



**TÜVRheinland**<sup>®</sup>  
Precisely Right.

**Informe de Auditoría**  
**Etapa 2  Seguimiento 1  2**   
**Renovación**

**Norma ISO 9001:2015**

**Preparado para:**

**PLÁSTICOS ARCO IRIS S.A.S**

<b>Empresa</b>	<b>Norma(s)</b>	<b>Número(s) Certificado(s)</b>	<b>Tipo Auditoria</b>
Plásticos Arco Iris SAS	ISO 9001:2015	N/A	Otorgamiento

<b>Contenido</b>	
<b>1</b>	<b>Objetivos</b>
<b>2</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones de la auditoría</b>
<b>2.1</b>	<b>Conclusiones</b>
<b>2.2</b>	<b>Recomendaciones</b>
<b>3</b>	<b>Área de actividad</b>
<b>3.1</b>	<b>Descripción de la empresa</b>
<b>3.2</b>	<b>Alcance de la certificación</b>
<b>4</b>	<b>Cambios en el sistema de gestión / Revisión de la base contractual</b>
<b>4.1</b>	<b>Cambios en el sistema de gestión</b>
<b>4.2</b>	<b>Verificación acciones correctivas</b>
<b>5</b>	<b>Hallazgos</b>
<b>5.1</b>	<b>Fortalezas y Oportunidades de mejora</b>
<b>5.2</b>	<b>Plan de auditoria y Fechas planes de acción y próxima auditoria.</b>
<b>6</b>	<b>Anexo evidencias de auditoria</b>

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
Plásticos Arco Iris SAS	ISO 9001:2015	N/A	Otorgamiento

<b>Auditor Líder</b>	Ing. Carolina Alzate López
<b>Co-Auditor(es)</b>	No Aplica
<b>Experto Técnico</b>	No Aplica
<b>Representante empresa.</b>	Ing. Edward Cortázar
<b>Fecha de Auditoria (día-mes-año)</b>	13 de Abril de 2018

**Nota:** Toda la información obtenida durante la auditoría y la registrada en este informe será tratada con la mayor confidencialidad por el equipo auditor y la entidad de certificación.

## 1. Objetivos de la auditoría

### Objetivos de la etapa 2:

- ✓ Verificar la implementación y eficacia del(os) sistema(s) de gestión de la empresa con respecto a los criterios de la auditoría.
- ✓ Verificar la capacidad del sistema de gestión de la empresa para asegurar el cumplimiento de los requisitos, legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- ✓ Verificar la Eficacia del(os) sistema(s) para alcanzar que los objetivos del sistema en concordancia con la política del sistema.

## 2. Conclusiones y Recomendaciones

### 2.1 Conclusiones

El funcionamiento del sistema de gestión fue examinado por un equipo de auditores debidamente calificado. En este proceso, se evaluaron las secuencias de trabajo para saber si cumplen con los requisitos de las normas y con las descripciones de la documentación del sistema de gestión. Se han tenido en cuenta las características propias de las actividades de la empresa, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y otros documentos principales. Esto fue realizado mediante muestreo, entrevistas, observación de los procesos y actividades, revisión de la documentación y registros.

<input checked="" type="checkbox"/>	Las condiciones de certificación fueron establecidas en la etapa 1 de la auditoría, las debilidades detectadas en la etapa 1 fueron corregidas y sus correcciones fueron verificadas como parte del desarrollo de la etapa 2.
<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	La Organización ha definido e implementado un sistema de gestión a conformidad y eficaz para alcanzar su política, sus objetivos y sus metas. En razón de los objetivos de esta auditoría, el equipo de auditoría confirmó que el Sistema de Gestión de la empresa cumplió con los requisitos de la/s norma/s y se encuentra debidamente mantenido e implementado.
<input checked="" type="checkbox"/>	Se detectaron 3 no conformidades en total en la presente auditoría. N° de no conformidades mayores emitidas 0 N° de no conformidades menores emitidas 3
<input checked="" type="checkbox"/>	Se emitieron no conformidades menores lo cual no condiciona la recomendación para certificación. Se requiere que la organización establezca correcciones y acciones correctivas las cuales deberá enviar antes de 30 días a TÜV Rheinland Colombia S.A.S. para proceder a la certificación. La verificación de la eficacia de dichas acciones será observada en la siguiente visita. En caso de no presentarse antes de los 30 días se entenderá que la organización ha desistido de la intención de obtener su certificación para el sistema(s) auditado(s).

