


| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MACROPROCESO DE APOYO | CÓDIGO: AAAr113 |
| | PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO | VERSIÓN: 3 |
| | DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 |
| | | PAGINA: 1 de 6 |

26.

| | |
|--------------|----------------------------|
| FECHA | jueves, 31 de mayo de 2018 |
|--------------|----------------------------|

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

| | |
|------------------------|------------------|
| UNIDAD REGIONAL | Extensión Soacha |
|------------------------|------------------|

| | |
|--------------------------|----------|
| TIPO DE DOCUMENTO | Pasantía |
|--------------------------|----------|

| | |
|-----------------|------------|
| FACULTAD | Ingeniería |
|-----------------|------------|

| | |
|---|----------|
| NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO | Pregrado |
|---|----------|

| | |
|---------------------------|------------------------------|
| PROGRAMA ACADÉMICO | Ingeniería Industrial |
|---------------------------|------------------------------|

El Autor(Es):

| APELLIDOS COMPLETOS | NOMBRES COMPLETOS | No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN |
|----------------------------|--------------------------|--|
| Cortes Vidal | David Antonio | 1024467097 |
| | | |
| | | |
| | | |



| | |
|---|-----------------------------|
| MACROPROCESO DE APOYO | CÓDIGO: AAAr113 |
| PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO | VERSIÓN: 3 |
| DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 |
| | PAGINA: 2 de 6 |

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

| APELLIDOS COMPLETOS | NOMBRES COMPLETOS |
|----------------------------|--------------------------|
| Moreno Caballero | Nina |
| | |
| | |
| | |

| TÍTULO DEL DOCUMENTO |
|--|
| Diseño Del Sistema De Gestión De Calidad Para La Organización De Eliana Pinzón Con Base En Los Requisitos De La NTC ISO- 9001:2015 |

| SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje) |
|---|
| |

| TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía |
|---|
| Ingeniero industrial |

| AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO | NÚMERO DE PÁGINAS |
|-------------------------------------|--------------------------|
| 24/05/2018 | 100 |

| DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves) | |
|---|---------------|
| ESPAÑOL | INGLÉS |
| 1. Calidad | |
| 2. Procesos | |
| 3. Control de procesos | |
| 4. Organización | |
| 5. Riesgo | |
| 6. Gestión | |

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



| | |
|---|-----------------------------|
| MACROPROCESO DE APOYO | CÓDIGO: AAAr113 |
| PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO | VERSIÓN: 3 |
| DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 |
| | PAGINA: 3 de 6 |

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

Los sistemas de gestión de calidad orientan a la organización en torno a la satisfacción del cliente con un enfoque basado en procesos.

La organización de Eliana Pinzón tiene como actividad comercial la fabricación y comercialización de bolsas en polipropileno de alta y baja densidad para el transporte de peces ornamentales dentro y fuera del país.

Como estrategia de la alta dirección se adoptó la formulación del desarrollo de un sistema de gestión de calidad enfocado en la NTC ISO 9001:2015. Para mejorar el desempeño de los procesos de la organización en busca de la superación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La estructuración del sistema de gestión de calidad le permite identificar el contexto en el que se desarrolla la organización, determinar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, identificar y documentar los procesos que sirven como guía para la planificación, ejecución y control del sistema, que se encuentran orientados a garantizar el cumplimiento de los objetivos planificados, generando un valor agregado y diferencial frente a la competencia, para realizar la captación y fidelización de los clientes nuevos y actuales.

Por medio del mejoramiento continuo se optimiza el desarrollo de los procesos a través de la revisión y retroalimentación continua con el apoyo de la alta dirección.

