

Industrias de aluminio arquitectónico y ventanearía S.A.S.

ALCO S.A.S.




| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

TABLA DE CONTENIDO


| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA..... | 5 |
| | Industrias de aluminio arquitectónico y ventanería S.A.S. - ALCO S.A.S, fue fundada en el año de 1984 en Medellín, Colombia, y se dedica a la fabricación y montaje de estructuras y ventanería en aluminio y vidrio arquitectónico..... | 5 |
| 1.3 | MISIÓN..... | 5 |
| 1.4 | VISIÓN..... | 5 |
| 1.5 | VALORES CORPORATIVOS. | 6 |
| 2. | PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. | 6 |
| 3. | REFERENCIAS NORMATIVAS. | 6 |
| 4.1 | COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO..... | 7 |
| 4.2 | COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS. | 7 |
| 4.3 | DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 7 |
| 4.4 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS..... | 7 |
| | INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS..... | 8 |
| | La identificación e interacción de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la calidad, se da a partir de los macroprocesos (Gerencial, Comercial, Productivo y Administrativo), donde se describe la misión de cada uno y así mismo, los subprocesos que los componen. A continuación, se presenta el mapa de procesos:..... | 8 |
| 5. | LIDERAZGO | 9 |
| 5.1 | LIDERAZGO Y COMPROMISO..... | 9 |
| 5.1.1 | Generalidades..... | 9 |
| 5.1.2 | ENFOQUE AL CLIENTE | 10 |
| 5.2 | POLÍTICA..... | 11 |
| 5.2.1 | ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD..... | 11 |
| 5.3 | ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | 11 |
| 6. | PLANIFICACIÓN..... | 12 |
| 6.1 | ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | 12 |
| 6.2 | OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS..... | 12 |
| 6.2.1 | Se definen coherentemente los siguientes objetivos de la calidad: | 12 |
| 6.3 | PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS | 13 |
| 7. | APOYO | 13 |
| 7.1 | RECURSOS..... | 13 |
| 7.1.1 | GENERALIDADES..... | 13 |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|--|--|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |


| | | |
|---------|--|----|
| 7.1.2 | PERSONAS | 13 |
| 7.1.3 | INFRAESTRUCTURA | 14 |
| 7.1.4 | AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS | 14 |
| 7.1.5 | RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | 15 |
| 7.1.5.1 | Generalidades | 15 |
| 7.1.5.2 | Trazabilidad de las mediciones | 15 |
| 7.1.6. | Conocimientos de la Organización | 15 |
| 7.2 | COMPETENCIA | 16 |
| 7.3 | TOMA DE CONCIENCIA | 16 |
| 7.4 | COMUNICACIÓN | 16 |
| 7.5 | INFORMACIÓN DOCUMENTADA | 17 |
| 7.5.1 | Generalidades | 17 |
| 7.5.2 | Creación y actualización | 17 |
| 8. | OPERACIÓN | 18 |
| 8.1 | PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL | 18 |
| 8.2 | REQUISITOS PARA LOS PRODUCTO Y SERVICIOS | 20 |
| 8.2.1 | Comunicación con el Cliente | 20 |
| 8.2.2 | Determinación de los requisitos para los productos y servicios | 20 |
| 8.2.3 | Revisión de los requisitos para los productos y servicios | 20 |
| 8.2.3.1 | ALCO S.A.S. asegura que tiene la capacidad de suministrar los productos al cliente y cumplir los requisitos normativos, legales y reglamentarios aplicables, por medio de la verificación que realiza el Especificador Comercial a los planos arquitectónicos y demás información suministrada por el cliente..... | 20 |
| 8.2.3.2 | Se conservan los registros de la información documentada sobre las solicitudes hechas por los clientes en correos cruzados, en las cotizaciones y los contratos aprobados junto con la evidencia de las revisiones y verificaciones realizadas durante el proceso. | 20 |
| 8.2.4 | ALCO S.A.S. se rige por el PROCEDIMIENTO PARA MODIFICACION CREACION O SALIDA DE DISEÑOS, en los casos que surgen cambios y/o modificaciones en los pedidos, éstos son comunicados a comercial, producción y calidad para garantizar la conformidad del producto y que su fabricación se ejecute bajo las actividades controladas. De este proceso se conservan los registros respectivos. | 21 |
| 8.3 | DISEÑO Y DESARROLLO | 21 |
| 8.3.1 | Generalidades | 21 |
| 8.3.2 | Planificación del diseño y desarrollo | 21 |
| 8.4 | CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | 22 |
| 8.4.1 | Generalidades | 22 |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

| | |
|--|-----------|
| 8.4.2 Tipo de alcance y control..... | 22 |
| 8.4.3 Información para los proveedores externos..... | 23 |
| 8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 23 |
| 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio | 23 |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad..... | 24 |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos..... | 24 |
| 8.5.4 Preservación..... | 24 |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega..... | 24 |
| 8.5.6 Control de los cambios..... | 25 |
| 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS..... | 25 |
| 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | 25 |
| 9 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO | 26 |
| 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN..... | 26 |
| 9.1.2 Satisfacción del cliente..... | 26 |
| 9.1.3 Análisis y evaluación..... | 27 |
| 9.2 AUDITORÍA INTERNA..... | 27 |
| 9.2.1 ALCO S.A.S. se rige por el PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS para planificar, ejecutar y hacer seguimiento a los procesos a través de auditorías internas de calidad con el propósito de evaluar su eficacia y contribución con el sistema de gestión, de acuerdo a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, basados en GTC ISO 19011:2018. En el desarrollo de dicha actividad se revisa si el sistema: | 27 |
| 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | 28 |
| 10 MEJORA | 29 |
| 10.1 GENERALIDADES | 29 |
| 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | 29 |
| 10.3 MEJORA CONTINUA..... | 29 |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

Industrias de aluminio arquitectónico y ventanería S.A.S. - ALCO S.A.S, fue fundada en el año de 1984 en Medellín, Colombia, y se dedica a la fabricación y montaje de estructuras y ventanería en aluminio y vidrio arquitectónico.

Desde su fundación, ALCO S.A.S. ha sido participe del desarrollo del sector de la construcción en Colombia y ha acompañado a sus clientes en las más importantes obras que han realizado, entre las que se encuentran centros comerciales, edificios de oficinas, hospitales, condominios de vivienda, entre otros. Al mismo tiempo ALCO S.A.S. comercializa su línea de producto terminado con cubrimiento a nivel nacional. Todo lo anterior le permite a ALCO S.A.S. tener una alta participación en el mercado nacional del aluminio arquitectónico.

1.1 QUIENES SOMOS.

Una moderna planta de fabricación y ensamble con capacidad aproximada de 70.000 m² de cerramientos y estructuras vidriadas por mes. Por sus antecedentes, ALCO S.A.S. se constituye en una empresa con vasta experiencia en este tipo de productos, desde la vivienda más sencilla hasta la construcción más sofisticada, incluyendo fachadas flotantes, estructuras en vidrio y revestimientos en aluminio termoformado.

El equipo humano de ALCO S.A.S. está altamente calificado para prestar servicios de soporte y asesoría a sus clientes en las diferentes sedes localizadas en Sabaneta, Antioquia y Bogotá D.C.

1.2 SEDES Y UBICACIÓN.

- **Sede principal:** CR. 48 A N° 57 Sur - 30 Sabaneta, Antioquia
PBX (574) 448 3377 FAX (604) 378 0570 • 378 0737
- **Sede Bogotá:** KM 1.9 VÍA BOGOTÁ - FUNZA / PARQUE EMPRESARIAL DE OCCIDENTE, BODEGA 33
TELS. (601) 428 42 26 • 428 42 28.


