad de los productos con respecto a las tendencias de mejora y/o niveles.	Gerente, practicantes asesores Encargado de calidad	3 meses
8.5	Mejora				
8.5.1	Mejora continua	La empresa no determina procedimientos que permitan la mejora del sistema de gestión de la calidad, ni la evaluación de la política y los objetivos de calidad	Determinar procedimiento adecuado que permita la mejora continua mediante el uso de los datos de las acciones preventivas y correctivas así como de los resultados de las revisiones de la dirección y de los indicadores de los procesos.	practicantes asesores Encargado de calidad gerente	4 meses
8.5.2	Acciones correctivas	Son tomadas acciones correctivas en algunos de los procesos, sin embargo no siempre con el foco de las necesidades de los clientes.	Crear una evaluación sistemática del desempeño en las principales áreas con respecto a sistemas, procesos y productos y con dicha evaluación tomar las acciones correctivas del caso.	Gerente, practicantes asesores	4 meses
8.5.3	Acciones Preventivas	No se están teniendo en cuenta acciones preventivas solo se están realizando acciones correctivas.	Crear una evaluación sistemática del desempeño en las principales áreas con respecto a sistemas, procesos y productos y con dicha evaluación tomar las acciones preventivas del caso.	Gerente, Practicantes asesores.	6 meses


ANEXO 3


CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS MISIONALES


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{pedidos recibidos}}{\text{pedidos entregados}} \times 100$		CODIGO: CPR-SEMD-01	
						FECHA: Mayo 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 01			
NOMBRE DEL PROCESO	1. Recepción de pedidos, selección de materia prima y tipo de producto a elaborar			TIPO DE PROCESO	MISIONAL		
OBJETIVO	Definir los parámetros necesarios para la elaboración de producto			RESPONSABLE	JEFE DE PRODUCCION		
ALCANCE	INICIA: recibir las ordenes de pedido y definir el tipo de producto TERMINA: determinar materia prima necesaria y gestionar pedidos con proveedores						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	CLIENTES
PROCESOS DE DIRECCION	Ordenes de pedido Catálogos Muestras Cotizaciones	P	DEFINIR EL TIPO DE PRODUCTO, REFERENCIA Y DISEÑO DEL PRODUCTO			Pedido aprobado	SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA Y TIPO DE PRODUCTO A ELABORAR
		H	REALIZAR PEDIDO MATERIAS PRIMAS NECESARIAS,			Material aprobado	TODOS LOS PROCESOS
		V	REVISAR DISENOS MATERIAS PRIMAS Y MAQUINAS PARA ELABORAR EL PRODUCTO			Diseños aprobados	SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA Y TIPO DE PRODUCTO A ELABORAR
		A	CALIFICAR Y CAMBIAR MATERIAS PRIMAS Y PROVEEDORES			Tintas aprobadas	SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA Y TIPO DE PRODUCTO A ELABORAR
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita			DISTRIBUCION: Adriana Neita		
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente			CARGO: Encargado de calidad		
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017		

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-ESC-02			
						FECHA: Mayo 2017			
				$\frac{\text{Diseños aceptados}}{\text{planchas elaboradas}} \times 100$		VERSION: 00			
						PAGINA: 02			
NOMBRE DEL PROCESO		2. ELABORACION SELLO Y ELABORACION DEL CLISÉ		TIPO DE PROCESO		MISIONAL			
OBJETIVO		Elaborar sello correspondiente para el estampado de acuerdo al diseño elegido		RESPONSABLE		Operario área elaboración sellos			
ALCANCE		INICIA: RECEPCION DISEÑO DEL SELLO TERMINA: SECADO DEL SELLO Y ENTREGA PARA ESTAMPADO							
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES		SALIDAS	CLIENTES
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS		
SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA Y TIPO DE PRODUCTO A ELABORAR		Diseño aprobado Tintas Pedido aprobado		P	Recursos necesarios para la elaboración del sello específico			Plancha para estampado Orden para elaborar Clisé para repujado	SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA, DISEÑO
				H	Elaboración correcta del sello				AREA DE ESTAMPADO
				V	Confirmar que el sello cumpla con los estándares de diseño requeridos				AREA DE ELABORACION SELLO
				A	Replantear acciones de mejora para la elaboración de sellos				AREA DE ELABORACION SELLO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita				DISTRIBUCION: Adriana Neita	
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente				CARGO: Encargado de calidad	
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017	


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{TOTAL PIEZAS PARA PEDIDO}}{\text{PIEZAS TROQUELADAS}} \times 100$		CODIGO: CPR-TQ-03	
						FECHA: Mayo 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 03			
NOMBRE DEL PROCESO	3. TROQUELADO			TIPO DE PROCESO		MISIONAL	
OBJETIVO	TROQUELAR LAS PIEZAS DE MATERIAL			RESPONSABLE		OPERARIO TRQUELADORA	
ALCANCE	INICIA: Realizar la selección de los troqueles y verificación de la máquina y alistamiento del material. TERMINA: conteo de piezas correctamente troqueladas						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES		SALIDAS	CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS		
Proceso de selección de materia prima y tipo de producto a elaborar	Troqueles seleccionados Material aprobado Cantidad de piezas para pedido	P	Seleccionar los troqueles e identificar el estado de la troqueladora			Piezas troqueladas y contadas	TROQUELADO
		H	Troquelar correctamente la pieza				ESTAMPADO
		V	Identificar las piezas troqueladas, y en caso de encontrar inconformidades volver a troquelar				TROQUELADO
		A	Calibrar la troqueladora, afilar, ajustar los troqueles				TROQUELADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita			DISTRIBUCION: Adriana Neita		
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente			CARGO: Encargado de calidad		
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017		


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{TOTAL PIEZAS}}{\text{PIEZAS ESTAMPADAS}} \times 100$		CODIGO: CPR-EST-04	
						FECHA: Mayo 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 04			
NOMBRE DEL PROCESO	4. ESTAMPADO			TIPO DE PROCESO		MISIONAL	
OBJETIVO	Aplicación de tintas según orden y diseño			RESPONSABLE		OPERARIO DE ESTAMPADO	
ALCANCE	INICIA: Recepción de material y verificar que este completo. TERMINA: Estampado de las piezas y conteo.						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES		SALIDAS	CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS		
PROCESO DE TROQUELADO	Tintas aprobadas Diseños aprobados Planchas elaboradas Piezas troqueladas	P	Definir material suficiente e identificar el estado del pulpo de estampado			Piezas estampadas y contadas	ESTAMPADO
		H	Recepción material y aplicación de tintas según orden y diseño				ESTAMPADO
		V	Revisar que el estampado este correcto				AREA REPUJADO
		A	Recopilar posibles acciones de mejora				ESTAMPADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita			DISTRIBUCION: Adriana Neita		
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente			CARGO: Encargado de calidad		
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017		

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-REP-05			
				$\frac{\text{TOTAL PIEZAS ESTAMPADAS}}{\text{PIEZAS REPUJADAS}} \times 100$		FECHA: Mayo 2017			
NOMBRE DEL PROCESO		5. REPUJADO		TIPO DE PROCESO		MISIONAL			
OBJETIVO		Realizar un bajo relieve sobre el estampado de las piezas que lo requieren		RESPONSABLE		OPERARIO REPUJADORA			
ALCANCE		INICIA: Realizar la selección de los troqueles y verificación de la máquina y alistamiento del material. TERMINA: conteo de piezas correctamente troqueladas							
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES		SALIDAS	CLIENTES
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS		
PROCESO DE ESTAMPADO		Piezas troqueladas Piezas estampadas Clisé elaborado Maquina repujadora calibrada		P	Identificar las piezas troqueladas y preparación de la maquina repujadora			Piezas repujadas y contadas	PROCESO DE REPUJADO
				H	Repujar las piezas de manera correcta				PROCESO DE APLICACIÓN LATEX A LAS PIEZAS
				V	Revisar que las piezas estén bien repujadas y estén completas				PROCESO DE REPUJADO
				A	Determinar acciones necesarias para evitar productos no conformes				PROCESO DE REPUJADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-ALX-06	
						FECHA: Mayo 2017	
				$\frac{\text{total piezas pedido}}{\text{piezas con látex}} \times 100$		VERSION: 00	
						PAGINA: 06	
NOMBRE DEL PROCESO	6. APLICACIÓN DE LATEX A LAS PIEZAS		TIPO DE PROCESO		MISIONAL		
OBJETIVO	Aplicar látex a las piezas por la cara posterior antes del armado		RESPONSABLE		OPERARIO AREA DE APLICACION DE LATEX		
ALCANCE	INICIA: Recepción del material repujado TERMINA: Material con látex y secado						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES		SALIDAS	CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS		
PROCESO DE REPUJADO	Látex Piezas repujadas Máquina de aplicar látex	P	Identificar las piezas y bandejas para secado e identificar estado de la maquina untadora para la aplicación del látex			Piezas untadas y secas	PROCESO DE APLICACIÓN DE LATEX A LAS PIEZAS
		H	Aplicación de látex con la maquina untadora y colocar material en las bandejas para secado				PROCESO DE RETROQUELADO
		V	Revisar que las piezas estén bien untadas sin exceso de látex				PROCESO DE APLICACIÓN DE LATEX A LAS PIEZAS
		A	Velar por la correcta aplicación del látex al material				PROCESO DE APLICACIÓN DE LATEX A LAS PIEZAS
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{total piezas pedido}}{\text{piezas retroqueladas correctamente}} \times 100$		CODIGO: CPR-REP-07	
						FECHA: Mayo 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 07			
NOMBRE DEL PROCESO	7. RETROQUELADO			TIPO DE PROCESO		MISIONAL	
OBJETIVO	Re troquelar las piezas de material			RESPONSABLE		OPERARIO TROQUELADORA	
ALCANCE	INICIA: Realizar la selección de los troqueles y verificación de la máquina y alistamiento del material. TERMINA: conteo de piezas correctamente re troqueladas						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	
Proceso de aplicación de látex	Troqueles Piezas con látex Troqueladora	P	Seleccionar los troqueles e identificar el estado de la troqueladora			Piezas correctamente re-troqueladas	Troquelado
		H	Troquelar correctamente la pieza				Estampado
		V	Identificar las piezas troqueladas, y en caso de encontrar inconformidades volver a troquelar				Troquelado
		A	Calibrar la troqueladora, afilar, ajustar los troqueles				Troquelado
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-ERH-08	
				$\frac{\text{TOTAL NEUMATICOS PEDIDO}}{\text{BOMBAS ENROLLADAS}} \times 100$		FECHA: Mayo 2017	
						VERSION: 00	
						PAGINA: 08	
NOMBRE DEL PROCESO	8. Enrollado de hilo sobre el neumático		TIPO DE PROCESO		MISIONAL		
OBJETIVO	ENROLLADO DEL HILO SOBRE EL NEUMATICO		RESPONSABLE		OPERARIO DE ENROLLADO		
ALCANCE	INICIA: recepción de neumático e hilo y calibración. TERMINA: bomba enrollada, pesada y calibrada						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	CLIENTES
Proceso de selección de materia prima y tipo de producto a elaborar	Hilo Neumático Maquina enrolladora Cinta métrica Látex	P	Identificación del neumático e hilo, y estado de la maquina enrolladora			Bomba enrollada y calibrada	ENROLLADO
		H	Realizar el inflado y la calibración del neumático ,pasar al enrollado y aplicación del látex				APLICACIÓN AGUA LATEX
		V	Revisar si el producto está conforme (uniforme, peso adecuado y sin escape)				ENROLLADO
		A	Recopilar acciones de mejora				ENROLLADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutiérrez			REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita		
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica			CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad		
FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-AAL-09	
						FECHA: Mayo 2017	
				$\frac{\text{Total bombas pedido}}{\text{bombas secas y listas}} \times 100$		VERSION: 00	
						PAGINA: 09	
NOMBRE DEL PROCESO	9. APLICACIÓN DE AGUA LATEX			TIPO DE PROCESO		MISIONAL	
OBJETIVO	Conseguir que el hilo y el neumático se adhieran y darle volumen a la bomba			RESPONSABLE		OPERARIO AREA DE APLICACION LATEX	
ALCANCE	INICIA: Recepción de la bomba enrollada. TERMINA Colgado de las bombas y secado						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES		SALIDAS	CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS		
PROCESO DE ENROLLADO	Bomba enrollada Mezcla agua-látex	P	Se ubican las bombas enrolladas y se prepara el agua-látex			Bomba con látex secada	APLICACIÓN AGUA LATEX
		H	Aplicar agua látex , se dejan escurrir y se cuelgan para secado				PROCESO APLICACIÓN DE MASILLA
		V	Se revisa que la bomba no presenten fugas de aire, y que no queden pegadas al secarlas				APLICACIÓN AGUA LATEX
		A	Realizar acciones de mejora para evitar perdidas				APLICACIÓN AGUA LATEX
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita			DISTRIBUCION: Adriana Neita		
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente			CARGO: Encargado de calidad		
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017		

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{bombas total pedido}}{\text{bomba con masilla}} \times 100$		CODIGO: CPR-AMA-10	
						FECHA: Mayo 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 10			
NOMBRE DEL PROCESO	10. APLICACION DE MASILLA			TIPO DE PROCESO		MISIONAL	
OBJETIVO	aplicar capas de masilla sobre la bomba para darle más volumen y peso al balón			RESPONSABLE		OPERARIO AREA APLICACION DE LATEX	
ALCANCE	INICIA: Recepción del material enrollado y secado después de agua látex. TERMINA: Material masillado y secado						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	
PROCESO APLICACION DE AGUA-LATEX	Masilla preparada Bomba con látex Espátula para untar	P	Preparación de la masilla e identificación de las bombas enrolladas para la aplicación de la masilla			Bomba con masilla secas	PROCESO DE MASILLADO
		H	Aplicación masilla a las bombas				PROCESO DE MARCADO
		V	Revisar que las bombas no presenten fugas y que no queden pegadas al secarlas				PROCESO DE MASILLADO
		A	Tomar acciones para evitar pérdidas y mejorar el rendimiento del proceso				PROCESO DE MASILLADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{total bombas pedido}}{\text{bombas marcadas}} \times 100$		CODIGO: CPR-MAL-11	
						FECHA: Mayo 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 11			
NOMBRE DEL PROCESO	11. Marcado y limpieza de la bomba			TIPO DE PROCESO		MISIONAL	
OBJETIVO	Marcar la bomba con el molde de acuerdo al diseño seleccionado para armar el balón de manera correcta			RESPONSABLE		OPERARIO MARCADO	
ALCANCE	INICIA: Realizar la selección del molde y preparación de la maquina TERMINA: Limpieza y empackado en bolsa plástica, almacenamiento.						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES		SALIDAS	CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS		
PROCESO APLICACION DE MASILLA	Bomba con masilla	P	Preparación de los moldes según diseño determinado e identificar el estado de la máquina de marcado			Bomba marcada limpia	MARCADO
	Limpiador	H	Marcar las piezas según molde, almacenamiento, limpieza, empackado y re almacenado				ARMADO
	Bolsas plásticas	V	Revisar inconformidades en el proceso				MARCADO
	moldes	A	Tomar acciones de mejora y mantenimiento para evitar pérdidas en el proceso				MARCADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{total balones pedido}}{\text{balones armados}} \times 100$		CODIGO: CPR-ARB-12	
						FECHA: Mayo 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 12			
NOMBRE DEL PROCESO	12. ARMADO DEL BALON			TIPO DE PROCESO		MISIONAL	
OBJETIVO	Pegar las piezas en la bomba según el orden del diseño de manera adecuada			RESPONSABLE		OPERARIOS DE ARMADO	
ALCANCE	INICIA: con la recepción de materia prima por parte de los operarios de armados. TERMINA: Balón armado de manera correcta						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	
PROCESO DE RETROQUELADO PROCESO DE MARCADO Y LIMPIEZA	Piezas retroqueladas Bomba marcada Repisadores Diseño aprobado	P	Coordinar la recepción de material al operario e identificar los equipos de calibración y medicación			Balón armado correctamente	PROCESO DE ARMADO
		H	Calibración de la bomba y pegado de las piezas sobre la bomba siguiendo el marcado de acuerdo con el diseño				PROCESO DE ENCOCADO
		V	Revisar que el balón este correctamente armado y que no se presenten inconformidades				PROCESO DE ARMADO
		A	Recopilar información para posibles mejoras y capacitar a los operarios de armado.				PROCESO DE ARMADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-ENC-13				
				$\frac{\text{Total balones pedido}}{\text{balones encocados correctamente}} \times 100$		FECHA: Mayo 2017				
						VERSION: 00				
						PAGINA: 13				
NOMBRE DEL PROCESO		13. ENCOCADO		TIPO DE PROCESO		MISIONAL				
OBJETIVO		Encocar el balón en los moldes a temperatura y presión adecuados		RESPONSABLE		OPERARIO AREA DE ENCOCADO				
ALCANCE		INICIA: Recepción del balón armado. TERMINA: Balón bien Encocado y almacenamiento en canastas								
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES				
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	CLIENTES	
PROCESO DE ARMADO		BALON ARMADO MAQUINA DE TERMO SELLADO		P	Coordinar la recepción del balón armado e identificar el estado de la máquina de Encocado y moldes			BALON ENCOCADO		PROCESO DE ENCOCADO
				H	Realizar el correcto proceso de Encocado a presión y temperatura adecuados					PROCESO DE ENCOCADO
				V	Verificar que el proceso o cumpla con los requerimientos exigidos					PROCESO DE ENCOCADO
				A	Recopilar posibles acciones de mejora					PROCESO DE ENCOCADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita				
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad				
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017				


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-ENC-14					
				$\frac{\text{total balones pedido}}{\text{balones empacados}} \times 100$ <i>y calibrados</i>		FECHA: Mayo 2017					
						VERSION: 00					
						PAGINA: 14					
NOMBRE DEL PROCESO		14. PROCESO DE ACABADO FINAL		TIPO DE PROCESO		MISIONAL					
OBJETIVO		Limpiar y aplicar resina en las uniones de las piezas y empaque final verificando la calidad del producto final		RESPONSABLE		OPERARIOS ACABADO FINA					
ALCANCE		INICIA: Recepción del balón Encocado en canastas TERMINA: Calibración final del balón, limpieza, calibración y empaque final									
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES					
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS		REGISTROS		SALIDAS	
PROCESO DE ENCOCADO		Balón armado Encocado Máquina de empacado		P		Coordinar la recepción del balón Encocado, y materiales para dar acabado final y empaque		Balón Encocado, calibrado, empacado		PROCESO DE ACABADO FINAL	
				H		limpiar el producto, aplicar resina en las uniones, verificar acabado y calibrar y empacar el producto final terminado					
				V		revisar que el producto final no tenga inconformidades y que se encuentre listo para entregar al cliente				PROCESO DE ACABADO FINAL	
				A		tomar acciones para evitar que el producto no conforme sea entregado al cliente				PROCESO DE ACABADO FINAL	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita				DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente				CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017			

ANEXO 4

CARACTERIZACIÓN ESTRATEGICOS MISIONALES

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{total del presupuesto ejecutado}}{\text{total presupuesto}} * 100$		CODIGO: CPR-DES-15	
						FECHA: MAYO 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 01			
NOMBRE DEL PROCESO	15. Direccionamiento Estratégico			TIPO DE PROCESO		ESTRATÉGICO	
OBJETIVO	Administrar la organización gestionado adecuadamente los recursos en toda la organización, planificando y evaluando las oportunidades de mejora el SGC para asegurar su adecuación y eficacia					RESPONSABLE	
						GERENTE	
ALCANCE	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	CLIENTES
Gerente Proveedores Clientes Procesos del SGC	Requisitos del cliente, de ley y de la organización Políticas y objetivos de calidad. Quejas y reclamos. Informes. Desempeño de los proceso Informes de auditorias Estado de accione preventivas y correctivas	P	Planificar el SGC	Manual calidad Indicadores de gestión Perfiles de cargo		Mejora del SGC Mejora del producto de acuerdo con los requisitos del cliente Planes de mejora y acciones preventivas y correctivas	TODOS LOS PROCESOS
		H	Implementar el SGC				TODOS LOS PROCESOS
		V	Verificar el desempeño del SGC				TODOS LOS PROCESOS
		A	Generar acciones para la mejora del SGC				TODOS LOS PROCESOS
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita			DISTRIBUCION: Adriana Neita		
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente			CARGO: Encargado de calidad		
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017		

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{productos no conformes} * 100}{\text{total producto}}$ $\frac{\# PQRs resueltas}{\text{total PQRs}} * 100$		CODIGO: CPR-CMC-16							
						FECHA: MAYO 2017							
				VERSION: 00									
				PAGINA: 02									
NOMBRE DEL PROCESO		16. Calidad y mejora continua		TIPO DE PROCESO		ESTRATÉGICO							
OBJETIVO		Gestionar el mejoramiento continua del SGC a través de los resultados obtenidos en los diferentes proceso de la organización y del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008				RESPONSABLE Encargado de calidad BALONES ARCUEROS							
ALCANCE		Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad											
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES							
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS		REGISTROS		SALIDAS		CLIENTES	
Gerente Todos los procesos		Documentación del sistema de gestión de la calidad. No conformidades Necesidades de documentos y registros Resultados de indicadores Requisitos. Políticas y objetivos de calidad. Quejas y reclamos. Informes. Control de documentos		P Identificar necesidades en documentos H Definir acciones correctivas y preventivas Controlar no conformidades V Verificar acciones preventivas y correctivas A Realizar auditorías internas de calidad Definir políticas de mejora		Manual de calidad Procedimientos Procedimiento de elaboración y clasificación de documentos Programas de auditorías Norma NTC ISO 9001:2008		Formato de quejas y reclamos Y sugerencias		Resultados de acciones preventivas y correctivas. Resultados de quejas y reclamos. Informes de auditorías internas. Documentos mejorados Documentos internos Planes de acción y mejoramiento		Todos los procesos del SGC Todos los procesos del SGC Todos los procesos del SGC Todos los procesos del SGC	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita				DISTRIBUCION: Adriana Neita					
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente				CARGO: Encargado de calidad					
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017					

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\# \text{ ordenes de compra}}{\text{total de ordenes compra}} * 100$ $\frac{\text{consumos \$ empresa}}{\text{total ingresos empresa}} * 100$		CODIGO: CPR-GFR-17	
						FECHA: MAYO 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 03			
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión financiera y recursos			TIPO DE PROCESO		ESTRATÉGICO	
OBJETIVO	Gestionar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de la organización y el sostenimiento del SGC y su mejora continua					RESPONSABLE GERENTE	
ALCANCE	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	CLIENTES
Gerente Todos los procesos del SGC	Requerimientos de materias primas Listados de proveedores Entradas de materiales Programación de compras Pagos Productos no conformes de proveedores Informes de cumplimientos de proveedores	P Planificar solicitud de materias primas Planificar los recursos para el funcionamiento de la empresa		Requisitos de compras Evaluación de proveedores		Entrada a bodega Evaluaciones a proveedores Listados de proveedores Cotizaciones de proveedores Verificación de materias primas Acciones preventivas y correctivas	Todos los procesos del SGC
H Realizar ordenes de pedido y pagar oportunamente Solicitar cotizaciones a proveedores		Todos los procesos del SGC					
V Verificar el listado de proveedores Verificar pagos de pedidos Verificar materiales comprados de acuerdo con las órdenes de compra		Todos los procesos del SGC					


		A	Analizar el desempeño de los procesos y plantear acciones necesarias					Todos los procesos del SGC
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita		
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad		
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		


ANEXO 5

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE APOYO

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{VENTAS PERIODO}{VENTAS TOTALES} \times 100$		CODIGO: CPR-GMER-18	
						FECHA: MAYO 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 05			
NOMBRE DEL PROCESO	17. GESTION DE MERCADO			TIPO DE PROCESO		APOYO	
OBJETIVO	Gestionar las actividades de comercialización y venta del producto, expansión y permanencia en el mercado.					RESPONSABLE	
						Jefe de compras	
ALCANCE	Todas las actividades relacionadas con la comercialización y venta del producto.						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	
Proceso gestión financiera Bolsas de mercado Proveedores Almacenes deportivos y clientes	Requisitos de los clientes Estrategias de ventas Requisitos personal Política de calidad Lista de mercados. Información del movimiento del mercado.	P Estrategias de venta Identificar clientes potenciales H Actividades de comercialización. V Verificar requisitos del cliente. A Cerrar venta Expansión del mercado	Orden de pedido	Encuestas de satisfacción del clientes Facturas, cheques, solicitudes de crédito	Contrato de venta. Recepción de pedido Adquisición de nuevos clientes.	GERENTE PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{PRESUPUESTO}}{\text{VENTAS-COMPRAS}} \times 100$		CODIGO: CPR-GCON-19		
						FECHA: MAYO 2017		
				VERSION: 00				
				PAGINA:06				
NOMBRE DEL PROCESO	18. GÉSTION CONTABLE			TIPO DE PROCESO		APOYO		
OBJETIVO	Proporcionar y gestionar adecuadamente los recursos financieros necesarios para la operación, manteniendo libros y registros de contabilidad de ingresos y egresos correspondientes a las actividades de la organización					RESPONSABLE GERENTE		
ALCANCE	Todos los recursos físicos y tecnológicos necesarios para el desempeño del sistema de gestión de la calidad.							
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			CLIENTES	
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS		
Procesos del SGC Proveedores Almacén	Requisitos de ley Política y objetivos de calidad Necesidad de recursos. Solicitud de presupuesto. Requisición de inventario. Recurso adquirido.	P Identificar necesidad de recursos.	H Aprobar presupuesto.	V Evaluar recurso adquirido	A Devolución de recursos	Facturas Recibos de pagos	Plan de compras. Recurso adquirido. Recurso almacenado. Recurso distribuido. Recurso rechazado.	GERENTE CLIENTE JEFE DE ÁREA PROCESOS DEL SGC
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita			DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente			CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017			

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{CAPACITACIONES}{\# EMPLEADOS CAPACITADOS} \times 100$		CODIGO: CPR-GTH-20	
						FECHA: MAYO 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 07			
NOMBRE DEL PROCESO	19. GÉSTION DE TALENTO HUMANO			TIPO DE PROCESO		APOYO	
OBJETIVO	Identificar, desarrollar y mantener competencias en el personal que realice trabajos o actividades que afecte al producto					RESPONSABLE DIRECCION DE PERSONAL	
ALCANCE	Todo el talento humano involucrado en el sistema de gestión de calidad.						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	
Jefe de área Contratistas Jefe de personal Vacantes Revisiones del SGC	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de capacitación Hoja de vida Flujo de personal Aspirante Necesidad del personal 	P Planear capacitación	H Revisión de perfil Identificar personal que interviene en la calidad el producto Pago de Nomina	V Verificar el desempeño del TH	A Actividades de formación y capacitación	Programa de capacitación Perfil seleccionado Incentivos Personal Vinculado	PROCESOS DEL SGC PUESTO DE TRABAJO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{MAQUINARIA TOTAL}}{\text{MAQUINARIA EN OPTIMO FUNCIONAMIENTO}} \times 100$		CODIGO: CPR-GMTO-21	
						FECHA: MAYO 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 09			
NOMBRE DEL PROCESO	20. GESTION DEL MANTENIMIENTO			TIPO DE PROCESO		APOYO	
OBJETIVO	Mantener la maquinaria, equipos, planta física y demás elementos usados en la producción en óptimo funcionamiento que garantice productos de calidad					RESPONSABLE	
	GERENTE						
ALCANCE	Todas las actividades relacionadas con el mantenimiento de maquinaria, equipos, planta física y demás para el correcto funcionamiento de la empresa.						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	
Bolsas de mercado	Lista de mercados. Información del movimiento del mercado.	P	Estrategias de venta			Contrato de venta. Adquisición de nuevos clientes.	GERENTE PROCESO DE
		H	Actividades de comercialización.				
		V	Verificar requisitos del cliente.				GESTIÓN FINANCIERA
		A	Cerrar venta Expansión del mercado				
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			

	BALONES ARCUEROS	Código: DIA-INI-001
	DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO 9001:2008	Versión: 01 Fecha: Mayo de 2016

ANEXO 1

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO DE
REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

TABLA DE DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO 9001:2008



Herramienta para el Diagnóstico de la Situación de la Calidad (Norma 9001:2008)

Ítem	Núm. ISO	REQUISITO	ENTREGABLE	SI							OBSERVACIONES
				NA	NO	IDEA	DOCUMENTA DO	IMPLEM TA DO	REGISTROS DE IMPL E	TOTAL	
	4.1	REQUISITOS GENERALES		0	7	0	0	0	0	18%	
1	4.1	La empresa tiene establecido, documentado, implementado, y mantiene un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008	Sistema de gestión de la calidad		1						No existe documentación ni se mantiene un sistema de gestión de la calidad que permita mejorar su eficacia
2	4.1. a)	Están determinados los proceso necesarios para el sistema de gestión de calidad			1						No están determinados los procesos



BALONES ARCUEROS

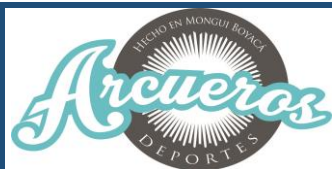
DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

3	4.1. b)	Están determinados la secuencia e interacción de los procesos			1					No están identificados las secuencias e interacción entre los procesos
4	4.1. c	Se determina los criterios y métodos necesarios para asegurar e operación, el control y eficacia de los procesos			1					No están determinados los criterios y métodos para asegurar el control y eficacia de los procesos
5	4.1. d)	Se aseguran la disponibilidad recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos			1					No está asegurada la disponibilidad de recursos para operación y seguimiento de los procesos
6	4.1. e)	Se realiza seguimiento, medición (cuando es aplicable), y análisis de los procesos; además se determina el tipo de control y el alcance aplicado a los procesos contratados externamente por la empresa			1					No se realiza seguimiento y medición, ni análisis de los procesos



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

7	4.1. f)	Están implementadas las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos			1						No están establecidas acciones para alcanzar resultados ni para la mejora continua de los procesos
	4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		0	7	0	0	0	0	12%	
8	4.2.1.a)	Existen las declaraciones documentadas de la política de calidad y los objetivos de calidad	Política y objetivos de la calidad		1						No existe política ni objetivos de calidad
9	4.2.1.b)	Existe el manual de calidad	Manual de Calidad		1						No existe manual de calidad
10	4.2.1.c)	Se encuentran documentados los procedimientos	Procedimiento de control de documentos entendido y aplicado		1						No están documentados los procedimientos
11	4.2.1.d)	Están establecidos los documentos incluidos los registros para asegurar la eficaz planeación, operación y control de sus procesos	Listado Maestro de Documentos del SGC		1						



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

12	4.2.2	La empresa tiene establecido y mantiene un manual de calidad que incluya: A) el alcance del SGC incluyendo los detalles y justificación de cualquier exclusión. B) los procedimientos documentados y establecidos para el SGC o referencia de los mismos. C) una descripción de la interacción de los procesos del SGC	Procedimiento de control de registros I entendido y aplicado		1					No existe manual de calidad
13	4.2.3	Existe un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: A) Aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión. B) revisar y actualizar los documentos cuando sea	Listado Maestro de Control de Registros		1					No existe procedimiento para A) Aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión. B) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente. C) asegurar la identificación de



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		<p>necesario y aprobarlos nuevamente. C) asegurar la identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos. D) Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso. E) Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables. F) Asegurar que los documentos de origen externo son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de calidad, su control y distribución. G) Prevenir el uso de documentos obsoletos, así</p>																<p>los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos. D) Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso. E) Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables. F) Asegurar que los documentos de origen externo son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de calidad, su control y distribución. G) Prevenir el uso de documentos obsoletos, así como identificarlos en caso de que se mantengan por cualquier razón.</p>
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		como identificarlos en caso de que se mantengan por cualquier razón.								
14	4.2.4	Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento,			1					No se mantienen registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La organización no ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.									retención y la disposición de los registros.
	5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		0	12	0	0	0	0	13%	
15	5.1	La alta dirección proporciona evidencia del compromiso con el desarrollo e implementación de SGC, su mejora continua así como la comunicación para la mejora continua, estableciendo una política de calidad adecuada, determinando los objetivos de la calidad, llevando a cabo las revisiones al SGC y asegurando la disponibilidad de recursos	Política de Calidad		1						No existe compromiso de la alta dirección para implementar el SGC, la mejora continua, ni existen política ni objetivos de la calidad



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

16	5.2	Están establecidos los requisitos del cliente con el propósito de aumentar su satisfacción	Registros de difusión de la política		1					No están establecidos los requisitos del cliente
17	5.3	A) La organización tiene una adecuada política de calidad. B) La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia de SGC. C) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. D) La política de calidad es comunicada y entendida dentro de la empresa. E) es revisada para su continua adecuación.	Registros de evaluación del entendimiento de la política de calidad		1					No existe política ni objetivos de la calidad



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

18	5.4.1.	Están asegurados los objetivos de la calidad incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto teniendo en cuenta las funciones y niveles pertinentes en la empresa; los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la empresa	Matriz de Objetivos de Calidad		1					No existen objetivos de la calidad
19	5.4.2.a)	La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en el apartado 4.1 así como los objetivos de calidad.	Registros de planificación de cambios		1					No está definida la planeación de del SGC
20	5.4.2.b)	Se mantiene la integridad del sistema de gestión de localidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	Responsabilidad y Autoridad para todos los cargos definidas		1					No se existe sistema de gestión de la calidad



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

21	5.5.1	La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización	Nombramiento del Representante de la Dirección		1					No están definidas las autoridades y responsabilidades y no existe comunicación dentro de la organización
22	5.5.2	Se ha designado un miembro de la dirección de la empresa para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC, además de informar a la alta dirección del desempeños del SGC y asegurar la toma de conciencia en todos los niveles dentro de la empresa	Canales de comunicación definidos. (Pueden estar dentro de los documentos que se han elaborado para los procesos)		1					No sé a designado un miembro de la alta dirección de la empresa para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC, además de informar a la alta dirección del desempeños del SGC y asegurar la toma de conciencia en todos los niveles dentro de la empresa
23	5.5.3	La alta dirección asegura que están establecidos los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa y			1					No están definidos los proceso de comunicación dentro de la empresa



BALONES ARCUEROS

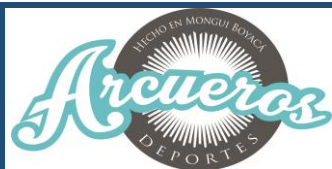
DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		considerando la eficacia del SGC.								
24	5.6.1	La alta dirección ha establecido plazos adecuados para la revisión del SGC para asegurar su conveniencia, adecuación y necesidad de efectuar cambios.			1					No se han definido los plazos para la revisión del SGC
25	5.6.2	La información de entrada para la revisión por la dirección incluyen: A) resultados de auditorías, B) retroalimentación del cliente, C) desempeño de los procesos y conformidad con el producto, D) el estados de las acciones correctivas y preventivas, E) las acciones de seguimiento de revisiones de la dirección previas, F)cambios que	Actas de Revisión por la Dirección		1					No se encuentra información para revisión por la dirección



BALONES ARCUEROS

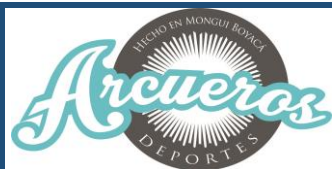
DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		pueden afectar el SGC, G) recomendaciones para la mejora								
26	5.6.3	Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con: A) la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, B) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, C) las necesidades de recursos.			1					No existen resultados de las revisiones por parte de la dirección
	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS		0	1	1	0	0	0	35%
27	6.1	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia	Presupuesto para el SGC			1				Se ha definido algunos recursos para implementar y mantener el SGC y su mejora continua



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

28	6.1	La empresa determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.	Presupuesto para el SGC		1							No se han definido recursos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos
	6.2	RECURSOS HUMANOS		0	4	1	0	0	0	13%		
29	6.2.1	La empresa ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto con base en la educación, formación, habilidades y experiencias propias	Manuales de competencias de cargos administrativos revisados Perfiles específicos de docentes (convocatorias) conservados y organizados			1						No se determinan la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto con base en la educación, formación, habilidades y experiencias propias
30	6.2.2	Se determina la competencia del personal que afecta la conformidad con los requisitos del producto o servicio.	Registros de selección de personal		1							No se determina la competencia del personal
31	6.2.2	La empresa proporciona formación o toma	Registros de inducción y capacitación		1							No se encuentran registros de formación o



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		acciones necesarias para que el personal logre la competencia necesaria								capacitación al personal
32	6.2.2	La empresa se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que desempeñan para lograr los objetivos de la calidad	Plan de capacitación		1					No existen registros de capacitaciones
33	6.2.2	Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.	Registros soportes de competencia (consultar cuales registros quedan en el nivel central y cuales en la facultad, sede o instituto)		1					No existen registros de capacitación o mejora de habilidades
	6.3	INFRAESTRUCTURA		0	5	1	0	0	0	13%
34	6.3	La empresa cuenta con edificios, espacios de trabajo, servicios asociados, equipos para los procesos (hardware, software) y	Inventario de equipos			1				La empresa cuenta con instalaciones adecuadas pero falta mejorar



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		servicios de apoyo (servicios de transporte, comunicación o sistemas de información)								
35	6.3	Los equipos cuentan con la información documentada que describa las especificaciones técnicas del equipo.	Fichas Técnicas de equipos o Manuales del fabricante		1					No existen especificaciones técnicas de los equipos
36	6.3	Se han definido las frecuencias para realizar el mantenimiento preventivo de los equipos.	Programa de mantenimiento preventivo de equipos		1					No existen registros para mantenimiento de la maquinaria
37	6.3	Se han definido las actividades y frecuencias para realizar el mantenimiento preventivo a la planta física.	Programa de mantenimiento preventivo de edificios		1					No existen registros de actividades de mantenimiento preventivo
38	6.3	Se informa sobre los planes de mantenimiento definidos al proceso institucional.	Programas de mantenimiento preventivo alineados al Programa institucional		1					No existen registros de actividades de mantenimiento preventivo
39	6.3	Se cumple con los planes de mantenimiento definidos y se	Registros de ejecución del mantenimiento		1					No existen registros de actividades de mantenimiento preventivo