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



| | |
|---|-----------------------------|
| MACROPROCESO DE APOYO | CÓDIGO: AAAr113 |
| PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO | VERSIÓN: 3 |
| DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 |
| | PAGINA: 4 de 6 |


En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Marque con una "X":

| AUTORIZO (AUTORIZAMOS) | SI | NO |
|--|-----------|-----------|
| 1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer. | X | |
| 2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet. | X | |
| 3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones. | X | |
| 4. La inclusión en el Repositorio Institucional. | X | |

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MACROPROCESO DE APOYO | CÓDIGO: AAar113 |
| | PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO | VERSIÓN: 3 |
| | DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 |
| | | PAGINA: 5 de 6 |

responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI ___ NO _x_.**

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.



| | |
|---|-----------------------------|
| MACROPROCESO DE APOYO | CÓDIGO: AAar113 |
| PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO | VERSIÓN: 3 |
| DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 |
| | PAGINA: 6 de 6 |

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | MACROPROCESO DE APOYO | CÓDIGO: AAAr113 |
| | PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO | VERSIÓN: 3 |
| | DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL | VIGENCIA: 2017-11-16 |
| | | PAGINA: 7 de 8 |



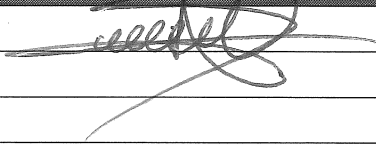
Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

| Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf) | Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.) |
|---|---|
| 1. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN DE ELIANA PINZÓN CON BASE EN LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO-9001:2015. PDF | Texto |
| 1. | Texto |
| 3. | |
| 4. | |

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

| APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS | FIRMA (autógrafa) |
|-------------------------------|--|
| Cortes Vidal David Antonio |  |
| | |
| | |
| | |

12.1.50

DISEÑO DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
ORGANIZACIÓN DE ELIANA PINZÓN, BASADO EN LOS REQUISITOS DE
LA NTC-ISO 9001:2015

DAVID ANTONIO CORTES VIDAL

Universidad de Cundinamarca

Facultad de ingeniería

Ingeniería industrial

Soacha

2018

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN
DE ELIANA PINZÓN, BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO
9001:2015

DAVID ANTONIO CORTES VIDAL

Trabajo de grado para optar por el título de:
Ingeniero Industrial

MODALIDAD PASANTÍA

Directora del Proyecto

Ing. NINA MORENO CABALLERO
MSc. en Sistemas de Gestión HSEQ

Universidad de Cundinamarca

Facultad de ingeniería

Ingeniería industrial

Soacha

2018

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Soacha _ de _ del año 20__

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| 1. Introducción..... | 13 |
| 2. Generalidades | 14 |
| 2.1 Título..... | 14 |
| 2.2 Planteamiento del problema | 14 |
| 2.3 Formulación del problema | 15 |
| 2.4 Objetivos | 15 |
| 2.4.1 Objetivo General..... | 15 |
| 2.4.2 Objetivos específicos. | 15 |
| 2.5 Justificación..... | 16 |
| 2.6 Antecedentes: | 16 |
| 2.7 Delimitación: | 18 |
| 3. Marco referencial..... | 18 |
| 3.1 Marco teorico | 18 |
| 3.1.1 NTC: 9000:2015..... | 18 |
| 3.1.2 NTC ISO 9001:2015..... | 18 |
| 3.1.3 Sistema de gestión de calidad:..... | 19 |
| 3.1.4 NTC-ISO 31000:2012..... | 19 |
| 3.1.5 Elementos esenciales de gestión..... | 19 |
| 3.1.6 Conceptos principios y fundamentos de la gestión de calidad..... | 20 |
| 3.1.7 Principios fundamentales del sistema de gestión de la calidad: | 21 |
| 3.1.8 Documentación referente al sistema de gestión: | 21 |
| 3.1.9 Clasificación de los procesos | 22 |
| 3.2 Marco conceptual..... | 23 |
| 3.2.1 Proceso:..... | 23 |
| 3.2.2 Calidad: | 23 |