1.3 MISIÓN.

Diseñar, fabricar e instalar cerramientos y estructuras vidriadas en el mercado nacional e internacional, marcando la diferencia en el servicio al cliente, la atención personalizada y el desarrollo integral de nuestro grupo humano.

1.4 VISIÓN.

Para el año 2025 ser la mejor alternativa en sistemas de cerramientos y estructuras vidriadas, reconocidos en todos los mercados en donde intervenimos por la calidad de nuestros productos, por el personal altamente calificado y por nuestra tecnología de punta.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

1.5 VALORES CORPORATIVOS.

- 1.5.1 Cumplimiento:** Acatar con responsabilidad las normas de la organización y asumir compromisos.
- 1.5.2 Ecuanimidad:** Serenidad e imparcialidad.
- 1.5.3 Responsabilidad social:** Conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrada en el respeto por la ética, las personas las comunidades y el medio ambiente.
- 1.5.4 Liderazgo:** es el proceso de influir en los demás y apoyarlos para trabajar en el logro de los objetivos de la organización.
- 1.5.5 Coherencia:** Lograr con hechos los compromisos adquiridos.

2. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El manual de gestión de la calidad, define la política y los objetivos de calidad, así como la estructura del sistema implementado en la empresa ALCO S.A.S. bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Esto con la finalidad de brindar respuestas ágiles, oportunas y eficaces a los requerimientos del cliente y a las expectativas de otras partes interesadas.

El sistema de Gestión de la calidad es la infraestructura a través de la cual ALCO S.A.S. gestiona, documenta, ejecuta, evalúa y mejora sus procesos y procedimientos para el suministro de sus productos y servicios a satisfacción del cliente. La implantación, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión permite:


- Mantener y mejorar la calidad de los productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente.
- Conocer su entorno interno y externo para ser alineado con base al direccionamiento estratégico de la empresa.
- Lograr la eficiencia de sus procesos para cumplir con las salidas esperadas.
- Optimizar los recursos disponibles para la operación del negocio.
- Identificar las oportunidades de mejora.

2.1 ALCANCE: El Manual de gestión de la calidad, aplica para todos los procesos definidos en la empresa, los cuales están integrados en el sistema de gestión de calidad.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS.

- NTC ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Direccionamiento estratégico de la empresa y Políticas internas.
- NSR 2010. Norma de Sismo resistencia (Capítulo K)
- NTC 1578:2011. Especificaciones y métodos de ensayo de Vidrio de Seguridad.
- SISTEMA DE AUTOCONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO INTEGRAL DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO-SAGRILAFT
- PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL- PTEE

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.

ALCO S.A.S. identifica los factores internos y externos que afectan o pueden afectar su capacidad para el logro de los resultados previstos dentro del sistema de gestión, se cuenta con una planificación estratégica que permite:

- Identificación y análisis del contexto actual.
- Revisión y determinación de la Misión - Visión y Valores corporativos.
- Definir del Horizonte de tiempo.
- Diagnóstico Estratégico - Análisis de la matriz DOFA.
- Determinación y análisis de la matriz de riesgos generales.
- Matriz coso.
- Matriz de riesgos SAGRILIFT.
- Matriz de riesgos PTEE.
- Matriz de riesgos y oportunidades por proceso (Método AMEF)
- Matriz de requisitos legales por proceso.
- Monitoreo Estratégico – Informes de Gestión.

El seguimiento se realiza a través del cuadro de Control Gerencial según la periodicidad establecida de los Indicadores. La ejecución de las actividades se desarrolla según lo planificado o en su defecto, cuando surgen cambios en los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

ALCO S.A.S. considera como partes interesadas a empleados, accionistas, clientes, proveedores externos, competidores, entes de control gubernamental, entidades financieras y comunidad en general, puesto que son grupos de interés que pueden afectar potencialmente a la compañía, o bien, influyen en las actividades realizadas.

La Gerencia General hace seguimiento, revisión y actualización del registro del análisis del contexto de la empresa que describe las necesidades para cada grupo de interés, lo cual queda documentado en el cuadro de control gerencial.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


Producción y comercialización de sistemas de cerramientos y estructuras vidriadas en el mercado nacional e internacional.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

4.4.1 ALCO S.A.S. establece, documenta, implementa y mantiene el Sistema de Gestión de la calidad y la mejora continua de su eficacia a partir de:

- La determinación de los procesos necesarios para el funcionamiento del

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

negocio regidos e integrados bajo el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de toda la organización, evidenciándose en la caracterización de los procesos.

- La determinación de la secuencia e interacción de sus procesos.
- La determinación y aplicación de los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- El aseguramiento, la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación, el control y seguimiento de estos procesos.
- La asignación de responsabilidades y autoridades para los procesos.
- La identificación de los riesgos y oportunidades asociados a la prestación de los servicios definidos en cada proceso en la matriz AMEF.
- Los análisis, la medición y seguimientos de los procesos, cuando sea aplicable.
- La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

NOTA: En los casos en que ALCO S.A.S. opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del Producto, se establecen los controles a aplicar al proveedor externo dentro del sistema de gestión de la calidad.

INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS.

La identificación e interacción de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la calidad, se da a partir de los macroprocesos (Gerencial, Comercial, Productivo y Administrativo), donde se describe la misión de cada uno y así mismo, los subprocesos que los componen. A continuación, se presenta el mapa de procesos:

PROCESO ESTRATÉGICO

- **GERENCIAL:** Implementa las directrices, políticas y objetivos de compañía, considerando los requisitos, necesidades y relaciones contractuales con el cliente, la normatividad vigente aplicable, los cambios del mercado, la operación rentable y eficiente y el bienestar de los empleados. Identifica y asigna los recursos necesarios para la gestión de la organización y hace seguimiento al cumplimiento y eficiencia de los procesos.

PROCESOS MISIONALES

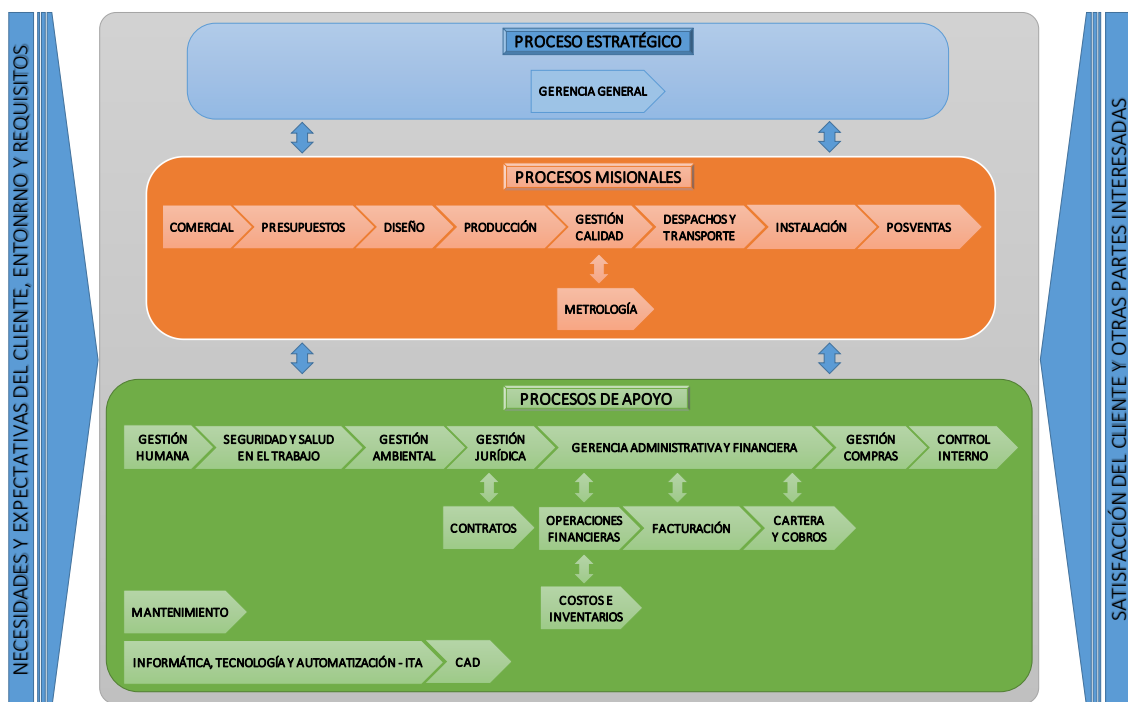
- **PRODUCTIVO:** Planifica y coordina las tareas necesarias para la fabricación del producto de acuerdo a los requisitos y necesidades del cliente, los cuales se indican en los pedidos generados por los procesos Comercial y Diseño.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