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
Plásticos Arco Iris SAS	ISO 9001:2015	N/A	Otorgamiento

<input type="checkbox"/>	Debido a la emisión de no conformidades mayores no se procede a recomendar el sistema de gestión de la organización. Es necesario realizar una auditoría complementaria con el fin de verificar la implementación de las correcciones, acciones correctivas y verificar su eficacia, esta se debe realizar antes de 90 días antes de proceder a la recomendación del sistema de gestión por parte de TUV Rheinland Colombia S.A.S. Los planes de acción propuestos deberán ser enviados en un tiempo no superior a 30 días. En caso de no presentarse antes de los 90 días se entenderá que la organización ha desistido de la intención de obtener su certificación para el sistema(s) auditado(s).
<input type="checkbox"/> SI	Las desviaciones encontradas en la auditoría anterior han sido eliminadas.
<input type="checkbox"/> NO	Se verificaron las correcciones y las acciones correctivas implementadas a dichos fines.

## 2.2 Recomendación.

El equipo de auditoría luego de la auditoria y de analizar los hallazgos y evidencias recomienda:

<input checked="" type="checkbox"/>	Certificar el(los) sistema(s) de gestión auditados y la emisión de los certificados.
<input type="checkbox"/>	El mantenimiento de la(s) certificación(es) actual(es).
<input type="checkbox"/>	La adopción de cambios dentro del alcance actual de la certificación. (Véase capítulo 3)
<input type="checkbox"/>	Realizar una auditoría complementaria para la verificación de los planes de acción de las no conformidades Mayores identificadas.
<input type="checkbox"/>	La suspensión del(os) certificado(s) actual(es) hasta que se tomen las medidas que eliminen la causa de las desviaciones encontradas en esta auditoría. Una visita de auditoria será programada antes de 90 días, para dar cierre a los hallazgos encontrados de no cumplimiento.
<input type="checkbox"/>	No recomendar la certificación del sistema de gestión auditado como consecuencia de no cerrar las no conformidades mayores emitidas en la auditoria fase 2.
<input type="checkbox"/>	Retirar el(os) certificado(s) como consecuencia de no mantener el sistema eficazmente.

## 3. Área de Actividad

### 3.1 Descripción de la empresa

Plásticos Arcoíris es una empresa con una experiencia de más de 15 años que fabrica empaques flexibles para uso comercial (almacenes de cadena) y recolección de residuos.

La empresa cuenta con dos máquinas extrusoras de polietileno y dos máquinas selladoras, por medio de las cuales se fabrican bolsas de diversos colores, tamaños y calibres.

Las materias primas utilizadas son nacionales y pueden corresponder a material virgen o recuperado según los requerimientos de los clientes.

Las instalaciones locativas de la empresa cuentan con espacios para fabricación, almacenamiento de materias primas y productos terminados, así como para la venta directa al público al detal.

Plásticos Arco Iris SAS es una microempresa familiar, la cual es liderada tanto administrativa como operativamente por el Gerente quien cuenta con el apoyo del equipo de trabajo conformado por 4 personas más.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
Plásticos Arco Iris SAS	ISO 9001:2015	N/A	Otorgamiento

### 3.2 Alcance de la certificación

Alcance de la certificación (para cada norma):	
Fabricación y Comercialización de Empaques Plásticos Flexibles en Polietileno para uso Comercial y Almacenamiento y Transporte de Residuos	
Se concluye que el alcance verificado es apropiado a certificar:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Requisitos de la norma que se excluyen para el caso de ISO 9001:2008 o de la ISO 9001:2015 no aplicables:	8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios, ya que los clientes entregan las especificaciones de los productos de manera precisa.
La justificación de la exclusión/no aplicabilidad es adecuada:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Código (s) IAF / (Áreas Técnicas):	14 SUB 2 29 SUB 12

**Nota:** si la certificación es multi-site escriba los alcances de certificación correspondientes a cada sitio en la tabla de abajo, si los alcances de certificación son diferentes.