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		conservan registros de los mantenimientos realizados.								
	6.4	AMBIENTE DE TRABAJO		0	0	1	0	0	0	13%
40	6.4.	La empresa proporciona espacios adecuados para desarrollar el trabajo en medio de un (factores físicos, ambientales, entre otros) apto para lograr la conformidad de los requisitos del producto.	Condiciones de ambiente de trabajo que deben ser controladas identificadas			1				Existen espacios adecuados pero falta mejoramiento
	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO		0	4	0	0	0	0	20%
41	7.1	La empresa planifica y desarrolla los procesos para la realización del producto o la prestación del servicio.	Caracterización de Usuarios - Características del producto o servicio			1				No existe planificación para el desarrollo de los procesos para la realización del producto
42	7.1	La planificación de los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio es	Plan de calidad			1				No existe planificación para el desarrollo de los procesos para la realización del producto



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		coherente con los requisitos de otros procesos del SGC								
43		<p>Durante la planificación del producto y/o servicio la empresa determina: A) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto B) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto, C) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo, D) los</p>			1					



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.								
44		El resultado de esta planificación se presenta en forma adecuada para la metodología de operación de la organización.			1					No existe planificación para el desarrollo de los procesos para la realización del producto
	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		0	7	1	0	0	0	24%
45	7.2.1	La empresa determina los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.	Procedimiento de relación con el cliente		1					No están determinados los requisitos especificados por el cliente incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma
46	7.2.1	La empresa determina los requisitos no establecidos por			1					No están establecidos los requisitos no



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido								especificados por el cliente
47	7.2.1	La empresa determina los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.			1					No están determinados los requisitos legales y reglamentarios
48	7.2.2	La empresa revisa los requisitos relacionados con el producto antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente y debe asegurarse de que: a) están definidos los requisitos del producto) están resueltas las diferencias	Documentos que contengan información específica sobre el producto o servicio ofrecido (Página web, brochare, catálogos, etc.).			1				Se conocen los requisitos relacionados con el producto



BALONES ARCUEROS

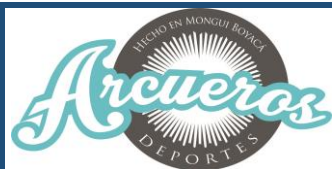
DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.							
49	7.2.2	Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma	Procedimiento de relación con el cliente		1				No existen registros de revisiones
50	7.2.2	Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos de la empresa confirma los requisitos antes de la aceptación del cliente			1				No existen declaraciones ni registros de aceptación de los clientes
51	7.2.2	Cuando se cambian los requisitos del producto la empresa se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal			1				No existen registros de cambios en la documentación



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		correspondiente es consciente de los requisitos modificados								
52	7.2.3	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: a) la información sobre el producto, b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	Conocimiento del procedimiento de PQRS institucional y comunicación a sus usuarios sobre la metodología que deben seguir. Información a la oficina de atención de PQRS sobre las PQRS que se reciben, incluyendo tutelas y derechos de petición Existencia de buzón de sugerencias		1					No existen métodos para la retroalimentación del cliente
	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO		0	0	0	0	0	0	0%
53	7.3	NO APLICA		1						No aplica
	7.4	COMPRAS		0	7	0	0	0	0	14%



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

54	7.4.1	La empresa determina los criterios para evaluar y seleccionar los proveedores así como los productos adquiridos para cumplan con los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.	Listado de Proveedores y productos que suministran		1					No existen criterios o un método para seleccionar a los proveedores, y para seleccionar los productos adquiridos
55	7.4.1	La empresa evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización y	registro de la evaluación de proveedores		1					No existe sistema para evaluar proveedores



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		establece los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.								
56	7.4.1	La empresa mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones a los proveedores y los productos adquiridos y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.			1					No existe registro de evaluación a proveedores
57	7.4.2	La información de las compras describe el producto a comprar, incluyendo, cuando es apropiado: a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, b) los requisitos para la calificación del personal, y c) los requisitos del sistema de	Conocimiento del procedimiento institucional Contratación y Compras nacionales Mp-08-01-02 Vigente. Registros disponibles que deben quedar en la sede, facultad o instituto, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento		1					No existe registro de información de las compras



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		gestión de la calidad.								
58	7.4.2	La empresa asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor	Registros de evaluación de proveedores, de órdenes de compra, contratos, etc.		1					No existen registros de requisitos de compra
59	7.4.3	La empresa establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.	Registros de verificación del cumplimiento de especificaciones de las compras		1					No existe registro de actividades de inspección a materias primas compradas
60	7.4.3	Cuando la empresa o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la empresa establece en la información de			1					No existen registros de verificación por parte de los clientes



BALONES ARCUEROS

Código: DIA-INI-001

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.									
	7.5	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO		0	10	1	0	0	0	10%	
61	7.5.1	La empresa planifica y desarrolla los procesos para la realización del producto o la prestación del servicio bajo condiciones controladas.	Documentos misionales revisados		1						No existe registros de planificación para la realización del producto
62	7.5.1	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información que describa las características del producto, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, c) el uso del equipo apropiado, d) la disponibilidad y	Caracterización de usuarios		1						No existen registros para especificar condiciones controladas



BALONES ARCUEROS

Código: DIA-INI-001

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		uso de equipos de seguimiento y medición, e) la implementación del seguimiento y de la medición, y f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.								
63	7.5.2	La empresa valida todo proceso de producción y prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y como consecuencia las deficiencias aparecen únicamente después de la prestación del servicio o después de que	Definición de la aplicación del requisito 7.5.2. En caso de que no aplique esto debe quedar documentado y justificado en el Manual de Calidad		1					No existen registro para la validación de procesos de producción o prestación del servicio



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		el producto está siendo utilizado							
64	7.5.2	La empresa demuestra capacidad para validar los procesos para alcanzar los resultados planificados estableciendo disposiciones para estos procesos			1				No existe registros para validar procesos y alcanzar resultados planificados
65	7.5.2	Si la respuesta anterior es positiva, revise si se tienen establecidas las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos, b) la aprobación de equipos y	Documentos donde se establecen las actividades de validación		1				No existe registros para validar procesos y alcanzar resultados planificados



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		calificación del personal, c) el uso de métodos y procedimientos específicos, d) conservación de los registros e) la revalidación								
66	7.5.3	¿Se identifican los productos o servicios?	Método de identificación del producto o servicio			1				Se encuentran identificados los productos y servicios
67	7.5.3	¿Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y/o la ruta para la trazabilidad?	Método de trazabilidad			1				No existe métodos para hacer trazabilidad
68	7.5.4	La empresa tiene identificados que elementos suministra el cliente o usuario para la prestación del servicio y existe una metodología para el tratamiento del producto o datos suministrados por el cliente.	Documentos donde se encuentren establecidas las actividades para el manejo de la propiedad del cliente			1				No existen registros para hacer tratamiento a los datos suministrados por el cliente



BALONES ARCUEROS

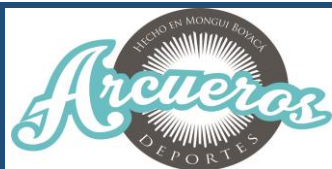
Código: DIA-INI-001

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

69	7.5.5	<p>La empresa preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.</p>	<p>Documentos donde se encuentren establecidas las actividades para la preservación de los productos. En caso de que no aplique esto debe quedar documentado y justificado en el Manual de Calidad</p>		1							No existen registros para preservación del producto
	7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		0	5	1	0	0	0	13%		
70	7.6	<p>La empresa identifica cuales son los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto o servicio. Analizando si existen equipos</p>	<p>Listado de equipos de seguimiento y medición. En caso de que no aplique esto debe quedar documentado y justificado en el Manual de Calidad</p>		1							No existen registros de las maquinas que requieren calibración y que pueden afectar el producto



BALONES ARCUEROS

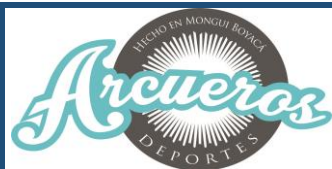
DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		con los cuales se realizan mediciones y que requieren que los datos obtenidos sean confiables y precisos.							
71	7.6	La empresa establece procesos para asegurar que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.	Documentos y registros exigidos por la Norma		1				No existen registros de las maquinas que requieren calibración y que pueden afectar el producto
72	7.6	Los equipos de medición poseen ficha técnica y hoja de vida	Fichas Técnicas y Hojas de vida de equipos de medición		1				No existen hojas de vida de los equipos
73	7.6	¿Están identificados las máquinas y herramientas que necesitan calibración?	Registros de control metrológico			1			No existen registros de las maquinas que requieren calibración y que pueden afectar el producto
74	7.6	Existe un responsable de la función metrológica en la empresa	Persona asignada para realizar las actividades de control metrológico		1				No existe persona responsable de la función metrológica en la empresa



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

75	7.6	Se conservan los registros de mantenimiento, verificación y calibración de los equipos de medición.	Registros de calibración, verificación y/o mantenimiento de los equipos de medición		1						No existen registros de mantenimiento, verificación y calibración de los equipos
	8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		0	9	0	0	0	0	9%	
76	8.2.1	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente o usuario. La herramienta para hacer seguimiento se establece en la caracterización de usuarios y la metodología utilizada se ajusta a la Guía para la medición de la satisfacción de usuarios de la empresa.	Encuesta de medición de la satisfacción de usuario u otras herramientas aplicadas Informe de Satisfacción de Usuarios		1						No existe registros de seguimiento a la satisfacción del cliente
77	8.2.1	¿Se realiza seguimiento a la satisfacción del usuario a través de las encuestas periódicas de evaluación del cliente?	Informe de encuestas de satisfacción de usuarios		1						No existe registros de seguimiento a la satisfacción del cliente



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

78	8.2.2	Conoce y aplica el procedimiento para auditorías internas de calidad.	Conocimiento del Manual de Procedimientos de Gestión del Mejoramiento Continuo, MP-12-01-03 Vigente		1					No existe procedimiento para auditorías internas
79	8.2.2	Se realizan auditorías internas al proceso programadas por la Institución programadas por la Oficina de planeación.	Registros de auditoria institucionales		1					No existe procedimiento para auditorías internas
80	8.2.2	Se realizan auditorías internas a los procesos que se han definido dentro del mapa definido para el Sistema de Gestión de Calidad con enfoque ISO 9001.	Registros de auditoria del SGC de e la sede, instituto o facultad		1					No existe procedimiento para auditorías internas
81	8.2.2	Los auditores que realizan las auditorias son competentes.	Auditores competentes		1					No existe procedimiento para auditorías internas
82	8.2.2	Se ha elaborado un programa de auditorías internas de calidad para el	Programa de Auditorías internas del SGC de la sede, instituto o facultad		1					No existe procedimiento para auditorías internas



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		SGC de la empresa								
83	8.2.3	Se tienen definidos métodos para hacer seguimiento los procesos del SGC de la empresa.	Registros de actividades de seguimiento del proceso (Actas de reuniones, comités, etc.)		1					No existe procedimiento para auditorías internas
84	8.2.4	Tienen metodologías para la evaluación y seguimiento de la prestación del servicio.	Informe de indicadores relacionados con el servicio		1					No existe procedimiento para auditorías internas
	8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME		0	3	0	0	0	0	15%
85	8.3	La organización se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Estableció un procedimiento documentado que define los	Procedimiento de Control Producto y Servicio No Conforme de la empresa entendido y aplicado Registros de Producto y Servicio No Conforme		1					No existe procedimiento para control del producto no conforme



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.								
86	8.3	<p>Cuando sea aplicable, la organización trata a los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras: a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada; b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente; c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente; d) tomando</p>	Tabla de posibles no conformes		1					No existe procedimiento para control del producto no conforme



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.									
87	8.3	<p>Cuando se corrige un producto no conforme, la empresa somete los productos no conformes a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Y se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.</p>	registros de producto no conforme		1						
	8.4	ANÁLISIS DE DATOS		0	5	0	0	0	0	0	13%



BALONES ARCUEROS

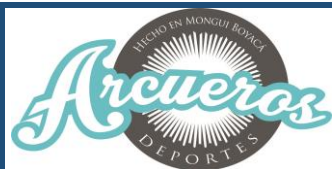
DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

88	8.4	La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC para evaluar dónde se puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad .incluyendo los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.	Informes de análisis de datos del proceso		1					No existe procedimiento para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC
		El análisis de datos se aplica a la satisfacción del cliente	Informes de análisis de datos del proceso		1					
89	8.4	El análisis de datos se aplica a la conformidad del producto o servicio.	Informes de análisis de datos del proceso		1					No existe análisis de conformidad del producto
90	8.4	El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de	Informes de análisis de datos del proceso		1					No existe análisis de tendencias de nuevos productos o servicios



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		los procesos y los productos o servicios.								
91	8.4	El análisis de datos se aplica a los proveedores.	Informes de análisis de datos del proceso		1					No existe análisis de datos a proveedores
	8.5	MEJORA		0	5	0	0	0	0	8%
92	8.5.1	La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	Plan de Mejoramiento de la empresa.		1					No existe mejora continua
93	8.5.2	La organización toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones	Registros de acciones correctivas		1					No existen procedimientos para eliminar causas de no conformidades



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.								
94	8.5.2	<p>Están establecidos procedimientos documentados para definir los requisitos para: a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes), b) determinar las causas de las no conformidades, c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, d) determinar e implementar las acciones necesarias, e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y f) revisar la eficacia de las acciones</p>	Registro de acciones correctivas		1					<p>No están establecidos Procedimientos documentados para definir los requisitos para: a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes), b) determinar las causas de las no conformidades, c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, d) determinar e implementar las acciones necesarias, e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase</p>



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01

Fecha: Mayo de 2016

		correctivas tomadas.								4.2.4), y f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.
95	8.5.3	La organización determinar las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.	Registro de acciones preventivas		1					No existen registros para acciones preventivas
96	8.5.2 8.5.3	Están establecidos procedimientos documentado para definir los requisitos para: a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas, b) evaluar la necesidad de actuar para	Registro de acciones preventivas		1					No existe registro de acciones preventivas



BALONES ARCUEROS

DIAGNÓSTICO INICIAL DE CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS RESPECTO A LA NTC ISO
9001:2008

Código: DIA-INI-001

Versión: 01


Fecha: Mayo de 2016

		prevenir la ocurrencia de no conformidades, c) determinar e implementar las acciones necesarias, d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.									
		PROMEDIO		0%	32%	1%	0%	0%	0%	11%	

	BALONES ARCUEROS	Código: PLN-ACC-01
	PLANES DE ACCION	Versión: 01 Fecha: Mayo 2017

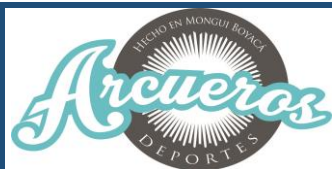
ANEXO 2

PLANES DE ACCION

	BALONES ARCUEROS	Código: PLN-ACC-01
	PLANES DE ACCION	Versión: 01 Fecha: Mayo 2017

PLANES DE ACCION

NUMERAL	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2000	DEBILIDAD DETECTADA	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
4.0	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
4.1	Requisitos Generales	no existe un sistema de gestión de la calidad	Diseñar la documentación necesaria para cumplir los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008	practicantes Asesores Talento Humano	4 meses
		No están documentados ni están identificado la interacción los procesos	identificar y caracterizar los procesos	practicantes Asesores	4 meses
		no se tiene garantizado la provisión de recursos para medición, control y la mejora continua de los procesos	determinar métodos de control y medición, garantizar la provisión de recursos para medición control de los procesos que sean pertinentes, así como la mejora continua del sistema	practicantes asesores alta dirección	4 meses
4.2	Requisitos de documentación				4 meses
4.2.1	Generalidades	no existe política, objetivos, ni manual de calidad, tampoco se encuentran documentados los procesos y no se han establecido los registros para asegurar la eficaz planeación, operación y control de los procesos	elaborar política de calidad, objetivos de calidad y elaborar la documentación de todos los procesos, así como elaborarlos formatos para el registro de los procesos	practicantes asesores	4 meses



BALONES ARCUEROS

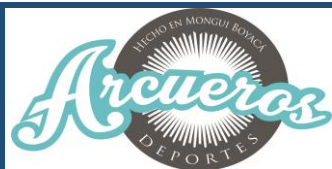
PLANES DE ACCION

Código: PLN-ACC-01

Versión: 01

Fecha: Mayo 2017

4.2.2	Manual de Calidad	La organización no posee un documento donde se enuncie su política de calidad	Elaborar un manual de calidad para la organización donde se publique los requisitos exigidos por la norma	practicantes Asesores Gerente	4 meses
4.2.3	Control de los documentos	no se ha establecido un documento para el control de los documentos	Diseñar y elaborar un documento para la edición y elaboración de documentos, como un procedimiento de manejo y control de los mismos, y listado maestro de documentos.	practicantes Asesores	4 meses
4.2.4	Control de registros de la calidad	se tienen pocos registros y estos se conservan de manera eventual	Diseñar, elaborar e implementar un procedimiento de registros, lista maestra de registros.	practicantes Asesores	4 meses
5.0	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
5.1	Compromiso de la dirección	La alta dirección tiene compromiso para la elaboración e implementación de un SGC, pero no ha establecido la política y los objetivos de la calidad y está dispuesto a proveer los recursos necesarios.	Publicar y dar a conocer el sistema de gestión de calidad que se planea implementar en la organización.	Gerente	4 meses



BALONES ARCUEROS

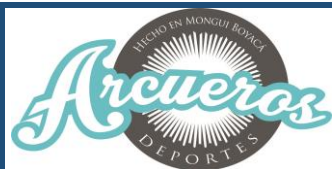
Código: PLN-ACC-01

PLANES DE ACCION

Versión: 01

Fecha: Mayo 2017

5.2	Enfoque al cliente	Se conoce solo los requisitos de los requisitos y expectativas de los clientes cuando se hace un pedido. No hay consultas a los clientes potenciales o nuevos	Mantener una comunicación más eficaz con los clientes, y evidenciar las necesidades que realmente requieren.	Gerente practicantes asesores	4 meses
5.3	Política de calidad	No existe una política de calidad documentada	Elaborar y dar a conocer en toda la empresa la política de calidad de BALONES ARCUEROS para este caso tal publicación se hará en el manual de calidad y en las capacitaciones al personal	Gerente practicantes asesores	4 meses
5.4	PLANIFICACIÓN				
5.4.1	Objetivos de la calidad	No están definidos los objetivos de calidad.	Definir los objetivos de calidad para la empresa y difundirlos en la empresa	Gerente practicantes asesores alta dirección.	2 meses
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	no existe una adecuada planificación para los objetivos de calidad y el sistema en general	Difundir prácticas para la adecuada planificación en realización del producto al sistema de gestión de calidad.	Gerente, Jefe de Producción practicantes asesores	3 meses
5.5	Responsabilidad ,autoridad y comunicación	Existe un organigrama pero no están definidos los niveles de responsabilidad, autoridad y comunicación y no se ha dado a conocer a la totalidad de la organización.	Definir los niveles de autoridad en las áreas y definirlos dentro de la documentación del sistema de gestión.	Talento Humano practicantes asesores	3 meses
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	No se tiene definido los niveles responsabilidad y autoridad.	Definir los niveles de responsabilidad y autoridad.	Talento Humano, practicantes asesores	3 meses



BALONES ARCUEROS

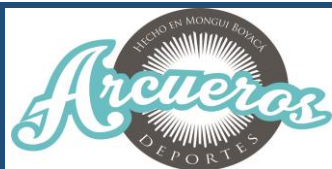
PLANES DE ACCION

Código: PLN-ACC-01

Versión: 01

Fecha: Mayo 2017

5.5.2	Representante de la dirección	la alta dirección no ha definido un responsable para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC	Nombrar y definir las responsabilidades de responsable para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC	gerente practicantes asesores	3 meses
5.5.3	Comunicación interna	La comunicación es muy informal, no existe ningún conducto regular en la comunicación.	Establecer los conductos regulares de comunicación.	Talento Humano	2 meses
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
5.6.1	Generalidades	no se realizan revisiones al sistema	definir plazos adecuados para las revisiones al sistema de gestión de la calidad	Gerente, practicantes asesores	2 meses
5.6.2	Información para la revisión	La información de las revisiones no es manejada sistemáticamente limitada, únicamente a la alta dirección.	Elaborar indicadores del sistema de gestión difundir los indicadores a todo el personal de la empresa.	Gerente, Talento Humano practicantes asesores	2 meses
5.6.3	Resultados de la revisión	No existen resultados de las revisiones financieras o de sistemas de gestión previos.	Publicar los resultados de las revisiones según los indicadores del sistema de gestión.	gerente practicantes asesores	4 meses
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
6.1.	PROVISIÓN DE RECURSOS	La empresa provee la totalidad de recursos necesarios para su adecuada operación, sin embargo no cuenta con una metodología adecuada y eficiente para su entrega.	Diseñar e Implementar una metodología o un procedimiento para formalizar La solicitud y entrega de recursos para implementar y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad así como para la satisfacción del cliente	Gerente, Auxiliar de Compras, Talento Humano. practicantes asesores	3 meses



BALONES ARCUEROS

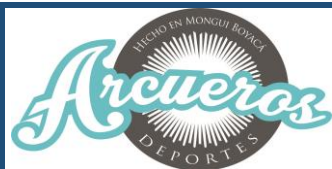
PLANES DE ACCION

Código: PLN-ACC-01

Versión: 01

Fecha: Mayo 2017

6.2	RECURSOS HUMANOS				
6.2.1	Generalidades	Solo se determina la competencia a algunas personas del personal que realizan trabajos que afectan la conformidad	determinar estrategias para determinar la competencia del personal que afecta la conformidad con los requisitos de los clientes	gerente talento humano practicantes asesores	2 meses
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	Se realizan algunas actividades de educación y entrenamiento son realizadas pero involucran a pocos funcionarios y no siempre son consecuencia de sus necesidades o de las necesidades de la empresa.	Implicar a la totalidad de los empleados en las capacitaciones de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Talento Humano.	3 meses
6.3	INFRAESTRUCTURA	la empresa cuenta con los equipos máquinas y herramientas de trabajo pero falta implementar sistemas de comunicación e información, se evidencia falta de documentación de los equipos y especificaciones técnicas, también se evidencia falta de señalización, así como falta de un plan de mantenimiento de los equipos y de la planta física, así como evidencia de registro de mantenimientos anteriores realizados	elaborar el plan de mantenimiento preventivo de los equipos y de la planta física así como las fichas técnicas y hojas de vida de los equipos y herramientas para la elaboración del producto y los formatos de registro de los mantenimientos	Gerente, practicantes asesores	4 meses
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	El ambiente de trabajo es el ideal para el desarrollo de las actividades pero hace falta mejorar en algunos aspectos en la parte física de la planta	Consolidar las fortalezas y mejora la planta física para poder tener mejores condiciones ambientales hacer las buenas prácticas de manera sistemática	Gerente, practicantes asesores	3 meses



BALONES ARCUEROS

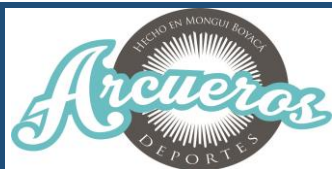
PLANES DE ACCION

Código: PLN-ACC-01

Versión: 01

Fecha: Mayo 2017

7.0	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.1	Planificación de la realización del producto	la empresa planifica el desarrollo del producto de manera adecuada pero no lo hace de una manera sistemática, no se encuentran caracterizados los procesos para la elaboración del producto, ni se evidencian registros que permitan verificar la conformidad de los requisitos del producto	Elaborar la caracterización de los procesos para la elaboración del producto de acuerdo con los requisitos del SGC.	Gerente, practicantes asesores	3 meses
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE				
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	La empresa no tiene una metodología definida para determinar los requisitos del cliente y no se tienen determinados todos los requisitos legales y reglamentarios así como de los requisitos que no son expresados por el cliente	elaborar un procedimiento para determinar los requisitos del cliente y los registros que permitan llevar un control de este proceso	Encargado de calidad, practicantes asesores	3 meses
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	La empresa determina algunos de los requisitos relacionados con el producto antes de enviar ofertas al cliente y resuelve la dudas e inquietudes al cliente antes de firmar un contrato o pedido	Elaborar registro para determinar los requisitos del cliente y determinar que se solucionan las diferencias con el cliente antes de firmar un contrato o pedido.	Encargado de calidad , practicantes asesores	6 meses
7.2.3	Comunicación con el cliente	se debe mejorar la comunicación con los clientes	elaborar los registros necesarios para la comunicación con los clientes y solucionar cualquier inquietud sobre el producto	Encargado de calidad, practicantes asesores	
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	No aplica			
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	No aplica			



BALONES ARCUEROS

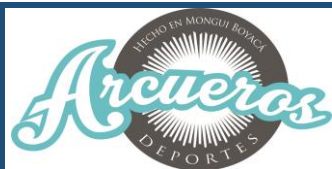
Código: PLN-ACC-01

PLANES DE ACCION

Versión: 01

Fecha: Mayo 2017

7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	No aplica			
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	No aplica			
7.3.4	Revisión del Diseño y desarrollo	No aplica			
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	No aplica			
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	No aplica			
7.3.7	Control de Cambios del diseño y desarrollo	No aplica			
7.4	COMPRAS				
7.4.1	Proceso de compras	Las compras se realizan de manera oportuna pero no se lleva ninguna metodología aplicada al proceso. No existe un procedimiento para evaluar y seleccionar los proveedores de acuerdo a los requisitos de la empresa.	Establecer el procedimiento de compras, elaborar un procedimiento para selección de los proveedores.	practicantes asesores Auxiliar de compras.	3 meses
7.4.2	Información de las compras	Se recoge alguna información de las compras, pero se hace de manera continua	Elaborar un procedimiento y registro que describa el tipo de producto a comprar, incluyendo requisitos de aprobación, procedimientos, procesos y equipos, requisitos de personal y demás que sean pertinentes	Auxiliar de compras. practicantes asesores	3 meses
7.4.3	Verificación de los productos comprados	Los productos siempre se revisan, pero no existe una metodología sistemática de revisión.	Dentro de los procedimientos incluir actividades de revisión de las materias primas compradas y definir las acciones en caso de no ser aprobados y de mejora continua	Auxiliar de compras. practicantes asesores	3 meses



BALONES ARCUEROS

Código: PLN-ACC-01

PLANES DE ACCION

Versión: 01

Fecha: Mayo 2017

7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	Se elaboran productos de buena calidad pero se hace necesario normalizar los procesos de producción	Consolidar la fortaleza y hacer las buenas prácticas de manera sistemática.	Gerente practicantes	3 meses
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.	No se evidencia registro documentado en donde se valide que el producto no puede verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y como consecuencia las deficiencias aparecen cuando el producto ha sido usado.	Determinar un procedimiento para validar los productos que no pueden comprobarse mediante seguimiento o medición posteriores.	Gerente practicantes asesores	3 meses
7.5.3	Identificación y trazabilidad	No se evidencia procedimiento o registros que permita identificar el producto respecto a los requisitos de seguimiento y medición.	Determinar un procedimiento para determinar el estado del producto e identificarlo en cualquier parte del proceso de producción.		
7.5.4	Propiedad del cliente	No hay evidencia de debilidad	Consolidar la fortaleza y hacer las buenas prácticas de manera sistemática.	Jefe de producción Encargado de calidad practicantes asesores	3 meses
7.5.5	Preservación del producto	Las propiedades físicas de los productos no exigen una preservación rigurosa.	Controlar la preservación del producto de manera adecuada de acuerdo a las propiedades físicas.	Jefe de Producción practicantes asesores	3 meses
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	No se evidencia registros de calibración de equipos para evidenciar conformidad con los requisitos determinados	Determinar los equipos que deben calibrarse y determinar los estados de calibración de los equipos y los tiempos de calibración de dichos equipos	Encargado de calidad practicantes asesores	3 meses
8.0	Medición, análisis y mejora				
8.1	Generalidades	No se evidencia registro para medición análisis y mejora del sistema del SGC	Determinar estrategias que permitan la planificación e implementación de procesos de medición análisis y mejora del SGC	Encargado de calidad practicantes asesores	4 meses
8.2	Seguimiento y medición	No existen indicadores para la medición del sistema.	Definir los indicadores de gestión	Gerente	3 meses



BALONES ARCUEROS

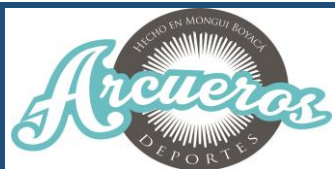
PLANES DE ACCION

Código: PLN-ACC-01

Versión: 01

Fecha: Mayo 2017

				practicantes asesores	
8.2.1	Satisfacción del cliente	No se aplica ninguna forma de medir la satisfacción de los clientes.	Diseñar formato para medir la percepción de los clientes con respecto a nuestros productos y/o servicios.	practicantes asesores Encargado de calidad	3 meses
8.2.2	Auditoría interna	No se realizan auditorías para evaluar los procesos.	Diseñar y elaborar e implementar los procedimientos de auditorías internas.	practicantes asesores Encargado de calidad	3 meses
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	No existen indicadores para la medición del sistema.	Con base en los indicadores, diseñar procedimientos y actividades para su medición.	practicantes asesores Encargado de calidad	3 meses
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	No se evidencian registros de medición y control del producto, no hay evidencia de aceptación d acuerdo a los criterios establecidos	Determinar procedimientos o estrategias para medir y verificar las características del producto y verificar que se cumplen los requisitos	practicantes asesores Encargado de calidad	3 meses
8.3	Control de producto no conforme	No existe ningún procedimiento para el tratamiento de producto no conforme. Son atendidos los reclamos o solicitudes de los clientes, cuyo tratamiento no es sistemático.	Diseñar, elaborar e implementar procedimiento de producto no conforme.	practicantes asesores Encargado de calidad	3 meses
8.4	Análisis de datos	La gerencia analiza datos que en su mayoría de carácter financiero, pero no es de un manejo sistemático, ni los da a conocer.	Elaborar o evidenciar los indicadores de desempeño y sus tendencias respectivamente, referentes a la calidad de los productos con respecto a las tendencias de mejoría y/o niveles.	Gerente, practicantes asesores Encargado de calidad	3meses
8.5	Mejora				



BALONES ARCUEROS

PLANES DE ACCION

Código: PLN-ACC-01


Versión: 01


Fecha: Mayo 2017

8.5.1	Mejora continua	La empresa no determina procedimientos que permitan la mejora del sistema de gestión de la calidad, ni la evaluación de la política y los objetivos de calidad	Determinar procedimiento adecuado que permita la mejora continua mediante el uso de los datos de las acciones preventivas y correctivas así como de los resultados de las revisiones de la dirección y de los indicadores de los procesos.	practicantes asesores Encargado de calidad gerente	4 meses
8.5.2	Acciones correctivas	Son tomadas acciones correctivas en algunos de los procesos, sin embargo no siempre con el foco de las necesidades de los clientes.	Crear una evaluación sistemática del desempeño en las principales áreas con respecto a sistemas, procesos y productos y con dicha evaluación tomar las acciones correctivas del caso.	Gerente, practicantes asesores	4 meses
8.5.3	Acciones Preventivas	No se están teniendo en cuenta acciones preventivas solo se están realizando acciones correctivas.	Crear una evaluación sistemática del desempeño en las principales áreas con respecto a sistemas, procesos y productos y con dicha evaluación tomar las acciones preventivas del caso.	Gerente, practicantes asesores.	6 meses

ANEXO 3


CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS MISIONALES


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-SEMD-01					
				$\frac{\text{pedidos recibidos}}{\text{pedidos entregados}} \times 100$		FECHA: Mayo 2017					
						VERSION: 00					
						PAGINA: 01					
NOMBRE DEL PROCESO		1. Recepción de pedidos, selección de materia prima y tipo de producto a elaborar		TIPO DE PROCESO		MISIONAL					
OBJETIVO		Definir los parámetros necesarios para la elaboración de producto		RESPONSABLE		JEFE DE PRODUCCION					
ALCANCE		INICIA: recibir las ordenes de pedido y definir el tipo de producto TERMINA: determinar materia prima necesaria y gestionar pedidos con proveedores									
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES					
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS		REGISTROS		SALIDAS	
PROCESOS DE DIRECCION		Ordenes de pedido Catálogos Muestras Cotizaciones		P DEFINIR EL TIPO DE PRODUCTO, REFERENCIA Y DISEÑO DEL PRODUCTO				Pedido aprobado		SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA Y TIPO DE PRODUCTO A ELABORAR	
				H REALIZAR PEDIDO MATERIAS PRIMAS NECESARIAS,				Material aprobado		TODOS LOS PROCESOS	
				V REVISAR DISEÑOS MATERIAS PRIMAS Y MAQUINAS PARA ELABORAR EL PRODUCTO				Diseños aprobados		SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA Y TIPO DE PRODUCTO A ELABORAR	
				A CALIFICAR Y CAMBIAR MATERIAS PRIMAS Y PROVEEDORES				Tintas aprobadas		SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA Y TIPO DE PRODUCTO A ELABORAR	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita				DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente				CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017			


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-ESC-02					
				$\frac{\text{Diseños aceptados}}{\text{planchas elaboradas}} \times 100$		FECHA: Mayo 2017					
						VERSION: 00					
						PAGINA: 02					
NOMBRE DEL PROCESO		2. ELABORACION SELLO Y ELABORACION DEL CLISÉ		TIPO DE PROCESO		MISIONAL					
OBJETIVO		Elaborar sello correspondiente para el estampado de acuerdo al diseño elegido		RESPONSABLE		Operario área elaboración sellos					
ALCANCE		INICIA: RECEPCION DISEÑO DEL SELLO TERMINA: SECADO DEL SELLO Y ENTREGA PARA ESTAMPADO									
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES					
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS		REGISTROS		SALIDAS	
SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA Y TIPO DE PRODUCTO A ELABORAR		Diseño aprobado Tintas Pedido aprobado		P Recursos necesarios para la elaboración del sello específico				Plancha para estampado Orden para elaborar Clisé para repujado		SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA, DISEÑO	
				H Elaboración correcta del sello						AREA DE ESTAMPADO	
				V Confirmar que el sello cumpla con los estándares de diseño requeridos						AREA DE ELABORACION SELLO	
				A Replantear acciones de mejora para la elaboración de sellos						AREA DE ELABORACION SELLO	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita				DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente				CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017			


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{TOTAL PIEZAS PARA PEDIDO}}{\text{PIEZAS TROQUELADAS}} \times 100$		CODIGO: CPR-TQ-03	
						FECHA: Mayo 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 03			
NOMBRE DEL PROCESO	3. TROQUELADO			TIPO DE PROCESO		MISIONAL	
OBJETIVO	TROQUELAR LAS PIEZAS DE MATERIAL			RESPONSABLE		OPERARIO TRQUELADORA	
ALCANCE	INICIA: Realizar la selección de los troqueles y verificación de la máquina y alistamiento del material. TERMINA: conteo de piezas correctamente troqueladas						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	
Proceso de selección de materia prima y tipo de producto a elaborar	Troqueles seleccionados Material aprobado Cantidad de piezas para pedido	P	Seleccionar los troqueles e identificar el estado de la troqueladora			Piezas troqueladas y contadas	TROQUELADO
		H	Troquelar correctamente la pieza				ESTAMPADO
		V	Identificar las piezas troqueladas, y en caso de encontrar inconformidades volver a troquelar				TROQUELADO
		A	Calibrar la troqueladora, afilar, ajustar los troqueles				TROQUELADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita			DISTRIBUCION: Adriana Neita		
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente			CARGO: Encargado de calidad		
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017		


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-EST-04			
						FECHA: Mayo 2017			
				$\frac{\text{TOTAL PIEZAS}}{\text{PIEZAS ESTAMPADAS}} \times 100$		VERSION: 00			
						PAGINA: 04			
NOMBRE DEL PROCESO		4. ESTAMPADO		TIPO DE PROCESO		MISIONAL			
OBJETIVO		Aplicación de tintas según orden y diseño		RESPONSABLE		OPERARIO DE ESTAMPADO			
ALCANCE		INICIA: Recepción de material y verificar que este completo. TERMINA: Estampado de las piezas y conteo.							
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	CLIENTES
PROCESO DE TROQUELADO		Tintas aprobadas Diseños aprobados Planchas elaboradas Piezas troqueladas		P	Definir material suficiente e identificar el estado del pulpo de estampado			Piezas estampadas y contadas	ESTAMPADO
				H	Recepción material y aplicación de tintas según orden y diseño				ESTAMPADO
				V	Revisar que el estampado este correcto				AREA REPUJADO
				A	Recopilar posibles acciones de mejora				ESTAMPADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita			DISTRIBUCION: Adriana Neita		
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente			CARGO: Encargado de calidad		
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017		


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-REP-05					
				$\frac{\text{TOTAL PIEZAS ESTAMPADAS}}{\text{PIEZAS REPUJADAS}} \times 100$		FECHA: Mayo 2017					
NOMBRE DEL PROCESO		5. REPUJADO		TIPO DE PROCESO		MISIONAL					
OBJETIVO		Realizar un bajo relieve sobre el estampado de las piezas que lo requieren		RESPONSABLE		OPERARIO REPUJADORA					
ALCANCE		INICIA: Realizar la selección de los troqueles y verificación de la máquina y alistamiento del material. TERMINA: conteo de piezas correctamente troqueladas									
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES					
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS		REGISTROS		SALIDAS	
PROCESO DE ESTAMPADO		Piezas troqueladas Piezas estampadas Clisé elaborado Maquina repujadora calibrada		P Identificar las piezas troqueladas y preparación de la maquina repujadora				Piezas repujadas y contadas		PROCESO DE REPUJADO	
				H Repujar las piezas de manera correcta						PROCESO DE APLICACIÓN LATEX A LAS PIEZAS	
				V Revisar que las piezas estén bien repujadas y estén completas						PROCESO DE REPUJADO	
				A Determinar acciones necesarias para evitar productos no conformes						PROCESO DE REPUJADO	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita				DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente				CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017			