- **COMERCIAL:** Identifica los tipos de cliente, las necesidades y expectativas del cliente y del mercado donde opera la compañía, realiza la prospección necesaria para canalizar las actividades hacia la gestión de ventas con el fin de brindar soluciones óptimas y efectivas a los requisitos previamente expresados por el cliente. Propone, evalúa y hace seguimiento al nivel de satisfacción del cliente.

PROCESOS DE APOYO

- **ADMINISTRATIVO:** Es el conjunto de los procesos y sus actividades orientadas a facilitar la gestión del servicio y soporte interno requerido para garantizar que se desarrolle el objeto del negocio de la compañía y velando por el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.



4.4.2 ALCO S.A.S. mantiene y conserva la información documentada necesaria como apoyo para la operación de sus procesos (procedimientos, manuales, instructivos, información de fuentes internas y externas, formatos, entre otros), lo cual permite trazar el desempeño obtenido para las salidas esperadas y cuenta con la evidencia de que los procesos se ejecutan según lo planificado.


5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

La Gerencia General de ALCO S.A.S. expresa su compromiso con la implementación, funcionamiento, mantenimiento y mejoramiento continuo del

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

Sistema de Gestión de la calidad y da explícito respaldo a las directrices y compromisos manifestados en este Manual, así:


- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas periódicamente con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad.
- Estableciendo la política y los objetivos de la calidad, asegurando que éstos estén alineados con el contexto y la Dirección estratégica de la compañía.
- Definiendo la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la calidad en los procesos de negocio de la Organización.
- Promoviendo el enfoque a procesos y no a la persona responsable de éste y el pensamiento basado en los riesgos a los que se está expuesto en el proceso.
- Asignando los recursos de infraestructura, tecnológicos, humanos, maquinaria y equipos, entre otros, necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la calidad.
- Comunicando al personal la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de la calidad.
- Asegurando que el Sistema de Gestión de la calidad logra los resultados previstos, mediante la revisión por la Dirección.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a los empleados, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Promoviendo la mejora continua a partir de la toma de conciencia y de la evolución del negocio frente a las exigencias del mercado.
- Apoyando otros roles pertinentes de la Dirección, para demostrar su liderazgo tales como el comité de I+D+i, el COPASST, el Comité de convivencia laboral y el equipo de gestores de mejora.

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

ALCO S.A.S. asegura que los requisitos del cliente se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente por medio del establecimiento de los procesos y su interacción bajo el Sistema de Gestión de la calidad, cumpliendo los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Por lo tanto, se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y/o la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente a través de la implementación del método matriz AMEF, donde se hace un seguimiento periódico para la administración y control a dichos riesgos.

En complemento a lo anterior, se hace seguimiento a la percepción del cliente a través de una encuesta de satisfacción como herramienta para determinar el

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

grado en el cual el cliente percibe y valora la atención brindada por el personal, la calidad y oportunidad en la entrega del producto y la experiencia con la empresa (marca). Esto permite obtener información de retroalimentación para la toma de decisiones en la compañía.

5.2 POLÍTICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

Lograr la permanencia e imagen empresarial fundamentada en la satisfacción de las partes interesadas, la atención oportuna a sus necesidades y la confiabilidad en nuestra organización; con productos de excelente calidad y precios competitivos para obtener rentabilidad y con el apoyo de personal altamente comprometido buscando el mejoramiento continuo.

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

ALCO S.A.S. comunica la política de la calidad al personal en dos instancias: 1) Al ingreso de nuevo personal durante la etapa de inducción y 2) Retroalimentación anual a todo el personal. Ésta se mantiene y se comunica en varios medios de publicación, tales como El sistema de gestión de la calidad, pagina web corporativa, publicación física en la entrada de las instalaciones de la compañía, todo con el fin de que sea entendida y aplicada por los colaboradores en la ejecución de los procesos.


5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La Gerencia General establece las funciones y responsabilidades asignadas al personal en el formato descripción de cargos y la autoridad se representa en el organigrama de la compañía.

Estas responsabilidades se complementan con:

- El compromiso adquirido por el personal para cumplir con los procedimientos establecidos y los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- La revisión al cumplimiento de las salidas previstas en las descripción/caracterización de los procesos.
- El mantenimiento e integridad del Sistema de Gestión de la calidad.
- Promover el enfoque al cliente a través de la mejora continua por parte de los empleados.
- Identificar y presentar las oportunidades de mejora a la Gerencia General, por parte de los líderes de procesos.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

- Los cambios requeridos en el Sistema de Gestión de la calidad se planifican y se hace el respectivo seguimiento a la eficacia de su implementación.
- Los documentos donde se describen los roles de los integrantes de los diferentes grupos de interés, tales como el COPASST, el PESV, Comité de convivencia laboral, el Comité Ambiental, el Comité CAD, por parte de los miembros que lo integran.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.1.1 Al momento de planificar el Sistema de Gestión de la calidad, se tiene en cuenta el entorno interno y externo para el logro de sus propósitos, su Dirección estratégica, la definición de los procesos organizacionales, la implementación de metodologías de trabajo que se consideran necesarias, las necesidades de las partes interesadas y la identificación de los riesgos y oportunidades de los procesos a través de la implementación del método AMEF, todo lo anterior para asegurar que el sistema:

- Logra los resultados previstos.
- Aumenta los efectos deseables.
- Se previenen o reducen efectos no deseados.
- Logra la mejora.

6.1.2 Se establece un seguimiento a los riesgos identificados en la matriz AMEF cada año o cuando éstos se materialicen para tomar las acciones respectivas en la administración y control de los mismos.

NOTA: Para mantener la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se implementan cambios, primero se revisa con la Gerencia General los factores de riesgo que afectan o pueden afectar el Sistema de Gestión de la calidad y luego se establecen las acciones necesarias para la ejecución e implementación del cambio.


6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

6.2.1 Se definen coherentemente los siguientes objetivos de la calidad:

- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Permanecer rentable en el tiempo.
- Mantener el compromiso del personal.
- Productos de Excelente Calidad.

6.2.2 La compañía planifica el logro de los objetivos de la calidad a través de la implementación de la metodología Agile, determinando cada aspecto del requisito: Qué se va a hacer, que recursos se requerirán, quién será el responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

Para efectos de verificación, se realiza seguimiento mensual al logro y cumplimiento de las actividades propuestas, y los resultados obtenidos se registran en el Cuadro de control gerencial.

6.3 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

ALCO S.A.S., se rige por el “Procedimiento de gestión del cambio”, el cual describe la metodología aplicada y establece los lineamientos que permiten planificar adecuadamente los cambios, así mismo, identificar los riesgos y consecuencias que puedan afectar el sistema de gestión de la calidad y a su vez a la organización misma.