#### Sitios cubiertos por la certificación.

Nombre / Ciudad dirección del sitio	Alcance	Norma(s)	Auditado
No aplica	No aplica	No aplica	<input type="checkbox"/>

### 4. Cambios en el sistema de gestión / Revisión de la base contractual, Verificación eficacia de acciones correctivas no conformidades auditoria anterior

<b>4.1 Cambios en el sistema de gestión</b>
No se identifican cambios en el Sistema de Gestión de Calidad en relación con la información reportada en la base contractual.
<b>4.2 Verificación eficacia de acciones correctivas, no conformidades auditoria anterior</b>
No aplica debido a que la presente auditoría es de otorgamiento.

### 5. Hallazgos / Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Durante la auditoria el equipo auditor recopiló información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoria, mediante un muestreo apropiado. La información recopilada fue verificada para convertirse en evidencia de auditoria.

El listado de los procesos y actividades evaluadas durante la auditoria se encuentra en el plan de auditoria.

Debido a que la recolección de información se realizó por muestreo, es necesario aclarar que puede haber debilidades y no conformidades que no hayan sido identificadas durante el proceso de auditoria.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
Plásticos Arco Iris SAS	ISO 9001:2015	N/A	Otorgamiento

### 5.1 Fortalezas

El equipo auditor identificó las siguientes fortalezas del sistema de gestión evaluado:

N°	Unidad/Dpto./ Sitio	Fortalezas
1	Alta Dirección	El acompañamiento que desde la Gerencia se realiza a los procesos operativos, con el fin de garantizar la conformidad de los productos y el cumplimiento de los requisitos del cliente.
2	Operaciones	El análisis del comportamiento de las variables de la maquina selladora que ha permitido construir una base de conocimiento para ser más efectivos en su operación.
3	Operaciones	La adquisición de nuevos equipos como la maquina selladora que se importó en los últimos días para aumentar la capacidad en planta.
4	Ventas	El seguimiento detallado y cercano que se realiza al cliente y sus requerimientos, que contribuye con su satisfacción.
5	Ventas	El valor agregado que se da al cliente por medio de la distribución de los productos hasta cada uno de los puntos de uso.

### 5.2 Oportunidades de mejora.

Las siguientes oportunidades de mejora ayudarán a mejorar en forma continua el funcionamiento del sistema de gestión. Así mismo, servirán para corregir las debilidades que aún existan en la empresa, garantizar la eficacia del sistema de gestión y prevenir no conformidades.

N°	Unidad/Dpto./ Sitio	Oportunidades de Mejora
1	Alta Dirección	Es importante fortalecer el análisis que determina el resultado de la eficacia de las acciones tomadas para que sea concluyente con respecto al tratamiento del riesgo y no a la ejecución de la tarea.
2	Operaciones	Es necesario revisar las instrucciones de trabajo con que se cuenta en planta para garantizar que estén conforme a lo que se realiza por parte de los responsables, considerando en particular las dosificaciones de las mezclas para extrusión.
3	Operaciones	Es importante aclarar los conceptos de producto no conforme para garantizar que se realiza una adecuada clasificación de estos.
4	Gestión de Recursos	Es importante garantizar que los lineamientos definidos para la gestión de conocimiento en la organización se enfoquen en lo requerido por la norma (determinar, adquirir, mantener, poner a disposición) y que tengan una viabilidad en su aplicación acorde a las condiciones de la organización.
5	Alta Dirección	Es necesario considerar el concepto de "evaluación" como una herramienta para determinar la necesidad de tomar acciones en los procesos de la organización.
6	Gestión de Recursos	Es importante evidenciar por medio de registros la conformidad de los productos comprados en el momento de su verificación.
7	Gestión de Recursos	Es necesario aclarar los conceptos de evaluación, selección, seguimiento al desempeño y reevaluación de los proveedores con el fin de que cada uno de estos controles se apliquen en los momentos requeridos y utilizando la información correspondiente.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
Plásticos Arco Iris SAS	ISO 9001:2015	N/A	Otorgamiento

**6. Plan de auditoria, fechas, planes de acción correctiva y próxima auditoria.**

El plan de auditoria se cumplió sin contratiempos	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La auditoría transcurrió sin inconvenientes, y todos los temas fueron tratados y resueltos:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Existen temas que pueden afectar el programa de auditoria de las próximas visitas:	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
La empresa debe presentar los planes de acciones correctivas a las no conformidades antes de:	13 de mayo de 2018
La Fecha límite (due date) para la próxima auditoría: (mes y año)	11 de mayo de 2019