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-ALX-06					
				$\frac{\text{total piezas pedido}}{\text{piezas con látex}} \times 100$		FECHA: Mayo 2017					
						VERSION: 00					
						PAGINA: 06					
NOMBRE DEL PROCESO		6. APLICACIÓN DE LATEX A LAS PIEZAS		TIPO DE PROCESO		MISIONAL					
OBJETIVO		Aplicar látex a las piezas por la cara posterior antes del armado		RESPONSABLE		OPERARIO AREA DE APLICACION DE LATEX					
ALCANCE		INICIA: Recepción del material repujado TERMINA: Material con látex y secado									
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES					
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS		REGISTROS		SALIDAS	
PROCESO DE REPUJADO		Látex Piezas repujadas Máquina de aplicar látex		P Identificar las piezas y bandejas para secado e identificar estado de la maquina untadora para la aplicación del látex				Piezas untadas y secas		PROCESO DE APLICACIÓN DE LATEX A LAS PIEZAS	
				H Aplicación de látex con la maquina untadora y colocar material en las bandejas para secado						PROCESO DE RETROQUELADO	
				V Revisar que las piezas estén bien untadas sin exceso de látex						PROCESO DE APLICACIÓN DE LATEX A LAS PIEZAS	
				A Velar por la correcta aplicación del látex al material						PROCESO DE APLICACIÓN DE LATEX A LAS PIEZAS	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita				DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente				CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017			

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{total piezas pedido}}{\text{piezas retroqueladas correctamente}} \times 100$		CODIGO: CPR-REP-07	
						FECHA: Mayo 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 07			
NOMBRE DEL PROCESO	7. RETROQUELADO			TIPO DE PROCESO		MISIONAL	
OBJETIVO	Re troquelar las piezas de material			RESPONSABLE		OPERARIO TROQUELADORA	
ALCANCE	INICIA: Realizar la selección de los troqueles y verificación de la máquina y alistamiento del material. TERMINA: conteo de piezas correctamente re troqueladas						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	
Proceso de aplicación de látex	Troqueles Piezas con látex Troqueladora	P	Seleccionar los troqueles e identificar el estado de la troqueladora			Piezas correctamente re-troqueladas	Troquelado
		H	Troquelar correctamente la pieza				Estampado
		V	Identificar las piezas troqueladas, y en caso de encontrar inconformidades volver a troquelar				Troquelado
		A	Calibrar la troqueladora, afilar, ajustar los troqueles				Troquelado
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-ERH-08					
						FECHA: Mayo 2017					
				$\frac{\text{TOTAL NEUMATICOS PEDIDO}}{\text{BOMBAS ENROLLADAS}} \times 100$		VERSION: 00					
						PAGINA: 08					
NOMBRE DEL PROCESO		8. Enrollado de hilo sobre el neumático		TIPO DE PROCESO		MISIONAL					
OBJETIVO		ENROLLADO DEL HILO SOBRE EL NEUMATICO		RESPONSABLE		OPERARIO DE ENROLLADO					
ALCANCE		INICIA: recepción de neumático e hilo y calibración. TERMINA: bomba enrollada, pesada y calibrada									
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES					
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS		REGISTROS		SALIDAS	
Proceso de selección de materia prima y tipo de producto a elaborar		Hilo Neumático Maquina enrolladora Cinta métrica Látex		P Identificación del neumático e hilo, y estado de la maquina enrolladora				Bomba enrollada y calibrada		ENROLLADO	
				H Realizar el inflado y la calibración del neumático ,pasar al enrollado y aplicación del látex						APLICACIÓN AGUA LATEX	
				V Revisar si el producto está conforme (uniforme, peso adecuado y sin escape)						ENROLLADO	
				A Recopilar acciones de mejora						ENROLLADO	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita				DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente				CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017			


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-AAL-09			
				$\frac{\text{Total bombas pedido}}{\text{bombas secas y listas}} \times 100$		FECHA: Mayo 2017			
NOMBRE DEL PROCESO		9. APLICACIÓN DE AGUA LATEX		TIPO DE PROCESO		MISIONAL			
OBJETIVO		Conseguir que el hilo y el neumático se adhieran y darle volumen a la bomba		RESPONSABLE		OPERARIO AREA DE APLICACION LATEX			
ALCANCE		INICIA: Recepción de la bomba enrollada. TERMINA Colgado de las bombas y secado							
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES		CLIENTES	
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS		SALIDAS
PROCESO DE ENRROLLADO		Bomba enrollada Mezcla agua-látex		P	Se ubican las bombas enrolladas y se prepara el agua-látex			Bomba con látex secada	APLICACIÓN AGUA LATEX
				H	Aplicar agua látex , se dejan escurrir y se cuelgan para secado			PROCESO APLICACIÓN DE MASILLA	
				V	Se revisa que la bomba no presenten fugas de aire, y que no queden pegadas al secarlas			APLICACIÓN AGUA LATEX	
				A	Realizar acciones de mejora para evitar perdidas			APLICACIÓN AGUA LATEX	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-AMA-10	
				$\frac{\text{bombas total pedido}}{\text{bomba con masilla}} \times 100$		FECHA: Mayo 2017	
						VERSION: 00	
						PAGINA: 10	
NOMBRE DEL PROCESO	10. APLICACION DE MASILLA			TIPO DE PROCESO		MISIONAL	
OBJETIVO	aplicar capas de masilla sobre la bomba para darle más volumen y peso al balón			RESPONSABLE		OPERARIO AREA APLICACION DE LATEX	
ALCANCE	INICIA: Recepción del material enrollado y secado después de agua látex. TERMINA: Material masillado y secado						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES		SALIDAS	CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS		
PROCESO APLICACION DE AGUA-LATEX	Masilla preparada Bomba con látex Espátula para untar	P	Preparación de la masilla e identificación de las bombas enrolladas para la aplicación de la masilla			Bomba con masilla secas	PROCESO DE MASILLADO
		H	Aplicación masilla a las bombas				PROCESO DE MARCADO
		V	Revisar que las bombas no presenten fugas y que no queden pegadas al secarlas				PROCESO DE MASILLADO
		A	Tomar acciones para evitar pérdidas y mejorar el rendimiento del proceso				PROCESO DE MASILLADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez			REVISO Y APROBO: Segundo Neita			DISTRIBUCION: Adriana Neita	
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica			CARGO: Gerente			CARGO: Encargado de calidad	
FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017	

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-MAL-11			
				$\frac{\text{total bombas pedido}}{\text{bombas marcadas}} \times 100$		FECHA: Mayo 2017			
						VERSION: 00			
						PAGINA: 11			
NOMBRE DEL PROCESO		11. Marcado y limpieza de la bomba		TIPO DE PROCESO		MISIONAL			
OBJETIVO		Marcar la bomba con el molde de acuerdo al diseño seleccionado para armar el balón de manera correcta		RESPONSABLE		OPERARIO MARCADO			
ALCANCE		INICIA: Realizar la selección del molde y preparación de la maquina TERMINA: Limpieza y empaclado en bolsa plástica, almacenamiento.							
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	CLIENTES
PROCESO APLICACION DE MASILLA		Bomba con masilla Limpiador Bolsas plásticas molde		P	Preparación de los moldes según diseño determinado e identificar el estado de la máquina de marcado			Bomba marcada limpia	MARCADO
				H	Marcar las piezas según molde, almacenamiento, limpieza, empaclado y re almacenado				ARMADO
				V	Revisar inconformidades en el proceso				MARCADO
				A	Tomar acciones de mejora y mantenimiento para evitar pérdidas en el proceso				MARCADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita			DISTRIBUCION: Adriana Neita		
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente			CARGO: Encargado de calidad		
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017		


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-ARB-12	
				$\frac{\text{total balones pedido}}{\text{balones armados}} \times 100$		FECHA: Mayo 2017	
						VERSION: 00	
						PAGINA: 12	
NOMBRE DEL PROCESO	12. ARMADO DEL BALON			TIPO DE PROCESO		MISIONAL	
OBJETIVO	Pegar las piezas en la bomba según el orden del diseño de manera adecuada			RESPONSABLE		OPERARIOS DE ARMADO	
ALCANCE	INICIA: con la recepción de materia prima por parte de los operarios de armados. TERMINA: Balón armado de manera correcta						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES		SALIDAS	CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS		
PROCESO DE RETROQUELADO PROCESO DE MARCADO Y LIMPIEZA	Piezas retroqueladas Bomba marcada Repisadores Diseño aprobado	P	Coordinar la recepción de material al operario e identificar los equipos de calibración y medicación			Balón armado correctamente	PROCESO DE ARMADO
		H	Calibración de la bomba y pegado de las piezas sobre la bomba siguiendo el marcado de acuerdo con el diseño				PROCESO DE ENCOCADO
		V	Revisar que el balón este correctamente armado y que no se presenten inconformidades				PROCESO DE ARMADO
		A	Recopilar información para posibles mejoras y capacitar a los operarios de armado.				PROCESO DE ARMADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-ENC-13	
				$\frac{\text{Total balones pedido}}{\text{balones encocados correctamente}} \times 100$		FECHA: Mayo 2017	
						VERSION: 00	
						PAGINA: 13	
NOMBRE DEL PROCESO	13. ENCOCADO			TIPO DE PROCESO		MISIONAL	
OBJETIVO	Encocar el balón en los moldes a temperatura y presión adecuados			RESPONSABLE		OPERARIO AREA DE ENCOCADO	
ALCANCE	INICIA: Recepción del balón armado. TERMINA: Balón bien Encocado y almacenamiento en canastas						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES		SALIDAS	CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS		
PROCESO DE ARMADO	BALON ARMADO MAQUINA DE TERMO SELLADO	P	Coordinar la recepción del balón armado e identificar el estado de la máquina de Encocado y moldes			BALON ENCOCADO	PROCESO DE ENCOCADO
		H	Realizar el correcto proceso de Encocado a presión y temperatura adecuados				PROCESO DE ENCOCADO
		V	Verificar que el proceso o cumpla con los requerimientos exigidos				PROCESO DE ENCOCADO
		A	Recopilar posibles acciones de mejora				PROCESO DE ENCOCADO
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez			REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita		
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica			CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad		
FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-ENC-14					
				$\frac{\text{total balones pedido}}{\text{balones empacados}} \times 100$ <i>y calibrados</i>		FECHA: Mayo 2017					
						VERSION: 00					
						PAGINA: 14					
NOMBRE DEL PROCESO		14. PROCESO DE ACABADO FINAL		TIPO DE PROCESO		MISIONAL					
OBJETIVO		Limpiar y aplicar resina en las uniones de las piezas y empaque final verificando la calidad del producto final		RESPONSABLE		OPERARIOS ACABADO FINA					
ALCANCE		INICIA: Recepción del balón Encocado en canastas TERMINA: Calibración final del balón, limpieza, calibración y empaque final									
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES					
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS		REGISTROS		SALIDAS	
PROCESO DE ENCOCADO		Balón armado Encocado Máquina de empacado		P Coordinar la recepción del balón Encocado, y materiales para dar acabado final y empaque				Balón Encocado, calibrado, empacado		PROCESO DE ACABADO FINAL	
				H limpiar el producto, aplicar resina en las uniones, verificar acabado y calibrar y empacar el producto final terminado						PROCESO DE ACABADO FINAL	
				V revisar que el producto final no tenga inconformidades y que se encuentre listo para entregar al cliente						PROCESO DE ACABADO FINAL	
				A tomar acciones para evitar que el producto no conforme sea entregado al cliente						PROCESO DE ACABADO FINAL	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita				DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente				CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017			

ANEXO 4

CARACTERIZACIÓN ESTRATEGICOS MISIONALES


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{\text{total del presupuesto ejecutado}}{\text{total presupuesto}} * 100$		CODIGO: CPR-DES-15	
						FECHA: MAYO 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 01			
NOMBRE DEL PROCESO	15. Direccionamiento Estratégico			TIPO DE PROCESO		ESTRATÉGICO	
OBJETIVO	Administrar la organización gestionado adecuadamente los recursos en toda la organización, planificando y evaluando las oportunidades de mejora el SGC para asegurar su adecuación y eficacia					RESPONSABLE	
						GERENTE	
ALCANCE	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	
Gerente Proveedores Clientes Procesos del SGC	Requisitos del cliente, de ley y de la organización Políticas y objetivos de calidad. Quejas y reclamos. Informes. Desempeño de los proceso Informes de auditorias Estado de accione preventivas y correctivas	P	Planificar el SGC	Manual calidad Indicadores de gestión Perfiles de cargo		Mejora del SGC Mejora del producto de acuerdo con los requisitos del cliente Planes de mejora y acciones preventivas y correctivas	TODOS LOS PROCESOS
		H	Implementar el SGC				TODOS LOS PROCESOS
		V	Verificar el desempeño del SGC				TODOS LOS PROCESOS
		A	Generar acciones para la mejora del SGC				TODOS LOS PROCESOS
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita			DISTRIBUCION: Adriana Neita		
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente			CARGO: Encargado de calidad		
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			FECHA: MAYO 2017		


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-CMC-16	
				$\frac{\text{productos no conformes}}{\text{total producto}} * 100$		FECHA: MAYO 2017	
				$\frac{\# \text{PQRS resueltas}}{\text{total PQRS}} * 100$		VERSION: 00	
NOMBRE DEL PROCESO		16. Calidad y mejora continua		TIPO DE PROCESO		ESTRATÉGICO	
OBJETIVO		Gestionar el mejoramiento continua del SGC a través de los resultados obtenidos en los diferentes proceso de la organización y del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008				RESPONSABLE	
ALCANCE		Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad					
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			CLIENTES
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	
Gerente Todos los procesos	Documentación del sistema de gestión de la calidad. No conformidades Necesidades de documentos y registros Resultados de indicadores Requisitos. Políticas y objetivos de calidad. Quejas y reclamos. Informes. Control de documentos	P	Identificar necesidades en documentos	Manual de calidad Procedimientos Procedimiento de elaboración y clasificación de documentos Programas de auditorías Norma NTC ISO 9001:2008	Formato de quejas y reclamos Y sugerencias	Resultados de acciones preventivas y correctivas. Resultados de quejas y reclamos. Informes de auditorías internas. Documentos mejorados Documentos internos Planes de acción y mejoramiento	Todos los procesos del SGC
		H	Definir acciones correctivas y preventivas Controlar no conformidades				Todos los procesos del SGC
		V	Verificar acciones preventivas y correctivas				Todos los procesos del SGC
		A	Realizar auditorías internas de calidad Definir políticas de mejora				Todos los procesos del SGC
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			


		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-GFR-17					
				$\frac{\# \text{ ordenes de compra}}{\text{total de ordenes compra}} * 100$		FECHA: MAYO 2017					
				$\frac{\text{consumos \$ empresa}}{\text{total ingresos empresa}} * 100$		VERSION: 00					
						PAGINA: 03					
NOMBRE DEL PROCESO		17. Gestión financiera y recursos		TIPO DE PROCESO		ESTRATÉGICO					
OBJETIVO		Gestionar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de la organización y el sostenimiento del SGC y su mejora continua				RESPONSABLE					
						GERENTE					
ALCANCE		Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad									
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES					
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	CLIENTES		
Gerente Todos los procesos del SGC		Requerimientos de materias primas Listados de proveedores Entradas de materiales Programación de compras Pagos Productos no conformes de proveedores Informes de cumplimientos de proveedores		P Planificar solicitud de materias primas Planificar los recursos para el funcionamiento de la empresa		Requisitos de compras Evaluación de proveedores		Entrada a bodega Evaluaciones a proveedores Listados de proveedores Cotizaciones de proveedores Verificación de materias primas Acciones preventivas y correctivas		Todos los procesos del SGC	
				H Realizar ordenes de pedido y pagar oportunamente Solicitar cotizaciones a proveedores						Todos los procesos del SGC	
				V Verificar el listado de proveedores Verificar pagos de pedidos Verificar materiales comprados de acuerdo con las órdenes de compra						Todos los procesos del SGC	
				A Analizar el desempeño de los proceso y plantear acciones necesarias						Todos los procesos del SGC	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita					
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad					
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017					


ANEXO 5

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE APOYO

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{VENTAS PERIODO}{VENTAS TOTALES} \times 100$		CODIGO: CPR-GMER-18	
						FECHA: MAYO 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 05			
NOMBRE DEL PROCESO	18. GESTION DE MERCADO			TIPO DE PROCESO		APOYO	
OBJETIVO	Gestionar las actividades de comercialización y venta del producto, expansión y permanencia en el mercado.					RESPONSABLE	
						Jefe de compras	
ALCANCE	Todas las actividades relacionadas con la comercialización y venta del producto.						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS APLICABLES				CLIENTES
			PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS		
Proceso gestión financiera Bolsas de mercado Proveedores Almacenes deportivos y clientes	Requisitos de los clientes Estrategias de ventas Requisitos personal Política de calidad Lista de mercados. Información del movimiento del mercado.	P Estrategias de venta Identificar clientes potenciales H Actividades de comercialización. V Verificar requisitos del cliente. A Cerrar venta Expansión del mercado	Orden de pedido	Encuestas de satisfacción del clientes Facturas, cheques, solicitudes de crédito	Contrato de venta. Recepción de pedido Adquisición de nuevos clientes.	GERENTE PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-GCON-19	
				$\frac{\text{PRESUPUESTO}}{\text{VENTAS-COMPRAS}} \times 100$		FECHA: MAYO 2017	
NOMBRE DEL PROCESO		19. GÉSTION CONTABLE		TIPO DE PROCESO		APOYO	
OBJETIVO		Proporcionar y gestionar adecuada mente los recursos financieros necesarios para la operación, manteniendo libros y registros de contabilidad de ingresos y egresos correspondientes a las actividades de la organización				RESPONSABLE	
ALCANCE		Todos los recursos físicos y tecnológicos necesarios para el desempeño del sistema de gestión de la calidad.					
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS APLICABLES				
			PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	CLIENTES	
Procesos del SGC Proveedores Almacén	Requisitos de ley Política y objetivos de calidad Necesidad de recursos. Solicitud de presupuesto. Requisición de inventario. Recurso adquirido.	P Identificar necesidad de recursos. H Aprobar presupuesto. V Evaluar recurso adquirido A Devolución de recursos		Facturas Recibos de pagos	Plan de compras. Recurso adquirido. Recurso almacenado. Recurso distribuido. Recurso rechazado.	GERENTE CLIENTE JEFE DE ÁREA PROCESOS DEL SGC	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR		CODIGO: CPR-GTH-20			
				$\frac{CAPACITACIONES}{\# EMPLEADOS CAPACITADOS} \times 100$		FECHA: MAYO 2017			
NOMBRE DEL PROCESO		20. GÉSTION DE TALENTO HUMANO		TIPO DE PROCESO		APOYO			
OBJETIVO		Identificar, desarrollar y mantener competencias en el personal que realice trabajos o actividades que afecte al producto				RESPONSABLE			
						DIRECCION DE PERSONAL			
ALCANCE		Todo el talento humano involucrado en el sistema de gestión de calidad.							
PROVEEDOR		ENTRADAS		ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES		SALIDAS	CLIENTES
						PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS		
Jefe de área Contratistas Jefe de personal Vacantes Revisiones del SGC		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de capacitación • Hoja de vida • Flujo de personal • Aspirante • Necesidad del personal 		P Planear capacitación H Revisión de perfil Identificar personal que interviene en la calidad el producto Pago de Nomina V Verificar el desempeño del TH A Actividades de formación y capacitación		Programa de capacitación Perfil seleccionado Incentivos Personal Vinculado		PROCESOS DEL SGC PUESTO DE TRABAJO	
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez				REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica				CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017				FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			

		FICHA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS		INDICADOR $\frac{MAQUINARIA\ TOTAL}{MAQUINARIA\ EN\ OPTIMO\ FUNCIONAMIENTO} \times 100$		CODIGO: CPR-GMTO-21	
						FECHA: MAYO 2017	
				VERSION: 00			
				PAGINA: 09			
NOMBRE DEL PROCESO	21. GESTION DEL MANTENIMIENTO			TIPO DE PROCESO		APOYO	
OBJETIVO	Mantener la maquinaria, equipos, planta física y demás elementos usados en la producción en óptimo funcionamiento que garantice productos de calidad					RESPONSABLE	
ALCANCE	Todas las actividades relacionadas con el mantenimiento de maquinaria, equipos, planta física y demás para el correcto funcionamiento de la empresa.						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		DOCUMENTOS APLICABLES			
				PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	REGISTROS	SALIDAS	CLIENTES
Bolsas de mercado	Lista de mercados. Información del movimiento del mercado.	P	Estrategias de venta			Contrato de venta. Adquisición de nuevos clientes.	GERENTE PROCESO DE
		H	Actividades de comercialización.				
		V	Verificar requisitos del cliente.				
		A	Cerrar venta Expansión del mercado				GESTIÓN FINANCIERA
ELABORO: Edwin Abril- Orlando Gutierrez		REVISO Y APROBO: Segundo Neita		DISTRIBUCION: Adriana Neita			
CARGO: estudiantes Ing. Electromecánica		CARGO: Gerente		CARGO: Encargado de calidad			
FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017		FECHA: MAYO 2017			



**BALONES ARCUEROS:
MANUAL**

Código: M-MC-01

Versión: 00

MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 01 febrero 2017

ANEXO 5

MANUAL DE CALIDAD



**BALONES ARCUEROS:
MANUAL**

MANUAL DE CALIDAD

Código: M-MC-01

Versión: 00

Fecha: 01 febrero 2017

MANUAL DE LA CALIDAD

MANUAL

COPIA CONTROLADA

EL PRESENTE MANUAL DEFINE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EL USO DEL MISMO SERÁ RESERVADO, NO SE PERMITE TRANSCRIPCIÓN, CAMBIOS, NI DESCARGA, NI SU DISTRIBUCIÓN PARCIAL O TOTAL, SIN LA AUTORIZACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN.

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
MANUAL**

MANUAL DE CALIDAD

Código: M-MC-01


Versión: 00

Fecha: 01 febrero 2017

CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL DE CALIDAD

Tabla No 1				
CONTROL DE CAMBIOS				
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISADO POR:	APROBADO POR

Tabla No 2						
CONTROL DE COPIAS						
Ítem	Responsable	Controlado		Edición	Medio	
		Controlado	No Controlado		Magnético	Físico
original						
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
Aprobado Por:						
Fecha De Aprobación						
Numero De Edición Del Documento		00				

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

FORMATO No 1

No de copia	controlada	
	no controlada	

nombre del que recibe _____

cargo _____

Declaro haber recibido un ejemplar del manual de la calidad de la empresa BALONES ARCUEROS con número de edición _____ y me comprometo a su uso adecuado y al manejo de los datos contenidos con responsabilidad y confidencialidad y a conservarlo en mi puesto de trabajo.

Recibido:

firma

Día Mes Año

C.C:

Entregado:

firma

Día Mes Año

C.C:



**BALONES ARCUEROS:
MANUAL**

Código: M-MC-01

Versión: 00

MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 01 febrero 2017

Tabla de Contenido

INTRODUCCION	9
PRESENTACION DE LA EMPRESA	10
Reseña Histórica.....	10
Valores.....	10
Ubicación:	11
Información General.....	11
Descripción de los servicios prestados.....	11
Equipos e insumos utilizados.....	12
MISIÓN	12
VISIÓN.....	12
POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	12
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	13
Estructura de la empresa	14
PRESENTACION DEL PRODUCTO.....	15
Balón Futbol N°5 Persa Premium	16
Balón Futbol N°5 Infinity	17
Balón Futbol N°4 Persa Premium	18
Balón Futbol N°4 Banderas	19
Balón Voleibol Súper V	20
Balón Voleibol Espiral.....	21
Balón Baloncesto N°7 NEYTAK.....	22
PRESENTACION DEL MANUAL	24
OBJETIVO	24
ALCANCE	24
EXCLUSIONES.....	24
CONTROL DEL MANUAL.....	25
Revisión y aprobación.....	25
Distribución y control.....	25
Control de cambios.....	25
RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.....	26
DE LA DIRECCIÓN.....	26



**BALONES ARCUEROS:
MANUAL**

MANUAL DE CALIDAD

Código: M-MC-01

Versión: 00

Fecha: 01 febrero 2017

DE LOS RESPONSABLES DE ÁREA	26
DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA LA CALIDAD	26
DE LOS FUNCIONARIOS	27
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	28
REQUISITOS GENERALES	28
MAPA DE PROCESOS	29
ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	30
Procesos estratégicos o de dirección:.....	31
Procesos misionales u operativos:.....	31
Procesos de apoyo o soporte:	32
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	32
Generalidades.....	32
MANUAL DE LA CALIDAD	33
TERMINOS Y DEFINICIONES	34
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	36
COMPROMISO DE LA DIRECCION	36
ENFOQUE AL CLIENTE.....	36
POLITICA DE LA CALIDAD	36
PLANIFICACION.....	37
Objetivos De La Calidad	37
Planificación Del Sistema De Gestión De La Calidad	37
RESPONSABILIDAD, COMUNICACIÓN Y AUTORIDAD	37
Responsabilidad y autoridad.....	37
Descripción de roles en la organización	37
Gerencia	38
Representante de la dirección para la calidad	38
Jefe De Producción	39
Operarios y personal.....	39
Comunicación interna	39
Revisión por la dirección	39
Generalidades	39
Información de entrada para la revisión por la dirección	40



**BALONES ARCUEROS:
MANUAL**


Código: M-MC-01

Versión: 00


MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 01 febrero 2017

Resultados de la revisión.....	40
GESTIÓN DE RECURSOS.....	40
Provisión de recursos	40
RECURSOS Y TALENTO HUMANO	41
Generalidades	41
Competencia, formación y toma de conciencia	41
INFRAESTRUCTURA.....	41
AMBIENTE DE TRABAJO	42
REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	42
Planificación de la realización del producto	42
PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	42
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	42
Revisión de los requisitos relacionados con el producto	43
DISEÑO Y DESARROLLO.....	44
COMPRAS	44
Proceso de compras	44
Información de las compras.....	44
Verificación de los productos comprados	44
PRODUCCIÓN Y PRÉSTAMO DEL SERVICIO	45
Control de la producción de producto	45
Identificación y trazabilidad.....	45
Control de los cambios	45
Liberación de los productos	45
Control de las salidas no conformes	46
Propiedad del cliente.....	46
Preservación del producto	46
CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	47
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	47
Generalidades	47
SEGUIMIENTO Y MEDICION.....	48
Satisfacción del cliente	48
Análisis y evaluación.....	48

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Auditoría interna	48
MEJORA	49
No conformidad, acción correctiva y preventiva	49

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017


INTRODUCCION

Con el desarrollo de este Manual De Gestión De La Calidad BALONES ARCUEROS busca demostrar de manera clara y coherente su intención de mostrarse en el mercado como una empresa líder que ofrece a sus clientes productos elaborados con procesos estandarizados que garantizan la calidad, economía y demás requisitos definidos por el cliente.

Este manual representa la oportunidad de mejorar y fortalecer sus procesos de manera que se contribuya al cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad definida en este documento, con el ánimo de posicionarse como una de las mejores empresas fabricantes de balones en la región y establecerse como una empresa exportadora de productos

El desarrollo de este documento ha sido tomando como referencia la norma NTC ISO 9001:2008 “Sistemas De Gestión De La Calidad. Requisitos”, y la terminología está definida en la norma NTC ISO 9000 “Sistemas De Gestión De La Calidad. Fundamentos Y Vocabulario”

A través de des arrollo de este documento BALONES ARCUEROS tiene la intención de garantizar un nivel adecuado de calidad en sus productos, y permitir una evaluación a la organización, su funcionalidad y el control de las actividades desarrolladas por todo el personal que trabaja en la organización.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

PRESENTACION DE LA EMPRESA

ARCUEROS es una Microempresa familiar dedicada a la elaboración y comercialización de balones, calidad del producto destacada entre sus principales competidores, diversidad de productos en cuero, relaciones con empresas que necesitan publicidad y con las gobernaciones que necesitan regalos para cualquier época del año.

-- Nuestras ventajas van más allá de una simple empresa --

Reseña Histórica

En la Villa de Mongui, la fabricación de balones es muy importante ya que ha contribuido con el progreso económico del municipio y de sus habitantes, debido al desarrollo de empresas dedicadas a esta labor.


La fábrica de BALONES ARCUEROS nace como una microempresa familiar dedicada a la elaboración y comercialización de balones el 15 de noviembre de 2011, en el Municipio de Mongui Boyacá. Creada por sus administradores, la señora Rosa Helena Pérez y el señor Segundo Adán Neita Fonseca ambos también administradores de Arcueros cuya formación y experiencia en el medio los dotan de importantes habilidades y conocimientos para surgir empresarialmente.

Desde el momento de su creación ha mantenido relaciones con empresas que necesitan publicidad y que necesitan regalos para cualquier época del año, la empresa también tiene como meta a mediano plazo la exportación de balones hacia Latinoamérica, en la actualidad mantiene sus clientes con estándares de alta calidad en sus productos como balones de futbol, futbol de salón, microfútbol, voleibol, No 4 futbol y balones publicitarios según requisitos de los clientes

Hoy en día la planificación de los procesos en las diferentes empresas es muy importante y en especial para las empresas dedicadas a la fabricación de balones, ya que cuando una organización tiene definidas las políticas y las metas son más eficientes, y buscando la interacción de los procesos estratégicos, operativos, misionales y de apoyo

Valores

BALONES ARCUEROS es una empresa comprometida con sus clientes sin excepción gracias a la aplicación de normas, metodologías e insumos necesarios de acuerdo a la aplicación de los modelos de gestión de la calidad, sistema de salud y seguridad en el trabajo y sistema de gestión ambiental de acuerdo con una metodología ordenada de

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

acuerdo a estándares internacionales y dirigida por personas idóneas en la administración, seguridad y de la información

- *Honestidad*
- *Responsabilidad*
- *Respeto*
- *Humildad*
- *Lealtad*
- *Compromiso*
- *Trabajo en Equipo*
- *Ética*
- *servicio*

Ubicación:

BALONES ARCUEROS está ubicado en el municipio de Mongui, en el departamento de Boyacá, en el parque principal en la dirección Calle 4 # 3-23.


Información General

Nombre de la empresa:	BALONES ARCUEROS
Representante legal:	SEGUNDO ADAN NEITA FONSECA
NIT:	4168847-8
Teléfono:	313 319 56 59
Correo electrónico:	arcueros@gmail.com
Página web:	
Actividad económica	Fabricación de Balones deportivos y artículos en cuero

Tabla 3 información general

Descripción de los servicios prestados

ARCUEROS presta servicios de fabricación de distintas clases de balones entre los cuales encontramos Balones de futbol #5, #4 3.1/2, futbol sala, voleibol y baloncesto siendo estos productos reconocidos a nivel nacional e internacional.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Equipos e insumos utilizados

- Troqueladora
- Troqueles
- Máquina de estampar
- Tintas tipo PVC
- Moldes
- Máquina de repujado
- Maquina Enrolladora
- Compresores
- Neumáticos de butilo
- Hilos
- Maquina enrolladora
- Masilla
- Máquina de termo sellado
- Material sintético
- Máquina de empaçado

MISIÓN

ARCUEROS es una empresa manufacturera dedicada a la elaboración y comercialización de balones deportivos, con diseños innovadores, materiales e insumos de alta calidad, mano de obra calificada, procesos de producción eficiente y eficaz, para lograr la satisfacción y cumplir las expectativas de nuestros clientes


VISIÓN

Ser la mejor empresa en el mercado nacional con productos reconocidos por su calidad e innovación, con perspectivas internacionales, fundamentada en principios sólidos, responsabilidad social, protección del medio ambiente y valores éticos en la elaboración y comercialización de nuestros productos.

POLÍTICA DE LA CALIDAD


BALONES ARCUEROS es una empresa Monguiseña dedicada a la elaboración de balones deportivos con estándares de alta calidad y comprometida en ser la mejor empresa de la región y mejorar continuamente nuestros procesos para garantizar la satisfacción de todos los clientes.

Nuestros procesos son basados en principios de eficacia y mejora continua en la calidad de nuestros productos y elaborados por personal con altos estándares de talento, liderazgo y trabajo en equipo buscando un ambiente de trabajo agradable para los empleados y visitantes de BALONES ARCUEROS

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Ser la mejor empresa monguiseña con reconocimiento nacional gracias a la calidad de nuestros productos
- Lograr una mayor participación en el mercado de elementos deportivos en la región
- Garantizar los requisitos exigidos por nuestros clientes en los productos y en los procesos de BALONES ARCUEROS.
- Lograr el mayor uso y eficiencia de la materia prima y los recursos de la empresa buscando la conservación del medio ambiente.
- Difundir el Sistema De Gestión De La Calidad dentro de la organización para lograr un mejor compromiso en el obtención de los objetivos de la empresa

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Estructura de la empresa

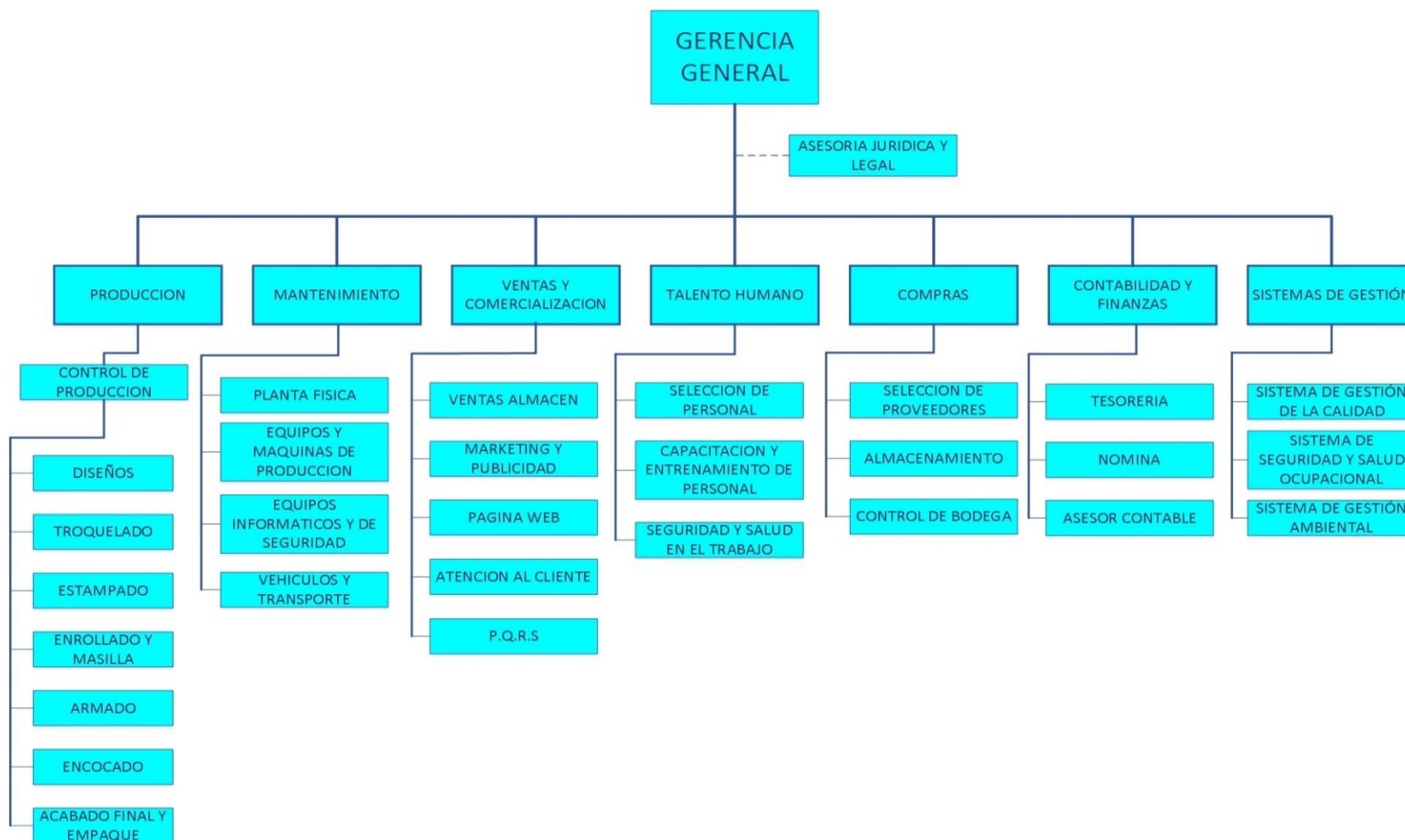




Grafico 1 organigrama de BALONES ARCUEROS

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

PRESENTACION DEL PRODUCTO

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Balón Futbol N°5 Persa Premium

Referencia: Persa

Categoría: Premium

Descripción del producto:

Balón profesional N°5 cuenta con 32 piezas, cámara o neumático de butilo, 3 capas internas; la primer capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Material: cubierta de PVC sintético Brasilia o diamante; Acabado vinil charol brillante.

Colores Básicos: Blanco, negro, amarillo, rojo, negro neón, naranja neón, rosa neón, plateado, dorado.

Peso: 410 – 450 gramos

Circunferencia: 68 – 70 cm aproximadamente

Rebote mínimo: 115 – 125 cm

Absorción de Agua: 0% -impermeable

Superficie: Grama natural o sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple medidas FIFA

Origen: Colombiano



Parte Frontal: En el centro de la pieza se encuentra la marca empresarial, en la parte inferior están las paginas, web

Parte Izquierda y Derecha: en esta pieza encontramos el logotipo 2 BALONES ARCUEROS


Parte Trasera: En el centro de la pieza se encuentra la marca empresarial, en la parte inferior están la página Web.

Lado Superior: este diseño está inspirado en símbolos celtas, y líneas ancestrales.

Parte inferior: contiene diseño; que tiempo de garantía tiene y como se debe insertar la aguja.

Impresión Serigrafía de alto anclaje

Ventajas del producto: - Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire -impermeable- No quema Suavidad al manipular

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Balón Futbol N°5 Infinity

Referencia: Infinity

Categoría: Premium

Tamaño Oficial: N° 5

Descripción del producto:

Balón profesional N°5 cuenta con 32 piezas, cámara o neumático de butilo, 3 capas internas; la primera capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Material: cubierta de PVC sintético Brasilia o diamante; Acabado vinil charol brillante.