Este procedimiento aplica para todos los procesos, infraestructura física y tecnológica, maquinaria y equipos (en operación o nueva adquisición), reestructuración de procesos y la asignación o reasignación de roles, responsabilidades y autoridades y cambio de personal clave en la organización.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 GENERALIDADES

ALCO S.A.S. provee el talento humano, los recursos financieros, físicos (infraestructura, muebles y enseres), tecnológicos (sistemas de información, software propio Alcoreload), equipos de medición, maquinaria y equipo, necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos definidos en la organización con el fin de mantener el sistema de gestión de calidad. Esta asignación, se refleja en los presupuestos anuales de la compañía para el funcionamiento de las operaciones y actividades del negocio.


Para los casos que la compañía no esté en la capacidad de proporcionar algún recurso para realizar una actividad específica, se opta por la contratación de proveedor externo (bienes o servicios), solicitando los requisitos pertinentes para que éstos sean conformes a la necesidad de la organización y se mantenga dentro del sistema de gestión de calidad, es decir, que no hayan afectaciones al mismo; el proceso de compra, se hace mediante la elaboración de una solicitud y orden de compra, en la cual se establece de forma clara el requerimiento a contratar.

7.1.2 PERSONAS

ALCO S.A.S. cuenta con profesionales y especialistas en sus procesos claves del negocio, quienes conforman un equipo de trabajo sólido y complementario para la interacción de los procesos. Para ello, se basa en la formulación de los perfiles de cargo con los requisitos pertinentes en las diferentes competencias con la cuales debe contar el personal vinculado y al procedimiento de Gestión Humana, liderado por la Coordinadora del proceso.

La organización habilita espacios de formación y capacitación para fortalecer los conocimientos del saber hacer al personal y con ello facilitar el desarrollo

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

consciente y efectivo de las actividades del negocio.

La conformación jerárquica para las autoridades dentro de la organización, se definen en el organigrama de la compañía, para cada cargo se establecen los roles y responsabilidades en los perfiles de cargo y se complementan con las actividades establecidas en los procedimientos.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

ALCO S.A.S. proporciona y mantiene la infraestructura física y tecnológica necesaria para el funcionamiento de las operaciones del negocio en las sedes Sabaneta y Bogotá para lograr los objetivos trazados, es por ello, que cuenta el proceso de ITA y el área de Mantenimiento. La infraestructura incluye:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados
- Equipo de procesos (hardware y Software).
- Servicio de apoyo en comunicaciones.
- Equipos telefónicos fijos y celulares.
- Equipos logísticos y de transporte.

Al ingreso del personal a la compañía, se asigna cada una de las herramientas de trabajo requeridas para el desempeño de sus funciones.


En materia de mantenimientos, se cuenta con un cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo para la infraestructura, maquinaria y equipo y herramientas, en el cual se planifican las actividades y frecuencias necesarias para asegurar y garantizar la funcionalidad de las operaciones del negocio y finalmente, brindar confiabilidad en los productos y servicios entregados al cliente.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

ALCO S.A.S. provee los recursos necesarios que garantizan las condiciones adecuadas para un ambiente de trabajo sano y ameno para los empleados, de tal manera que se logre la conformidad tanto del material en proceso como el producto terminado a satisfacción del cliente. Se consideran las siguientes condiciones: Puestos de trabajo, iluminación, temperaturas adecuadas, condiciones sociales y psicológicas, mediante la inclusión del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Desde dicho proceso, se trabaja en pro del bienestar para los empleados cumpliendo los requisitos normativos, legales y reglamentarios aplicables.

Adicionalmente, desde el proceso de gestión humana se realiza cada año una encuesta de clima organizacional, motivacional y de desempeño para el personal con las cuales se pretende medir el grado de satisfacción del personal de la compañía con el fin de identificar aspectos por mejorar en los procesos y fortalecer las competencias de los empleados, según aplique.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.1.5.1 Generalidades

ALCO S.A.S. determina y proporciona los equipos de medición necesarios para asegurar la validez de los resultados del material en procesos y del producto terminado antes de su liberación. Para ello, desde el proceso de Calidad, se realiza un seguimiento durante las etapas de fabricación, utilizando mecanismos de control, medición y verificación; de los cuales se conservan evidencias de las actividades ejecutadas en los formatos de control calidad por sección de la planta.

Para asegurar la idoneidad continua del uso de los equipos de medición en los diferentes procesos, se realiza el seguimiento a través de la implementación de un CRONOGRAMA para la respectiva calibración y del PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE CALIBRACION DE EQUIPOS DE MEDICION y se conserva información documentada que soporta dicha actividad.

Para el caso del proceso térmico de curado de pintura y de templado de vidrio, se realiza el seguimiento y control a nivel interno y para efectos de mantenimiento preventivo y correctivo se hace por medio de un proveedor externo.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Para garantizar que las mediciones realizadas sean confiables, y que los resultados de la medición sean válidos se cuenta con un cronograma que permite identificar la periodicidad de la comprobación de los flexómetros y la calibración de los equipos de medición, éstas se realizan con proveedor externo confiable y especializado en el campo, el cual utiliza patrones de medición trazables con respecto a normatividad vigente aplicable, de tal manera que garantiza la confiabilidad de los resultados de las mediciones tomadas durante las etapas del proceso productivo.


Cada equipo de medición, cuenta con un código que lo identifica de los demás y que sirve como referencia para saber a quién está asignado y/o en qué proceso / área se utiliza, con esto se puede verificar su estado actual.

De cada calibración y comprobación se conserva la información documentada. Se asegura su adecuada protección de los equipos; para que los resultados de la medición sean confiables. En caso de que se detecten anomalías en las mediciones, el equipo se identificará como no apto para su uso y se enviará a reparación o en caso de ser necesario se da de baja y se repone por uno nuevo.

7.1.6. Conocimientos de la Organización

ALCO S.A.S. para lograr la conformidad de los procesos y del producto terminado, se basa en los requisitos y normas legales y reglamentarios aplicables, para ello se rige por el PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN Y

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES, actividad que está a cargo de cada líder de proceso.

La compañía, nutre del conocimiento aplicado y de las experiencias del personal vinculado para fortalecer los procesos y la manera más efectiva de desarrollarlos y teniendo en cuenta la información de fuentes externas como clientes, proveedores y otras partes interesadas.

El conocimiento del personal, se actualiza mediante formación y capacitación, igualmente utiliza la recopilación de conocimientos provenientes de conocimientos adquiridos con la experiencia, se cuenta con las respectivas registros que acreditan los conocimientos aprendidos, adicionalmente se registran cada una de las situaciones que son susceptibles de mejora, se comparten los resultados y a partir de estas se toman decisiones fundamentadas en hechos para las mejoras en los procesos.

7.2 COMPETENCIA

ALCO S.A.S. tiene determinadas la competencias necesarias de sus colaboradores (formación, educación, habilidades y experiencia requeridos por el personal para el desarrollo de cada una de sus actividades, está documentada en los perfiles de cargos.

Desde el proceso de selección se asegura que los candidatos a ser seleccionados cumplan con los requisitos establecidos por la compañía para el cargo de aspiración.

A lo largo del ejercicio de las actividades de los colaboradores, se puede identificar la necesidad de fortalecer el nivel de competencia ya sea a través de los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño o que el líder del proceso lo detecte para lo cual se toma un plan de acción del período correspondiente.

De estas actividades se conserva evidencias como Información documentada pertinente que soporta los hechos.