**Atentamente,**

Auditor Líder:	Ing. Carolina Alzate López
Fecha Informe:	23 de Abril de 2018

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
Plásticos Arco Iris SAS	ISO 9001:2015	N/A	Otorgamiento

**ANEXO EVIDENCIAS DE AUDITORIA**  
**- Registrar las evidencias de todos los procesos evaluados-**

**Evidencias de auditoría Versión 2015: ISO 9001 / ISO 14001 y OHSAS 18001**  
**Elementos comunes**

<b>Contexto de la organización / Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas / Sistema de Gestión y sus procesos</b>
<p>Se cuenta con la Matriz de Cuestiones Internas y Externas DV-FR-10 actualizado en Enero 03 de 2018, en el cual se consideran las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para cada uno de los factores que se consideraron relevantes de los procesos.</p> <p>Se cuenta con un documento de Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas DV-FR-07 actualizado el 03 de Enero de 2018, en el cual se encuentran identificados como grupos de interés Clientes, Propietarios, Empleados, Proveedores, Autoridades, Entorno Social, Medio Ambiente, Competencia y con cada uno de ellos se estableció si era "pertinente" a través de criterios de influencia y dependencia. Así mismo se determinaron los requisitos y expectativas de cada uno de ellos.</p> <p>El alcance se encuentra documentado en el documento DV-OD-06 Alcance del Sistema de Gestión, en el cual se describe como "Fabricación y Comercialización de Empaques Plásticos Flexibles en Polietileno para uso Comercial y Almacenamiento y Transporte de Residuos". Se menciona en el mismo documento la justificación del requisito no aplicable correspondiente a 8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios, ya que los clientes entregan las especificaciones de los productos de manera precisa.</p> <p>Se cuenta con un Mapa de Procesos DV-OD-03 y unas caracterizaciones que describen la interacción entre ellos y que permiten conocer los aspectos particulares de cada uno de estos.</p>
<b>Liderazgo, Política sistema de gestión/ Roles responsabilidades y autoridades</b>
<p>Se evidenció el liderazgo y compromiso de la Gerencia ya que directamente es quien maneja cada uno de los procesos de la organización, por ende, ha definido los lineamientos y directrices (Misión, Visión y Valores DV-OD-05, Política y Objetivos de Calidad DV-OD-07) que aplican permanentemente.</p> <p>La Gerencia mantiene también un contacto directo con los clientes lo cual le ha permitido direccionar los esfuerzos en el logro de su satisfacción.</p> <p>Se encontró que la política y los objetivos del Sistema de Gestión fueron definidos y comunicados de manera conforme.</p> <p>Se cuenta con un Organigrama DV-OD-01 y unos Perfiles de Cargo y Manuales de Funciones que permiten visualizar claramente los roles existentes en la organización y las responsabilidades y autoridades que cada uno de ellos tiene.</p>
<b>Planificación, riesgos, objetivos, oportunidades</b>
<p>Se cuenta con Matriz para Abordar Oportunidades DV-FR-12, actualizado en Enero de 2018 y Matriz de Planificación para Abordar Riesgos DV-FR-11 construida el 03 de Septiembre de 2017, para las cuales se hizo un seguimiento en enero de 2018, de acuerdo con el Procedimiento para la Planificación de Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades DV-PR-04 (03/01/2018).</p> <p>Se cuenta con el Plan de Mando Integral DV-FR-13 versión 3, el cual presenta cada uno de los objetivos y su relación con las directrices estratégicas, así como con las acciones a implementar para lograrlos. Para cada una de estas se ha establecido el responsable, el plazo y los recursos, a los cuales se hizo seguimiento evidenciando su aplicación.</p> <p>Se cuenta con la Matriz de Planificación de Cambios CA-FR-07 la cual se ha diligenciado de manera conforme para la implementación del SGC y el SGSST, adquisición de la maquina selladora, repotenciación de una extrusora, área comercial, importación de materias primas.</p>



Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
Plásticos Arco Iris SAS	ISO 9001:2015	N/A	Otorgamiento