Peso: 410 – 450 gramos

Circunferencia: 68 – 70 cm aproximadamente

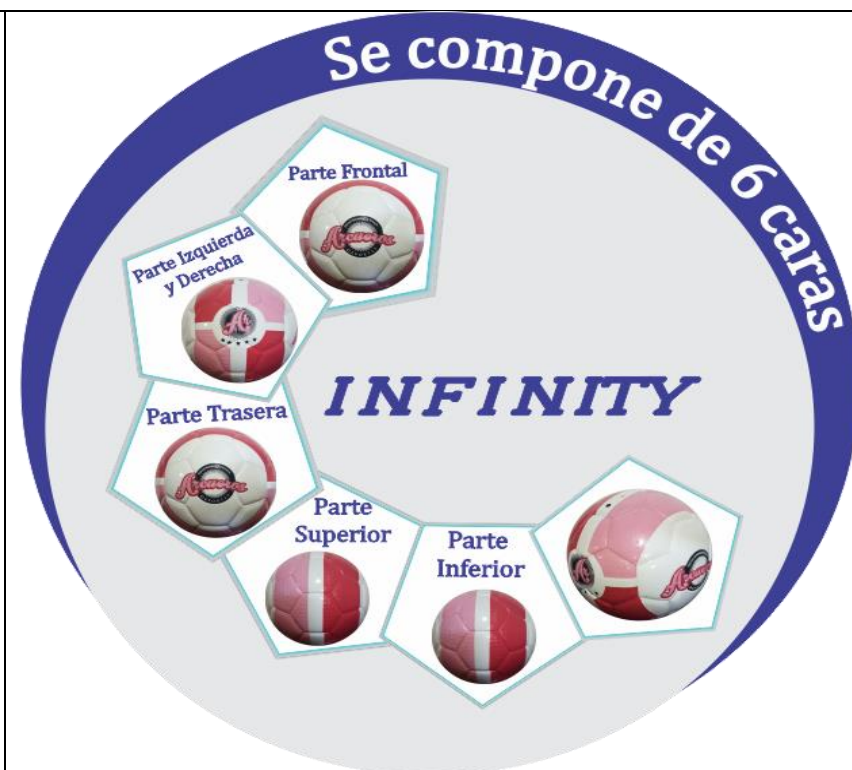
Rebote mínimo: 115 – 125 cm

Absorción de Agua: 0%- impermeable

Superficie: Grama natural o sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple medida FIFA

Origen: Colombiano



Parte Frontal: En el centro de la pieza marca empresarial.

Parte Izquierda y Derecha: en esta pieza encontramos el logotipo 2 BALONES ARCUEROS

Parte Trasera: En el centro de la pieza esta la marca empresarial BALONES ARCUEROS


Lado Superior: diseño

Parte inferior: diseño

Impresión: Serigrafía de alto anclaje

Ventajas del producto:

- Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire –impermeable- No quema Suavidad al manipular

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Balón Futbol N°4 Persa Premium

Referencia: Persa

Categoría: Premium

Descripción del producto:

Balón profesional N°4 cuenta con 32 piezas, cámara o bomba de butilo, 3 capas internas; la primer capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Material: cubierta de PVC sintético Brasilia o diamante; Acabado vinil charol brillante.

Colores Básicos: Blanco, negro, amarillo, rojo, negro neón, naranja neón, rosa neón, plateado, dorado.

Peso: 350– 390 gramos

Circunferencia: 63 – 66 cm aproximadamente

Rebote mínimo: 115 – 120 cm

Absorción de Agua: 0%-impermeable

Superficie: Grama natural o sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple sus medidas

Origen: Colombiano



Parte Frontal: En el centro de la pieza en serigrafía estampando la marca empresarial, en la parte inferior se encuentran la página web.

Parte Izquierda y Derecha: en esta pieza encontramos el logotipo 2 BALONES ARCUEROS


Parte Trasera: En el centro de la pieza se utiliza la técnica de serigrafía estampando la marca empresarial, en la parte inferior se encuentra la página web

Lado Superior: este diseño está inspirado en símbolos celtas, y líneas ancestrales.

Parte inferior: contiene diseño celta; el tiempo de garantía y las instrucciones para calibrar el balón

Impresión: Serigrafía de alto anclaje

Ventajas del producto: - Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire –impermeable- No quema Suavidad al manipular

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Balón Futbol N°4 Banderas

Referencia: Persa

Categoría: Premium

Descripción del producto:

Balón profesional N°4 cuenta con 32 piezas, cámara o bomba de butilo, 3 capas internas; la primer capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Material: cubierta de PVC sintético Brasilia o diamante; Acabado vinil charol brillante.

Colores Básicos: Blanco, negro, amarillo, rojo, negro neón, naranja neón, rosa neón, plateado, dorado.

Impresión: Serigrafía de alto anclaje

Peso: 350– 390 gramos

Circunferencia: 63 – 66 cm aproximadamente

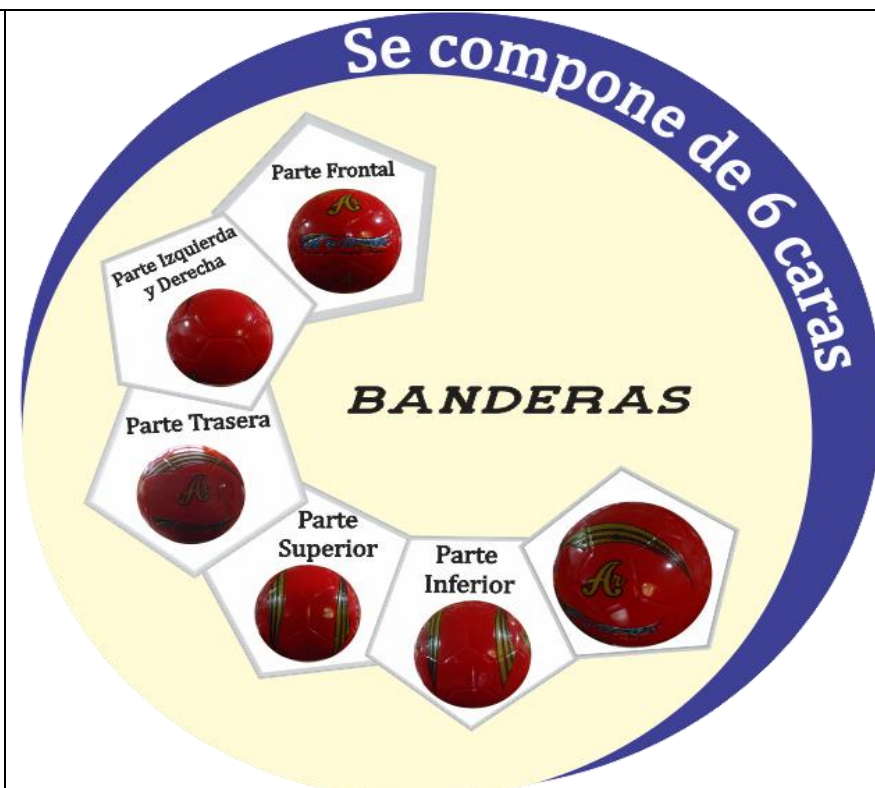
Rebote mínimo: 115 – 120 cm

Absorción de Agua: 0% -Impermeable

Superficie: Grama natural o sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple medidas

Origen: Colombiano



Parte Frontal: Se encuentra el logotipo 2 BALONES ARCUEROS el logotipo en cursiva BALONES ARCUEROS la frase hecho en Mongui Boyacá y el logotipo con el tamaño del balón 4


Parte Izquierda y Derecha: N/A

Parte Trasera: Se encuentra el logotipo 2 BALONES ARCUEROS el logotipo en cursiva BALONES ARCUEROS la frase hecho en Mongui Boyacá

Lado Superior: N/A **Parte inferior:** N/A

Ventajas del producto:

- Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire –impermeable- No quema Suavidad al manipular

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Balón Voleibol Súper V

Referencia: Súper V

Categoría: Premium

Descripción del producto:

Balón profesional voleibol cuenta con 18 piezas, cámara o bomba de butilo, 3 capas internas; la primer capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Material: cubierta de PVC sintético Playa

Colores Básicos: Blanco, azul, amarillo.

Impresión: Serigrafía de alto anclaje

Peso: 230 – 240 gramos

Circunferencia: 64 cm

Rebote mínimo: 100 - 110 cm aproximadamente

Absorción de Agua: 0%

Superficie: sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple medidas FIVB

Origen: Colombiano



Parte Frontal: se encuentra el logotipo con la palabra OFICIAL, el logo en cursiva ARCUEROS y la frase HECHO EN MONGUI-BOYACA y la frase SUPER VOLEYBOL

Parte Izquierda y Derecha: N/A


Parte Trasera: el logo en cursiva ARCUEROS y la frase HECHO EN MONGUI-BOYACA

Lado Superior: la válvula

Parte inferior: N/A

Ventajas del producto:

- Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire –impermeable- No quema Suavidad al manipular

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Balón Voleibol Espiral

Referencia: Espiral

Categoría: Premium

Descripción del producto:

Balón profesional voleibol cuenta con piezas, cámara o bomba de butilo, 3 capas internas; la primer capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Impresión: Serigrafía de alto anclaje

Material: cubierta de PVC Playa

Colores Básicos:

Blanco, amarillo, azul

Peso: 230 – 240 gramos

Circunferencia: 64 cm

Rebote mínimo: 100 - 110 cm aproximadamente

Absorción de Agua: 0% - impermeable

Superficie: sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple medidas FIVB

Origen: Colombiano



Parte Frontal: se encuentra el logotipo con la palabra OFFICIAL, el logo en cursiva ARCUEROS y la frase HECHO EN MONGUI-BOYACA y las páginas web


Parte Izquierda y Derecha: N/A

Parte Trasera: N/A

Lado Superior: la válvula

Parte inferior: N/A

Ventajas del producto: - Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire –impermeable- No quema Suavidad al manipular

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Balón Baloncesto N°7 NEYTAK

Referencia: NK7

Categoría: Premium

Descripción del producto:

Balón profesional baloncesto cuenta con 12 piezas, cámara o bomba de butilo, 3 capas internas; la primera capa lleva hilaza o poliéster y látex; la segunda capa es el componente que da el volumen a el balón, llamada Eva; y la tercera es el activador de pegamento (xilol).

Material: cubierta sintético Islandia

Colores Básicos:

Beige, negro, azul claro, azul oscuro, vino tinto, rosa

Peso: 567 – 650 gramos

Circunferencia: 68 - 73 cm

Rebote mínimo: 120 - 140 cm aproximadamente

Absorción de Agua: 0%

Superficie: sintética

Calidad: Balón reglamentario, cumple medida FIBA

Origen: Colombiano



Parte Frontal: se encuentra el logotipo NEYTAK, el logo hecho en Mongui Boyacá

Parte Trasera: el logotipo NEYTAK y el logo para el tamaño y la palabra BASKETBALL

Lado Superior: Se ubica la válvula

Parte inferior: N/A

Ventajas del producto: - Garantía de un año -Mejor agarre -Balón sin pérdida de aire -impermeable- No quema Suavidad al manipular



**BALONES ARCUEROS:
MANUAL**

Código: M-MC-01

Versión: 00

MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 01 febrero 2017

LOGOTIPOS


Son la representación icónica de la empresa, es una forma visual con la cual el cliente puede identificar fácilmente el producto reconociéndolo por su calidad y garantía

Figura 3 Marca Empresarial BALONES ARCUEROS



Figura 4. Logotipo. 2 BALONES ARCUEROS



	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

PRESENTACION DEL MANUAL

OBJETIVO

El presente manual busca describir la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de ARCUEROS, el cual busca proporcionar bienes y servicios para satisfacer los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; incluyendo las necesidades y expectativas de otras partes interesadas, alcanzar la satisfacción del cliente.

Sistema de Gestión de Calidad de ARCUEROS, se encuentra estructurado conforme a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2018, este manual describe el compromiso de la compañía para el cumplimiento de dichos requisitos.

ALCANCE


Este manual aplica a todos los procesos, colaboradores y contratistas de ARCUEROS; que se puedan afectar la capacidad de la organización para proporcionar regularmente bienes y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y las necesidades y expectativas de otras partes interesadas.

De acuerdo al contexto de la organización, sus partes interesadas y a los servicios ofrecidos, ARCUEROS, ha determinado que el alcance de su Sistema Integrado de Gestión de calidad es el siguiente:

Fabricación y comercialización de balones deportivos, teniendo en cuenta los estándares y requerimientos dispuestos por las asociaciones deportivas en las disciplinas de fútbol, voleibol, baloncesto, fútbol de salón, y futsala y los reglamentos en los que se indican los controles con respecto a las medidas reglamentarias de la fabricación de balones tales como FIFA (Federación Internacional De Fútbol Asociado), DIMAYOR (Dirección Mayor Del Fútbol Colombiano), FIVB (Federación Internacional De Voleibol), FIBA (Federación Internacional De Baloncesto Asociado)

EXCLUSIONES

El desarrollo de este manual de la calidad se encuentra limitado por el numeral 7.3 *Diseño y desarrollo* de la NTC ISO 9001:2008 pues la organización BALONES ARCUEROS no contempla diseños y su única función es la elaboración y comercialización de balones deportivos.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

CONTROL DEL MANUAL

El control de este manual está administrado bajo las siguientes condiciones:

Revisión y aprobación

Será revisado en primera etapa por el encargado de la calidad designado y aprobado por el gerente.

Distribución y control

El representante de la dirección será el encargado de la emisión y distribución de este documento a las personas designadas y responsables del desarrollo y mantenimiento del Sistema De Gestión De La Calidad y que se comprometen a conservarlo, mantenerlo y aplicarlo, en caso de que alguna persona de las que posean un ejemplar deseen regresarlo al encargado de la calidad deberá firmar documento donde especifique la causa de la entrega y la fecha de recibido.

Con la ayuda del formato No 1 (página 3) se llevara el control de las copias distribuidas de este manual

A través de la tabla No 1 ([página 2](#)) se llevara control de la distribución de este manual, así mismo en la tabla No 2 ([página 2](#)) se especificara el número de copias y sus responsables, versión y si se encuentra controlado o no.


Las copias que se consideren controladas deberán ser actualizadas por el representante de la dirección cada vez que se le realicé un cambio al Manual De La Calidad.

Las copias consideradas no controladas que son entregadas a terceros con previa aprobación por parte del gerente y el encargado de la calidad de BALONES ARCUEROS y serán identificadas con marca de agua para evitar confusiones.

Control de cambios

Las modificaciones que se realicen al Manual De La Calidad serán efectuadas según las necesidades del Sistema De Gestión De La Calidad, su vigencia se determina por la fecha de aprobación del documento.

Cada vez que se realice una modificación al Manual De La Calidad se deberá hacer registro en la tabla No 1 ([página 2](#)), en la cual se registrara la fecha de modificación y l versión vigente del documento. Cuando el representante de la dirección entregue la nueva copia o una o varias páginas modificadas a los poseedores de una copia controlada estos deberán insértalas en su respectiva ejemplar y destruir o identificar las páginas que hayan sido sustituidas de manera inmediata.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

De la dirección


- Realizar verificaciones al sistema de gestión de la calidad para garantizar su cumplimiento adecuación, y eficacia.
- Suministrar los recursos necesarios para el sostenimiento de las actividades del sistema de gestión de la calidad.
- Revisar los objetivos y la política de la calidad para garantizar que son adecuados a la organización.
- Confirmar que los requisitos de los clientes y los de la organización propia, son determinados, comprendidos en todos los niveles de la organización
- Administrar a la organización para que todos los objetivos sean cumplidos
- Determinar estrategias para el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad
- Designar el representante de la dirección quien con independencia de otras actividades de su cargo tiene la autoridad y responsabilidad de impulsar el Sistema De Gestión De La Calidad
- Inspeccionar las actividades que se desarrollan en el sistema de gestión de la calidad
- Controlar la distribución del Manual De La Calidad
- Motivar al personal que labora en la empresa siendo predicador de la calidad
- Apoyas las distintas fases de implementación del Sistema De Gestión De La Calidad

De los responsables de área

- Velar por el cumplimiento de sus funciones en el área encargada
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia en sus procesos
- Planificar acciones para dar conformidad a los requisitos del producto
- Facilitar el ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades en sus procesos
- Informar al encargado por la dirección para la calidad de cualquier cambio, queja, reclamo o sugerencia con respecto Al Sistema De Gestión De La Calidad

Del representante de la dirección para la calidad


- Asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Asegurar que la organización cumple con las disposiciones planificadas del Sistema De Gestión De La Calidad

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

- Proporcionar la documentación necesaria para cada proceso y su eficaz operación
- Realizar controles del producto y de los requisitos del cliente.
- Garantizar que los documentos permanezcan disponibles en su lugar de almacenamiento.
- Garantizar que la documentación se encuentra vigente y determinar acciones para evitar el uso de documentación obsoleta.
- Realizar modificaciones adecuadas para el mejoramiento del sistema de Gestión De La Calidad
- Informar a la gerencia del desempeño del Sistema De Gestión De La Calidad y sobre las necesidades de mejora del mismo.

De los funcionarios

- Desempeñar sus funciones de acuerdo a los principios y valores de la empresa
- Cumplir con los requisitos exigidos por el cliente
- Hacer uso adecuado de la planta física, maquinarias y equipos de acuerdo con la normatividad industrial en el desempeño de sus labores
- Ejecutar las acciones planificadas para dar cumplimiento a los requisitos
- Informar sobre cualquier acción que pueda comprometer el aseguramiento de la calidad
- Diligenciar los formatos y seguir las indicaciones descritas en los procedimientos, instructivos, manuales, guías y solicitudes.
- Cumplir con la normatividad vigente en la organización

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Requisitos generales

Con el ánimo de implementar y mantener un Sistema De Gestión De La Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, y su mejora continua BALONES ARCUEROS determino:

- La descripción de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de todo el personal de la organización. (Ver Mapa de procesos para BALONES ARCUEROS. [Página 29](#))
- Los procesos necesarios para el Sistema De Gestión De La Calidad y la aplicación del sistema (Mapa de Procesos para BALONES ARCUEROS [Página 29](#))
- El orden y la interacción de los procesos necesarios el Sistema De Gestión De La Calidad. (fichas de caracterización de procesos de BALONES ARCUEROS [ANEXO 3 y 4](#))
- Los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y control eficiente de los procesos del Sistema De Gestión De Calidad (fichas de caracterización de procesos de BALONES ARCUEROS [ANEXO 3 y 4](#))
- La disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad (Caracterización de procesos de BALONES ARCUEROS [ANEXO 3 y 4](#))
- Los métodos de seguimiento de medición y mejora de los proceso del Sistema De Gestión De La Calidad
- La implementación de medidas necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos
- Los procedimientos para determinar acciones preventivas y correctivas



**BALONES ARCUEROS:
MANUAL**

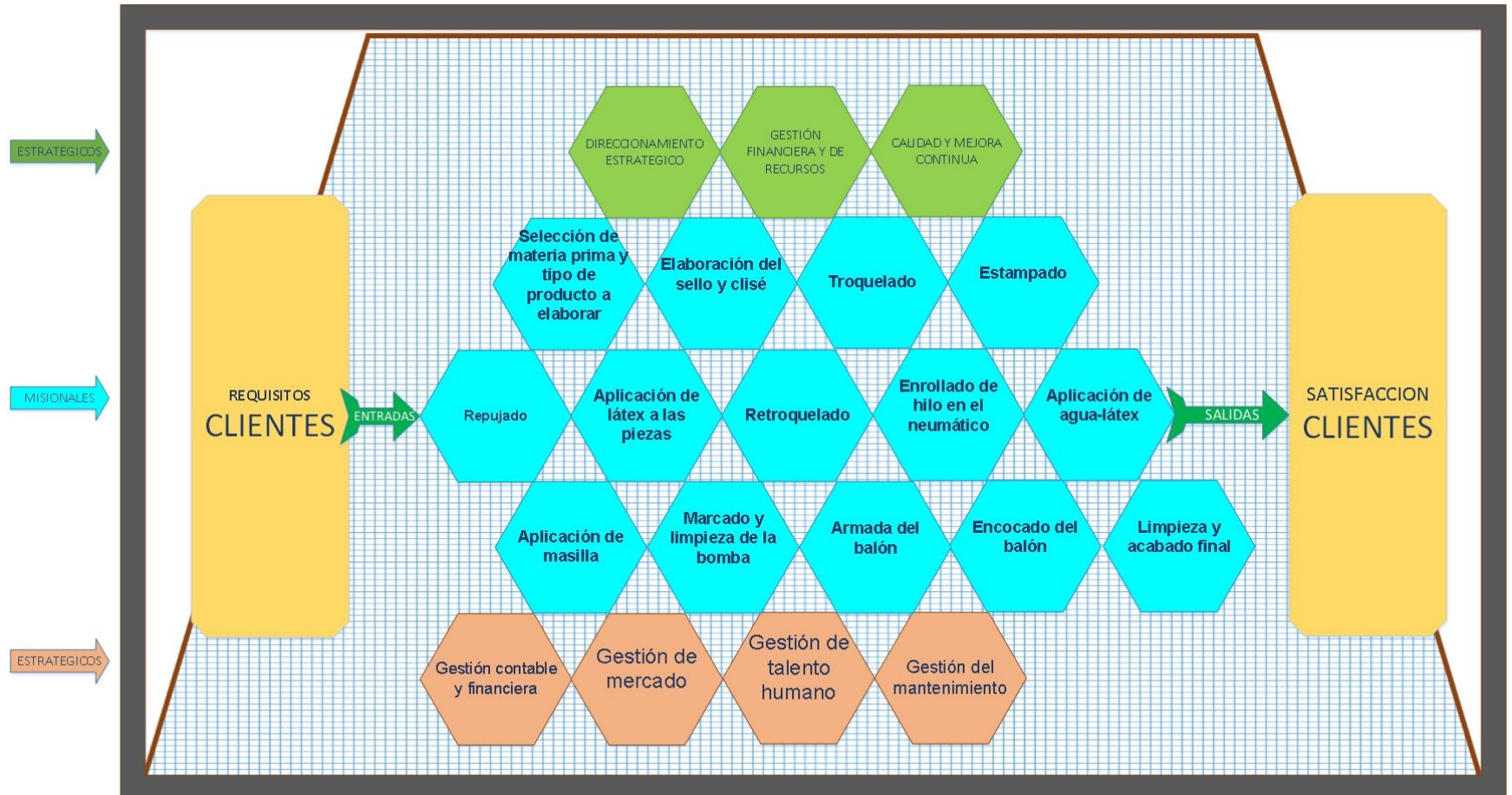
MANUAL DE CALIDAD


Código: M-MC-01

Versión: 00

Fecha: 01 febrero 2017

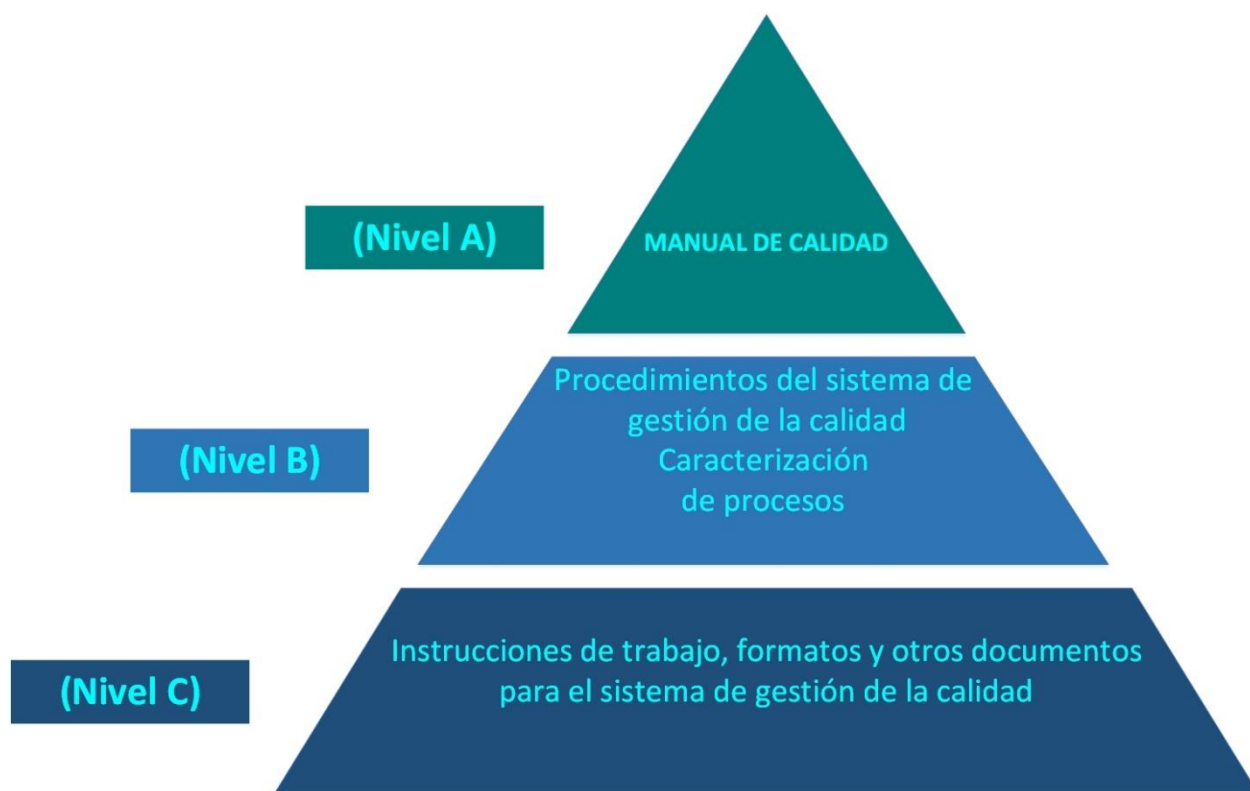
MAPA DE PROCESOS PARA BALONES ARCUEROS



	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017


ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

Figura 5 Pirámide documental



En BALONES ARCUEROS se han identificado los siguientes tipos de procesos:

- **Procesos para la gestión de una organización.** Estos son los procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- **Procesos para la gestión de recursos.** Estos procesos incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos para la gestión de una organización, la realización y la medición.
- **Procesos de realización.** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Procesos estratégicos o de dirección:

Son aquellos procesos relacionados con la administración, se encargan de definir las políticas y metas, gestionar los recursos necesarios, provisión de comunicación, la mejora continua y la revisión de la dirección

En ARCUEROS se tienen los siguientes procesos estratégicos:

- Direccionamiento estratégico [CPR-DES-15](#)
- Gestión financiera y recursos [CPR-CMC-16](#)
- Calidad y mejora continua [CPR-GFR-17](#)


Procesos misionales u operativos:

Son aquellos procesos relacionados con la realización del producto o servicio por parte de la empresa.

Son las actividades esenciales del servicio, su razón de ser. Son los procesos a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad

En ARCUEROS se tienen los siguientes procesos misionales:

- Selección de materia prima y tipo de producto a elaborar [CPR-SEMD-01](#)
- Elaboración del sello y clisé [CPR-ESC-02](#)
- Troquelado [CPR-TQ-03](#)
- Estampado [CPR-EST-04](#)
- Repujado [CPR-REP-05](#)
- Aplicación de látex a las piezas [CPR-ALX-06](#)
- Retroque lado [CPR-REP-07](#)
- Enrollado de hilo en el neumático [CPR-ERH-08](#)
- Aplicación de agua-látex [CPR-AAL-09](#)
- Aplicación de masilla [CPR-AMA-10](#)
- Marcado y limpieza de la bomba [CPR-MAL-11](#)
- Armada del balón [CPR-ARB-12](#)
- Encocado del balón [CPR-ENC-13](#)
- Limpieza y acabado final [CPR-ENC-14](#)

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Procesos de apoyo o soporte:

Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios, en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para que a partir estos se genere el valor añadido deseado por los clientes

En ARCUEROS se tienen los siguientes procesos de apoyo o soporte:

- Gestión de mercado [CPR-GMER-18](#)
- Gestión contable y financiera [CPR-GCON-19](#)
- Gestión de talento humano [CPR-GTH-20](#)
- Gestión del mantenimiento [CPR-GMTO-21](#)

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

Generalidades


El Sistema De Gestión De La Calidad que implementa BALONES ARCUEROS cumple con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2008

El Sistema De Gestión De La Calidad contiene los siguientes documentos

- La declaración de la política de la calidad, los objetivos de la calidad que se ven en este manual de la calidad
- El manual de la calidad en el que se especifican todo el Sistema De Gestión De La Calidad
- Los procedimientos documentos y registros necesarios y exigidos por el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008
- Procedimiento Para La Creación Y Clasificación De Documentos de la calidad
- Procedimiento Para El Control De Los Registros De La Calidad
- Procedimiento Para El Control De Documentos Del Sistema De Gestión De La Calidad
- Procedimiento De Producto No Conforme
- Procedimiento De Auditorías Internas De La Calidad
- Procedimiento De Acciones Preventivas y Correctivas

Los procedimientos documentados requeridos en la NTC ISO 9001:2000, según su numeral aplica los siguientes:

Significado del Código: **GC** Gestión de Calidad
 MC Manual de Calidad
 PRC Procedimientos

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

De forma tal que la codificación (Tipo: Jerárquica- Segmentada) quedaría de la siguiente manera para los procedimientos en el [ANEXO 6 PROCEDIMIENTOS](#)

- Procedimiento para creación y clasificación de documentos. Código [PRC-CCD-001](#)
- Procedimiento para el manejo y control de registros. Código [PRC CRG-002](#)
- Procedimiento para el control de documentos. Código [PRC-CDC-003](#)
- Procedimiento para Acciones Correctivas. Código [PRC-ACR-004](#)
- Procedimiento para Acciones Preventivas. Código [PRC-APV-005](#)


Los procedimientos documentados que son necesarios para garantizar la eficacia de la planificación, operación y ejecución de los procesos en BALONES ARCUEROS los cuales son:

- Procedimiento Para La Creación Y Clasificación De Documentos de la calidad [PRC-CCD-001](#)
- Procedimiento De Troquelado [PCR-TRQ-006](#)
- Procedimiento De Estampado [PCR-EST-007](#)
- Procedimiento De Repujado [PCR-RPJ-008](#)
- Procedimiento De Enrollado Del Hilo [PCR-ENH-009](#)
- Procedimiento De Encocado [PCR-ENC-010](#)
- Procedimiento de compras, control y selección de proveedores [PCR-CSP-011](#)
- Registros que la organización determine para la adecuada planificación, operación y control de los procesos (listado maestro de documentos de BALONES ARCUEROS)

MANUAL DE LA CALIDAD

BALONES ARCUEROS ha establecido y mantiene un Manual De La Calidad que contiene:

- Objetivo Alcance, y exclusiones del Sistema De Gestión De La Calidad de BALONES ARCUEROS
- Referencia de los procedimientos documentados establecidos para el Sistema De Gestión De La Calidad

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

- La descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión de la calidad(ver Fichas De Caracterización De Procesos)
- La política y los objetivos de la calidad ([paginas 3](#))

TERMINOS Y DEFINICIONES

Producto: resultado de un proceso

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

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

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Capacidad: aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.

Ciclo de vida: Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio), desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final.

Parte interesada (o grupo de interés): Persona u organización que puede afectar, ser afectada o percibir ser afectada por una decisión o actividad de la organización en relación a su Sistema Integrado de Gestión.

Objetivo: Resultado a lograr.


Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Política: Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico del proceso.

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Gestión del cambio: Conjunto de actividades y herramientas que se emplean para identificar, manejar y controlar con el fin de asegurar que los cambios significativos se lleven a cabo en forma ordenada y controlada.

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

Proveedor externo: Organización que proporciona un producto o un servicio.

Salida no conforme: Resultado de un proceso que incumple especificaciones o compromisos adquiridos (requisitos).

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


No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

COMPROMISO DE LA DIRECCION

Para BALONES ARCUEROS es muy importante implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, es por esto que se compromete con el desarrollo de la organización y la satisfacción de los requisitos de los clientes, así como los legales y reglamentarios, es por esto que por medio de la difusión de la política, objetivos de la calidad, la capacitación, inspiración y sensibilización del sistema de gestión de la calidad en todos los niveles de la organización se busca cumplir con los requisitos de los clientes.

Es por esto que la alta dirección ha establecido la política y los objetivos de la calidad buscando que sean entendidos y que son verificados en toda la organización para poder mantener un sistema de gestión de la calidad, también la alta dirección asegura la disponibilidad de una infraestructura adecuada, recursos necesarios tanto de personal como físicos, tecnológicos para garantizar la eficaz operación del Sistema De Gestión De La Calidad

ENFOQUE AL CLIENTE


Para BALONES ARCUEROS es preciso satisfacer completamente las necesidades y requisitos de los clientes, por tanto busca mejorar continuamente sus procesos con el ánimo de garantizar productos de calidad, buscando la retroalimentación con el cliente y proporcionando servicio de garantía y buscando garantizar los aspectos reglamentarios de acuerdo a los distintos reglamentos deportivos y los diseños acordados con el cliente.

POLITICA DE LA CALIDAD

La alta dirección de BALONES ARCUEROS ha establecido la política de la calidad la cual está definida en la página 10 de este manual, en la cual se demuestra el compromiso de la alta dirección y de toda la empresa con la mejora continua del Sistema De Gestión De La Calidad y el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

Es por esto que la alta dirección de BALONES ARCUEROS, se asegura de que la política de la calidad determinada:

- Es adecuada al propósito de BALONES ARCUEROS
- Contiene un compromiso con el cumplimiento de los requisitos de los clientes y la mejora continua del Sistema De Gestión De La Calidad.
- Sirve como referencia para el cumplimiento de los objetivos de la calidad
- Es comunicada y comprendida por todo el personal de la organización
- Es revisada continuamente para asegurar su adecuación.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

PLANIFICACION

Objetivos De La Calidad

La alta dirección de BALONES ARCUEROS ha establecido unos objetivos de la calidad (página 10) los cuales se han establecido en niveles y funciones pertinentes dentro de la empresa y son medibles y coherentes con la política de la calidad.

Planificación Del Sistema De Gestión De La Calidad

BALONES ARCUEROS considera que es de vital importancia que los todos los empleados en la empresa se comprometan con el cumplimiento de los requisitos del Sistema De Gestión De La Calidad establecidos en el numeral 4.1, la política de la calidad y con los objetivos de la calidad propuestos, además de vigilar la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se revise o se le realicen cambios a este.

RESPONSABILIDAD, COMUNICACIÓN Y AUTORIDAD


Responsabilidad y autoridad

La alta dirección de BALONES ARCUEROS ha definido las responsabilidades dentro de la organización y se evidencia en el organigrama general de la empresa (página 12) y es comunicada en toda la organización.

Descripción de roles en la organización

BALONES ARCUEROS manifiesta el liderazgo y compromiso con el desarrollo y documentación del Sistema de Gestión de Calidad y con el mejoramiento continuo del mismo, así:

- Definiendo la política y los objetivos del sistema, difundiéndolos a todos los niveles de la organización para generar identificación y compromiso en todo el personal, monitoreando con indicadores su evolución.
- Comunicando en las reuniones de empleados la importancia del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, de una gestión de la calidad eficaz
- Asegurando la disponibilidad de recursos con el fin de que el Sistema de Gestión de Calidad, documentado pueda satisfacer las necesidades de las partes interesadas.
- Promoviendo la mejora a través de la ejecución de actividades que aporten a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Dirigiendo y apoyando a los colaboradores y a los líderes de proceso de manera entusiasta para lograr el cumplimiento de los objetivos.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

- Informando a la alta dirección acerca del desempeño del SGC y cualquier necesidad de recursos que requiera su aprobación.


Gerencia

- Proveer dentro de BALONES ARCUEROS un ambiente apropiado para el desarrollo de las actividades de producción y velar por el eficaz desempeño del Sistema De Gestión De La Calidad.
- Establecer, mantener y comprobar el cumplimiento de la política y los objetivos de la calidad en toda la empresa y verificar que sean difundidos y comprendidos en todas las áreas de BALONES ARCUEROS
- Estimular a los empleados en la toma de conciencia, motivación y participación de todo el personal de BALONES ARCUEROS.
- Asegurar que se determinan los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del cliente.
- Asegurar que los requisitos de los cliente s son entendidos en todos los procesos determinados por BALONES ARCUEROS
- Asegurar que es diseñado, establecido, implementado, mantenido un Sistema De Gestión De La Calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la calidad
- Asegurar la disposición de recursos necesarios para el desempeño de las actividades propias del Sistema De Gestión De La Calidad
- Realizar actividades planificadas de revisión y control al sistema de gestión de la calidad
- Tomar decisiones sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad, así como para la política y objetivos de la calidad.

Representante de la dirección para la calidad

La alta dirección de BALONES ARCUEROS dentro de sus funciones ha designado a ADRIANA NEITA encargada de la parte de Ventas Y Comercialización quién además de cumplir las labores propias de su cargo deberá tener responsabilidad y autoridad para:

- Asegurase que dentro de la organización se establecen implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad diseñado e implementado así como sobre sus oportunidades de mejora necesarias
- Verificar que los requisitos del cliente son tomados en cuenta en toda las áreas de la empresa
- Establecer los controles necesarios para que el producto tenga las características que se han determinado

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

- Planificar y programar auditorías internas de calidad en periodos adecuados
- Mantener actualizado el sistema de gestión de la calidad

Jefe De Producción

- Dirigir y supervisar las actividades de producción del producto en BALONES ARCUEROS
- Verificar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo en las diferentes áreas de la empresa
- Determinar las aptitudes necesarias del personal para el adecuado desarrollo de las actividades de producción
- Verificar el uso de los instructivos, formatos, guías y manuales para el correcto desarrollo de las actividades de producción

Operarios y personal

- Hacer uso adecuado de las instalaciones, herramientas, materia prima y maquinaria necesaria para la elaboración del producto.
- Cumplir con las normas de seguridad industrial según la actividad que desempeña
- Realizar las actividades de producción de acuerdo con las ordenes de trabajo entregadas
- Diligenciar los registros, planillas y demás formatos correctamente
- Informar al responsable del área o al encargado de producción de cualquier irregularidad en su puesto de trabajo

Comunicación interna


La alta dirección de BALONES ARCUEROS es muy importante establecer los procesos de comunicación adecuada dentro de la empresa y que esta es fundamental para la eficacia del Sistema De Gestión De La Calidad, esto se logra usando las siguientes estrategias.

- Reuniones con el personal y la alta dirección al comienzo de cada semana
- Capacitaciones constantes en diferentes temas referentes al desarrollo de las actividades de la empresa a los empleados de la organización
- Disposición de todos los empleados para resolución de dudas o inquietudes

Revisión por la dirección

Generalidades

La alta dirección de BALONES ARCUEROS ha determinado un plazo de seis (6) meses después de implementar el Sistema De Gestión De La Calidad para asegurar la conveniencia, adecuación y mejora continua del Sistema De Gestión De La Calidad.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

La evaluación del sistema de gestión de la calidad será teniendo en cuenta las acciones preventivas y correctivas, así como determinando las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC y revisando la política y los objetivos de la calidad. Los registros se realizarán en los formatos de solicitud, planificación, ejecución y revisión por la dirección.