7.3 TOMA DE CONCIENCIA

ALCO S.A.S. cuenta con un PROCEDIMIENTO DE COMUNICACION Y TOMA DE CONCIENCIA, el cual permite describir las actividades de la organización para comunicaciones a nivel interno y externo, aquella información considerada de interés y generada por los sistemas de gestión y definir los pasos para crear una conciencia de Calidad, seguridad y salud en el trabajo en todo el personal de la organización, contratistas y demás partes interesadas.

Como mecanismo de toma de conciencia, el personal que ingresa nuevo a la compañía recibe una inducción en los sistemas de gestión, sus políticas, objetivos, roles y responsabilidades, además, se imparte entrenamiento en el puesto de trabajo.

7.4 COMUNICACIÓN

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

ALCO S.A.S. dispone de los siguientes canales de comunicación: correo electrónico corporativo, memorandos, carteleras, página web, comunicados, buzón y reuniones formales e informales en todos los niveles utilizados tanto a nivel interno como externo entre los empleados de la organización y las partes interesadas.

Se cuenta con una Matriz de Comunicaciones la cual permite identificar qué se comunica, cuando, a quién, cómo y quién comunica temas relacionados con el Sistema integral de gestión.

La efectividad de la comunicación interna se registra en la encuesta de clima organizacional y a partir de los resultados obtenidos, se toma un plan de acción cuando no se logra la meta definida. Esta actividad se desarrolla desde el proceso de Gestión Humana.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad se documenta con base a los requisitos de la norma internacional NTC ISO 9001 y las consideraciones propias de la organización de acuerdo a su actividad económica desarrollada y a las necesidades de sus procesos, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Definición de la política y de los objetivos de la calidad.
- Los procedimientos, manuales, instructivos y formatos documentados necesarios para la organización.
- Los registros generados en los procesos para asegurar su control y eficacia en las etapas de planificación, ejecución y evaluación de resultados.
- Los requisitos y especificaciones del cliente.
- Normatividad, requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización.


7.5.2 Creación y actualización

ALCO S.A.S. cuenta con el PROCEDIMIENTO MANEJO DE LA INFORMACION DOCUMENTADA, el cual describe las condiciones para la elaboración, revisión, aprobación, distribución, implementación, evaluación de la eficacia y control de los documentos y registros dentro del sistema de gestión de la calidad.

Los documentos se compone de la siguiente estructura, en un encabezado con el logo de la empresa, el título del documento, nombre del proceso, versión del documento y fecha de última aprobación; el contenido que describe un objetivo, alcance, definiciones, desarrollo del cuerpo de trabajo y anexos; un pie de página con el nombre, cargo y fecha de quien elabora, revisa y aprueba el documento; y finalmente una tabla de control de cambios donde se detallan los cambios aplicados al documento.

7.5.3 Control de la información documentada

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

7.5.3.1 controla la información documentada del sistema de gestión de la calidad para asegurarse de que ésta sea idónea, esté disponible para su uso al personal pertinente, centralizada en una carpeta nombrada SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD en el servidor corporativo, que permite su adecuado almacenamiento, custodia y protección contra pérdida de la integridad, los documentos se identifican con el número de versión, aumentando de manera progresiva, es decir, inicia desde 1 hasta “n”, de acuerdo a los cambios de fondo aplicados a los mismos.

Para el control global y mantenimiento de la información documentada interna y externa se cuenta con un LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS y LISTADO DE REGISTROS en los cuales quedan registrados los cambios aplicados.

7.5.3.2 La información documentada se distribuye por proceso a los líderes responsables del mismo, en carpetas identificadas de acuerdo al tipo de documento. Los accesos son controlados por medio de habilitación de permisos de lectura, modificación y eliminación para los usuarios, según aplique. Esta actividad está a cargo del proceso ITA.

La información se conserva legible, en el idioma nativo y se almacena en un servidor de la compañía, lo cual garantiza la preservación de la información documentada y se realizan Back ups semanalmente al servidor, esto representa una seguridad ante cualquier contingencia.

Al final de cada procedimiento, manual e instructivo, se encuentra una tabla de control de cambios donde se conserva el histórico del documento, detallando el número de la versión, fecha de actualización, descripción y nombre del responsable del cambio aplicado.

Las versiones anteriores se almacenan de manera controlada en la carpeta de nombrada OBSOLETOS, ubicada en el servidor de la compañía para conservar los registros respectivos, se identifican desde Versión 1 hasta “n”, de acuerdo al número de cambios aplicados que tenga el documento.

Toda la información documentada interna y externa, vigente y no vigente se conserva con el fin de garantizar su trazabilidad en el tiempo.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

ALCO S.A.S. realiza la planificación de los procesos necesarios para la fabricación de los productos (sistemas vidriados) y la prestación de servicios (instalación), utilizando la información suministrada por el cliente (requisitos y especificaciones, memorias de cálculo, entre otros), los cuales sirven como entrada para el proceso de Diseño, desde donde elaboran los planos de fabricación y con ello se genera la orden de producción con los detalles a los

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

que haya lugar, cuando aplique, y finalmente se inician las etapas de fabricación del producto.

Desde el proceso Productivo, se programa y se distribuyen las actividades a realizar en cada etapa, con base al PROCEDIMIENTO DE FABRICACION, de acuerdo a los pedidos solicitados desde el proceso Comercial. Durante el proceso de fabricación se realizan controles y verificaciones al material trabajado por parte de los mismos operarios y con el apoyo del proceso de Calidad, quien se encarga de solventar dudas y dar aprobación o no del material para continuar el proceso.

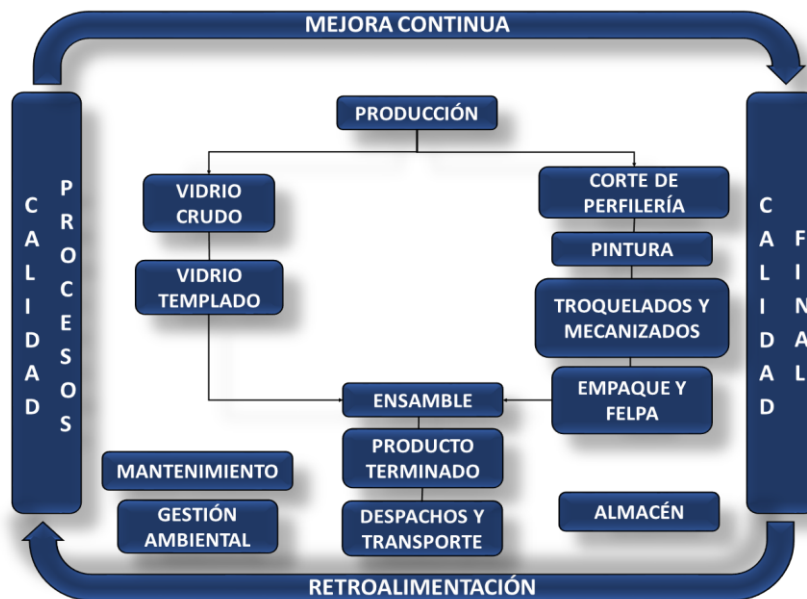
Finalmente, cuando en el área de ensamble ya está terminado el producto, el proceso de Calidad se encarga de verificarlo, siguiendo los parámetros y estándares definidos para cada línea y referencia de producto para aprobar su liberación y pueda ser enviado al cliente.

Para llevar a cabo las actividades productivas, se cuenta con la maquinaria y equipo, instrumentos de medición, herramientas y zonas de trabajo requeridos para su ejecución. De igual manera, para cada subproceso / área se tiene definido el procedimiento aplicable específicamente para cada uno, lo que hace que se realicen las actividades según lo planificado.


El material o producto terminado que no cumple con los requisitos determinados, son separados y almacenados en las zonas de PRODUCTO NO CONFORME en cada área, según corresponda. El proceso de Calidad hace la verificación de las novedades reportadas y analiza si se puede recuperar y toman acciones correctivas, en caso contrario, se repone el material o producto.