<b>Apoyo/ Competencia, toma de conciencia, Comunicación, Información documentada</b>
<p>Por parte de la Gerencia se construye un presupuesto de ventas anual del cual se despliega el análisis de los costos para realizar su correspondiente estimación y por ende asignación.</p> <p>Para los requisitos relacionados con el tema de metrología se revisa el plan de mantenimiento preventivo, encontrándose Micrómetro Chuan Lu (sin identificación) que no cuenta con el certificado de calibración, Flexómetro (sin identificación), que no cuenta con el certificado de calibración, Gramera BE 22 con identificación y registro de verificación del 02/04/2018 y con trazabilidad a pesas patrón 34567, Bascula BE 20 con identificación y registro de verificación del 02/04/2018 y con trazabilidad a pesas patrón 35747.</p> <p>Se cuenta con el Procedimiento de Gestión del Conocimiento TH-PR-02 V1, en el cual se mencionan los mecanismos planificados, pero no se evidencia el cumplimiento de algunos de estos como lecciones aprendidas, publicaciones, investigaciones y estudios.</p> <p>Para evidenciar los requisitos de competencia y toma de conciencia se revisan los siguientes perfiles de cargo y soportes:</p> <p>Operario de Extrusión TH-OD-07, Bachiller industrial, experiencia de 4 años en empresas del sector, registros de los conocimientos suministrados en la empresa.</p> <p>Operario de Sellado TH-OD-08, Bachiller, 5 años de experiencia, registros de los conocimientos suministrados en la empresa.</p> <p>Para promover la toma de conciencia se les ha realizado capacitaciones, adicionalmente la atención de reclamos y el análisis de defectos se realiza directamente con el equipo de planta.</p> <p>Se evidencia una adecuada comunicación en la organización ya que por el tamaño de esta puede llevarse a cabo de manera directa, adicionalmente se cuenta con Procedimiento de Comunicaciones DV-PR-02 que da los lineamientos necesarios para este fin.</p> <p>Se cuenta con un Procedimiento de Control de Información Documentada CA-PR-01 que se aplica de manera sistemática, el cual cuenta con herramientas de apoyo como los Listados Maestros de Información Documentada de cada proceso.</p>
<b>Evaluación del desempeño, Auditorías internas, Revisión por la dirección</b>
<p>Se revisan los indicadores y sus correspondientes resultados, cada uno de ellos cuenta con un registro en el formato de Medición de Indicador CA-FR-04 donde se realiza el análisis y la evaluación.</p> <p>Oportunidad de entrega, meta 90%, resultado 2017 98%</p> <p>Eficiencia extrusora, meta 15 kg/h y 21 kg/h, resultado 14,6 kg/h y 20,4 kg/h</p> <p>Eficiencia energética, 0,48 kw-h/kg, resultado 0,48 kw-h/kg</p> <p>Mejoramiento por adquisición de tecnología, meta <math>\geq 1</math>, resultado 1 (reductor para extrusora 2)</p> <p>Cumplimiento evaluación del personal meta <math>\geq 80\%</math>, resultado 84%</p> <p>Cumplimiento de indicadores de gestión <math>\geq 80\%</math>, resultado 80%</p> <p>Crecimiento en ventas, meta 10%, resultado -8%</p> <p>Satisfacción del cliente, meta 80%, resultado 86%</p> <p>Retroalimentación de los trabajadores, se encuentran satisfechos el 25% y muy satisfechos el 75%</p> <p>Se encontró el seguimiento de la percepción del cliente, aplicada de manera personal a los clientes por medio de la encuesta de satisfacción de usuario final DV-FR-05, así como el tabulado de la misma en donde se identifica que los puntos más bajos correspondieron a la facilidad para comunicarse con la empresa y veracidad de la información de la remisión.</p> <p>Se cuenta con el Procedimiento de Auditorías Internas CA-PR-05 y de acuerdo con lo definido en este se encuentra: Programa de Auditoria CA-FR-10 versión 1, diligenciado el 20/01/2018, Plan de Auditoria CA-FR-08 versión 1, diligenciado para la auditoria del 08 y 09 de Marzo de 2018, Listas de Verificación CA-FR-09 versión 1, diligenciado el 08/03/2018, Informe de Auditoria CA-FR-02 versión 1, diligenciado para la auditoria del 08 y 09 de Marzo de 2018, soportes de la competencia del auditor interno conformes, acciones tomadas como resultado de los hallazgos 7, de las cuales 5 son correctivas y 2 de mejora. Todas estas acciones se encuentran clasificadas como eficaces.</p> <p>Se encontró el registro del 23 de Marzo de 2018 correspondiente a Acta de Reunión en el cual se realiza la Revisión por la Dirección al SGC, las entradas y salidas requeridas por la norma fueron conformes.</p>