Información de entrada para la revisión por la dirección

BALONES ARCUEROS ha contemplado la siguiente información como necesaria para la revisión:

- Resultados e informes finales de auditorías realizadas anteriormente.
- La retroalimentación del cliente usando encuestas así como la revisión de quejas, reclamos y sugerencias.
- Evaluación del estado de los procesos y la conformidad del producto con los requisitos.
- Estado de las acciones preventivas y correctivas realizadas por la organización.
- Seguimiento de la alta dirección al desarrollo del Sistema De Gestión De La Calidad.
- Cambios que pueden afectar al Sistema De Gestión De La Calidad.
- Recomendaciones para la mejora continua y oportunidades de mejora.

Resultados de la revisión


Los resultados de la revisión por la dirección en BALONES ARCUEROS incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora continua y la eficacia del Sistema De Gestión De La Calidad implementado y la mejora de sus procesos.
- La mejora del producto buscando cumplir los requisitos y las necesidades de los clientes
- Las necesidades de recursos de la organización

GESTIÓN DE RECURSOS

Provisión de recursos

Es muy importante para BALONES ARCUEROS implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema De Gestión De La Calidad y buscar la satisfacción de los requisitos de los clientes, es por esto ha establecido y proporciona los recursos para el desarrollo de todas sus actividades, así como las instalaciones físicas apropiadas,

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

equipos, maquinaria y materias primas convenientes y brindando capacitación al personal para garantizar el correcto funcionamiento de la empresa.

RECURSOS Y TALENTO HUMANO

Generalidades

Para BALONES ARCUEROS es importante contar con personal capacitado y experimentado para realizar las diferentes actividades en los diferentes procesos de la empresa y dar conformidad a los requisitos del producto.

BALONES ARCUEROS ha determinado una serie de procesos para la selección del personal y evaluar la capacidad de los aspirantes para el trabajo en equipo, sus habilidades para desempeñarse en las labores, su motivación para adquirir nuevos conocimientos, su formación, educación y experiencia.

Competencia, formación y toma de conciencia

BALONES ARCUEROS buscando la mejora continua de su sistema de gestión de la calidad y con ánimo de cumplir los objetivos y la política de la calidad diseñada, se ha asegurado que el personal está capacitado para desempeñar las funciones y que son conscientes de su contribución al mejoramiento y desarrollo de la organización para dar conformidad al cumplimiento de los requisitos del cliente y del producto.


BALONES ARCUEROS asegura la competencia de sus colaboradores a través del establecimiento de los perfiles de cargo, los cuales establecen la educación, formación y experiencia apropiadas que requiere cada cargo al ingresar a la empresa. Cuando sea aplicable se toman las acciones para adquirir la competencia necesaria.

La información documentada sobre la competencia de los colaboradores se encuentra en la hoja de vida de cada uno de ellos

Es por esto que BALONES ARCUEROS capacita al personal que lo requiere y realiza evaluaciones para determinar la eficacia de las acciones de capacitación y mantiene registros de la educación, experiencia, formación y habilidades del personal.

INFRAESTRUCTURA

BALONES ARCUEROS cuenta con una planta física de acuerdo con las actividades de producción, así como instalaciones para la venta y comercialización de los productos y la atención de los clientes. También proporciona espacios para las reuniones del personal y capacitaciones.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

BALONES ARCUEROS cuenta con equipos, maquinaria y herramienta necesaria para el desarrollo de todas las actividades de la organización, también cuenta con una camioneta para el transporte de materia prima y el transporte del producto terminado a los centros de despacho.

AMBIENTE DE TRABAJO

BALONES ARCUEROS proporciona el ambiente necesario para el desarrollo seguro y eficaz de todas las actividades y lograr la conformidad del producto con los requisitos de los clientes. El personal del BALONES ARCUEROS realiza inspecciones de rutina para determinar factores que puedan afectar el correcto desarrollo de las actividades

REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Planificación de la realización del producto

Para la correcta realización del producto BALONES ARCUEROS ha determinado y desarrollado los procesos necesarios que cumplen con los requisitos establecidos y que son coherentes con los requisitos de los otros procesos del Sistema De Gestión De La Calidad

Durante la planificación de la realización del producto en BALONES ARCUEROS abarca a todos los procesos del Sistema De Gestión De La Calidad donde se ha determinado:


- Los objetivos, la política de la calidad y los requisitos del producto.
- Los procesos y documentos necesarios así como el suministro de recursos en toda la organización
- Los registros y formatos necesarios para demostrar evidencia de que los procesos de realización y el producto final cumplen con los requisitos establecidos.
- Las actividades para la medición, verificación, seguimiento, validación, inspección, ensayo/prueba específicas para el producto y los criterios para la aceptación del producto.

PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Con el ánimo de satisfacer las necesidades de los requisitos y necesidades de los clientes y mejorar la eficacia del Sistema De Gestión De La Calidad BALONES ARCUEROS determina:

- Los requisitos de los clientes, incluidos los requisitos para el proceso de entrega.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

- Los requisitos determinados por las asociaciones deportivas como la FIFA, FIVB, FIBA y demás que determinen los requisitos relacionados con balones deportivos.

Revisión de los requisitos relacionados con el producto

BALONES ARCUEROS previo a comprometerse con un cliente, verifica que los requisitos que ha determinado el cliente son claros y que se han resuelto todas las inquietudes en cuanto a materiales diseños, tamaños, colores y demás dudas así como la fecha de entrega y el lugar de entrega del producto, también se verifica que la empresa cuenta con la maquinaria, insumos, personal y demás elementos necesarios para la producción, de esta forma se garantiza que:

- Están definidos los requisitos del producto.
- Se encuentran resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y las expresadas previamente.
- La empresa tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

También se ha determinado que BALONES ARCUEROS mantiene registros de la revisión de los requisitos y de cualquier acción originada por la misma.

Cuando el cliente no proporciona ningún requisito específico BALONES ARCUEROS debe confirmar con el cliente sus requerimientos antes de la aceptación.

Cuando se realice una modificación a los requisitos del producto BALONES ARCUEROS se asegura que la documentación sea modificada y que el personal correspondiente tiene conocimiento de la modificación.


Comunicación con el cliente

BALONES ARCUEROS ha determinado diferentes disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente, relativas ha:

La información sobre el producto en catálogos, página web y las fichas técnicas de los productos donde se especifica la normatividad que debe cumplir de acuerdo con el tipo de producto.

Consultas, contratos o recepción de pedido, incluyendo las modificaciones que se realizan personalmente o por medio de la atención de visitas, vía telefónica y vía correo electrónico.

La retroalimentación del cliente mediante encuestas de satisfacción, recepción de quejas, reclamos o sugerencias.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

DISEÑO Y DESARROLLO

Este numeral no aplica. Revisar exclusiones página 22 de este documento

COMPRAS

Proceso de compras

BALONES ARCUEROS ha determinado el proceso de compras (revisar anexo **PCR-GCSP-011** en el cual se determina el proceso de compras de algún insumo, materia prima, equipo, o algún servicio, este procedimiento inicia con la necesidad de alguna dependencia y diligenciando el formato de Orden De Compra, después se analiza el estado financiero y se realizan cotizaciones de acuerdo al listado de proveedores, luego se ejecuta la compra al proveedor que cumpla con los requisitos del producto, se recibe el producto comprado con factura y verificando la compra y se evalúa y se hace la evaluación al proveedor.

Para BALONES ARCUEROS es de vital importancia obtener materias primas y productos de alta calidad y por esto especifica con claridad las características de los insumos, cantidad, características, tipo, modelo, etc. Así como la fecha de entrega, el pago, la forma de entrega y se le avisa al proveedor los controles de recepción e inspección de acuerdo con el grado de afectación que tiene sobre el producto final, así como las medidas si el producto es o no conforme.


Información de las compras

Al realizar la verificación de los productos comprados BALONES ARCUEROS especifica con claridad las características de los insumos, cantidad, características, tipo, modelo, etc. Así como la fecha de entrega, el pago, la forma de entrega y se le avisa al proveedor los controles de recepción e inspección de acuerdo con el grado de afectación que tiene sobre el producto final, así como las medidas si el producto es o no conforme.

Verificación de los productos comprados

Todos los productos comprados por BALONES ARCUEROS deben ser evaluados en el momento de llegada por la persona determinada para tal cargo y verifica que el producto contenga los documentos necesarios para el uso del producto como: manuales, guías, planos, factura, etc. Que el pedido coincida con la orden de compra y que cumpla con los plazos establecidos para la entrega.

Posteriormente el encargado del área deberá recibir el producto solicitado en su dependencia y realizara una evaluación del estado de este, de su funcionamiento o características y se identifica con marcador permanente y de manera visible.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Si dado el caso el producto no cumple con los requisitos de compra determinados en la entrega se informara al proveedor el no cumplimiento de las condiciones de pedido y será devuelto inmediatamente, se tratara de negociar nuevamente con el proveedor para ver si se da un nuevo plazo de entrega de la compra o si esta es cancelada para proceder a realizar la compra a otro proveedor.

PRODUCCIÓN Y PRÉSTAMO DEL SERVICIO

Control de la producción de producto

Para la fabricación de los productos de BALONES ARCUEROS se cuenta con los procedimientos operativos en los cuales se describen las actividades de la ejecución de cada uno de los productos que ofrece la empresa. De igual manera, se establecen los responsables y registros y demás documentos requeridos con el fin de verificar y validar la prestación del servicio.

También se cuentan con instructivos de trabajo para realizar algunas de las tareas más esenciales y de igual manera se encuentra la descripción del producto, sus características, almacenamiento, envío y entrega, así cuando sea necesario identificarlo como producto no conforme, o de liberación bajo concesión como lo indica el procedimiento de producto no conforme (anexo XX)

Identificación y trazabilidad

La trazabilidad de los productos fabricados, se lleva a cabo por medio de minutas y procedimientos con que cuenta la empresa donde queda consignada toda la información referente a la fabricación


Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega del producto final incluyen peticiones, quejas y reclamos de los clientes.

Control de los cambios

Los cambios que surjan en la organización son controlados desde su planificación, sin embargo una vez documentado el cambio se revisa que dichos cambios sean conformes con los requisitos, en caso de encontrarse desviaciones se toman las acciones necesarias.

Liberación de los productos

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

La liberación de los productos al cliente se lleva a cabo satisfactoriamente puesto que se cumplen con los requisitos de cada servicio y su planificación, como: personal competente, equipos verificados, instalaciones apropiadas, etc.

Control de las salidas no conformes

En el “procedimiento de producto no conforme” (Anexo XXX), se definen los responsables, la metodología a seguir para el control de los servicios no conformes que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades del proceso de fabricación, evitando así que el producto no conforme se convierta en una queja o reclamo por parte de los clientes.

Semestralmente se hace un análisis de las salidas no conformes presentadas y en caso que se requiera, se genera una acción correctiva.

Propiedad del cliente

BALONES ARCUEROS cuida y protege los bienes que se encuentran bajo el control de la organización y que son propiedad del cliente, incluyendo la propiedad intelectual, datos personales y bienes materiales

BALONES ARCUEROS identifica, verifica, protege y salvaguarda los viene suministrados por el cliente para el uso o incorporación dentro del producto por ejemplo los logos, marcas o nombres.

En caso de pérdida, deterioro o daño de la propiedad del cliente se informara al cliente por escrito y se guardara con fecha y firma de recibido.

Preservación del producto

BALONES ARCUEROS preserva el producto durante el proceso interno, el almacenamiento y la entrega de acuerdo con lo acordado previamente hasta la entrega para mantener la conformidad de los requisitos. La preservación incluye la identificación, manipulación, almacenamiento y protección para no dañar el producto, ni sus partes constitutivas.



BALONES ARCUEROS: MANUAL

MANUAL DE CALIDAD

Código: M-MC-01

Versión: 00

Fecha: 01 febrero 2017

CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

BALONES ARCUEROS planifica las revisiones a los equipos para el seguimiento y medición según los requerimientos del equipo, el proceso de verificaciones realiza en laboratorios de metrología, los cuales proporcionan registros de las calibraciones y revisiones hechas a los equipos y los marcan como aptos para su uso.

Los equipos de seguimiento y medición serán administrados por los jefes de área y estos deberán asegurarse que no se dañen o deterioren durante la manipulación o almacenamiento.


BALONES ARCUEROS realiza mediciones periódicas a sus equipos para garantizar que las mediciones cumplen con los patrones establecidos y se mantiene registros para compararlos con mediciones anteriores para poder realizar comparaciones después de calibrar el equipo.

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Generalidades

La organización ha determinado que para el análisis y mejora del Sistema de Gestión de calidad, se llevan a cabo las siguientes acciones de seguimiento y medición:

Elemento	Método	Frecuencia
Objetivos del sistema	Medición, verificación de cumplimiento y análisis de tendencias	Anual o semestral, según lo establecido en el despliegue de objetivos y metas
Objetivos y metas de los programas SGC	Medición, verificación de cumplimiento y análisis de tendencias	Anual o semestral, según lo establecido en la ficha del indicador
Peticiones, quejas y reclamos	Seguimiento y análisis de tendencias	Seguimiento mensual y análisis semestral
Salidas no conformes	Seguimiento y análisis de tendencias	Seguimiento mensual y análisis semestral
Requisitos legales y de otra índole	Evaluación de cumplimiento	Anual, previo a la revisión por la dirección
Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Seguimiento al estado de las acciones	Anual, previo a la revisión por la dirección
Encuestas de satisfacción al cliente	Procesamiento y análisis de datos	Semestral

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Evaluación de desempeño de proveedores	de de	Procesamiento y análisis de datos	Semestral con re-evaluación trimestral si aplica
--	-------	-----------------------------------	--

SEGUIMIENTO Y MEDICION

Satisfacción del cliente

BALONES ARCUEROS mide el grado de satisfacción de sus clientes semestralmente a través de la “encuesta de satisfacción del cliente (Anexo 8 **FM-ESC-015**), una vez obtenidos los resultados de las encuestas se procede a revisarlas con el fin ejecutar planes de acción si es necesario.

Análisis y evaluación

BALONES ARCUEROS analiza y evalúa semestralmente la información que surge del seguimiento y la medición de los indicadores de gestión, encuestas de satisfacción del cliente, evaluación de proveedores, quejas y reclamos, salidas no conformes; con el fin de determinar la conformidad de los servicios ofrecidos, el desempeño, la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, de sus proveedores externos y de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades. Los resultados de estos análisis se emplean como información para tomar acciones (correctivas o de mejora) a que haya lugar, también como información de entrada para la revisión por la dirección.

Auditoría interna


Las auditorías internas en BALONES ARCUEROS se llevan a cabo una vez al año con el fin de conocer si el Sistema de Gestión de Calidad es eficaz y conforme con los requisitos propios de la organización y de la norma ISO 9001:2018, para tomar así las correcciones y acciones correctivas adecuadas a que haya lugar. La planificación y ejecución de dichas auditorías se realiza conforme al “procedimiento auditorías internas (ANEXO 8 **FM-AIN-005**)” establecido por la empresa. El informe de auditoría interna se emplea como información de entrada para la revisión por la dirección.

Revisión por la dirección

La Gerencia General realiza una revisión anual de sus procesos frente al cumplimiento de los requisitos establecidos en su Sistema Integrado de Gestión y de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2008.

La revisión de la dirección contempla información tomada de:

1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017


2. Cambios que pueden afectar al SGC
3. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas
4. Cumplimiento de objetivos del SGC y desempeño de los procesos
5. Cumplimiento del cronograma del SGC
6. Análisis de ausentismo
7. Conformidad de los productos fabricados
8. No conformidades, acciones correctivas y preventivas
9. Resultados del seguimiento y medición
10. Cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos
11. Desempeño de los proveedores externos
12. Resultados de las auditorías internas
13. Resultados de la participación y consulta
14. Comunicaciones pertinentes al SGC, incluidas las quejas
15. Adecuación de recursos
17. Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades
18. Oportunidades de mejora
19. Revisión de las políticas y objetivos del SGC

Así mismo se presenta un informe donde se exponen las decisiones y acciones a llevar a cabo en cuanto a la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, los procesos, la mejora en los servicios, los controles, la relación con el cliente y otras partes interesadas y la gestión de recursos.

MEJORA

No conformidad, acción correctiva y preventiva

En el "Procedimiento acciones correctivas y preventivas (ANEXOS xxx xxx), se describen los pasos a seguir para la identificación de no conformidades, el registro, la determinación de las causas de la no conformidad, las acciones a seguir y el seguimiento de las acciones tomadas, todo esto con el fin de eliminar la causa de la no conformidad.

	BALONES ARCUEROS: MANUAL	Código: M-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Mejora continua

ARCUEROS incluye en su política integrada, su compromiso con la mejora continua; así que cada vez que se identifica una acción de mejora y existe una justificación para proceder y desde luego los recursos, se aprovecha la oportunidad y se implementa. A su vez la organización realiza la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad efectuando las auditorias, ejecutando acciones correctivas, identificando riesgos y oportunidades y tomando las respectivas acciones para abordarlos, el análisis de datos, la comunicación directa con los clientes y el cumplimiento de los objetivos del sistema.

ANEXO 5

PROCEDIMEINTOS



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE
DOCUMENTOS

Código: PRC-CCD-001

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE
DOCUMENTOS

Código: **PRC-CCD-001**

Versión: **00**


Fecha: **Febrero 2017**

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO.....	2
ALCANCE	3
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3
REFERENCIAS.....	3
DEFINICIONES.....	3
PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.....	4
<i>Encabezado y Pie de Página</i>	<i>4</i>
<i>Tamaño y configuración de la hoja</i>	<i>5</i>
<i>Contenido.....</i>	<i>6</i>
CODIFICACIÓN.....	8
FLUJOGRAMA.....	9
SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	10
ACTIVIDADES	10
FLUJOGRAMA.....	11
REGISTROS	12
ANEXOS	12

OBJETIVO

Definir la estructura y formato para la elaboración de documentos referentes al sistema de gestión de la calidad para la empresa BALONES ARCUEROS con el ánimo de llevar un mejor control.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-CCD-001
	ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los documentos que requieren ser editados o modificados según las necesidades de la organización y el sistema de gestión de la calidad. Inicia con la necesidad de modificar un documento y termina con la publicación del mismo.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Es responsabilidad de la alta dirección aprobar el documento y verificar su aplicación y del comité de calidad seguir y recomendar el esquema determinado para la realización de la documentación, con el fin de que esta tenga uniformidad para cualquier caso aplicable.

REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Fundamentos y Vocabulario*.
- Norma Internacional ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Requisitos*.
- *Guía técnica colombiana ISO Directrices Para La Documentación De Un Sistema De Gestión De La Calidad*

DEFINICIONES

Documento: información y su medio de soporte. Están clasificados como manuales, caracterización de procesos, procedimientos, instructivos, formatos, documentos externos e internos y registros de calidad

Registros: documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias de actividades efectuadas


Documento controlado: Son todos los documentos que se distribuyen a todas las áreas de la empresa y que se incluyen en la lista maestra de documentos.

Listado maestro de documentos: listado general de documentos en el que se incluyen el código del documento, su nombre y su última actualización y revisión con el fin de mantener control sobre los mismos.

Procedimiento: documento que especifica la forma adecuada para llevar a cabo una actividad o proceso dentro de la organización.

Instructivo: documento que especifica cómo debe ejecutarse una actividad.

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

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-CCD-001 Versión: 00 Fecha: Febrero 2017
	ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	

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

Formato: documento preestablecido para consignar datos generados de una actividad, el cual una vez diligenciado se convierte en un registro.

Documento externo: documento que puede o no afectar la calidad de los servicios y es emitido por una entidad u organización externa generalmente son entes de control

PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

Encabezado y Pie de Página

Cada una de las páginas que hacen parte de un manual, procedimiento, plan de calidad, instructivo o registro del sistema de gestión de la calidad contiene el siguiente encabezado teniendo en cuenta:

Este contiene identificación grafica de la empresa, título del documento, código, versión, fecha de creación o modificación

El encabezado debe ir en todas las hojas del documento con un margen superior de 2cm, margen derecha de 2 cm y margen izquierda 3cm. En la **tabla 1** se detalla el contenido del encabezado y pie de página.

La versión indica el número de actualizaciones o modificaciones que ha tenido el documento a partir de su publicación considerada la versión cero.

En la fecha de realización se indica el mes y el año a partir del cual el documento fue emitido o modificado para su actualización o vigencia.



campo 1	campo 2	
	ARCUEROS : PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: xx-xx-xx Versión: Fecha:
	campo 3	campo 4

Fig. 1. Encabezado.

El pie de página debe ir en la primera hoja del documento, con un margen inferior a 2 cm, margen derecha 2 cm y margen izquierda 3 cm.

Elaboró:	Revisó y Aprobó:	Distribución:
-----------------	-------------------------	----------------------

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-CCD-001
	ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Campo 1

Campo 2

Campo 3

Fig. 2. Pie de Página.

En la primera página de un manual, procedimiento, instructivos debe llevar los siguientes campos

Tabla 1. Contenido, Encabezado y Pie de Página.


Encabezado		Pie de Página	
Campo 1	El espacio para la identificación grafica de la empresa y debe contener el logotipo legible de tal forma que identifique plenamente el nombre de la empresa, debe ir centrado dentro de las márgenes de la celdas.	Campo 1	Debe registrarse el nombre del funcionario encargado de la elaboración, su cargo y la fecha en la que se haya terminado la edición del documento.
Campo 2	El espacio destinado a Tipo de Documento, debe diligenciarse con todo tipo de letra Arial Negrita tamaño 12 y Centrado. El nombre del documento debe ir de acuerdo con los documentos descritos en la Tabla 4 .	Campo 2	La revisión y aprobación del documento debe hacerse por la dirección o el comité de calidad, debe registrarse su nombre y el cargo correspondiente y la fecha debe ser la del día de finalización de la actividad.
Campo 3	El espacio destinado al Nombre del Documento debe diligenciarse con tipo de letra Arial tamaño 10 normal y centrado. El Nombre del Documento debe ir de acuerdo con los definidos en la Tabla 5 .	Campo 3	Debe registrarse el nombre del funcionario encargado de la distribución del documento, su cargo y la fecha correspondiente a su liberación.
Campo 4	<ul style="list-style-type: none"> • El código debe ir de acuerdo con lo definido en la Tabla 5 y la Tabla 6. • La versión del documento debe llevar numeración consecutiva (1-2-3-etc) cada modificación debe identificarse con el dígito siguiente. • La fecha debe registrarse en números y debe coincidir con el día de su edición. • El primer dígito de campo, página debe ser el correspondiente, y el segundo dígito debe ser el número total de páginas. 	El tamaño de la letra debe ser Arial Tamaño 10, Negrita, Alineación a la izquierda. Nota: Deben diligenciarse todos los campos correspondientes, verificar que la versión del documento corresponda a la que se usa actualmente, verificar la consistencia del código por medio de las tablas mencionadas y realizar una inspección antes de su aprobación y liberación.	

Tamaño y configuración de la hoja

El tamaño del papel debe ser carta, las márgenes y el formato se describen en la **Tabla 2**.

Tabla 2. Configuración de página.


Configuración de página		
Márgenes	Tipo de Letra	Espaciado

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-CCD-001 Versión: 00 Fecha: Febrero 2017
	ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	

Izquierda 3 cm Superior: 2cm Derecha: 2cm Inferior: 2cm	Título: Arial Negrita Tamaño 12. Subtítulo: Arial Negrita Tamaño 12. Contenido: Arial Tamaño 12 Justificado. Contenido de Tablas: Arial Tamaño 10 Justificado.	Interlineado sencillo(1) Después de cada párrafo y título siguiente inserte dos espacios. Después de cada título o subtítulo inserte un espacio. Inserte un espacio sencillo entre cada párrafo
--	---	--

Contenido

La primera página debe llevar el formato siguiente:


	ARCUEROS : PROCEDIMIENTO	Código: xx-xx-xx Versión: 01 Fecha: Pág.: X de x
	XXXXXXXXXXXX	



Elaboró:	Revisó y Aprobó:	Distribución:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Las páginas siguientes deben llevar sin excepción el encabezado que debe contener la información correspondiente para cada documento.

Los títulos deben en orden con números arábigos, está numeración debe estar alineada con al margen de la página, los subtítulos deben seguir la numeración preestablecida, 1.1., 1.2., etc. Si debe hacerse una nueva derivación, se debe continuar con el dígito siguiente correspondiente a la numeración, 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., etc.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-CCD-001
	ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

La estructura de los procesos, procedimientos e instructivos debe ser de la siguiente forma:

Tabla 3. Contenido de los documentos

Procesos	Procedimientos	Instructivos
1 Responsable	1 Responsable	1 Responsable
2 Objetivo	2 Objetivo	2 Objetivo
3 Alcance	3 Alcance	3 Alcance
4 Proveedores	4 Responsabilidad y Autoridad	4 Responsabilidad
5 Entradas	5 Referencias	5 Descripción actividades
6 Actividades	6 Definiciones	
7 Salidas	7 Descripción de Actividades	
8 Clientes	8 Registros	
9 Recursos	9 Anexos	
10 Documentación		
11 Requisitos		
12 Cargos		
13 Indicadores		

Tabla 4. Descripción de la estructura de los Procedimientos.

PROCEDIMIENTOS	
Objetivo	Definiciones
Debe describir claramente el por qué y para que se realiza el documento.	Describe los términos de carácter técnico y/o comunes que se empleen en la redacción del documento y que no sean de amplio conocimiento o que su interpretación pueda generar confusión Debe incluir las definiciones de los términos empleados en la realización del documento.
Alcance	Descripción de Actividades
Establece el campo de aplicación del documento Puede describir las áreas, cargos, situaciones o actividades en la que ha de usarse el documento.	Describe de forma detallada el orden cronológico y especificaciones de la realización de las actividades, las responsabilidades, interrelaciones y autoridades, la documentación y los controles necesarios para garantizar el aseguramiento de la calidad.
Responsabilidad y Autoridad	Registros
Deben mencionarse la autoridad, cargo y tipo de responsabilidad de las personas que están a cargo de la ejecución y cumplimiento de las actividades descritas.	Deben listarse los nombres y números de formularios y reportes asociados al proceso que se utilizan para el asesoramiento de calidad.
Referencias	Anexos
Debe describir las normas, especificaciones, u otros documentos y procedimientos que le complementan, para que el procedimiento o la instrucción se puedan ejecutar.	Deben mencionarse los anexos respectivos para el cumplimiento de los requisitos del documento, e caso contrario, se debe escribir N/A.



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE
DOCUMENTOS

Código: **PRC-CCD-001**

Versión: **00**

Fecha: **Febrero 2017**

CODIFICACIÓN

El código debe tener la identificación adecuada, de acuerdo la siguiente estructura:

AA-BB-##

Tabla 5. Primer carácter de codificación **AA**

MC: Manual de calidad	CPR: Caracterización de procesos	FM: Formato
PCR: procedimiento	IN: instructivos	PN: Planos
RG: Registros	G: Guía	FTc: ficha técnica
PL: plan	TB:	

Tabla 6. Segundo carácter de codificación. **BB**

Código	Proceso	Código	Procedimiento
DE	Direccionamiento Estratégico	CCD	Creación y clasificación de documentos
CMC	Calidad Y Mejora Continua	CDC	Control de Documentos
GFR	Gestión Financiera	CRG	Control de registros
SMD	selección de materiales y diseño	ACR	Acciones correctivas
ESLL	Elaboración del sello y clisé	APV	Acciones preventivas
TRQ	Troquelado	AIN	Control de auditorías internas
EST	Estampado	PNC	Control de producto no conforme
RPJ	Repujado	QYR	Quejas y reclamos
ALP	Aplicación látex a las piezas	ESLL	Elaboración del sello
RTQ	Re-troquelado	TRQ-	Troquelado
E.N	Enrollado Del Neumático	EST	Estampado
A.AL	Aplicación de agua látex	RPJ	Repujado
A.MS	Aplicación de masilla	ALM	Aplicación y agua látex, masilla y De Látex A Las Piezas
M.BM	Marcado de bomba	RTQ	Re-troquelado
ARM	Armada del balón	ENH	Enrollado
ENC	Encocado	ARM	Armada del balón
L.A.F	Limpieza y acabado final	ENC	Encocado
GMER	Gestión de mercado	AFIN	Limpieza y acabado final
GTH	Gestión del talento humano	GCO	Compras
GM	Gestión del mantenimiento		
GCON	Gestión contable		
Código	Manuales		
MC	Manual de Calidad		
MF	Manual de funciones		
Código	Formatos		
CDC	Control de documentos		
CRG	Control de registros		
SMD			



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE
DOCUMENTOS

Código: **PRC-CCD-001**

Versión: **00**

Fecha: **Febrero 2017**

SAPC	Solicitud de Modificación de documentos		
PNC	Solicitud acción preventiva/correctiva		
ESC	Producto no conforme		
LAPC	Encuesta de satisfacción del cliente		
	Listado de acciones preventivas y correctivas		

El tercer campo hace referencia al número disponible de documentos de dicho procedimiento, manual, formato, instructivo u otros documentos, se enumera con dígitos consecutivos, 001,002, 003, 004...etc.


FLUJOGRAMA

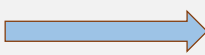
El Flujoograma aplica solamente para los procedimientos, debe indicar de manera lógica la forma de realizar las actividades, los pasos en que debe ser ejecutada, la posición de los pasos y los registros necesarios para garantizar el aseguramiento de la calidad de las salidas que se esperen tener con el procedimiento.

Las formas utilizadas en los Flujoogramas son las mostradas a continuación:

Tabla 7. Iconos de los Flujoogramas

Formas	Descripción
	Identifica el inicio y el final de las actividades del procedimiento, no debe enumerarse.
	Describe las actividades del procedimiento, debe enumerarse
	Identifica el serial de la forma o registro de calidad.
	Indica que el documento se debe archivar, no enumerarse.
	Indica el número de la actividad que continua en otra página.
	Expone la decisión de una actividad de procedimiento, debe enumerarse.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-CCD-001
	ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

	Visualiza el itinerario del proceso, no debe enumerarse.
---	--

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Los cambios de la documentación que se generen por acciones correctivas, preventivas, auditoria internas o externas, revisiones por la dirección, revisión de los procesos, quejas del personal o de los clientes, deben identificarse y ser evaluados para la modificación de la documentación. El responsable de área debe encargarse de informar al comité de calidad la necesidad de modificar la documentación, para esto debe reportarlo en el formato SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS (FT-EDC-01) en el comité de calidad junto con el gerente se encargaran de evaluar la pertinencia de los cambios y realizar seguimiento para dar conformidad a los requisitos.

ACTIVIDADES

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	PC*	REGISTRO
6.5.1.	RESPONSABLE DE ÁREA/FUNCIONARIO	Informa al comité de calidad la necesidad de crear un nuevo documento		SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS [FT-EDC-01]
6.5.2	GERENTE/COMITÉ DE CALIDAD	Evalúa la pertinencia de cambio o elaboración del nuevo documento. Aprueba: etapa siguiente. No a prueba: archiva documentación.		
6.5.3.	RESPONSABLE DE AREA	Realiza borrador del documento siguiendo los lineamientos establecidos en este procedimiento y lo envía al comité de calidad y al gerente.	Ø 1	
6.5.4	GERENTE/COMITÉ DE CALIDAD	Verifica la correspondencia del borrador con los lineamientos de este procedimiento.		
6.5.5	COMITÉ DE CALIDAD	Recepciona el documento, asigna codificación de acuerdo al procedimiento y cambia versión o anexo a nuevo documento en el formato ESTADO MAESTRO DEL DOCUMENTO [FTCDC-CDC-01].	Ø 2	
6.5.6	COMITÉ DE CALIDAD	Publica documento, entrega los originales al gerente y realiza tres copias: una para el comité SGC, otra para el responsable	Ø 3	



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE
DOCUMENTOS

Código: **PRC-CCD-001**

Versión: **00**

Fecha: **Febrero 2017**

		del área y otro para el archivo central. Asigna un centro COPIA CONTROLADA a los documentos impresos.		
--	--	--	--	--

Puntos de control

N°	Riesgo	Punto de control
§ 1	Se excluye a la elaboración del documento algunos de los lineamientos descritos en este procedimiento.	Asegurarse de cumplir con los requisitos de este procedimiento, para garantizar la correspondencia y uniformidad de todos los documentos SGC.
§ 2	No se cambia la versión del documento en el FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS [FTC-CDC-01] ni el documento en sí.	Asegurarse que el cambio de la versión del nuevo documento se realice en el formato y documento en sí y se asigne a las versiones anteriores la leyenda DOCUMENTO OBSOLETO, para prevenir su uso.
§ 3	No asigna la leyenda COPIA CONTROLADA a los documentos impresos.	Asignar a todas las copias originales el sello correspondiente pues el uso deliberado o ilegal de un documento puede traer consecuencias judiciales.

FLUJOGRAMA

RESPONSABLE DE AREA	COMITÉ DE CALIDAD	GERENTE
----------------------------	--------------------------	----------------



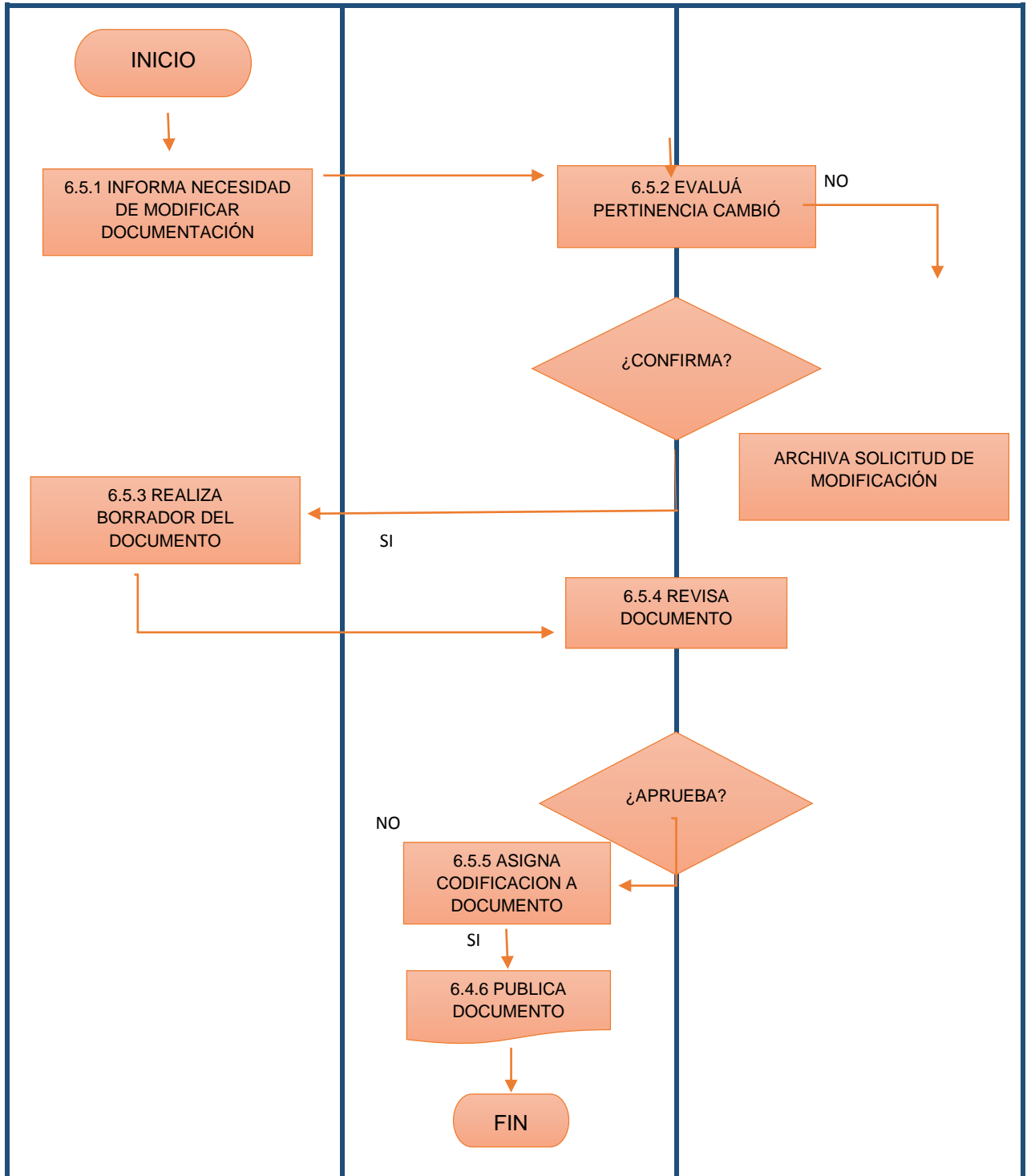
**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE
DOCUMENTOS

Código: PRC-CCD-001

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017



REGISTROS

ANEXOS



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

Código: PRC CRG-002

MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS

PROCEDIMIENTO

Elaboró:	Revisó y Aprobó:	Distribución:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

Código: PRC CRG-002

MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO..... 3

ALCANCE 3

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 3

REFERENCIAS..... 3

DEFINICIONES..... 3

1. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO 4

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC CRG-002
	MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

OBJETIVO

Establecer los controles a los registros que integran el Sistema de Gestión de Calidad de ARCUEROS en cuanto a su identificación, almacenamiento, divulgación, actualización y tiempo de retención, retiro por obsoletos o disposición final.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los registros que se manejan en BALONES ARCUEROS y que se genere en el SGC.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Es responsabilidad de cada área identificar, modificar, proteger y conservar los registros de calidad de SGC.

Es responsabilidad del coordinador de calidad verificar, controlar y evaluar el almacenamiento dentro de ARCUEROS y que los registros cumplan con los requisitos establecidos en este procedimiento.

REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Fundamentos y Vocabulario.*
- Norma Internacional ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Requisitos.*
- *Guía técnica colombiana ISO Directrices Para La Documentación De Un Sistema De Gestión De La Calidad*

DEFINICIONES


Registros: documento que proporciona resultados conseguidos o evidencias de actividades efectuadas

Distribución: procesos que reciben los datos recopilados en los registros.

Almacenamiento: formas de almacenamiento o archivo de registros

Clasificación: el uso que se le da a los registros de acuerdo con la procedencia, proceso, actividad, el periodo, fecha.