Todos los registros generados durante el proceso de fabricación son conservados para garantizar la trazabilidad y evidencias de lo ejecutado.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO PRODUCTIVO



| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

ALCO S.A.S. realiza el proceso de instalación a través de su filial Alco Servicios de Construcción S.A.S. y subcontrataciones con terceros, para lo cual se realiza control y seguimiento a través de las evaluaciones de Proveedores, y seguimiento durante la prestación del servicio.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTO Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el Cliente

ALCO S.A.S. identifica los requisitos especificados por el cliente mediante la presentación del producto. También se le hace énfasis al cliente en los aspectos de la amplia experiencia que tiene la compañía dentro de la industria de la construcción en sistemas vidriados a nivel nacional.

Los productos contratados y el servicio de instalación, quedan consignados en las cotizaciones aprobadas por el cliente, en los contratos y en las ordenes de producción y cuando por alguna razón se requieren modificaciones en los pedidos, se aplica el PROCEDIMIENTO PARA MODIFICACION CREACION O SALIDA DE DISEÑOS y dicho proceso se hace de manera controlada para asegurar la trazabilidad de los cambios.

Para conocer la efectividad de la comunicación con el cliente, se realiza la encuesta de satisfacción del cliente, la cual es enviada desde el sistema Alcoreload al momento de liquidar los contratos de las obras, es decir, cuando el cliente recibe a satisfacción el proyecto.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios


ALCO S.A.S. determina los requisitos especificados por el cliente por medio de reuniones conjuntas, correo electrónico, comunicación telefónica, entrega de planos arquitectónicos y visitas a las obras que permiten la identificación de necesidades en del proyecto. Adicionalmente, les brinda asesoría técnica, de acuerdo a las especificaciones del edificio, basados en la normatividad vigente aplicable (NSR-10, NTC-1578, entre otras). De esta manera, la compañía evalúa las condiciones requeridas y su capacidad de producción para cerrar la negociación con el cliente.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.1 ALCO S.A.S. asegura que tiene la capacidad de suministrar los productos al cliente y cumplir los requisitos normativos, legales y reglamentarios aplicables, por medio de la verificación que realiza el Especificador Comercial a los planos arquitectónicos y demás información suministrada por el cliente.

8.2.3.2 Se conservan los registros de la información documentada sobre las solicitudes hechas por los clientes en correos cruzados, en las cotizaciones y los contratos aprobados junto con la evidencia de las revisiones y verificaciones realizadas durante el proceso.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

8.2.4 ALCO S.A.S. se rige por el PROCEDIMIENTO PARA MODIFICACION CREACION O SALIDA DE DISEÑOS, en los casos que surgen cambios y/o modificaciones en los pedidos, éstos son comunicados a comercial, producción y calidad para garantizar la conformidad del producto y que su fabricación se ejecute bajo las actividades controladas. De este proceso se conservan los registros respectivos.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO

8.3.1 Generalidades

ALCO S.A.S. cuenta con el PROCEDIMIENTO DISEÑO TECNICO como base para la creación del diseño de los productos utilizando programas especializados para ello, como lo es AutoCAD, Inventor, entre otros, también dispone de la facilidad para impresiones en 3D para muestras de materiales y piezas nuevas a implementar en productos nuevos o mejoras de los mismo. Generalmente, el diseño y desarrollo se ejecuta en proyectos atípicos o inusuales, puesto que ya se cuenta con diseños estándar el líneas y referencias del producto fabricados en la compañía.

En algunos proyectos se realizan modelos que son presentados al cliente y en otras ocasiones son instalados como muestras en las edificaciones para que los compradores finales los puedan apreciar.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Los productos son diseñados y desarrollados por el Proceso de Diseño de manera controlada y por etapas, las cuales se describen en el PROCEDIMIENTO DISEÑO TECNICO.


El proceso cuenta con su caracterización, donde se identifican las entradas, actividades y salidas, teniendo en cuenta la información suministrada por el Proceso Comercial y que ha sido revisada por el cliente antes de la aceptación de la oferta comercial.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

ALCO S.A.S. determina los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios para la fabricación de sus productos considerando su adecuada funcionalidad, la información previamente suministrada por el cliente para llevar a cabo los diseños solicitados y las consecuencias de potenciales de fallo debido a su misma naturaleza. Para ello se basa lo descrito en el PROCEDIMIENTO DISEÑO TECNICO.

Se conserva la información documentada como evidencia de la ejecución de las actividades del proceso.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

ALCO S.A.S. desde el proceso de Diseño, aplica los controles necesarios para la revisión, validación y aprobación de los diseños desde las entradas hasta la salida de los mismos. Para ello se basa lo descrito en el PROCEDIMIENTO DISEÑO TECNICO.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

Con la puesta en marcha del PROCEDIMIENTO DISEÑO TECNICO, se asegura que se cumplan las etapas de verificación y aprobación, toda vez logra cumplir con los requisitos, especificaciones y características del producto, brindadas por el Proceso Comercial.

Se conserva la información documentada como evidencia de la ejecución de las actividades del proceso.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Con la puesta en marcha del PROCEDIMIENTO PARA MODIFICACION CREACION O SALIDA DE DISEÑOS se asegura que los cambios a los diseños sean identificados, comunicados, revisados, aprobados y controlados durante el proceso de diseño y desarrollo.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades


ALCO S.A.S. asegura que los bienes y servicios adquiridos para el desarrollo de los procesos de los sistemas de gestión (Calidad y SST) cumplan con las especificaciones establecidas por la compañía y con los requisitos normativos, legales y reglamentarios aplicables. Para dicho efecto se realiza una evaluación de proveedores anual y se conservan registros, se mantiene una permanente retroalimentación y fortalezas en las diferentes entregas de suministros, insumos y materias primas.

Se cuenta con el PROCEDIMIENTO DE COMPRAS donde se definen las actividades del proceso y los criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de proveedores externos, lo que contribuye a garantizar la confiabilidad, calidad y capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo a las necesidades de la compañía.

8.4.2 Tipo de alcance y control

Desde el proceso de Compras, Calidad, Producción, Diseño, Comercial y Mantenimiento se establecen controles verificación y aprobación, de acuerdo al caso, para asegurar que el bien y/o servicio suministrado externamente sea conforme a los requisitos de la compañía y que no afecten de manera adversa la capacidad y la calidad del producto terminado entregado al cliente.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

En algunos casos, se solicitan muestras, matrices, plantillas, entre otros requerimientos, al proveedor para validar la funcionalidad de éstos y se comunica oportunamente las especificaciones y requisitos determinados en la compañía antes de cerrar negociaciones.

8.4.3 Información para los proveedores externos

ALCO S.A.S. define las especificaciones, atributos y requisitos que describen el bien o servicio objeto de la compra, de acuerdo a las necesidades de la compañía, incluyendo requerimientos especiales y competencias del personal que prestará sus servicios para la empresa, cuyo cumplimiento es fundamental para su aceptación en la orden de compra. En caso de presentarse cualquier inquietud se acude a los proveedores para manifestar el evento o se presenta una reclamación, según aplique.

Desde el proceso de Compras se aplica una evaluación y reevaluación anual a los proveedores externos con la finalidad de medir su desempeño respecto al cubrimiento y satisfacción de las necesidades de la compañía, en la cual se evalúan aspectos técnicos, de competencia del personal, de calidad del producto/servicio, manejo de PQRS, atención del personal asesor asignado. Esto se rige bajo el PROCEDIMIENTO DE COMPRAS.