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
Plásticos Arco Iris SAS	ISO 9001:2015	N/A	Otorgamiento

<b>Mejora, acciones correctivas</b>
Se encontró el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora CA-PR-03 versión 2 y se cuenta con el formato de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora CA-FR-07 en el cual se evidencia el trámite de 11 acciones de las cuales 8 son acciones correctivas y 3 son acciones de mejora. Acciones correctivas, gestión de recursos 3 con una abierta, gestión de operaciones 3 cerradas, alta dirección y ventas 2 cerradas. Se revisa la acción correctiva relacionada con la metrología, se encuentra en implementación.
<b>Uso del certificado y del logo (solo aplica para seguimientos y recertificación)</b>
No aplica.

**ISO 9001 (ELIMINAR SI NO APLICA o registrar como N/A)**

<b>Control de procesos, incluidos los tercerizados, Registrar todas las evidencias de los procesos (operativos, de producción, prestación del servicio, cadena de valor, misionales), Indicar productos, servicios, Proyectos. Sucursales</b>
<p>Se reviso la Caracterización del proceso de Gestión de Operaciones CA-CT-03 y sus correspondientes subprocesos de extrusión, sellado y empaque y distribución, en las cuales se presentan las características más importantes del mismo como entradas, salidas, actividades, recursos, documentos, indicadores y requisitos.</p> <p>Se encuentra la Matriz de Riesgos del proceso de Gestión de Operaciones en el cual se consideran temas como capacidad de producción y conformidad de productos para los cuales se definieron tratamientos relacionados con repotenciación de máquinas y adquisición de nuevas, así como la estandarización de los procesos, lo cual se evidencio ejecutado.</p> <p>Se encuentra la Matriz de Oportunidades en la cual se consideró la importación de materias primas, para lo cual se han adelantado acciones relacionadas con capacitación en el idioma ingles y contacto con proveedores de China quienes han suministrado muestras y en la organización se han realizado las pruebas correspondientes. Se evidencia el seguimiento realizado en enero de 2018 a la implementación de los tratamientos.</p> <p>Se encuentra el OP-PR-01 Procedimiento de Extrusión y Programación de Extrusión OP-FR-01, que se construye de acuerdo con las órdenes de compra de los clientes y al inventario con que se cuenta. Se revisa para el 13/04/2018 y se encuentra: Cliente Comfandi, PEBD, color original, ancho 12", calibre 220, 240 Kg. Se verifica la medición del calibre encontrándose conforme con 443 las dos caras. Preparación de materias primas de acuerdo la tabla descrita en el procedimiento donde se indica 7,3 Kg (Materia prima), 180 gr (Pigmento) y 30 gr (Secante). Control de proceso, variables de temperatura para parametrizar la máquina. Control de producto, verificación del ancho con flexómetro y verificación del calibre con el micrómetro. Los resultados se registran en Planilla de Rollos producidos OP-FR-0.</p> <p>Procedimiento de Sellado OP-PR-02, Verificación de la conformidad en lo entregado y del producto en la medida en que se realiza el sellado, Programación de Sellado OP-FR-03, Tabla de preajuste de parámetros de sellado OP-FR-13, que se realiza para parametrizar la maquina cada vez que se hace un cambio de medida. Se controla la longitud de la bolsa (flexómetro) y el sellado.</p> <p>Los resultados se registran en Planilla de Bolsa Elaborada (OP-FR-04).</p> <p>Se encuentra el Procedimiento de Empaque (OP-PR-02) y su registro de Registro Especial de Empaque OP-FR-10 aplicados de manera conforme.</p> <p>Se encuentra Procedimiento de Control de No Conformes CA-PR-02, Reporte de No Conformes CA-FR-06 en el cual se manejan los defectos y las quejas y reclamos y Registro de Seguimiento a No Conformes y QRS C-FR-05 en los cuales se revisa el caso de No conforme del 16/01/2018 correspondiente a bolsas dañadas por impresión por parte del proveedor, lo cual se le notificó al proveedor y se cerró de manera conforme.</p>

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
Plásticos Arco Iris SAS	ISO 9001:2015	N/A	Otorgamiento