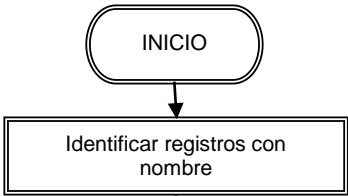
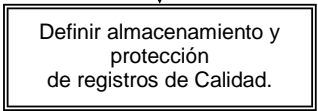
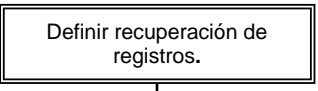
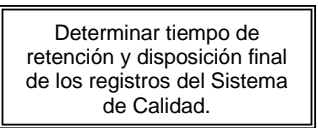
Protección: lugar adecuado para la conservación de registros y no se pueden alterar.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC CRG-002
	MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

Recuperación: personal autorizado que solicita el o los registros

Disposición: destino que tiene el registro (activo, inactivo, destruido)

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	Etapa	Responsable	Descripción de la etapa
1.		Comité de Calidad	El Comité de Calidad de la entidad es responsable de determinar la identificación de los registros asociados al Sistema de Gestión de la Calidad.
2.		EI A.S.G.C.	<p>El almacenamiento de los registros del Sistema de Calidad se realiza con la aplicación del software Sistema Electrónico de Gestión Documental.</p> <p>La protección de los registros del Sistema de Calidad se realiza mediante la realización de backups al ISODOC. Su frecuencia y tipo se define a continuación :</p> <p>Imágenes (archivos digitalizados): Mensual. Archivos red interna (Servidor) : Mensual.</p>
3.		EI A.S.G.C.	<p>La recuperación de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, se realiza por medio del software Sistema Electrónico de Gestión Documental. El Sistema Electrónico de Gestión Documental, permite recuperar los registros del Sistema de Calidad de la siguiente manera :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Remitente y/o ✓ Destinatario y/o ✓ No. de Radicación.
4.		EI A.S.G.C.	Los tiempos de retención y disposición final de los registros de calidad de la entidad, los determina el coordinador de calidad



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

MANEJO Y CONTROL DE REGISTROS

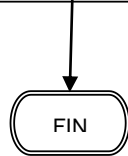
Código: PRC CRG-002

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

5.

Verificar que el control de documentos y registros se aplique correctamente y sea eficaz.



El A.S.G.C.

Se establecen puntos de control en las secretarías ejecutivas y líderes de proceso para controlar los documentos y registros diligenciados por los funcionarios y el administrador del SGC realizará semestralmente y de manera aleatoria verificación de uso de los documentos y registros dejando en acta constancia de la verificación.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-CD-003
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

Código: PCR-CD-003


Versión: 00

CONTROL DE DOCUMENTOS

Fecha: Febrero 2017

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO:.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	3
4. REFERENCIAS	3
5. DEFINICIONES	3
6. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO	5
Elaboración Y Presentación de los Documentos	5
Tipos de documentos.....	5
Control de cambios	7
Solicitud para el cambio de el documento	7
Actividades	8

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-CD-003
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

1. OBJETIVO:

Establecer los controles necesarios para modificación, anulación y aprobación de los documentos que integran el Sistema de Gestión de Calidad SGC de ARCUEROS.

2. ALCANCE

El Procedimiento de Control de documentos aplica para todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de ARCUEROS inicia con la identificación y recepción de requerimientos de necesidad de diseño, mejoramiento, implementación y anulación de documentos. Continúa con el análisis de información, elaboración, ajuste, anulación y codificación del documento. Finaliza con la socialización del documento, así como la evaluación de la eficiencia y eficacia de los documentos adoptados.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Es responsabilidad del gerente, coordinadores de procesos y responsables de procesos de ARCUEROS el suministro de información y solicitud de modificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Fundamentos y Vocabulario.*
- Norma Internacional ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Requisitos.*
- *Guía técnica colombiana ISO Directrices Para La Documentación De Un Sistema De Gestión De La Calidad*

5. DEFINICIONES

Documento: es la propia información y su medio de soporte.

Adecuación. Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

Acuerdo de Nivel de Servicio: Es el pacto establecido entre un usuario y proveedor de los procesos en materia de calidad y oportunidad de las

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-CD-003
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

entradas y salidas, que se establecen para el cumplimiento del objetivo del proceso.

Control de cambios: Es la acción de controlar los cambios que tiene un documento a través del tiempo y se evidencia en el número de la versión que se establece desde la elaboración inicial del documento. Su control se realizará vía registro en el mismo documento y en el Listado Maestro de Documento.

Diagrama de Flujo: Representación gráfica de un procedimiento, presenta diferentes estructuras y propósitos.

Documentos Externos: Documentos pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión generados por entidades públicas diferentes a la Superintendencia Nacional de Salud, los cuales afectan las actividades internas de la Entidad.

Documento obsoleto: Documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.

Formato: Documento elaborado para consignar el resultado de una actividad o tarea. Una vez diligenciados se denominan Registros.

Formato Libre: Documento creado cuando la actividad desarrollada no permite definir con certeza una estructura estandarizada de contenido para evidenciar su cumplimiento. Se sugiere que como mínimo posea: Descripción de la actividad, participantes y fecha, según aplique.

Gestión Documental. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Guía: Documento asociado a los procesos y procedimientos, que especifica en mayor detalle actividades o tareas, presentando alternativas de realización.

Instructivo: Documento que orienta el diligenciamiento de un formato o herramienta informática, su desarrollo dependerá de la complejidad de los mismos, el tipo de toma de decisiones o incidencia en la operación de la Entidad. Es preciso aclarar que no todos los formatos o herramientas informáticas requieren instructivo.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-CD-003
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

Listado Maestro de Documentos: Relación de documentos internos y externos del Sistema Integrado de Gestión de la Superintendencia Nacional de Salud, en el que se destacarán aquellos que presentan resultados obtenidos en la gestión o proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas, puede ser en medio físico o magnético.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, para señalar que se han cumplido los requisitos especificados.

6. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Elaboración Y Presentación de los Documentos

Los líderes de proceso son los responsables directos de la validación y apropiación de la documentación del Sistema y su articulación con la Visión, Misión, política de Calidad y Objetivos de Calidad de acuerdo con la estructura documental aprobada en los lineamientos para la elaboración de documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) M-MC-01

El líder del proceso es el responsable de la revisión, corrección y actualización con el fin de mantener la mejora continua del Sistema.

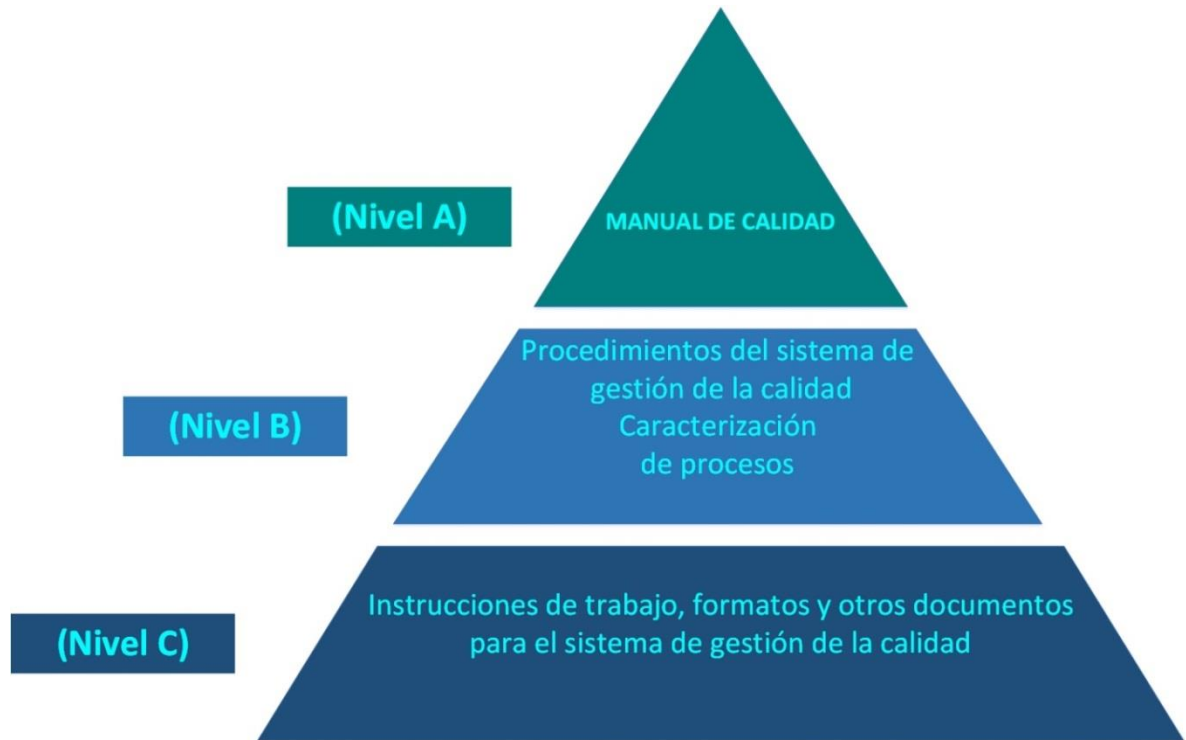
Todos los documentos generados deben revisarse y tener correspondencia con el procedimiento para la elaboración de documentos, de no ser así se deben realizar las modificaciones pertinentes y someterse a revisión.

Tipos de documentos

La jerarquía de los documentos establecidos para la eficaz planeación, operación, seguimiento y control de los procesos en ARCUEROS se muestran en la **figura 1**

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-CD-003
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

Figura 1 pirámide documental BALONES ARCUEROS



Fuente: los autores

Manual de la calidad: es un documento en el que se NORMA TECNICA ISO 9001 SISTEMAS DE GESTON DE LA CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO encuentran trazados las políticas y objetivos de la calidad, procedimientos y los requerimientos del sistema de gestión de la calidad para BALONES ARCUEROS, en este documento se encuentra también definidos él alcance del sistema documental y las exclusiones que se aplican al sistema documental de BALONES ARCUEROS.

El ánimo del manual de calidad es brindar los lineamientos internos de la empresa bajo los cuales se controlan la elaboración del producto de acuerdo a la NTC ISO 9001:2008.

Procedimientos: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso dentro del sistema de gestión de la calidad en BALONES ARCUEROS.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-CD-003
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

Instructivos: documento que se ha establecido en BALONES ARCUEROS para realizar un proceso establecido.

Registros: es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas dentro del sistema de gestión de la calidad de BALONES ARCUEROS

- **Fichas Técnicas:** Describen las especificaciones de maquinaria, equipos y /o productos.
- **Manuales Técnicos y Catálogos:** Documentos externos o internos que hacen referencia a equipos, máquinas o productos.

Control de cambios

Los documentos a los que se les diligenciará el campo de control de cambios, son: manuales, guías, procedimientos y caracterizaciones, éste campo se incluirá en la parte final del documento. Su estructura es la siguiente:

CONTROL DE CAMBIOS				
ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO	DETALLES DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DE CAMBIO	FECHA DE CAMBIO	VERSION

Solicitud para el cambio de el documento

El memorando de solicitud de ajustes documentales, como mínimo, deberá incluir un cuadro donde relacione el código del documento, el tipo de solicitud y la descripción del ajuste, así:

Código del documento	Tipo de solicitud (creación, ajuste, anulación)	Descripción del ajuste



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

CONTROL DE DOCUMENTOS

Código: PCR-CD-003

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

Actividades

- **Elaboración, modificación y/o anulación de documentos del SGC.**

No	Etapas	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
1.		Funcionario de ARCUEROS		El Funcionario interesado que detecte la necesidad de elaborar y/o modificar un documento del SGC
2.		Funcionario de ARCUEROS	FM-SMD-002 Solicitud de elaboración, modificación y/o anulación de documentos	El Funcionario debe diligenciar el formato Solicitud de elaboración, modificación y/o anulación de documentos FM-SMD-002 y generando un proceso interno en el sistema de gestión documental, anexando el formato FM-SMD-002 , de igual manera se envía por correo electrónico al A.S.G.C, con el fin que se realice el trámite correspondiente
3.		El encargado del S.G.C. y Funcionario de ARCUEROS	FM-SMD-002 Solicitud de elaboración, modificación y/o anulación de documentos	Si la solicitud es aprobada por el encargado de calidad el interesado debe realizar la presentación del documento en el menor tiempo posible, siguiendo los parámetros establecidos en los lineamientos para la ELABORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) PRC-CCD-001 Si la solicitud es rechazada el encargado de la calidad, debe comunicarle al interesado la causas por la cual se rechazó la solicitud de elaboración y/o modificación del documento.
4.		Funcionario de ARCUEROS		El documento se presenta al Comité de Calidad para su verificación y validación.

Presentar documento al Comité Operativo de calidad



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

CONTROL DE DOCUMENTOS

Código: PCR-CD-003

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

No	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
			FM-SMD-007 Solicitud de elaboración, modificación y/o anulación de documentos	El responsable de la revisión de los documentos del SGC., es el A.S.G.C., quien debe garantizar que el documento cumpla con los requisitos internos establecidos en cuanto a presentación y estructura.
5.			[XXX] Acta de reunión	La aprobación de los documentos la realiza el GERENTE para los documentos misionales, estratégicos y de evaluación y el subdirector administrativo y financiero para los documentos de los procesos de soporte con el aval del Comité Operativo de calidad del Sistema de Gestión de Calidad. Lo anterior se valida con su firma en el acta de reuniones [XXX] , el A.S.G.C ajusta la versión y fecha y los carga en la aplicación ISODOC
6.		Representante de la Dirección	FM-SMD-007 Solicitud de elaboración, modificación y/o anulación de documentos	La aprobación de los documentos se valida finalmente con el comité operativo de calidad y con la publicación en la herramienta ISODOC de la entidad, con protección contra cambios.
7.		El encargado del S.G.C.	ISODOC	Se revisa si el documento se encuentra en el listado maestro de ISODOC actualizado de acuerdo a lo aprobado.



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

CONTROL DE DOCUMENTOS

Código: PCR-CD-003

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

No	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
8.	<pre> graph TD Start(()) --> Decision{¿Documento requiere modificación?} Decision -- SI --> End1(()) Decision -- NO --> Box[Mantener documento.] Box --> End2((FIN)) </pre>	El encargado del S.G.C.		Para solicitar la anulación de un documento, el interesado debe diligenciar el Solicitud de elaboración, modificación y/o anulación de documentos FM-SMD-007 y remitirlo al encargado del S.G.C.
9.	<pre> graph TD Start(()) --> Box[Anular documento] Box --> End((FIN)) </pre>	El encargado del S.G.C.	FM-SMD-007 Solicitud de elaboración, modificación y/o anulación de documentos	Si la solicitud es aceptada, el A.S.G.C., actúa de la siguiente manera Presentarlo en comité de calidad para aprobación, después de ser aprobado se ajusta versión y fecha y se procede a eliminar el documento en la aplicación ISODOC.



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

Código: PRC-ACR-004

ACCIONES CORRECTIVAS

Versión: 00

Fecha: 01 febrero 2017

ACCIONES CORRECTIVAS

PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-ACR-004
	ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Tabla de Contenido

OBJETIVO.....	3
ALCANCE	3
RESPONSABLES	3
Coordinador(a) SIG y Líderes de Proceso:.....	3
Todos los colaboradores:.....	3
DEFINICIONES.....	3
DESARROLLO.....	4
Fuentes para identificar no conformidades	4
Análisis de causas	4
Desarrollo	5
INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	7

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-ACR-004
	ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

OBJETIVO

Establecer la metodología para dar tratamiento y cierre a las acciones correctivas y preventivas, que permitan eliminar las causas de las no conformidades que se presenten en la organización y que puedan afectar al Sistema Integrado de Gestión en Calidad.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de ARCUEROS Inicia con la identificación de no conformidades y finaliza con el respectivo cierre de las acciones tomadas.

RESPONSABLES

Coordinador(a) SIG y Líderes de Proceso:

- Cumplir con lo establecido en este procedimiento.
- Llevar y actualizar los registros de acciones correctivas y preventivas.
- Revisar las no conformidades, y determinar/decidir sobre el inicio de acciones correctivas y preventivas.
- Realizar el seguimiento de las acciones con los responsables de llevarlas a cabo.
- Informar a Gerencia de los resultados de las acciones y su evolución.
- Dirigir a los miembros del equipo que efectúa la acción y solicitar los recursos necesarios para llevarla a cabo.
- Establecer planes para la ejecución de las acciones y realizar informes sobre las mismas si es necesario.


Todos los colaboradores:

- Reportar cualquier tipo de no conformidad que detecten en el desarrollo de sus labores.
- Aportar soluciones y trabajar en equipo para llevar a buen término las acciones correctivas y preventivas derivadas de las no conformidades detectadas.
- Realizar las acciones que el responsable de la acción les ha encomendado en la fecha prevista, solicitar los recursos necesarios, e informarle sobre cualquier incidencia que afecte a dicha acción o a su cumplimiento.

DEFINICIONES

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad real y evitar que vuelva a ocurrir.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-ACR-004
	ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Acción preventiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial y evitar que ocurra.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

DESARROLLO

Fuentes para identificar no conformidades

A continuación se listan algunos posibles orígenes de no conformidades:

- Auditoría interna
- Auditoría externa
- Revisión por la Dirección
- Resultados de reuniones o de seguimiento a procesos
- Análisis de cumplimiento de objetivos y metas
- Incumplimiento a un requisito legal, normativo o del cliente
- Queja o reclamo
- Salida no conforme
- Resultados de mediciones de la satisfacción del cliente
- Eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Eficacia de los controles
- Otros


Análisis de causas

Todas las no conformidades son originadas por causas. Para realizar el análisis de causas, se realiza una reunión con el(os) líder(es) del(os) proceso(s) involucrados en la no conformidad y el Coordinador(a) SIG. El líder del proceso podrá designar la participación de otras personas del proceso que puedan colaborar en el análisis de causas de la no conformidad. Para la identificación de la(s) causas(s) de las no conformidades se pueden utilizar una o varias herramientas tales como:

Lluvia de ideas

Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre la causa raíz de un problema o desviación determinado.

La principal regla del método es aplazar el juicio, ya que en un principio toda idea es válida y ninguna debe ser rechazada. Habitualmente, en una reunión para resolución de

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-ACR-004
	ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

problemas, muchas ideas tal vez aprovechables mueren precozmente ante una observación "juiciosa" sobre su inutilidad. De ese modo se impide que las ideas generen, por analogía, más ideas, y además se inhibe la creatividad de los participantes. Cualquier persona del grupo puede aportar cualquier idea respecto a la causa raíz de un problema. Luego de discutir las diferentes ideas, se procede a ponerse de acuerdo en cuál de ellas describe claramente la causa raíz del problema o desviación.

Causa – efecto

Es una técnica utilizada para representar la relación entre algún efecto y las posibles causas que lo influyen, entre las diversas variables que intervienen en un proceso: Equipo, mano de obra, materiales, método, medio ambiente y medición. Las personas que intervienen en el análisis, definen cual o cuales variables pueden haber generado la no conformidad, e identificar sucesivamente las causas que han generado el problema, al final, la agrupación de causas de naturaleza común o básica, dará como resultado la causa raíz.

Los ¿por qué?


Es una técnica sistemática de preguntas utilizada durante la fase de análisis de problemas para buscar posibles causas principales de un problema. La técnica requiere que el equipo investigador pregunte por qué al menos 3 veces, o trabaje a través de 3 niveles de detalles. Una vez que sea difícil para el equipo investigador responder al por qué la causa más probable habrá sido identificada.

Desarrollo

Se deberá usar el formato de Acción correctiva - preventiva, como un medio en el que se identifican las no conformidades. Cuando una no conformidad únicamente requiera de una corrección, se deberá describir el mismo campo "plan de acción" ITEM Corrección y Mejora.

Durante el establecimiento de acciones para el tratamiento de la no conformidad, el equipo que realiza el análisis, debe determinar si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir en otro proceso, área, cargo o lugar. Con el fin que sean cubiertos por las acciones definidas y así evitar que la no conformidad ocurra en otra parte.

Así mismo, se debe determinar si la acción correctiva o preventiva genera riesgos, oportunidades, peligros o aspectos ambientales nuevos o que han cambiado, requiere nuevos controles o modificar los actuales y requiere cambios en el SIG; lo cual queda

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-ACR-004
	ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

consignado en el formato Acción correctiva – preventiva, así como la información documentada que involucra el cambio y su fecha de actualización.



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

Código: PRC-ACR-004

ACCIONES CORRECTIVAS

Versión: 00

Fecha: 01 febrero 2017

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOMUMENTADA
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Identificar y registrar la no conformidad] A --> B[Determinar las causas de la no conformidad] B --> C[Determinar las acciones a tomar] C --> D[Implementar acciones] D --> E[Realizar seguimiento a las acciones] E --> F{Fue eficaz?} F -- Si --> G[Dar cierre al plan de acción] F -- No --> C G --> Fin([Fin]) </pre>	Se identifica la no conformidad y se registra en el formato Acción correctiva - preventiva.	Todos los colaboradores Coord. SIG	Acción correctiva - preventiva
	Determinar las causas de la no conformidad. Para el análisis de causas se pueden utilizar las metodologías lluvia de ideas, causa - efecto o los por qué?, las cuales se encuentran descritas en el numeral 5.2 de este procedimiento. (No aplica para el caso de correcciones).	Coord. SIG Responsable del proceso involucrado	Acción correctiva - preventiva
	Definir las acciones a seguir de acuerdo al análisis de las causas, con el fin de eliminarlas y evitar que vuelvan a ocurrir o que no ocurran en otra parte. También se debe definir el responsable y la fecha propuesta de cierre de las acciones.	Coord. SIG Responsable del proceso involucrado	Acción correctiva - preventiva
	El responsable debe ejecutar las acciones propuestas en el tiempo establecido.	Responsable asignado	Evidencia (si aplica)
	Verificar el cumplimiento de las acciones establecidas y revisar si los resultados obtenidos de las acciones ejecutadas fueron eficaces.	Coord. SIG Lider de proceso	Acción correctiva - preventiva
	Si las acciones tomadas fueron eficaces, se archiva la respectiva evidencia (si aplica) de las acciones tomadas.	Coord. SIG	Plan de acción Sistema Integrado de Gestion - Seguimiento acciones correctivas y preventivas Evidencia (si aplica)

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

SIF-F-22 Formato Acción correctiva – preventiva



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

Código: PCR-APV-005

ACCIONES PREVENTIVAS

Versión: 00


Fecha: 01 Febrero 2017

ACCIONES PREVENTIVAS

PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA

	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-APV-005
	ACCIONES PREVENTIVAS	Versión: 00 Fecha: 01 Febrero 2017

Contenido

OBJETIVO.....3

ALCANCE3

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD3

 Del responsable de área3


 Del coordinador de calidad3

 De los funcionarios.....3

DEFINICIONES3

REFERENCIAS4

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES4

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-APV-005
	ACCIONES PREVENTIVAS	Versión: 00 Fecha: 01 Febrero 2017

OBJETIVO

Establecer la metodología para evaluar, determinar y dar seguimiento a las acciones necesarias para eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir que ocurran.

ALCANCE

Este proceso aplica para todos los procesos de sistema de Gestión de Calidad de ARCUEROS y las acciones que se determine que afecten potencialmente el aseguramiento de la calidad. Inicia con la identificación de la necesidad de mejora y termina con el reporte de informe de la acción tomada

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Del responsable de área

- Asignar grupo responsable de la ejecución de la acción preventiva.
- Determinar la causa raíz de la no conformidad potencial.
- Verificar la eficacia de las acciones tomadas.

Del coordinador de calidad

- Analizar las no conformidades potenciales e iniciar las acciones preventivas.
- Establecer el plan para la realización de las acciones.
- Dirigir el equipo encargado de la realización del plan.
- Realizar el informe de las acciones preventivas.

De los funcionarios


- Realizar las actividades necesarias para prevenir la no conformidad potencial.
- Elaborar el reporte de seguimiento de las acciones tomadas.

DEFINICIONES

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra potencial no deseable.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-APV-005
	ACCIONES PREVENTIVAS	Versión: 00 Fecha: 01 Febrero 2017

REFERENCIAS


Norma Internacional ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos (Apdo. 8.5.3. Acción Preventiva).

Formato Listado Maestro de Documento [FT-CDC-01].

Procedimiento Control de los Documentos [PD-CDC-01].

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES


ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCION	PC*	REGISTRO
6.1	RESPONSABLE DE AREA/FUNCIONARIO	Identifica la no conformidad potencial, o iniciativa de mejora en las actividades de mejora y medición, auditoria interna, auditoria externa, satisfacción del cliente quejas y revisión por dirección.		
6.2	RESPONSABLE DE AREA/FUNCIONARIO	Realiza la evaluación de la no conformidad, determina la causa raíz o iniciativa de mejora.		
6.3	RESPONSABLE DE AREA/FUNCIONARIO	Determina la acción preventiva o iniciativa de mejora describiéndola en forma clara, asegurando que las acciones darán conformidad a los requisitos establecidos e informa al comité de calidad		
6.4	COMITÉ DE CALIDAD	Evalúa y determina si la no conformidad requiere de una acción preventiva, si es así, autoriza la ejecución de la acción, si no es así, archiva la documentación e informa al responsable del área los motivos del rechazo.		
ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCION	PC*	REGISTRO
6.5	COMITÉ DE CALIDAD	Asigna un responsable para la verificación de la implantación de las acciones tomadas, y documenta el listado de acciones preventivas, para asegurar que la fecha		

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-APV-005
	ACCIONES PREVENTIVAS	Versión: 00 Fecha: 01 Febrero 2017

		propuesta por el solicitante se cumpla.		
6.6	RESPONSABLE DE AREA	Ejecuta y realiza seguimiento a la acción preventiva o la iniciativa de mejora.		
6.7	COMITÉ DE CALIDAD	Verifica la eficacia de la acción tomada a fin de garantizar que la no conformidad potencial no se vuelva a presentar. Si es eficaz se finaliza el plan de acción, si no es así, se debe analizar el problema nuevamente.		
6.8	RESPONSABLE DE AREA	Reporta a la dirección el informe de la acción tomada. Y realiza una solicitud para la modificación de la documentación involucrada		

➤ **PUNTOS DE CONTROL**

N	Riesgo	Punto de control
	No se identifica la no conformidad potencial o iniciativa de mejora en alguno de los puntos descritos.	Realizar la revisión de los documentos resultantes de cada evaluación o queja, asegurarse de que no exista alguna acción a corregir.
	La evaluación no arroja un resultado coherente a las necesidades de mejora, y se archiva la documentación equivalente.	La evaluación debe ser imparcial y objetiva y debe analizarse la no conformidad profundamente, a fin de determinar la mejor respuesta a la solicitud
	El responsable no realiza el seguimiento a las acciones propuestas	El responsable asignado debe realizar el seguimiento en las fechas pactadas, a fin de dar solución a la no conformidad potencial.
	No se diligencia el LISTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS [FT-ACP-02] correctamente.	Rellenar todos los campos con las especificaciones que requiere el formato, la descripción debe ser clara y abarcar todos los aspectos de la acción.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-APV-005
	ACCIONES PREVENTIVAS	Versión: 00 Fecha: 01 Febrero 2017

	No se cumplen las fechas de revisión de la acción.	Realizar el seguimiento a la acción en las fechas pactadas con el responsable de área y los funcionarios.
	No se realiza la solicitud para modificar la documentación.	Se debe analizar la documentación a fin de encontrar los aspectos que necesiten cambiarse en alguno de los documentos en proceso.
	No se diligencia correctamente el formato SOLICITUD DE MODIFICACION DE LA DOCUMENTACION [FT-EDC-01].	Se debe especificar claramente los motivos del cambio de acuerdo a la acción que corresponda y la descripción debe hacerse puntualmente para evitar errores en la modificación del contenido o forma del documento.



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

ENROLLADO DEL NEUMATICO

Código: PRC-ENR-006

Versión: 00


Fecha: Febrero 2017

ENROLLADO DEL NEUMATICO

PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-ENR-006
	ENROLLADO DEL NEUMATICO	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

ENROLLADO DEL NEUMÁTICO

OBJETIVO

Determinar las condiciones generales y actividades necesarias para realizar el debido proceso de enrollado e inflado y así garantizar el estado final del proceso de manera óptima en ARCUEROS.

ALCANCE

Este proceso aplica para el enrollado e inflado del material. Comienza con el alistamiento del neumático, compresor, máquina de enrollado e hilo y finaliza con la entrega de material correctamente enrollado e inflado.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Del Responsable de área

- Identificar la necesidad de los materiales y de los equipos de su dependencia.
- Verificar que los materiales y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de producción.
- Verificar la condición de los materiales y equipos antes de iniciar el proceso.

De la Gerencia

- Garantizar el aprovisionamiento de equipos y materiales solicitados.

DEFINICIONES

Neumático: cámara de aire elaborada generalmente en Butilo o Látex

Bomba: neumático para balón cubierto con hilo, masilla o agua látex

Hilo: Fibra elaborada, muy delgada, flexible y de longitud variable, que se obtiene de una materia textil de origen natural, artificial o sintético; se utiliza para coser y tejer

REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Fundamentos y Vocabulario.*
- Norma Internacional ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Requisitos.*
Guía técnica colombiana ISO Directrices Para La Documentación De Un Sistema De Gestión De La Calidad



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO
ENROLLADO DEL NEUMATICO**

Código: *PRC-ENR-006*

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

1. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ETAP A	RESPONSABLE	DESCRIPCION	PC*	REGISTRO
6.1	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Identificar la necesidad de material y equipos en su área de trabajo.		
6.2	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Revisar que los materiales y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de producción.		
6.3	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Revisar la condición de materiales y equipos antes de iniciar el proceso. Están en buen estado? Si, realiza el proceso. No, informa al responsable aprovisionamiento de materia prima y/o personal de mantenimiento.	<input type="checkbox"/>	FORMATO DE VERIFICACION DE MATERIAL Y EQUIPOS

*PUNTOS DE CONTROL

No.	RIESGO	PUNTO DE CONTROL
<input type="checkbox"/>	No identificar la necesidad del material y estado de equipos requeridos a tiempo	identificar la necesidad del material y equipos a tiempo para evitar pérdida de tiempo a falta de estos



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

ESTAMPADO

Código: PCR-EST-07

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

ESTAMPADO

PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutiérrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

ESTAMPADO

Código: PCR-EST-07

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

Tabla de Contenido

OBJETIVO.....	3
ALCANCE	3
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3
Del Responsable de área.....	3
De la Gerencia	3
DEFINICIONES.....	3
REFERENCIAS.....	3
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	4
*PUNTOS DE CONTROL.....	4

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-EST-07
	ESTAMPADO	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

ESTAMPADO

OBJETIVO

Definir las condiciones generales y actividades necesarias para realizar el debido proceso de estampado y así garantizar el estado final del proceso de manera óptima en ARCUEROS.

ALCANCE

Este proceso comienza con la solicitud de material suficiente e identificación del estado del pulpo de estampado y finaliza con el almacenamiento ordenado del material en el área asignada para tal fin.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Del Responsable de área

- Identificar la necesidad del material y del equipo de su dependencia.
- Verificar que el material e insumos recibidos sean los planificados, según la orden de pedido.
- Verificar la condición de material, insumos y equipo antes de iniciar el proceso.

De la Gerencia

- Garantizar el aprovisionamiento de equipos y material e insumos solicitados.

DEFINICIONES

Estampado: aplicar a la superficie del tejido un dibujo en uno o varios colores por medio de colorantes convencionales, pigmentos, transfer, aerografía, etc.

REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Fundamentos y Vocabulario.*
- Norma Internacional ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Requisitos.*
- *Guía técnica colombiana ISO Directrices Para La Documentación De Un Sistema De Gestión De La Calidad*

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-EST-07
	ESTAMPADO	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ETAP A	RESPONSABLE	DESCRIPCION	PC*	REGISTRO
6.1	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Identificar la necesidad de material, insumos y equipos en su área de trabajo.		
6.2	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Verificar que el material, insumos y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de pedido.		
6.3	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Verificar la condición de material, insumos y equipo antes de iniciar el proceso. Están en buen estado? Si, realiza el proceso. No, informa al responsable del proceso anterior y/o responsable de mantenimiento.	<input type="checkbox"/>	FORMATO DE VERIFICACION DE MATERIAL Y EQUIPOS

*PUNTOS DE CONTROL

No.	RIESGO	PUNTO DE CONTROL
<input type="checkbox"/>	No identificar la necesidad del material, insumos y estado de equipos requeridos a tiempo	identificar la necesidad del material, insumos y equipos a tiempo para evitar pérdida de tiempo a falta de estos

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-EST-07
	ESTAMPADO	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

ENROLLADO E INFLADO

1. OBJETIVO

Determinar las condiciones generales y actividades necesarias para realizar el debido proceso de enrollado e inflado y así garantizar el estado final del proceso de manera óptima en ARCUEROS.

2. ALCANCE

Este proceso aplica para el enrollado e inflado del material. Comienza con el alistamiento del neumático, compresor, máquina de enrollado e hilo y finaliza con la entrega de material correctamente enrollado e inflado.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

3.1. Del Responsable de área

- Identificar la necesidad de los materiales y de los equipos de su dependencia.
- Verificar que los materiales y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de producción.
- Verificar la condición de los materiales y equipos antes de iniciar el proceso.

3.2. De la Gerencia

- Garantizar el aprovisionamiento de equipos y materiales solicitados.

4. DEFINICIONES

...

5. REFERENCIAS

....

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-EST-07
	ESTAMPADO	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ETAP A	RESPONSABLE	DESCRIPCION	PC*	REGISTRO
6.1	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Identificar la necesidad de material y equipos en su área de trabajo.		
6.2	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Revisar que los materiales y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de producción.		
6.3	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Revisar la condición de materiales y equipos antes de iniciar el proceso. Están en buen estado? Si, realiza el proceso. No, informa al responsable aprovisionamiento de materia prima y/o personal de mantenimiento.	<input type="checkbox"/>	FORMATO DE VERIFICACION DE MATERIAL Y EQUIPOS

*PUNTOS DE CONTROL

No.	RIESGO	PUNTO DE CONTROL
<input type="checkbox"/>	No identificar la necesidad del material y estado de equipos requeridos a tiempo	identificar la necesidad del material y equipos a tiempo para evitar pérdida de tiempo a falta de estos

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-EST-07
	ESTAMPADO	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

REPUJADO

1. OBJETIVO

Especificar las condiciones generales y actividades necesarias para realizar el debido proceso de repujado y así garantizar el estado final del proceso de manera óptima en ARCUEROS.

2. ALCANCE

Este proceso aplica para el repujado del material. Comienza con la recepción del material troquelado y finaliza con la entrega de material debidamente repujado, contado y almacenado.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

3.1. Del Responsable de área

- Identificar la necesidad de los materiales y de los equipos de su dependencia.
- Verificar que los materiales y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de producción.
- Verificar la condición de los materiales y equipos antes de iniciar el proceso.

3.2. De la Gerencia


- Garantizar el aprovisionamiento de equipos y materiales solicitados.

4. DEFINICIONES

...

5. REFERENCIAS

....

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-EST-07
	ESTAMPADO	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCION	PC*	REGISTRO
6.1	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Identificar la necesidad de material y equipos en su área de trabajo.		
6.2	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Revisar que los materiales y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de producción.		
6.3	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Revisar la condición de materiales y equipos antes de iniciar el proceso. Están en buen estado? Si, realiza el proceso. No, informa al responsable aprovisionamiento de materia prima y/o personal de mantenimiento.	<input type="checkbox"/>	FORMATO DE VERIFICACION DE MATERIAL Y EQUIPOS

*PUNTOS DE CONTROL

No.	RIESGO	PUNTO DE CONTROL
<input type="checkbox"/>	No identificar la necesidad del material y estado de equipos requeridos a tiempo	identificar la necesidad del material y equipos a tiempo para evitar pérdida de tiempo a falta de estos

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-EST-07
	ESTAMPADO	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

ENCOCADO

1. OBJETIVO

Especificar las condiciones generales y actividades necesarias para realizar el debido proceso de encocado y así garantizar el estado final del proceso de manera óptima en ARCUEROS.

2. ALCANCE

Este proceso aplica para el encocado del balón. Comienza con la recepción del balón armado y finaliza con la entrega de material debidamente encocado y almacenado.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

3.1.

3.2. Del Responsable de área

- Identificar la necesidad de los equipos de su dependencia.
- Verificar que los balones y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de producción.
- Verificar la condición de los balones y equipos antes de iniciar el proceso.

3.3. De la Gerencia

- Garantizar el aprovisionamiento de equipos y materiales solicitados.

4. DEFINICIONES

...

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-EST-07
	ESTAMPADO	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

5. REFERENCIAS

....

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCION	PC*	REGISTRO
6.1	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Identificar la necesidad de equipos en su área de trabajo.		
6.2	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Revisar que los balones y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de producción.		
6.3	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Revisar la condición de balones y equipos antes de iniciar el proceso. Están en buen estado?. Si, realiza el proceso. No, informa al responsable aprovisionamiento de materia prima y/o personal de mantenimiento.	<input type="checkbox"/>	FORMATO DE VERIFICACION DE MATERIAL Y EQUIPOS

*PUNTOS DE CONTROL

No.	RIESGO	PUNTO DE CONTROL
<input type="checkbox"/>	No identificar la necesidad del material y estado de equipos requeridos a tiempo	identificar la necesidad del material y equipos a tiempo para evitar pérdida de tiempo a falta de estos



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

REPUJADO

Código: PCR-REP-008

Versión: 01

Fecha: 01 Febrero 2017

REPUJADO

PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutiérrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-REP-008
	REPUJADO	Versión: 01 Fecha: 01 Febrero 2017

Tabla de Contenido

OBJETIVO.....	3
ALCANCE	3
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3
Del Responsable de área.....	3
De la Gerencia	3
DEFINICIONES.....	3
REFERENCIAS.....	3
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	4
*PUNTOS DE CONTROL.....	4

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-REP-008
	REPUJADO	Versión: 01 Fecha: 01 Febrero 2017

REPUJADO

OBJETIVO

Especificar las condiciones generales y actividades necesarias para realizar el debido proceso de repujado y así garantizar el estado final del proceso de manera óptima en ARCUEROS.

ALCANCE

Este proceso aplica para el repujado del material. Comienza con la recepción del material troquelado y finaliza con la entrega de material debidamente repujado, contado y almacenado.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Del Responsable de área

- Identificar la necesidad de los materiales y de los equipos de su dependencia.
- Verificar que los materiales y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de producción.
- Verificar la condición de los materiales y equipos antes de iniciar el proceso.