8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio


ALCO S.A.S. planifica y ejecuta los el proceso de producción y provisión del producto, bajo condiciones controladas, para lo cual se cuenta con el PROCEDIMIENTO DE FABRICACION, los planos generados desde el proceso de Diseño como entrada para el lanzamiento de órdenes de producción con los detalles pertinentes para fabricar el producto, las actividades de seguimiento y medición propias de cada etapa del proceso productivo, el análisis de los resultados, uso de plantillas para prevenir el error humano y la interacción con el proceso de Calidad, el cual se encarga de la verificación y liberación del producto terminado.

La compañía proporciona los recursos de medición necesarios, la infraestructura física y tecnológica y el entorno en óptimas condiciones para la operación de los procesos y del producto.

Adicionalmente, se cuenta con el PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORME para el control y seguimientos de éstos cuando no cumplen los estándares de calidad.

Para el proceso de vidrio templado se tiene en cuenta los requisitos de las normas NSR10 y la NTC 1578:2011; el PROCEDIMIENTO VIDRIO TEMPLADO y PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ENSAYOS DE IMPACTO AL VIDRIO TEMPLADO. Internamente, se deben realizar pruebas de resistencia al impacto en el marco y en la meza para garantizar el que el

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

producto cumple la normatividad aplicable. De igual manera, se tienen establecidas etapas controladas, verificaciones y liberación del vidrio templado.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

ALCO S.A.S. realiza la trazabilidad al producto a través de su identificación durante los procesos Comercial, Diseño, Productivo y Administrativo mediante la conservación de los registros en las etapas y puntos de interacción entre éstos. Al igual que permite un análisis de causa raíz con mayor precisión cuando se presenten no conformidades en la calidad del producto o reclamaciones del cliente por alguna razón.

Se conserva toda la información documentada pertinente.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La información que recibe ALCO S.A.S. por parte de los clientes es confidencial y se le da tratamiento bajo la legislación vigente aplicable. Se considera como propiedad del cliente: planos, bocetos, anticipos, imágenes de referencia, entre otra información en general, velando por el uso adecuado

Adicionalmente se le informa al cliente desde de la oferta comercial sobre las condiciones y requisitos que debe cumplir, los riesgos implicados y de la responsabilidad, en los casos que aplique.


8.5.4 Preservación

ALCO S.A.S. cuenta con bodegas apropiadas para el almacenamiento del producto terminado. Cuenta con métodos implementados para la identificación por medio de las etiquetas, las cuales contienen el nombre de la obra, orden de producción, referencia, cantidad y diseño; la conservación y manejo de los mismos se hace aplicando del INSTRUCTIVO CUIDADO Y MANIPULACION DE LA PRODUCCION en cada una de las etapas de fabricación, por lo cual se utilizan corchos, cartón, icopor, poliflex (a solicitud especial del cliente) para cuidar y salvaguardar la integridad del producto final y para el transporte se éstos se hace a través de terceros (empresa transportista) que proporciona las garantías necesarias de forma segura y confiable. Finalmente, se emite un documento llamado Remisión, el cual se genera desde el sistema Alcoreload y contiene la relación de la mercancía que sale de las instalaciones de la compañía y que tiene como destino la dirección de la obra (cliente).

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

ALCO S.A.S. brinda a sus clientes externos la garantía a los productos suministrados, la cual consta de un (1) año por defectos propios de la fabricación, la naturaleza, uso y la vida útil prevista para los productos, esto se define en el MANUAL INSTALACION-MANTENIMIENTO-GARANTIA VENTANERIA, en el

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

cual se describen las condiciones de reclamaciones, dando cumplimiento además a la normatividad vigente aplicable. Para los casos que aplique proceder con la garantía, desde el área el Posventas, se canaliza y se evalúan los hechos y se hace la reparación pertinente o cambio del producto o partes del producto que presentan la inconformidad. Al finalizar la atención, se envía una encuesta de satisfacción al cliente para solicitar su nivel de satisfacción y conformidad con el servicio prestado.

Para garantizar el uso correcto, la manipulación y mantenimiento de nuestros productos por parte del cliente, la compañía le suministra la información pertinente para prevenir que se presenten situaciones de descontento e insatisfacción por futuras reclamaciones que no aplicarán.

8.5.6 Control de los cambios

Para garantizar la continuidad en la conformidad de los productos durante las etapas de fabricación, la compañía se rige bajo el MANUAL PARA MODIFICACION DE ORDENES DE PEDIDO, en el cual se describe el paso a paso de las actividades necesarias a ejecutar, los responsables y la comunicación pertinente entre los procesos que interactúan entre sí, es decir, Comercial, Diseño y Producción.

Se conserva toda la información documentada pertinente.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS

La liberación del producto se hace cuando se cumple todo lo planificado y los requisitos internos establecidos, la normatividad vigente aplicable y los requisitos del cliente. En la etapa final, interviene el proceso de Calidad para permitir la salida o entrega de éstos al área de Despachos y transporte.

Se conserva toda la información documentada pertinente.


8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

8.7.1 ALCO S.A.S. se rige por el PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORME para asegurar que los productos no conformes con los requisitos sean identificados y se controlen adecuadamente para prevenir el uso o entrega no intencional, por lo cual son almacenados en una zona demarcada como SALIDAS NO CONFORMES, mientras se determinan las acciones a tomar respecto a la recuperación, reparación o cambio del producto o partes de éste. El proceso de Calidad es el encargado de determinar dichas acciones y definir su disposición final.

En las acciones se consideran las siguientes:

- Corregir.
- Separar.
- Devolver a producción.
- Suspender un despacho.
- Informar al cliente o solicitar una concesión autorizada.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

Los eventos presentados de productos no conformes detectados directamente en obra por parte del personal de la compañía antes que el cliente lo haga, se le da tratamiento como un PROBLEMA DE PRODUCCIÓN con base al MANUAL PARA GENERAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS DE PRODUCCION por parte del proceso de Calidad, quien recibe, canaliza y gestiona la debida solución con el proceso o área pertinente, según aplique.

8.7.2 La compañía conserva los registros de las eventualidades presentadas en la no conformidad de los productos en el formato CONTROL CALIDAD, el cual aplica por secciones durante las etas de fabricación donde se especifica la fecha del evento, descripción del hecho, acción tomada (interna o externa), responsables de verificación y aprobación de la disposición final del producto.

9 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

ALCO S.A.S. planifica e implementa las actividades de seguimiento, medición, análisis en los procesos claves a partir de la mejora continua para evidenciar:


- La conformidad del producto y servicio.
- La eficacia del sistema de gestión.
- La determinación de los puntos de control necesarios, la metodología a aplicar y su frecuencia de seguimiento.
- El resultado de las evaluaciones, el análisis y los planes de acción pertinentes para garantizar la eficacia del proceso.
- El logro de los indicadores de gestión en los procesos claves para medir la eficacia de éstos.

Como elementos esenciales para la medición, análisis y mejora, la compañía realiza encuestas de satisfacción al cliente, auditorías internas para evaluar la eficacia de los procesos, seguimiento a las acciones correctivas, preventivas, de mejora y observaciones, manejo de PQRS y seguimiento al cuadro de control gerencial; para cada uno se establece la frecuencia de seguimiento y medición y la meta propuesta para lograr alcanzar.

9.1.2 Satisfacción del cliente

ALCO S.A.S. realiza encuestas de satisfacción del cliente, la cual es aplicada cuando se liquida el contrato (cierra la obra en conciliación con el cliente), en ésta se evalúa: Atención del Asesor, Calidad del producto, Oportunidad en la entrega del producto, Calidad de la instalación, Oportunidad en la instalación y Contrataría de nuevo con nosotros. El registro de estas respuestas quedan en el INFORME RESULTADO ENCUESTAS, en el botón Consultas y reportes de

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

la pestaña INSTALACIONES, del Módulo Comercial en el sistema Alcoreload. Los responsables del envío de la encuesta son de quienes liquidan las obras, tanto en sede Sabaneta como Bogotá y el seguimiento al cumplimiento se hace por parte de Control Interno, lo cual ayuda a conocer cuál es la percepción que tienen sobre la organización.