<b>Requisitos específicos del cliente y otros requisitos, Requisitos proyectos</b>
<p>Se toma la muestra del cliente Comfandi, quien envía la base de datos en la cual se relacionan las órdenes de compra con las cantidades y especificaciones.</p> <p>Se revisa lo que se solicitó el 08/03/2018 y se verifica la línea correspondiente a:            OC 4500621704, gris 65x95 3 paquetes y verde 65x95 2 paquetes. Se encuentra evidencia de entrega al cliente Comfandi el 22/03/2018, de lo solicitado y acorde a la orden de compra. Se revisa que se encuentra en el registro de empaque.</p> <p>La revisión se realiza por medio del registro de inventario de producto terminado OP-FR-08 que se encontró diligenciado a la fecha y lo que no se tenga se programa para producción.</p>
<b>Satisfacción del cliente y reclamos</b>
<p>Se encontraron Quejas de los clientes entre 2017 y 2018 cantidad 8, para las cuales se evidencia el seguimiento por medio de la matriz y el trámite correspondiente.</p> <p>Se toma la muestra de 10/10/2017 por bolsas defectuosas por unión con cinta, se evidencia que se atendió el 20/10/2017 entregando 3 bolsas de 3000 entregadas.</p> <p>Se revisa el registro de quejas y se revisa la correspondiente al 01/03/2018 del cliente Comfandi, por demora en la entrega, lo cual se verifico por medio de los correos electrónicos y se corroboró que el cliente no lo había solicitado, lo cual se le respondió y se cerró la queja.</p> <p>No se han presentado más quejas en 2018.</p> <p>Encuesta de satisfacción de clientes, aplicada de manera personal a los clientes por medio de la encuesta de satisfacción de usuario final DV-FR-05</p> <p>Se encontró el tabulado de la misma en donde se identifica que los puntos más bajos correspondieron a la facilidad para comunicarse con la empresa y veracidad de la información de la remisión. Los clientes que calificaron más bajo fueron con una nota de 4,0</p> <p>Nivel de satisfacción del cliente, meta 80%, resultado 86% promedio para 2017</p>
<b>Procesos de soporte (registrar todas las evidencias de los procesos de soporte del sistema.)</b>
<p>Se revisa la verificación materias primas por cada entrada, se realiza revisión visual cada vez que llega el material y se identifica con el proveedor y fecha de llegada. Se reportan las novedades en caso de que aplique. Se reviso material recuperado del proveedor Carplas identificado con fecha 12/04/2018.</p> <p>Plastines, Registro de Selección y Evaluación de Proveedores RE-FR-11, resultado de reevaluación 98% ya se encontraba seleccionado, Mauricio Zamora, seleccionado previamente, con evaluación de 96%, Bolsimpresa, seleccionado previamente, resultado 98%</p> <p>Registro del seguimiento al desempeño de los proveedores en el formato de Seguimiento al Desempeño de Proveedores RE-FR-12 como se indica en el procedimiento de selección, evaluación, y reevaluación de proveedores RE-PR-02. Promedio de desempeño 95%</p> <p>Las solicitudes se realizan telefónicas a los proveedores lo cual se revisa para material recuperado 999,1 Kg color negro que ingreso el día 11/04/2018</p> <p>Con el fin de mantener las condiciones de infraestructura se aplica la Verificación de máquina que se realiza semanalmente, Check List Predictivo de Extrusora (RE-FR-02) y se cuenta con el Plan mantenimiento Anual RE-FR-01, que incluye los equipos de medición. Se toman como muestra los siguientes casos:</p> <p>Programado para Octubre de 2017 el mantenimiento a la extrusora 2, se encuentra el registro en la Hoja de Vida de Equipo RE-FR-07 del 30/10/2017 en el cual se reporta la instalación de un nuevo reductor.</p> <p>Programado para Diciembre de 2017 el mantenimiento de la extrusora 1, registro de Hoja de Vida de equipo del 08/01/2018</p>

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
Plásticos Arco Iris SAS	ISO 9001:2015	N/A	Otorgamiento

**Tabla Resumen conformidad / no conformidad ISO 9001: 2015**

<b>Requisito</b>	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.3	7.1	7.2	7.3
Evaluación (*)	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	NC	C	C
N° de la no conformidad												2		
<b>Requisito</b>	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10
Evaluación (*)	C	C	C	NC	C	EX	NC	C	C	C	C	C	C	C
N° de la no conformidad				1			3							

\* Evaluación:

C = Cumplido

NA = No fue auditado en esta auditoría

NC = no conformidad (véase el informe de no conformidades)

Ex= Exclusión / no aplica