De la Gerencia


- Garantizar el aprovisionamiento de equipos y materiales solicitados.

DEFINICIONES

Clisé: Plancha en la que se graba el diseño que se va a repujar en la máquina de repujado.

REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Fundamentos y Vocabulario.*
- Norma Internacional ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Requisitos.*
- *Guía técnica colombiana ISO Directrices Para La Documentación De Un Sistema De Gestión De La Calidad*

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-REP-008
	REPUJADO	Versión: 01 Fecha: 01 Febrero 2017

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCION	PC*
6.1	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Identificar la necesidad de material y equipos en su área de trabajo.	
6.2	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Revisar que los materiales y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de producción.	
6.3	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Revisar la condición de materiales y equipos antes de iniciar el proceso. Están en buen estado? Si, realiza el proceso. No, informa al responsable aprovisionamiento de materia prima y/o personal de mantenimiento.	<input type="checkbox"/>

*PUNTOS DE CONTROL

No.	RIESGO	PUNTO DE CONTROL
<input type="checkbox"/>	No identificar la necesidad del material y estado de equipos requeridos a tiempo	identificar la necesidad del material y equipos a tiempo para evitar pérdida de tiempo a falta de estos



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

TROQUELADO

Código: PRC-ENC-008

Versión: 01

Fecha: Febrero 2017

TROQUELADO

PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutiérrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

TROQUELADO


Código: PRC-ENC-008

Versión: 01

Fecha: Febrero 2017

Tabla de Contenido

OBJETIVO.....	3
ALCANCE	3
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3
Del Responsable de área.....	3
De la Gerencia	3
DEFINICIONES.....	3
REFERENCIAS.....	3
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	4
*PUNTOS DE CONTROL.....	4

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-ENC-008
	TROQUELADO	Versión: 01 Fecha: Febrero 2017

TROQUELADO

OBJETIVO

Definir las condiciones generales y actividades necesarias para realizar el debido proceso de troquelado y así garantizar el estado final del proceso de manera óptima en ARCUEROS.

ALCANCE

Este proceso aplica para el troquelado y retroquelado del material. Comienza con la selección de los troqueles y finaliza con la entrega de material correctamente troquelado.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Del Responsable de área

- Identificar la necesidad del material y del equipo de su dependencia.
- Verificar que el material y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de pedido.
- Verificar la condición de material y equipo antes de iniciar el proceso.

De la Gerencia


- Garantizar el aprovisionamiento de equipos y materiales solicitados.

DEFINICIONES

Troquel: Pieza metálica con filo cortante que se utiliza para hacer figuras recortadas en papel, cartón, cuero y otros materiales para practicar incisiones en ellos

REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Fundamentos y Vocabulario.*
- Norma Internacional ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Requisitos.*
- *Guía técnica colombiana ISO Directrices Para La Documentación De Un Sistema De Gestión De La Calidad*

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-ENC-008
	TROQUELADO	Versión: 01 Fecha: Febrero 2017

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ETAP A	RESPONSABLE	DESCRIPCION	PC*	REGISTRO
6.1	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Identificar la necesidad de material y equipos en su área de trabajo.		
6.2	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Verificar que el material y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de pedido.		
6.3	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Verificar la condición de material y equipo antes de iniciar el proceso. Están en buen estado? Si, realiza el proceso. No, informa al responsable del proceso de aplicación de tintas y/o responsable de mantenimiento.	<input type="checkbox"/>	FORMATO DE VERIFICACION DE MATERIAL Y EQUIPOS

*PUNTOS DE CONTROL

No.	RIESGO	PUNTO DE CONTROL
<input type="checkbox"/>	No identificar la necesidad del material y estado de equipos requeridos a tiempo	identificar la necesidad del material y equipos a tiempo para evitar pérdida de tiempo a falta de estos



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

Código: PCR-ENC-010

ENCOCADO

Versión: 01

Fecha: 01 febrero 2017

ENCOCADO

PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-ENC-010
	ENCOCADO	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

Tabla de Contenido

OBJETIVO.....	3
ALCANCE	3
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3
Del Responsable de área.....	3
De la Gerencia	3
DEFINICIONES.....	3
REFERENCIAS.....	3
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	4
*PUNTOS DE CONTROL.....	4

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-ENC-010
	ENCOCADO	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

OBJETIVO

Especificar las condiciones generales y actividades necesarias para realizar el debido proceso de Encocado y así garantizar el estado final del proceso de manera óptima en ARCUEROS.

ALCANCE

Este proceso aplica para el Encocado del balón. Comienza con la recepción del balón armado y finaliza con la entrega de material debidamente Encocado y almacenado.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Del Responsable de área

- Identificar la necesidad de los equipos de su dependencia.
- Verificar que los balones y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de producción.
- Verificar la condición de los balones y equipos antes de iniciar el proceso
- Verificar el estado de las máquinas y herramientas necesarias para la el proceso de encocado.

De la Gerencia


- Garantizar el aprovisionamiento de equipos y materiales solicitados.
- Garantizar los elementos necesarios de protección y demás necesarios para el adecuado desempeño del proceso

DEFINICIONES

Encocado: proceso usado para el sellamiento de los materiales tanto internos como externos del balón mediante calor y presión en un molde adecuado de acuerdo al tamaño del balón

REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Fundamentos y Vocabulario.*
- Norma Internacional ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Requisitos.*


	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-ENC-010
	ENCOCADO	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCION	PC*	REGISTRO
6.1	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Identificar la necesidad de equipos en su área de trabajo.		
6.2	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Revisar que los balones y equipos recibidos sean los planificados, según la orden de producción.		
6.3	RESPONSABLE DE AREA/ FUNCIONARIO	Revisar la condición de balones y equipos antes de iniciar el proceso. Están en buen estado?. Si, realiza el proceso. No, informa al responsable aprovisionamiento de materia prima y/o personal de mantenimiento.		FORMATO DE VERIFICACION DE MATERIAL Y EQUIPOS

*PUNTOS DE CONTROL

No.	RIESGO	PUNTO DE CONTROL
1	No identificar la necesidad del material y estado de equipos requeridos a tiempo	identificar la necesidad del material y equipos a tiempo para evitar pérdida de tiempo a falta de estos

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-GCSP-011
	GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y SELECCIÓN DE PROVEDORES	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y SELECCIÓN DE PROVEDORES

PROCEDIMIENTO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-GCSP-011
	GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

Tabla de Contenido

OBJETIVO:.....	3
ALCANCE	3
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3
REFERENCIAS.....	3
DEFINICIONES.....	4
GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO.....	4
COMPRAS.....	4
SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIONDE PROVEEDORES	7
SELECCIÓN	7
EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....	9
COMUNICACIÓN CON EL PROVEEDOR	12

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-GCSP-011
	GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

OBJETIVO:

Establecer la metodología que se debe seguir para realizar las compras en BOLONES ARCUEROS, así como la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores críticos, asegurando que los productos adquiridos cumplen con los requisitos especificados para mantener y mejorar la satisfacción de los clientes internos y externos, así como proteger la salud, la seguridad y el ambiente.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las compras que realice BALONES ARCUEROS y a los proveedores que los suministren.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Jefe Administrativo y de Recursos Humanos: Aplicar este procedimiento cada vez que se requiera realizar una compra o la selección de un proveedor.


Jefe de Control Técnico: Aplicar este procedimiento cada vez que se requiera realizar una compra o la selección de un proveedor.

Jefe de Operaciones: Aplicar este procedimiento cada vez que se requiera realizar una compra o la selección de un proveedor.

Coordinador SGC: Velar por el cumplimiento de este procedimiento, especialmente, lo referente al cumplimiento de los requisitos de seguridad, salud en el trabajo y ambiente.

REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Fundamentos y Vocabulario.*
- Norma Internacional ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Requisitos.*
- *Guía técnica colombiana ISO Directrices Para La Documentación De Un Sistema De Gestión De La Calidad*

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-GCSP-011
	GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

DEFINICIONES

Proveedor: Persona o entidad que suministra un bien o servicio.

Producto: Resultado de un proceso, existen cuatro categorías genéricas de productos:

- Bienes (por ejemplo, equipos);
- Servicios (por ejemplo, transporte, mantenimiento);
- Software (por ejemplo, programas de computador);
- Hardware (por ejemplo, equipos de cómputo);

Compra: Adquirir un producto a cambio de un pago por ello.

Cotización: Fijar el precio de un producto o servicio en el mercado, teniendo en cuenta especificaciones del mismo.

Evaluación: Tiene como propósito calificar el desempeño del proveedor una vez ha tenido oportunidad de proporcionar los productos o servicios durante un periodo determinado.

Selección: Identificación de las capacidades de los proveedores para cumplir con los requisitos exigidos por BALONES ARCUEROS.

Proveedor crítico: Proveedor que suministra un bien o un servicio que afecta o puede afectar la calidad del servicio prestado por BALONES ARCUEROS o el cumplimiento de los lineamientos de seguridad, salud en el trabajo y el ambiente.


Proveedor seleccionado: Proveedor que se encuentra registrado en el listado maestro de proveedores de la organización.

Caja menor: Cantidad de fondos en efectivo destinada a las compras de menor cuantía, la cual es custodiada por la Asistente de Gerencia y Contable.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

COMPRAS

Las compras y reparaciones de elementos inferiores a 1 SMLV, no estarán sujetas a las condiciones descritas en este procedimiento.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-GCSP-011
	GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

Se ha determinado el siguiente tipo de codificación para las órdenes de compra:

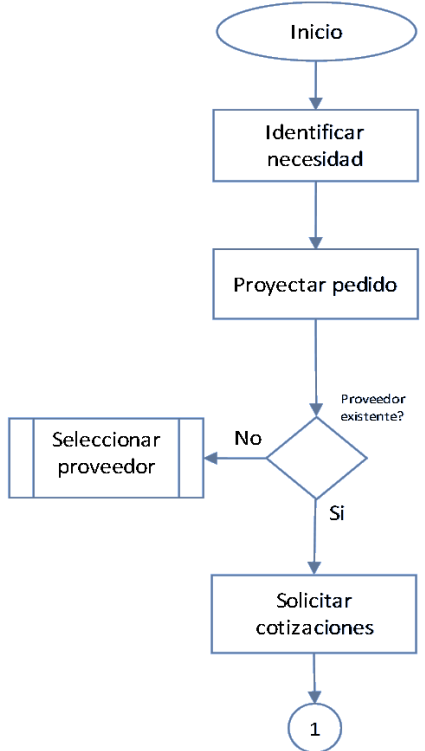
PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	CONSECUTIVO
XX	XX	01

Donde el primer campo va tipo de documento, el segundo campo va el responsable de la organización, el tercero al consecutivo del documento.

Cada responsable tiene su propio consecutivo:

Jefe Administrativo y de Recursos Humanos:

Jefe de Control Técnico

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOMUMENTADA
	Identificar necesidad de adquisición de producto y/o servicio El jefe de área, cuando identifique la carencia o necesidad de algún bien o servicio, debe escalar dicha necesidad al Jefe Control Técnico (software / hardware) o al Jefe Administrativo y Recursos Humanos (demás requerimientos).	Jefe de área	E-mail (si aplica)
	Proyectar pedido de producto o servicio Se proyecta el pedido teniendo en cuenta las características del producto (cantidad, valor, tiempo de entrega, material, garantía etc). Para el caso de los servicios, se debe definir los requisitos del servicio.	Jefe de área	E-mail (si aplica)
	Solicitar cotizaciones Se solicita a los proveedores seleccionados, las cotizaciones requeridas. Se debe tener en cuenta si el producto o servicio a requerir es ofrecido por un proveedor seleccionado, en caso de que no exista un proveedor para el suministro de la necesidad, se ejecutan las actividades establecidas en el # 5.2 selección, evaluación y reevaluación de proveedores.	Jefe de área Jefe administrativo y recursos humanos Jefe control técnico	Cotizaciones



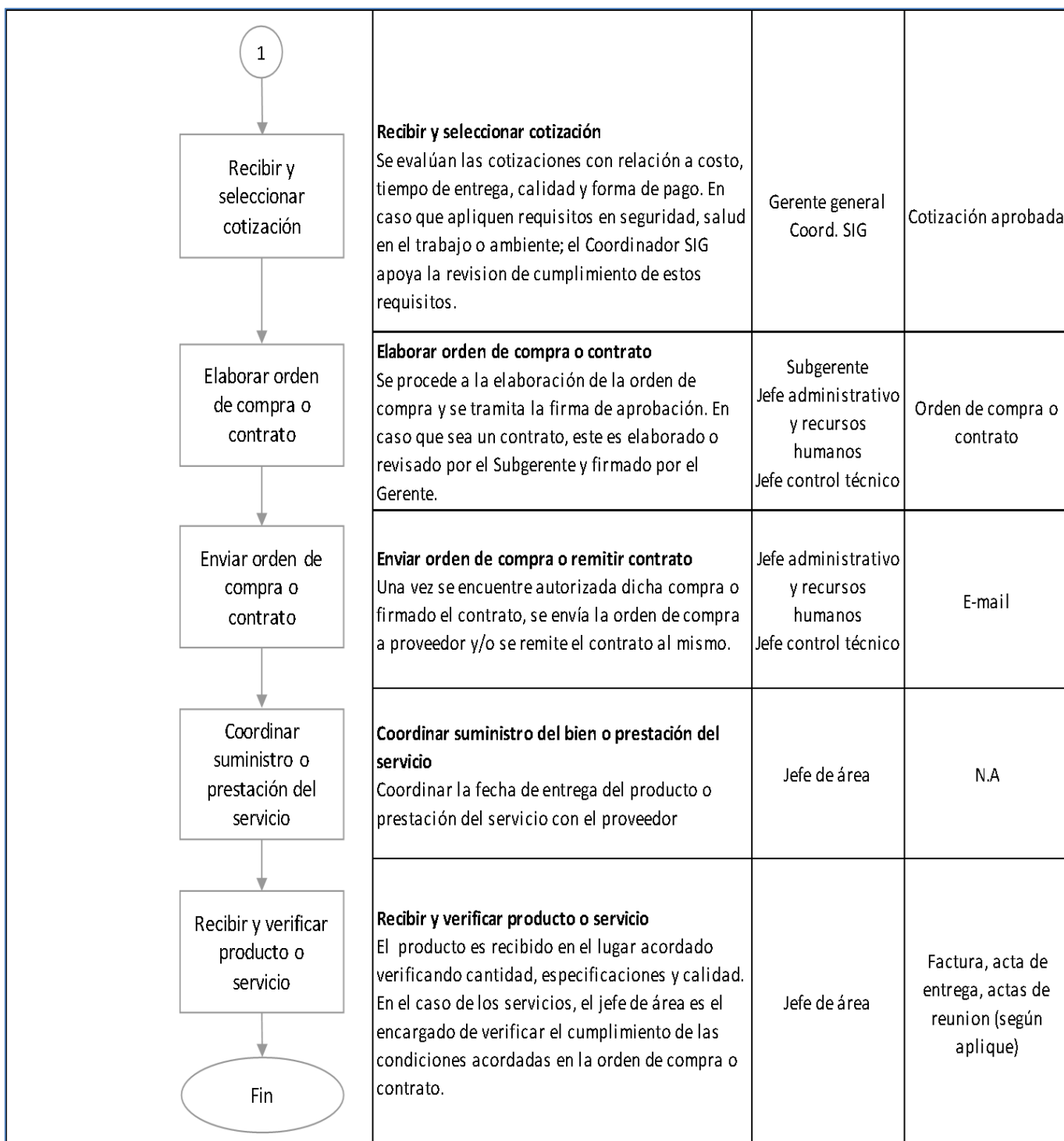
**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**


Código: PCR-GCSP-011

**GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y
SELECCIÓN DE PROVEEDORES**

Versión: 01

Fecha: 01 febrero 2017



	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-GCSP-011
	GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACION DE PROVEEDORES


SELECCIÓN

La selección de proveedores de BALONES ARCUEROS se realiza a partir de la fecha de implementación de la primera versión de este procedimiento, los proveedores que previamente tenían relaciones comerciales con BALONES ARCUEROS se consideran proveedores seleccionados y deberán suministrar información actualizada como:

- ✓ Cámara de comercio
- ✓ RUT
- ✓ Certificación bancaria

Los criterios para la selección de los proveedores son los siguientes:

CRITERIO A EVALUAR	PARAMETROS Y PUNTAJES	PUNTAJE MAXIMO
Formalidad empresarial	<p>Empresas: Certificado de existencia y representación legal no mayor a 30 días– <i>10 puntos</i> RUT actualizado, mínimo con fecha a junio de 2014–<i>2 puntos</i> Certificación bancaria no mayor a 30 días–<i>2 puntos</i> Carta de presentación de la empresa, brochure o portafolio– <i>4 puntos</i> Certificación de experiencia comercial– <i>10 puntos</i> Fotocopia de la cedula del representante legal – <i>2 puntos</i></p> <p>Personas naturales: Para servicios: Hoja de vida con soportes de estudio y para bienes: Una certificación de experiencia comercial– <i>20 puntos</i> RUT actualizado, mínimo con fecha a junio de 2014 – <i>5 puntos</i> Fotocopia cedula de ciudadanía – <i>5 puntos</i></p>	30
Precio	Por debajo del mercado – <i>20 puntos</i>	20


	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-GCSP-011
	GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

	Promedio del mercado – <i>10 puntos</i> Por encima del mercado – <i>0 puntos</i>	
Forma de pago	Crédito – <i>10 puntos</i> Contra entrega – <i>5 puntos</i> Anticipo – <i>2 puntos</i>	10
Tiempo de entrega	Antes de lo requerido – <i>10 puntos</i> En el tiempo requerido – <i>5 puntos</i> Después de lo requerido – <i>0 puntos</i>	10
Sistema de gestión de calidad y/o certificado de producto	Si tiene y está vigente – <i>15 puntos</i> En proceso – <i>7 puntos</i> No tiene – <i>0 puntos</i>	15
Cumplimiento de requisitos HSE	Cumple totalmente – <i>15 puntos</i> Cumple parcialmente – <i>7 puntos</i> No cumple – <i>0 puntos</i>	15

Cuadro resultados selección de proveedores:

CLASIFICACION	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES
Aceptado	Puntaje mayor o igual a 70 %	El proveedor tiene la capacidad para satisfacer los requisitos especificados. Puede ser incluido en el listado de proveedores de la empresa.
Condicionado	Puntajes menores a 70% y mayores o iguales a 60 %	El proveedor se encuentra condicionado y debe presentar la acción correctiva para la mejora en el tiempo establecido.
Rechazado	Menor a 60 %	El proveedor no tiene capacidad para satisfacer los requisitos especificados. No debe ser incluido en el listado de proveedores de la empresa.

El proveedor deberá cumplir con los requisitos de Ley y demás exigencias de la empresa.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-GCSP-011
	GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES


Los criterios de evaluación de los proveedores son los siguientes:

CRITERIOS	PUNTAJE
Conformidad del producto o servicio (calidad)	25
Reclamaciones	10
Cumplimiento y oportunidad	25
Precio	10
Servicio	10
Desempeño HSE	20

a. **Conformidad del producto o servicio:** El criterio para clasificar es el siguiente:

CONFORMIDAD	DESCRIPCION	PUNTAJE
Aprobado	Cuando el producto o servicio cumple con las especificaciones técnicas y/o el certificado de calidad.	25%
Aprobado con derogación	Cuando el producto o servicio es recibido, aunque presente incumplimiento de algunas especificaciones técnicas.	12%-24%
Rechazo definitivo	Si el producto o servicio no cumple de manera amplia con las especificaciones estipuladas en la orden de compra o contrato.	0%-11%

b. **Reclamaciones:** Cuando un producto o servicio presenta defectos, el tiempo de respuesta por parte del proveedor es calificado en esta variable. La respuesta a un reclamo incluye tanto la evidencia escrita como la reposición en caso de solicitarse y/o la nota crédito. El puntaje se asigna de acuerdo a la siguiente tabla:

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-GCSP-011
	GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y SELECCIÓN DE PROVEDORES	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

TIEMPO DE RESPUESTA	PUNTAJE
1 - 3 días hábiles	10 %
4 - 7 días hábiles	5 %-9%
8 - 11 días hábiles	3 %-4%
Mayor a 12 días hábiles	0 %-2%

- c. Cumplimiento y Oportunidad:** Se define como oportunidad, el cumplimiento en el tiempo de entrega estipulado en el pedido o servicio. Se califica de la siguiente manera:

OPORTUNIDAD	PUNTAJE
Si FR – FE = 0 días	25 %
Si FR – FE = con retraso 1 ó 2 días / o entrega antes 2 días	12 %-24%
Si FR – FE >3 días ó FE < 3	0 %-11%

FE = Fecha Estimada de entrega


FR = Fecha Real de entrega

- d. Precio:** Para el precio se tiene en cuenta el precio real ofrecido por el proveedor vs lo que la empresa tiene conocimiento en el mercado

PRECIO	PUNTAJE
Más bajo	10 %
Entre el más alto y el más bajo	5 %-9%
Más alto	0 %-4%

- e. Servicio:** Esta será una evaluación cualitativa del servicio. El objetivo es evaluar comparativamente el servicio de todos los proveedores existentes. El rango de calificación irá entre 0-10 %.

SERVICIO	PUNTAJE
Si el servicio es excelente (atención, información, agilidad, etc.)	10 %
Si el servicio es bueno.	5 %-9%

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-GCSP-011
	GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y SELECCIÓN DE PROVEDORES	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

Si el servicio es deficiente.	0 %-4%
-------------------------------	--------


- f. Desempeño HSE: Teniendo como base la interacción con el proveedor, se evalúa su desempeño de acuerdo a los criterios establecidos en el anexo Requisitos HSE - Seguridad, salud y ambiente.

DESEMPEÑO HSE	DESCRIPCION	PUNTAJE
Cumple totalmente	No se presentan desviaciones o incumplimientos en requisitos legales o normas internas en materia de HSE	20%
Cumple parcialmente	Se presentan incumplimientos menores u ocasionales en requisitos legales o normas internas en materia de HSE	10%-19%
No cumple	Se presentan incumplimientos frecuentes en requisitos legales o normas internas en materia de HSE	0%-9%

Esta evaluación se realiza semestralmente a todos los proveedores críticos con los que se trabaje en ese periodo y el resultado de la evaluación clasifica los proveedores de la siguiente manera:

El mayor puntaje a obtener es de 100 %, y el resultado de aplicar el anterior registro indica si el proveedor es:

CLASIFICACION	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES
Aceptado	Puntaje mayor o igual a 70 %	El proveedor cumple con los requisitos especificados.
Condicionado	Puntajes menores a 70 y mayores o iguales a 60 %	El proveedor tiene la capacidad para satisfacer los requisitos especificados pero debe mejorar algunos aspectos de su desempeño.
Rechazado	Menor a 60 %	El proveedor no tiene capacidad para satisfacer los requisitos especificados. Se estudiará la posibilidad de excluirlo del listado maestro de proveedores.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-GCSP-011
	GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

Aquellos proveedores que hayan obtenido una calificación menor al 75% serán re-evaluados 3 meses después de la evaluación inicial y para los proveedores de telecomunicaciones con una calificación menor al 70%.

COMUNICACIÓN CON EL PROVEEDOR


Una vez evaluado un proveedor, el Jefe Control Técnico o Jefe Administrativo y Recursos Humanos (según corresponda), le informa a través de correo electrónico el resultado o la calificación obtenida y debe retroalimentar al proveedor si obtiene una calificación entre 60 – 80%, con el fin que el proveedor mejore su desempeño en la siguiente evaluación.

Al inicio del proceso de selección, se le informará al proveedor los requisitos en cuanto a la prestación del servicio, suministro de equipos, bienes, materiales, software, etc. que deberá cumplir en caso que inicien relaciones comerciales con BALONES ARCUEROS, como se muestra a continuación:

TIPO PROVEEDOR	REQUISITOS A CUMPLIR
SUMINISTRO DE MATERIA PRIMA (etc.)	Manual del usuario
	Garantía de la materia prima
MANTENIMIENTO DE MAQUINAS	Soportes de competencia del personal quien prestará el servicio
	Garantía del servicio prestado
	Soporte de la visita y/o mantenimiento
PROVEEDOR DE EVALUACIONES MEDICAS OCUPACIONALES	Licencia de Seguridad y Salud en el Trabajo de la IPS
	Licencia de Seguridad y Salud en el Trabajo de los profesionales
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	Ficha técnica de elementos

1. INFORMACIÓN DOCUMENTADA


Xxx Listado Maestro de Proveedores

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PCR-GCSP-011
	GESTION DE COMPRAS, CONTROL Y SELECCIÓN DE PROVEDORES	Versión: 01 Fecha: 01 febrero 2017

Formato de Selección de Proveedores

Formato Evaluación de Proveedores

Orden de Compra

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-AIN-012
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

AUDITORIAS INTERNAS

PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-AIN-012
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Tabla de Contenido

OBJETIVO.....	3
ALCANCE	3
RESPONSABLES	3
Del auditor líder.....	3
Del equipo auditor	3
Del auditado.....	4
Del coordinador de calidad	4
De la dirección	4
DEFINICIONES.....	4
REFERENCIAS.....	5
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	5
PUNTOS DE CONTROL.....	7
FLUJOGRAMA.....	9

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-AIN-012
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

OBJETIVO

Establecer las medidas para la planificación y ejecución de las auditorías internas con el fin de verificar el grado con el que se han alcanzado los requisitos, proporcionar información que permita conducir a la mejora y garantizar que el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de una manera eficiente

Definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías Internas, con el fin de verificar si los diversos elementos del sistema de gestión de calidad de la organización son conformes con los requisitos dictados por la norma ISO 9001:2008, los objetivos de calidad fijados por BALONES ARCUERO, si se ha si se ha implementado y mantenido de una manera eficaz para el logro de los Objetivos institucionales y de Calidad.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los actividades de auditorías internas que se aplican en los diferentes procesos establecidos en el sistema de gestión de la calidad de BALONES ARCUEROS. Inicia con la definición del programa de auditorías y termina con la evaluación de proveedores.


RESPONSABLES

Del auditor líder

- Cumplir con lo establecido en este procedimiento.
- Preparar el plan y la metodología a desarrollar en la auditoria
- Seleccionar a los auditores y asignar las responsabilidades al equipo auditor
- Verificar el cumplimiento de los parámetros trazados en el plan de auditoria
- Realizar la evaluación de desempeño de los auditores
- Presentar el informe de las auditorías y remitirlo al encargado de sistema de gestión de la calidad

Del equipo auditor

- Cumplir efectivamente con las responsabilidades asignadas por el líder auditor.
- Identificar y revisar los documentos correspondientes al proceso a auditar.
- Disponer de imparcialidad y confidencialidad frente a los hallazgos de las auditorias
- Documentar claramente e informar de los hallazgos de la auditoria al auditor líder
- Verificar la efectividad de las acciones correctivas.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-AIN-012
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Del auditado

- Proporcionar información verídica a las solicitudes de los auditores de acuerdo a los documentos del sistema de la gestión de la calidad
- Diligenciar el documento o formulario para la solicitud de acciones correctivas para enmendar las no conformidades encontradas por los auditores.

Del coordinador de calidad

- Planificar, elabora y difundir el programa anual de auditorias
- Seleccionar a los auditores líderes y el equipo de auditorias
- Supervisar el desarrollo de las auditorias
- Realizar el seguimiento de las acciones de mejora
- Revisar la evaluación del desempeño de los auditores
- Realizar el informe remitido a la dirección sobre el resultado de las auditorias

De la dirección


- Revisar y aprobar el procedimiento de auditorías internas.
- Revisar y aprobar el programa de auditorías internas generado por el encargado del sistema de gestión de la calidad
- Evaluar el informe de resultados de auditorías internas presentado por el coordinador de calidad y consolidar las acciones correctivas necesarias.
- Evaluar los informes de seguimiento a las acciones correctivas y proponer estrategias para la mejora continua.

DEFINICIONES

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

Programa de la auditoría: conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

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

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-AIN-012
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Equipo auditor uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos

Plan de auditoría: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría

Alcance de la auditoría: extensión y límites de una auditoría



Auditado: organización que es auditada

Competencia: atributos personales y aptitud demostrados para aplicar conocimientos y habilidades

REFERENCIAS

- Norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad – Requisitos (Apdo. 8.2.2 Auditoria interna).
- NTC ISO 19011:2002 Directrices Para La Auditoria De Los Sistemas De Gestión De La Calidad y/o Ambiental.
- Norma Internacional ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Fundamentos y Vocabulario*.
- Norma Internacional ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Requisitos*.
- *Guía técnica colombiana ISO Directrices Para La Documentación De Un Sistema De Gestión De La Calidad*
- Formato Listado maestro de documentos [FM-LMD-016](#)
- Procedimiento control de documentos [PCR-CD-003](#)

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

<i>Etapa</i>	<i>Responsable</i>	<i>Descripción</i>	<i>Pc</i>	<i>Registro</i>
6.1	COMITÉ DE CALIDAD	Define el programa anual de auditorías, estableciendo los objetivos, alcance y áreas a auditar	1 	PROGRAMA DE AUDITORIAS FM-PAI-004
6.2	COMITÉ DE CALIDAD	Define el plan de auditoria donde se especifiquen las áreas a auditar, la metodología, las fechas de las auditorías y los recursos necesarios	2 	PLAN DE AUDITORIA FM-AIN-003





**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**


Código: PRC-AIN-012




AUDITORIAS INTERNAS

Versión: 00

Fecha: 01 febrero 2017

6.3	COMITÉ DE CALIDAD	Realiza la selección de auditores teniendo en cuenta las competencias y formación de los auditores en la interpretación de la norma ISO 9001:2008 y su trayectoria en la empresa		
6.4	COMITÉ DE CALIDAD	Comunica a las áreas a auditar la realización de la auditoria con 3 días de anticipación y envía el plan de auditoria		
6.5	EQUIPO AUDITOR	Confirma la ejecución de la auditoria al auditado Nota: el auditado propone una nueva fecha de auditoria		
6.6	EQUIPO AUDITOR	Realiza una reunión de apertura de la auditoria informa sobre la metodología en que se llevara a cabo la auditoria, los canales de comunicación y confirma los planes de auditoria		
6.7	EQUIPO AUDITOR	Solicita la documentación al auditado y procede a su revisión		
6.8	EQUIPO AUDITOR	Ejecuta el plan de auditoria verifica la información pertinente para los objetivos, alcance y criterios de la misma, mediante la comunicación verbal directa con el auditado, la revisión de los registros correspondientes y observación de las actividades		
6.9	EQUIPO AUDITOR	Se reúne para revisar los hallazgos encontrados durante la auditoria, frente a los objetivos de la misma. Se toman las conclusiones, se preparan recomendaciones y se comenta el seguimiento a la auditoria.		
6.10	EQUIPO AUDITOR	Se realiza la reunión de cierre y se comunica al auditado los hallazgos de la auditoria y sus conclusiones		

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-AIN-012
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

6.11	EQUIPO AUDITOR	Presenta el informe de auditoría claro y conciso al coordinador de calidad, el cual incluirá los hallazgos de la auditoría y sus conclusiones	5 	INFORME DE LA AUDITORIA FM-PAI-004
6.12	AUDITADO	Aplica las acciones correctivas a las no conformidades o acciones preventivas a las no conformidades potenciales	6 	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS FM-SAPC-008
6.13	EQUIPO AUDITOR	Realiza el seguimiento a las acciones correctivas o preventivas para verificar la conformidad de las acciones tomadas. Nota nuevo plazo para cumplimiento		SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS FM-SAPC-008
6.14	COMITÉ DE CALIDAD	Evalúa el desempeño de los auditores	7 	EVALUACIÓN DE AUDITORES

PUNTOS DE CONTROL

No.	RIESGO	PUNTO DE CONTROL
1	No se define programa de auditoría internas de acuerdo al FORMATO DE PROGRAMA DE AUDITORIAS FM-AIN-003	Definir a intervalos planificados de un año el programa de auditorías que han de realizarse dentro de la organización, establecer todos los requerimientos del formato correspondiente
2	No se definen los recursos necesarios para las actividades de auditoría en el formato plan de auditoría FM-AIN-003	Asegurarse de definir y proveer todos los recursos necesarios para la auditoría, gestionar estos recursos para que estén disponibles cuando se requiera
3	No se comunica a el área a auditar la fecha de auditoría con anticipación	Asegurarse que el canal de comunicación sea el adecuado y eficaz y que el área a auditar reciba la notificación con 3 días antes de la auditoría
4	No se definen las condiciones de realización de la auditoría	Se deben tratar todos los temas acordados en el plan de auditoría, asegurarse que todas las condiciones sean claramente entendidas por los auditados para que no se presenten



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

AUDITORIAS INTERNAS

Código: PRC-AIN-012

Versión: 00

Fecha: 01 febrero 2017

		confusiones o malentendidos en el desarrollo de la auditoria.
5	Se excluyen algunos hallazgos o conclusiones en el formato INFORME DE AUDITORIA <u>FM-AIN-005</u>	Asegurarse que en el informe final se incluyan todos los hallazgos , observaciones y conclusiones de la auditoria sin excepción pues esto permitirá a las áreas de ejecución planes y acciones para la toma de acciones correctivas y preventivas que aseguren la calidad y el mejoramiento continuo
6	No se aplican las acciones planificadas en el FORMATO DE SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS/CORRECTIVAS <u>FM-SAPC-008</u> para dar conformidad a los hallazgos de la auditoria	Deben realizarse sin exclusión todas las actividades planificadas en la solicitud que garanticen la corrección o prevención del hallazgo
7	No se evalúa a los auditores después de terminada la auditoria en el FORMATO DE EVALUACION DE AUDITORES	Realizar la evaluación a los auditores según los aspectos descritos en el formato asegurarse de cubri



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

AUDITORIAS INTERNAS

Código: PRC-AIN-012

Versión: 00

Fecha: 01 febrero 2017

FLUJOGRAMA

No.	Etapa	Responsable	Documento	Descripción de la etapa
1.		DIRECTOR DE CONTROL INTERNO AUDITOR LÍDER	Informe de auditorías previas Caracterización de los procesos	Revisa el estado de los procesos de los sistemas de gestión adoptados, establece los objetivos, alcance y áreas a auditar.
2.		COMITÉ DE CALIDAD	Programa anual de auditorías internas de los sistemas de gestión de calidad	Elabora conjuntamente el plan de auditoría interna teniendo en cuenta las áreas a auditar, la metodología, las fechas de la auditoría, los recursos necesarios y el equipo auditor.
3.		DIRECTOR DE CONTROL INTERNO AUDITOR LÍDER COMITÉ DE CALIDAD	Programa anual de auditorías internas de los sistemas de gestión de calidad	<p>Si la solicitud es aprobada por el A.S.G.C., el auditado debe realizar la presentación y comunicación a las áreas a auditar y envía plan de auditoría</p> <p>Si la solicitud es rechazada por el A.S.G.C., debe comunicarle al auditado y explicarle las causas y propone una nueva fecha de auditoría.</p>
4.		AUDITOR LÍDER EQUIPO AUDITOR	Plan de auditorías internas	<p>Consulta los documentos pertinentes para el desarrollo de la auditoría. Prepara los documentos con base en sus asignaciones de auditoría.</p> <p>Realiza una reunión de apertura en el cual se presenta el plan de auditoría interna.</p>



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**

AUDITORIAS INTERNAS

Código: PRC-AIN-012

Versión: 00

Fecha: 01 febrero 2017

5.		<p>AUDITOR LIDER</p> <p>EQUIPO AUDITOR</p>		<p>Ejecuta el plan de auditoria, verifica la información pertinente para los objetivos alcance y criterios de la misma, mediante la comunicación verbal directa con el auditado, la revisión de los registros correspondientes y observación de las actividades</p>
6.		<p>EQUIPO AUDITOR</p>	<p>Informe de auditoría interna</p>	<p>Se reúnen para revisar los hallazgos hechos durante la auditoria frente a los objetivos de la misma, acordar conclusiones, preparar recomendaciones y comentar el seguimiento de la auditoria.</p>
7.		<p>EQUIPO AUDITOR</p>	<p>Informe de auditoría interna</p>	<p>Realiza reunión de cierre y comunica al auditado los hallazgos que afecten el aseguramiento de la calidad.</p> <p>Presenta informe de auditoría claro, al coordinador de calidad, en el cual deben incluir los hallazgos de la auditoria y las conclusiones</p>
8.		<p>AUDITADO</p>	<p>Solicitud de acciones correctivas /preventivas</p>	<p>Aplica acciones correctivas a las no conformidades o acciones preventivas a las no conformidades potenciales</p>
8.		<p>EQUIPO AUDITOR</p>	<p>SOLICITUD ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS</p>	<p>Realiza seguimiento a las acciones correctivas o preventivas para verificar la no conformidad de las acciones tomadas.</p> <p>No: nuevo plazo para cumplimiento</p>



**BALONES ARCUEROS:
PROCEDIMIENTO**


Código: PRC-AIN-012

AUDITORIAS INTERNAS

Versión: 00

Fecha: 01 febrero 2017

<p>9.</p>	<pre> graph TD A[Analiza los resultados Realiza la evaluación de desempeño de los auditores] --> B([FIN]) </pre>	<p>COMITÉ DE CALIDAD</p>	<p>EVALUACION DE AUDITORES</p>	<p>Analiza los resultados obtenidos internos para ser comentados con el equipo auditor y presentar reporte al líder de proceso o de seguimiento de calidad.</p> <p>Realiza la evaluación de desempeño al auditor líder, con su respectivo equipo y retroalimentación.</p>
------------------	---	---------------------------------	---------------------------------------	---

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-PNC-013
	PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

PRODUCTO NO CONFORME

PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-PNC-013
	PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

Tabla de Contenido

OBJETIVO.....	3
ALCANCE	3
RESPONSABLES	3
DEFINICIONES.....	3
REFERENCIAS.....	4

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-PNC-013
	PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr un adecuado tratamiento y control de los servicios o productos que no cumplen con los requisitos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad en BALONES ARCUEROS

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que hacen parte integrante del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de BALONES ARCUEROS que están directamente relacionados con la satisfacción de los clientes. Los lineamientos establecidos en este procedimiento son aplicados por el personal responsable del proceso, en el momento en que se detecten servicios o productos que no cumplan con alguna de las características especificadas, para su uso, proceso o entrega.


RESPONSABLES

ENCARGADO DE CALIDAD: Es el responsable de establecer las disposiciones establecidas en este procedimiento y garantizar su cumplimiento así como de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

EMPLEADOS DE TODA LA EMPRESA: Son los encargados de generar un reporte de servicio o producto No Conforme en el momento que lo detecten y ejercer las acciones inmediatas sugeridas para minimizar su impacto.