En los casos donde no se recibe la retroalimentación por este medio, se procede a hacer llamadas telefónicas al cliente solicitando que responda la encuesta en línea; los datos obtenidos se tabulan para calcular el grado de satisfacción del cliente y finalmente se analizan los resultados obtenidos, y a partir de ellos se toman acciones de mejoramiento cuando no se cumple con la meta definida que es: satisfacción $\geq 80\%$.

9.1.3 Análisis y evaluación

ALCO S.A.S. recopila los datos obtenidos en cada proceso del sistema de gestión y determinar su idoneidad y método de aplicar para los análisis, proporcionando información sobre:

- El grado de satisfacción al cliente.
- La conformidad con los productos y el servicio de instalación.
- El desempeño y eficacia del sistema de gestión.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades de los procesos.
- El desempeño de los proveedores externos.
- La atención de PQRS.
- Las necesidades de mejoras en el sistema de gestión.


9.2 AUDITORÍA INTERNA

9.2.1 ALCO S.A.S. se rige por el PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS para planificar, ejecutar y hacer seguimiento a los procesos a través de auditorías internas de calidad con el propósito de evaluar su eficacia y contribución con el sistema de gestión, de acuerdo a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, basados en GTC ISO 19011:2018. En el desarrollo de dicha actividad se revisa si el sistema:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, cumple con los requisitos del cliente, los de la norma NTC ISO 9001:2015, los legales y reglamentarios aplicables.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
- Es eficaz en el logro de los objetivos de la calidad.

Las auditorías internas son ejecutadas por el equipo de Gestores de Mejora, quienes han recibido una formación básica en auditorías de calidad, liderado por un Auditor interno, quien es responsable de la planificación, ejecución y seguimiento al cierre de los hallazgos. Se cuenta con una MATRIZ GESTORES DE MEJORA, en la cual se describen los requisitos mínimos para ser integrante del equipo.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

La compañía, podrá, en algunos casos ejecutar sus auditorías internas al sistema de gestión, a través de un proveedor externo que cuente con la competencia y experiencia necesaria conforme se establece en el PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS.

9.2.2 La compañía planifica de manera adecuada cada año el programa de auditorías internas, en el cual se establece el alcance, objetivo, método, proceso, fechas, responsables del proceso a auditar y nombre del auditor/gestor de mejora que ejecutará la actividad. Todo lo anterior queda registrado en el **FORMATO PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**.

Los resultados obtenidos y posteriormente evaluados, son comunicados al personal pertinente (líder de proceso y alta dirección) en el **FORMATO INFORME DE AUDITORIA**.

Se conserva la información documentada en los diferentes registros: Programa de auditorías, plan de auditoria, lista de chequeo, informe de auditoría, acciones correctivas, de mejora y observaciones (según el hallazgo detectado en los procesos auditados).

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 Generalidades

ALCO S.A.S. se rige por el **PROCEDIMIENTO REVISION POR LA DIRECCION**, en el cual se establecen las entradas y salidas y los resultados obtenidos de las actividades ejecutadas en los procesos que evidencian el cumplimiento y eficacia con base a lo planificado.


El informe de la revisión por la alta dirección se elabora y se presenta a la Gerencia General cada año y con su revisión se asegura de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Para esta actividad se considera lo siguiente:

- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Cambios que pueden afectar el sistema de gestión.
- Desempeño y eficacia del sistema de gestión: Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas, logro de los objetivos de la calidad, desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, No conformidades y acciones correctivas, resultados de seguimiento y medición, resultados de auditorias (internas y externas), desempeño de los proveedores externos.
- Adecuación de los recursos.
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Oportunidades de mejora.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados esperados incluyen las decisiones relacionadas con:

- Oportunidades de mejora.
- Necesidades de cambios en el sistema de gestión de la calidad.
- Necesidades de recursos.

Se conserva la información documentada en el registro de INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION en el proceso Gerencial.

10 MEJORA

10.1 GENERALIDADES

ALCO S.A.S. determina las oportunidades de mejora e implementan las acciones necesarias cuando:

- Se identifican, se proponen y se aprueban mejoras en los productos suministrados y/o en el servicio de instalación.
- Se corrigen y se previenen los efectos no deseados en los procesos a partir de los seguimientos a los riesgos y oportunidades; y en el producto cuando se presentan problemas de producción o reclamaciones del cliente.
- Se implementan nuevos métodos para la evaluación y medición del desempeño, se sistematizan partes de procesos en la recolección de datos para reducir tareas operativas.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA


10.2.1 ALCO S.A.S. se rige por el PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS, DE MEJORA Y OBSERVACIONES para atender las No conformidades presentadas en la compañía, independientemente del origen que tengan, las cuales se documentan en el FORMATO ACCIONES PREVENTIVAS-CORRECTIVAS-DE MEJORA Y OBSERVACIONES, aplicando el análisis de causas, definiendo las acciones correctivas, acciones a tomar y el responsable, finalmente se hace seguimiento a la eficacia de lo implementado.

10.2.2 Se conserva la información documentada en los registros de ACCIONES PREVENTIVAS-CORRECTIVAS-DE MEJORA Y OBSERVACIONES, actas de trabajo, correos, registros del sistema Alcoreload, según aplique.

10.3 MEJORA CONTINUA

ALCO S.A.S. implementa las mejoras en los procesos, de acuerdo a las oportunidades identificadas y a las necesidades propias de la compañía por la dinámica del negocio o por cambios en los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables. Para lo cual se evalúa la conveniencia, adecuación y

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |


| | | |
|--|---|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Se cuenta con el compromiso y liderazgo de la Gerencia General para definir y aprobar los recursos financieros requeridos en las nuevas implementaciones de las mejoras con base a la viabilidad de las mismas.

| CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|--------------------|---|---------------|--------------------|
| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | RESPONSABLE | FECHA DE EJECUCIÓN |
| 1 | Se actualiza documento en el requisito “contexto de la organización”, se relaciona el uso de la matriz AMEF para identificar y hacer seguimiento a los riesgos y oportunidades de los procesos. | Niver Metaute | 16/08/2022 |
| 2 | <p>De forma: Se implementa la nueva estructura de encabezado, contenido, pie de página y el control de cambios aplicado en el documento.</p> <p>De fondo: Se reestructura todo el documento. Dentro de los cambios significativos se encuentran la actualización del mapa de procesos bajo el esquema procesos estratégicos, misionales y de apoyo, se complementan los roles y responsabilidades de los empleados, se relaciona la integración del SAGRILAF y PTEE en los procesos críticos de la compañía que interactúan con contrapartes (empleados, clientes, proveedores, accionistas) y los controles asociados a minimizar los riesgos; se vincula el nuevo procedimiento manejo de la información documentada; se adecuó el enfoque al cliente y el método implementado para conocer su percepción, a través de las encuestas de satisfacción y la meta definida. Se actualizó la visión, extendida hasta el año 2025.</p> | Niver Metaute | 01/08/2023 |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | VERSIÓN: 2 |
| | CONTROL INTERNO | FECHA: 25/08/2023 |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Niver Metaute CARGO: Coordinador de control interno FECHA: 01/08/2023 | NOMBRE: Eduin Bedoya CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 18/08/2023 | NOMBRE: Antonio Arévalo CARGO: Gerente General FECHA: 25/08/2023 |