DEFINICIONES

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **CONCESIÓN:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito
- **CONTROL DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-PNC-013
	PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017


- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisitos.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **PARTE INTERESADA:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **PRODUCTO O SERVICIO:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **RIESGO:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

REFERENCIAS

- Norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas De Gestión De La Calidad – Requisitos (Apdo. 8.2.2 Auditoria interna).
- NTC ISO 19011:2002 Directrices Para La Auditoria De Los Sistemas De Gestión De La Calidad y/o Ambiental.
- Norma Internacional ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Fundamentos y Vocabulario.*
- Norma Internacional ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – *Requisitos.*
- *Guía técnica colombiana ISO Directrices Para La Documentación De Un Sistema De Gestión De La Calidad*

GENERALIDADES

Una No Conformidad se define como el incumplimiento de un requisito, que se detecta como resultado del seguimiento y verificación en actividades o procesos, y

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-PNC-013
	PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

que puede afectar a los clientes. Un producto no conforme puede presentarse antes (en la elaboración del producto) o después de la entrega del mismo, y puede ser detectado por un cliente interno o externo.

ACCIONES INMEDIATAS

Cuando se presente o detecte un servicio, producto o insumo no conforme, la persona que la detecta debe tratar de reparar inmediatamente el error si es posible. No obstante, la persona que detecta la no conformidad, debe iniciar inmediatamente el registro del producto No Conforme en el Formato de Producto No Conforme **FM-CPNC-012**, para tomar las acciones necesarias y prevenir que vuelvan a ocurrir en un futuro.

TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME

La persona responsable de iniciar el diligenciamiento del Formato de Reporte de Producto No Conforme FOR-GC-010, escribe la información completa y documenta el producto o servicio no conforme, describiendo claramente la desviación presentada sin dejar de indicar toda la información necesaria para el pleno entendimiento de la misma. Si existe una persona que conozca verdaderamente la causa de la No conformidad, (pudiendo ser o no la que provocó la no conformidad), registrará los antecedentes y/o las causas que la originaron. En caso de no conocerse, se deja el espacio en blanco para que posteriormente el Equipo de Trabajo seleccionado por el Representante de la Dirección – Jefe Oficina de Planeación y el Responsable del Proceso, investiguen las causas y las registren. La persona que registra el producto o servicio No Conforme proporciona el original de dicho Formato al Representante de la Dirección – Jefe Oficina de Planeación, quién analiza la situación llevando un control general de las No Conformidades, clasificándolas como abiertas hasta que él mismo verifique que se haya realizado la corrección propuesta.

CIERRE DEL FORMATO DE NO CONFORMIDADES U OBSERVACIONES.

Una vez realizada la disposición del producto o servicio, el Formato se entrega al Jefe de la Oficina de Planeación - Representante de la Dirección para que defina quien verificará que se haya efectuado la disposición así como los resultados obtenidos, describiéndolos en el espacio correspondiente. Si no son satisfactorias, se inicia una nueva solicitud del Formato detallando la razón en la parte de observaciones. El responsable de la verificación, proporciona el original de los

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: PRC-PNC-013
	PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 00 Fecha: 01 febrero 2017

documentos al Jefe de la Oficina de Planeación - Representante de la Dirección quien cierra el Formato, y lo archiva como registro de calidad.

ACCIONES CORRECTIVAS

Gradualmente, se toman las acciones correctivas sobre cada uno de las no conformidades detectadas, como se explica en el Procedimiento para las Acciones Preventivas PCR-APV-005 y Correctivas. [PRC-ACR-004](#)

No.	Descripción	Responsables	Documento/ Registros
1	Detectar No Conformidad y Suspender actividades desarrolladas	Responsable del proceso	Formato de NO Conformidades
2	emitir Formato de No Conformidades	Responsable del proceso	
3	Recibir formato, analizar y llevar control general de las No Conformidades	Encargado de la calidad	
4	investigar las causas y registrarlas	Equipo de trabajo	Registro de causas detectadas
5	Recibir Formato y verificar los resultados obtenidos	Encargado de la calidad	
6	Cerrar el formato y archivar como registro de calidad	Encargado de la calidad	Formato de resultados obtenidos

Registros

Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos PRO-GC-001

Procedimiento para las Acciones Preventivas y Correctivas PRO-GC-004

Formato de Reporte de Producto No Conforme FOR-GC-010

ANEXO 7

INSTRUCTIVOS

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: IN-ENC-01
	ENCOCADO	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

ENCOCADO

INSTRUCTIVO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad Segundo Adán Neita Gerente	Distribución: Adriana Neita Cargo: Encargado de la calidad
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: IN-ENC-01
	ENCOCADO	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

1. OBJETIVO:

Avalar que los operarios del área de encocado desempeñen las operaciones de producción, además de verificar que los mismos realicen esta tarea con las debidas normas de seguridad para así cumplir con los objetivos propuestos.

2. ALCANCE

Este instructivo se destina para todos los procesos en los cuales es necesario realizar actividades de encocado.

3. RESPONSABILIDADES







3.1. Responsable del área

El responsable del área de termo-sellado está a cargo de verificar el cumplimiento del presente instructivo.

3.2. Gerente

Es responsabilidad del Gerente realizar la gestión necesaria para que los operarios cuenten con lo necesario para realizar sus distintas actividades de tal manera que sea segura y productiva.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ESQUEMA			DESCRIPCIÓN
 USO OBLIGATORIO DE CASCO DE SEGURIDAD	 USO OBLIGATORIO DE BOTAS DE SEGURIDAD	 USO OBLIGATORIO DE PROTECCION AUDITIVA	a) ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL: ➤ Guantes de nitrilo ➤ Tapa oídos ➤ Gafas protectoras ➤ Botas de seguridad
 USO OBLIGATORIO DE PROTECCION OCULAR	 USO OBLIGATORIO DE GUANTES DE SEGURIDAD	 USO OBLIGATORIO DE PROTECTOR FACIAL	



BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO

Código: IN-ENC-01

Versión: 00


ENCOCADO

Fecha: Febrero 2017

	<p>b) IDENTIFICACION DE LA SEÑALIZACION DEL PUESTO DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Zonas de almacenamiento➤ Ruta de evacuación➤ Salidas de emergencia➤ Señalización de extintores
	<p>c) ALISTAMIENTO DE INSUMOS, HERRAMIENTAS Y MOLDES:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Manguera al compresor➤ Moldes seleccionados
	<p>d) PUESTA EN SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ se energiza la máquina de encocado y el compresor➤ se selecciona la temperatura y presión adecuada➤ Se introduce el balón armado y listo y se asegura con la prensa, luego se abre la válvula del aire y se mantiene con esta presión hasta que el temporizador indique que esta listo, luego se deja salir el aire del molde y se quita el seguro de la prensa y se saca el balón➤ Se introduce en el molde frio y se asegura con la prensa, luego se abre la válvula del aire y se mantiene hasta que el temporizador indique que

	BALONES ARCUEROS: PROCEDIMIENTO	Código: IN-ENC-01
	ENCOCADO	Versión: 00 Fecha: Febrero 2017

	<p>ya está listo, luego se quita la presión del aire y se saca el balón del molde luego se infla el balón y se introduce en canastas para el almacenaje</p>
--	---

	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – ENH - 01
	OPERACIÓN ENROLLADO	Versión: 00 Fecha:

ENROLLADO

INSTRUCTIVOS

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – ENH - 01
	OPERACIÓN ENROLLADO	Versión: 00 Fecha:

Tabla De Contenido

1. OBJETIVO:.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABILIDADES.....	3
3.1 Responsable del área.....	3
3.2 Gerente.....	3
4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	3

	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – ENH - 01
	OPERACIÓN ENROLLADO	Versión: 00 Fecha:

OBJETIVO:

Avalar que los operarios del área de Enrollado desempeñen las operaciones de producción, además de verificar que los mismos realicen esta tarea con las debidas normas de seguridad para así cumplir con los objetivos propuestos.

ALCANCE

Este instructivo se destina para todos los procesos en los cuales es necesario realizar actividades de enrollado.

RESPONSABILIDADES







Responsable del área

El responsable del área de enrollado está a cargo de verificar el cumplimiento del presente instructivo.

Gerente

Es responsabilidad del Gerente realizar la gestión necesaria para que los operarios cuenten con lo necesario para realizar sus distintas actividades de tal manera que sea segura y productiva.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ESQUEMA	DESCRIPCIÓN
 <p>USO OBLIGATORIO DE CASCO DE SEGURIDAD</p>  <p>USO OBLIGATORIO DE BOTAS DE SEGURIDAD</p>  <p>USO OBLIGATORIO DE PROTECCION AUDITIVA</p>  <p>USO OBLIGATORIO DE PROTECCION OCULAR</p>  <p>USO OBLIGATORIO DE GUANTES DE SEGURIDAD</p>  <p>USO OBLIGATORIO DE PROTECTOR FACIAL</p>	<p>a) ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Guantes de nitrilo ➤ Tapa oídos ➤ Gafas protectoras ➤ Botas de seguridad



BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO

Código: IN – ENH - 01

OPERACIÓN ENROLLADO

Versión: 00

Fecha:

	<p>b) IDENTIFICACION DE LA SEÑALIZACION DEL PUESTO DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Zonas de almacenamiento➤ Ruta de evacuación➤ Salidas de emergencia➤ Señalización de extintores
	<p>c) ALISTAMIENTO DE INSUMOS, HERRAMIENTAS</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Agua látex➤ Hilo➤ Ajustas➤ neumáticos
	<p>d) PUESTA EN SERVICIO: se energiza la maquina con 110 v, y se inicia con el botón verde de encendido.</p>



BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO

OPERACIÓN ENROLLADO

Código: IN – ENH - 01

Versión: 00

Fecha:



e) PROCESO DE PRODUCCION:

En esta etapa se aplica hilo sobre la superficie de los neumáticos que previamente se han medido de manera uniforme y girando continuamente para evitar que quede deforme y así garantizar que la bomba quede esférica, este proceso se realiza con una maquina enrolladora. Se aplica hilo hasta obtener un tamaño y peso según el modelo y peso Deseado.



f) APAGADO DEL EQUIPO:

Se acciona el botón rojo de apagado y se desconecta de la energía.

	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – EST - 03
	ESTAMPADO	Versión: 00 Fecha:

ESTAMPADO

INSTRUCTIVO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017

	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – EST - 03
	ESTAMPADO	Versión: 00 Fecha:

Tabla de contenido

OBJETIVO:.....	3
ALCANCE.....	3
RESPONSABILIDADES	3
Responsable del área	3
Gerente	3
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	3

	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – EST - 03
	ESTAMPADO	Versión: 00 Fecha:

OBJETIVO:

Garantizar que los operarios del área de estampado desempeñen las operaciones de producción, además de verificar que los mismos realicen esta tarea con las correspondidas normas de seguridad para así cumplir con los objetivos propuestos.

ALCANCE

Este instructivo se destina para todos los procesos en los cuales es necesario realizar actividades de estampado en ARCUEROS.

RESPONSABILIDADES







Responsable del área

El responsable del área de estampado está a cargo de verificar el cumplimiento del presente instructivo.

Gerente

Es responsabilidad del Gerente realizar la gestión necesaria para que los operarios cuenten con lo necesario para realizar sus distintas actividades de tal manera que sea segura y productiva.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ESQUEMA	DESCRIPCIÓN
 USO OBLIGATORIO DE CASCO DE SEGURIDAD	a) ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Guantes de nitrilo ➤ Tapa oídos ➤ Gafas protectoras ➤ Botas de seguridad
 USO OBLIGATORIO DE BOTAS DE SEGURIDAD	
 USO OBLIGATORIO DE PROTECCION AUDITIVA	
 USO OBLIGATORIO DE PROTECCION OCULAR	
 USO OBLIGATORIO DE GUANTES DE SEGURIDAD	
 USO OBLIGATORIO DE PROTECTOR FACIAL	



BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO

Código: IN – EST - 03

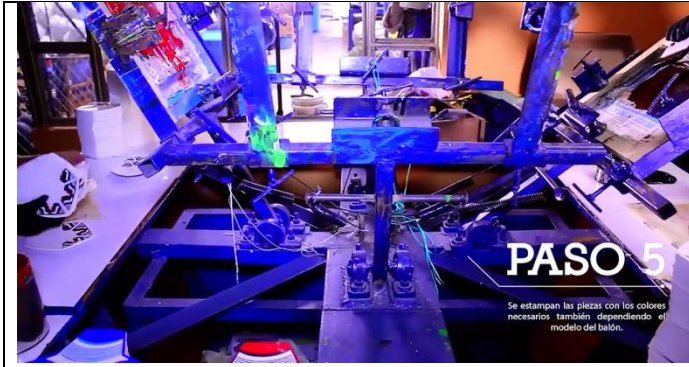
Versión: 00

ESTAMPADO

Fecha:

	<p>b) IDENTIFICACION DE LA SEÑALIZACION DEL PUESTO DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Zonas de almacenamiento➤ Ruta de evacuación➤ Salidas de emergencia➤ Señalización de extintores
	<p>c) ALISTAMIENTO DE INSUMOS, HERRAMIENTAS Y GUIAS :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Tintas➤ Pulpo de estampado➤ Moldes➤ Piezas del balón
	<p>d) PUESTA EN SERVICIO: alistamiento de pulpo y selección de moldes y tintas adecuadas.</p>

	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – EST - 03
	ESTAMPADO	Versión: 00 Fecha:



e) **PROCESO DE PRODUCCION:**

Terminado el alistamiento de la maquina el operario puede empezar el proceso de producción.

	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – RPJ - 04
	REPUJADO	Versión: 00 Fecha:

REPUJADO

INSTRUCTIVO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad Segundo Adán Neita Gerente	Distribución: Adriana Neita Cargo: Encargado de la calidad
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – RPJ - 04
	REPUJADO	Versión: 00 Fecha:

Tabla de Contenido

OBJETIVO:.....	3
ALCANCE	3
RESPONSABILIDADES.....	3
Responsable del área	3
Gerente	3
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	3

	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – RPJ - 04
	REPUJADO	Versión: 00 Fecha:

OBJETIVO:

Garantizar que los operarios del área de repujado desempeñen las operaciones de producción, además de verificar que los mismos realicen esta tarea con las correspondientes normas de seguridad para así cumplir con los objetivos propuestos.

ALCANCE

Este instructivo se destina para todos los procesos en los cuales es necesario realizar actividades de repujado en ARCUEROS.

RESPONSABILIDADES







Responsable del área


El responsable del área de repujado está a cargo de verificar el cumplimiento del presente instructivo.

Gerente


Es responsabilidad del Gerente realizar la gestión necesaria para que los operarios cuenten con lo necesario para realizar sus distintas actividades de tal manera que sea segura y productiva.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ESQUEMA	DESCRIPCIÓN
 USO OBLIGATORIO DE CASCO DE SEGURIDAD	a) ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL: ➤ Guantes de nitrilo ➤ Tapa oídos ➤ Gafas protectoras ➤ Botas de seguridad
 USO OBLIGATORIO DE BOTAS DE SEGURIDAD	
 USO OBLIGATORIO DE PROTECCION AUDITIVA	
 USO OBLIGATORIO DE PROTECCION OCULAR	
 USO OBLIGATORIO DE GUANTES DE SEGURIDAD	
 USO OBLIGATORIO DE PROTECTOR FACIAL	

	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – RPJ - 04
	REPUJADO	Versión: 00 Fecha:

	<p>b) IDENTIFICACION DE LA SEÑALIZACION DEL PUESTO DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zonas de almacenamiento ➤ Ruta de evacuación ➤ Salidas de emergencia ➤ Señalización de extintores
	<p>c) ALISTAMIENTO DE INSUMOS, HERRAMIENTAS Y MOLDES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Moldes ➤ Material estampado
	<p>d) PUESTA EN SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Energizar la maquina ➤ precalentar
	<p>e) PROCESO DE PRODUCCION:</p> <p>Terminado el alistamiento de la maquina el operario puede empezar el proceso de producción.</p>

	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – RPJ - 04
	REPUJADO	Versión: 00 Fecha:



f) APAGADO DEL EQUIPO:
Se acciona el botón rojo de apagado
y se desconecta de la energía.

	BALONES ARCUELOS: INSTRUCTIVO	Código: IN – TRQ - 05
	TROQUELADO	Versión: 00 Fecha:

TROQUELADO

INSTRUCTIVO

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad Segundo Adán Neita Gerente	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC		Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – TRQ - 05
	TROQUELADO	Versión: 00 Fecha:

Tabla de Contenido

OBJETIVO:.....	3
ALCANCE	3
RESPONSABILIDADES.....	3
Responsable del área	3
Gerente	3
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	3

	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – TRQ - 05
	TROQUELADO	Versión: 00 Fecha:

OBJETIVO:

Avalar que los operarios del área de troquelado desempeñen las operaciones de producción, además de verificar que los mismos realicen esta tarea con las debidas normas de seguridad para así cumplir con los objetivos propuestos.

ALCANCE

Este instructivo se destina para todos los procesos en los cuales es necesario realizar actividades de troquelado.

RESPONSABILIDADES







Responsable del área


El responsable del área de troquelado está a cargo de verificar el cumplimiento del presente instructivo.

Gerente


Es responsabilidad del Gerente realizar la gestión necesaria para que los operarios cuenten con los elementos necesarios para realizar el proceso y actividades de una manera que sea segura y productiva.


DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ESQUEMA	DESCRIPCIÓN
 <p>USO OBLIGATORIO DE CASCO DE SEGURIDAD</p>  <p>USO OBLIGATORIO DE BOTAS DE SEGURIDAD</p>  <p>USO OBLIGATORIO DE PROTECCION AUDITIVA</p>  <p>USO OBLIGATORIO DE PROTECCION OCULAR</p>  <p>USO OBLIGATORIO DE GUANTES DE SEGURIDAD</p>  <p>USO OBLIGATORIO DE PROTECTOR FACIAL</p>	<p>a) ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Guantes de nitrilo ➤ Tapa oídos ➤ Gafas protectoras ➤ Botas de seguridad

	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – TRQ - 05
	TROQUELADO	Versión: 00 Fecha:

	<p>b) IDENTIFICACION DE LA SEÑALIZACION DEL PUESTO DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zonas de almacenamiento ➤ Ruta de evacuación ➤ Salidas de emergencia ➤ Señalización de extintores
	<p>c) ALISTAMIENTO DE INSUMOS, HERRAMIENTAS Y MOLDES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ troqueles ➤ Piezas del balón
	<p>d) PUESTA EN SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se energiza la maquina con 220 v, y se inicia con el botón de encendido. ➤ Se precalienta la maquina
	<p>e) PROCESO DE PRODUCCION:</p> <p>Terminado el alistamiento de la maquina el operario puede empezar el proceso de troquelado</p> <p>Este proceso es similar al proceso de Retroquelado.</p>

	BALONES ARCUEROS: INSTRUCTIVO	Código: IN – TRQ - 05
	TROQUELADO	Versión: 00 Fecha:

	<p>f) APAGADO DEL EQUIPO: Se acciona el botón rojo de apagado y se desconecta de la energía.</p>
---	---

ANEXO 8

FORMATOS

	BALONES ARCUEROS: FORMATO	Código: FM-CDC-001
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: febrero 2017

CONTROL DE DOCUMENTOS

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017

	BALONES ARCUELOS: FORMATO	Código: FM-CDC-001
	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: febrero 2017

CODIGO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DEPARTAMENTO DE CALIDAD	FECHA Y EMISION	MEDIO PRESENTE	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE	VERSION

	BALONES ARCUEROS: FORMATO	Código: FM-CRG-002
	CONTROL DE REGISTROS	Versión: 00 Fecha: febrero 2017

CONTROL DE REGISTROS

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

CONTROL DE REGISTROS

Código: *FM-CRG-002*

Versión: 00

Fecha: febrero 2017

PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISION	UBICACIÓN	ALMACENAMIENTO	ACCESO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION FINAL



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

AUDITORIA INTERNA

Código: FM-AIN-003

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

AUDITORIA INTERNA

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

AUDITORIA INTERNA

Código: *FM-AIN-003*

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

OBJETIVO:

ALCANCE:

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Área a auditar:

auditor:

auditado:

aspectos a auditar:

recursos:

METODOLOGÍA	RESPONSABLE	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN

OBSERVACIONES:



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

**PROGRAMACION DE AUDITORIAS
INTERNAS**

Código: FM-PAI-004

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

PROGRAMACION DE AUDITORIAS INTERNAS

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: FM-AIN-005

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: FM-AIN-005

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

No de auditoria	Fecha de auditoria:	auditor líder:
	fecha de informe:	Audidores:

área auditada	responsable del área	auditados
Objetivo:		
Alcance		
Documentos Revisados		
Descripción Del Estado Del Sistema De Gestión		
Descripción De Las No Conformidades		
Verificación De Las Acciones Tomadas De La Auditoria Anterior		



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: FM-AIN-005

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

Conclusiones De La Auditoria:



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

Código: FM-EVA-006

Versión: 00

EVALUACIÓN DE AUDITORES

Fecha: Febrero de 2017

EVALUACIÓN DE AUDITORES

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

EVALUACIÓN DE AUDITORES

Código: *FM-EVA-006*

Versión: 00

Fecha: Febrero de 2017

Auditoria No	Fecha De Auditoria	Fecha De Evaluación				
Auditor Líder	Auditores	Área Auditada				
Evaluación						
Parámetro	calificación					
	1	2	3	4	5	
Atributos personales del auditor						
Ética, diplomacia y mente abierta						
Comunicación y relación con el auditado						
Capacidad de entendimiento a las situaciones y actividades durante el desarrollo de la auditoria						
Capacidad de resolución de inconvenientes en la auditoria						
Eficacia en la toma de decisiones durante la auditoria						
Capacidad para determinar conclusiones a partir del análisis, la obtención de datos, análisis y razonamiento lógico						
Conocimientos y habilidades del auditor						
Capacidad para aplicar procedimientos, principios y técnicas de auditoria						
Eficacia en la organización y planificación de la auditoria						
Cumplimiento de los horarios establecidos para la auditoria						
Capacidad para la recolección de la información						
Capacidad para proporcionar evidencia apropiada y suficiente para apoyar los hallazgos de la auditoria						
Uso de las herramientas de trabajo y formatos para el registro de las actividades de la auditoria						
Capacidad para la elaboración y preparación del informe de la auditoria						
Conocimiento de las normas aplicables, los procedimientos y documentos usados como criterio para la auditoria						
Conocimiento de los términos usados en el área auditada						
Del auditor líder						
Capacidad para planificar la auditoria usar eficazmente los recursos planificados						
Capacidad para dirigir y organizar a los auditores						
Prevención y resolución de conflictos y orientación a los auditores en formación						
Desempeño en la consecución de conclusiones de la auditoria						



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

EVALUACIÓN DE AUDITORES

Código: *FM-EVA-006*

Versión: 00

Fecha: Febrero de 2017

Cumplimiento en el tiempo de entrega claridad de los resultados de la auditoria					
Conocimientos de la terminología y aplicación de los principios de la calidad					
Conocimiento de las herramientas de gestión de la calidad y su aplicación en la auditoria					
Conocimiento de las características técnicas de los productos y servicios					
Conocimiento de los procesos y practicas especificas del sector					
PUNTAJE TOTAL					
CONCLUSIONES	OBSERVACIONES				

FIRMA DEL RESPONSABLE

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL AREA



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

**SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE
DOCUMENTOS**

Código: FM-SMD-007

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

**SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE
DOCUMENTOS**

Código: FM-SMD-007

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

NOMBRE DEL DOCUMENTO				CODIGO		TIPO DE DOCUMENTO	
MOTIVO DEL CAMBIO							
DESCRIPCION DEL CAMBIO							
CONCLUSIONES							

Firma del funcionario

Firma del gerente

Firma del encargado de calidad



**BALONES ARCUEROS:
MANUAL**

**FORMATO PARA SOLICITUD DE ACCIÓN
CORRECTIVA/PREVENTIVA**

Código: FM-SAPC -008

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

SOLICITUD PARA ACCION PREVENTIVA/CORRECTIVA

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
MANUAL**

**FORMATO PARA SOLICITUD DE ACCIÓN
CORRECTIVA/PREVENTIVA**

Código: **FM-SAPC -008**

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

Nº SOLICITUD :	FECHA			TIPO DE ACCION					
	DIA	MES	AÑO	CORRECTIVA		PREVENTIVA		OP. DE MEJORA	

NOMBRE DE QUIEN REPORTA		CARGO	
DEPENDENCIA		FECHA	

ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD			
Auditoria interna		Cumplimiento legal	
Auditoria externa		Queja o reclamo	
Salida no conforme		Encuestas de satisfacción	
Riesgos y oportunidades		Desempeño del proceso / Indicadores	
Revisión por la dirección		Otro	

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA		
PERSONA / PROCESO RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR SOLUCIÓN		
ANÁLISIS DE CAUSAS – METODO CAUSA EFECTO		
Equipo	Mano de Obra	Materiales
Método	Medio Ambiente	Medición



**BALONES ARCUEROS:
MANUAL**

**FORMATO PARA SOLICITUD DE ACCIÓN
CORRECTIVA/PREVENTIVA**

Código: **FM-SAPC -008**

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

ANALISIS DE CAUSAS – METODO DE LOS PORQUES

Identifique y describa la causa más representativa según su criterio

¿Por qué?

¿Por qué?

¿Por qué?

CAUSA PRINCIPAL:

PLAN DE ACCION

N°	Actividades	Responsable	Fecha inicio
1.			
2.			
3.			

GESTION DEL CAMBIO

¿Genera riesgos / oportunidades / peligros / aspectos nuevos o que han cambiado?	SI		NO	
¿Requiere nuevos controles o modificar los actuales?	SI		NO	
¿Requiere cambios en el SIG?	SI		NO	

RESULTADOS DE LA ACCION

N°	Actividades	Fecha verificación
----	-------------	--------------------



**BALONES ARCUEROS:
MANUAL**

**FORMATO PARA SOLICITUD DE ACCIÓN
CORRECTIVA/PREVENTIVA**

Código: **FM-SAPC -008**

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

1.		
2.		
3.		
4.		

VERIFICACION DE CIERRE

	Se ejecutó el plan de acción en su totalidad		Los resultados evidencian que se cumple el requisito de acuerdo con el seguimiento al proceso
La acción correctiva - preventiva fue eficaz: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Nueva Acción No. <input type="text"/>			
Nombre de quien verifica y cierra la acción:			
Fecha:			



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

**LISTADO DE ACCIONES
PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

Código: FM-LAPC-009

Versión: 00

Fecha: Febrero de 2017

LISTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

**LISTADO DE ACCIONES
PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

Código: *FM-LAPC-009*

Versión: 00

Fecha: Febrero de 2017

SOLICITUD NO	FECHA DE APERTURA	PROCESO	RESPONSABLE	TIPO DE ACCIÓN		DESCRIPCIÓN	ESTADO	FECHA DE CIERRE
				PREVENTIVA	CORRECTIVA			



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

Código: FM-LPV-010

LISTADO DE PROVEEDORES

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

LISTADO DE PROVEEDORES

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

LISTADO DE PROVEEDORES

Código: FM-LPV-010

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

No.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA DE INGRESO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRONICO	CONTACTO	PRODUCTO/SERVICIO	FECHA DE ÚLTIMA EVALUACIÓN	FECHA DE PRÓXIMA EVALUACIÓN	OBSERVACIONES



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

Código: FM-EVP-011

EVALUACION DE PROVEEDORES

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

EVALUACION DE PROVEEDORES

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

EVALUACION DE PROVEEDORES

Código: FM-EVP-011

Versión: 00

Fecha: Febrero 2017

FECHA DE EVALUACION	PROVEEDOR	PRODUCTO O SERVICIO	CRITERIOS EVALUACIÓN						PUNTAJE MAXIMO	PUNTAJE OBTENIDO	% TOTAL	CLASIFICACION	OBSERVACIONES
			Conformidad del producto / servicio	Reclamaciones	Cumplimiento y oportunidad	Precio	Servicio	Desempeño HSE					
			25	10	25	10	10	20					



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

Código: FM-CPNC-012

Versión: 00

**CONTROL DE PRODUCTO NO
CONFORME**

Fecha: 01 Febrero 2017

CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

Código: *FM-CPNC-012*

Versión: 00

CONTROL DE PRODUCTO NO
CONFORME

Fecha: 01 Febrero 2017

NOMBRE O PROVEEDOR :					
FECHA:					
PROCEDIMIENTO O ÁREA :					
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD					
INTERNA		EXTERNA		CLIENTE	PROVEEDOR
					FUNCIONARIO

DESCRIPCION:	
TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD:	CAUSAS :
SEGUIMIENTO:	CONCLUSIONES:

RESULTADO DE LAS ACCIONES					
SE CORRIGIO LA NO CONFORMIDAD			ACEPTO EL PROCESO DE CONCESIÓN		
SI		NO	SI		NO
RESPONSABLE:					



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

Código: FM-CCS-013

CONTROL DE CONCESIONES

Versión: 00

Fecha: 01 Febrero 2017

CONTROL DE CONCESIONES

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017

**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

CONTROL DE CONCESIONES

Código: *FM-CCS-013*

Versión: 00

Fecha: 01 Febrero 2017

REPORTE NO	FECHA				
NOTIFICACIÓN:	CARGO:				
ÁREA:	RESPONSABLE DEL ÁREA:				
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD					
<input type="checkbox"/> INTERNA	<input type="checkbox"/> EXTERNA	<input type="checkbox"/> CLIENTE	<input type="checkbox"/> PROVEEDOR	<input type="checkbox"/> FUNCIONARIO	
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD:					
DESCRIPCION DE LAS ACCIONES TOMADAS:					
SEGUIMIENTO					
RESULTADO DE LAS ACCIONES TOMADAS					
Se corrigió la no conformidad	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	Aceptó el proceso de concesión	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
CONCLUSIONES:					

Responsable del área_____
Coordinador de la calidad



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

Código: **FM-CCS-013**

CONTROL DE CONCESIONES

Versión: **00**

Fecha: **01 Febrero 2017**

Fecha: _____

Código Del Producto: _____

RESPONSABLES:	
CLIENTE:	DOC. DE IDENTIDAD:
GERENTE	DOC. DE IDENTIDAD:
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD:	
DESCRIPCION DE LA CONCESION:	
SEGUIMIENTO:	
CONCLUSIONES:	

Firma autoridad legal

firma cliente

firma gerente



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

Código: FM-OCP-014

ORDEN DE COMPRA

Versión: 00

Fecha: 01 Febrero 2017

ORDEN DE COMPRA

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

ORDEN DE COMPRA

Código: FM-OCP-014

Versión: 00

Fecha: 01 Febrero 2017

FECHA:

ORDEN DE COMPRA No.

CONTACTO PROVEEDOR:		CONTACTO EMPRESA:	
PROVEEDOR:		EMPRESA:	
DIRECCIÓN:		DIRECCIÓN:	
TELÉFONO		TELÉFONO:	
E-MAIL:		E-MAIL:	

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
			SUBTOTAL	
			IVA 16 %	
			TOTAL	

	BALONES ARCUEROS: FORMATO	Código: FM-OCP-014
	ORDEN DE COMPRA	Versión: 00 Fecha: 01 Febrero 2017

TIEMPO DE ENTREGA:	TIEMPO DE GARANTIA:
FORMA DE PAGO:	TRANSPORTE A CARGO DE:
VALIDEZ DE LA OFERTA:	

Realizado por :	Autorizado por:
Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:
Cargo:	Cargo:



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

Código: FM-ESC-015

Versión: 00

ENCUESTA DE SATISFACION DEL CLIENTE

Fecha: 01 Febrero 2017

ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

Código: **FM-ESC-015**

Versión: **00**

ENCUESTA DE SATISFACION DEL CLIENTE

Fecha: **01 Febrero 2017**

El objetivo de esta encuesta es medir el nivel de satisfacción con el Producto/Servicio que ha adquirido, sus respuestas serán confidenciales y estas nos servirán como referente para la mejora de la calidad de nuestros Productos

DATOS DEL CLIENTE	Fecha	
Empresa(s):		
Nombre:	Servicios prestados	
Cargo:		

ENCUESTA

Marque con una **X** para responder en la encuesta de satisfacción

1. *¿Cómo conoció nuestros productos?*
 - *Internet*
 - *Prensa*
 - *Amigo/familiar*
 - *¿Otro cuál? _____*
2. *¿Cuál es el propósito para el cual usara nuestros productos?*
 - *Campaña publicitaria*
 - *Uso deportivo de competencia*
 - *Uso familiar*
 - *¿otro cuál? _____*
3. *Es la primera vez que adquiere nuestros productos*
 - *Si*
 - *No*
4. *De nuestra empresa ¿Qué es lo que más le ha gustado?*
 - *Rapidez, eficacia a la hora de realizar un pedido*
 - *Precios*
 - *Diseños*
 - *Atención del personal*
 - *Otro. ¿Cuál? _____*



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

ENCUESTA DE SATISFACION DEL CLIENTE

Código: **FM-ESC-015**

Versión: **00**

Fecha: **01 Febrero 2017**

Cuestionario De Satisfacción

atención al cliente		Grado De Satisfacción				
		fundamental	muy importante	importante	poco importante	nada importante
1	Trato del personal de la oficina					
2	Contacto y acceso al personal adecuado para					
3	Solución y atención de las quejas, reclamos, sugerencias y preguntas					
pedido						
1	Facilidad para realizar pedidos					
2	Requisitos y documentación solicitados a la hora de realizar el pedido					
3	Rapidez de entrega de las cotizaciones realizadas					
4	Claridad de materiales, diseños y presupuestos					
5	Cantidad mínima de productos solicitados					
producto						
1	Variedad de productos ofrecidos					
2	Variedad de materiales ofrecidos					
3	Calidad del producto					
4	Calidad de los diseños					
5	Relación calidad/ precio					
tiempos de entrega						
1	Cumplimiento de los tiempos de entrega acordados					
2	Calidad del servicio de entrega					
3	Empaque y embalaje del producto					
4	Servicios y métodos de entrega					

Agradecemos sus sugerencias y opiniones con respecto a nuestros productos y servicios contratados



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

Código: FM-ESC-015

Versión: 00

ENCUESTA DE SATISFACION DEL CLIENTE

Fecha: 01 Febrero 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

**LISTADO MAESTRO DE
DOCUMENTOS**

Código: FM-LMD-016

Versión: 00

Fecha: 01 Febrero 2017

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

**LISTADO MAESTRO DE
DOCUMENTOS**

Código: FM-LMD-016

Versión: 00

Fecha: 01 Febrero 2017

CODIGO	DOCUMENTO	VERSION	UBICACION	MEDIO PRESENTE		FECHA DE EMISION	TIEMPO ALMAC (TRABAJO)	TIEMPO ALMAC ARCHIVO	DISPOSICION FINAL
				FISICO	MAGNETICO				
M-MC-01	Manual de la calidad	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
PCR-CCD-001	Procedimiento creación y clasificación de documentos	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
PCR-CRG-002	Procedimiento De Manejo Y Control De Registros	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
PCR-CDO-003	Procedimiento de control de documentos	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
PCR-ACR-004	Procedimiento de acciones correctivas	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
PCR-APV-005	Procedimiento de acciones preventivas	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
PCR-ENR-006	Procedimiento de enrollado	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
PCR-EST-007	Procedimiento de estampado	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

**LISTADO MAESTRO DE
DOCUMENTOS**

Código: FM-LMD-016

Versión: 00

Fecha: 01 Febrero 2017

PCR-TRQ-008	Procedimiento de troquelado	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
PCR-REP-009	Procedimiento de repujado	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
PCR-ENC-010	Procedimiento de Encocado	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
PCR-AIN-012	Procedimiento de auditorías internas	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
PCR-PNC013	Procedimiento de producto no conforme	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
IN-ENC-001	Instructivo de Encocado	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
IN-ENH-002	Instructivo de enrollado hilo	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
IN-EST-003	Instructivo de estampado	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
IN-REP-004	Instructivo de repujado	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
IN-TRQ-005	Instructivo de troquelado	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

**LISTADO MAESTRO DE
DOCUMENTOS**

Código: FM-LMD-016

Versión: 00

Fecha: 01 Febrero 2017

FM-CDC-001	Formato de control de documentos	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-CRG-002	Formato de control de registros	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-AIN-003	Formato de auditorías internas	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-PAI-004	Formato de programación de auditorías internas	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-IAI-005	Formato de informe de auditorías internas	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-EVA-006	Formato de evaluación de auditores	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-SMD-007	Formato de solicitud de modificación de documentos	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-SAPC-008	Formato de solicitudes de acciones preventivas/correctivas	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-LPV-010	Formato de listado de proveedores	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**

**LISTADO MAESTRO DE
DOCUMENTOS**

Código: FM-LMD-016

Versión: 00

Fecha: 01 Febrero 2017

FM-EPV-011	Formato de evaluación de proveedores	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-CPNC-012	Formato de control de producto no conforme	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-CCS-013	Formato de control de concesiones	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-OCP-014	Formato de orden de compra	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-ESC-015	Formato de encuesta de satisfacción del cliente	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-LMD-016	Listado maestro de documentos	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-CMP-017	Formato de control de recepción de materia prima	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			
FM-CAE-018	Formato de control de calibraciones	00	Oficina Balones ARCUEROS	X	X	01 FEBRERO 2017			

	BALONES ARCUEROS: FORMATO	Código: FM-LMD-016
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Versión: 00 Fecha: 01 Febrero 2017



**BALONES ARCUEROS:
FORMATO**
CONTROL DE RECEPCION DE MATERIAS
PRIMAS

Código: FM-CMP-017
Versión: 00
Fecha: Febrero de 2017

CONTROL DE RECEPCION DE MATERIAS PRIMAS

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017

	BALONES ARCUEROS: FORMATO	Código: FM-CAE-017
	CONTROL DE CALIBRACIONES	Versión: 00 Fecha: febrero 2017

CONTROL DE CALIBRACIONES

FORMATO

Elaboró: Edwin Abril – Edgar Gutierrez	Revisó y Aprobó: Adriana Neita Encargado de la calidad	Distribución: Adriana Neita
Cargo: Estudiantes Ingeniería. Electromecánica UPTC	Segundo Adán Neita Gerente	Cargo: Encargado de la calidad
Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017	Fecha: 01 de febrero de 2017