| | | |
|-------|---|----|
| 3.2.3 | Sistema de la gestión de la calidad: | 25 |
| 3.2.4 | Política de calidad:..... | 26 |
| 3.2.5 | Control total de la calidad: | 26 |
| 3.2.6 | Aseguramiento de la calidad: | 26 |
| 3.2.7 | Procedimiento:..... | 27 |
| 3.3 | MARCO METODOLÓGICO | 27 |
| 3.3.1 | Periodo y lugar donde se desarrolla la pasantía. | 27 |
| 3.3.2 | Universo muestra..... | 27 |
| 3.3.4 | Generalidades de la investigación: | 28 |
| 3.3.5 | Método de recolección de datos | 29 |
| 3.3.6 | Plan de análisis: | 30 |
| 3.4 | MARCO LEGAL Y NORMATIVO | 31 |
| 3.4.1 | Leyes y normas gubernamentales..... | 31 |
| 3.5 | Cronograma de actividades: | 32 |
| 3.6 | MARCO ORGANIZACIONAL | 34 |
| 3.6.1 | Reseña..... | 34 |
| 4. | DISEÑO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA ORGANIZACIÓN DE ELIANA PINZÓN..... | 36 |
| 4.1 | Misión | 36 |
| 4.2 | Visión..... | 36 |
| 4.3 | Valores | 37 |
| 4.4 | Objetivos. | 37 |
| 4.4.1 | Objetivo General | 37 |
| 4.4.2 | Objetivos específicos: | 37 |
| 4.5 | Factores de éxito esperados:..... | 37 |
| 4.6 | Portafolio de productos..... | 38 |

| | | |
|-----|---|----|
| 4.7 | Organigrama de la Organización..... | 39 |
| 4.8 | Funciones: | 40 |
| 5. | DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN DE ELIANA PINZÓN CONFORME A LA NTC-ISO: 9001-2015..... | 42 |
| 5.1 | Liderazgo..... | 43 |
| 5.2 | Planificación..... | 43 |
| 5.3 | Apoyo..... | 43 |
| 5.4 | Operación..... | 43 |
| 5.5 | Evaluación del desempeño..... | 44 |
| 5.6 | Mejora..... | 44 |
| 6. | DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN DE ELIANA PINZÓN CON BASE EN LOS REQUISITOS DE LA NTC-31000:2012..... | 45 |
| 6.1 | Principios..... | 46 |
| 6.2 | Marco de referencia..... | 46 |
| 6.3 | Proceso..... | 46 |
| 7. | IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS..... | 47 |
| 8. | ESTRATEGIAS Y PLAN DE ACCIÓN..... | 50 |
| 8.1 | Estrategias en la organización..... | 50 |
| 8.2 | Contexto de la organización..... | 50 |
| 8.3 | Liderazgo..... | 50 |
| 8.4 | Planificación..... | 50 |
| 8.5 | Soporte..... | 51 |
| 8.6 | Operación..... | 51 |
| 8.7 | Evaluación del desempeño..... | 52 |
| 8.8 | Mejora..... | 52 |
| 9. | DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC- ISO 9001:2015..... | 53 |

| | | |
|-------|---|--------------------------------------|
| 9.1 | Contexto Organizacional..... | 53 |
| 9.1.1 | Factores internos y externos..... | 54 |
| 9.1.2 | Alcance del sistema | 55 |
| 9.1.3 | Identificación de riesgos. | 56 |
| 9.1.4 | Procesos organizacionales:..... | 62 |
| 9.1.5 | Caracterización de procesos | ¡Error! Marcador no definido. |
| 9.2 | Control de indicadores: | 73 |
| 9.3 | Liderazgo: | 73 |
| 9.3.1 | Objetivos de calidad | 73 |
| 9.3.2 | Enfoque al cliente: | 74 |
| 9.3.3 | Política de calidad..... | 76 |
| 9.3.4 | Mantenimiento y calibración..... | 76 |
| 9.3.5 | Competencias: | 78 |
| 9.3.6 | Resultados de la revisión de los nuevos requisitos del producto o servicio. 79 | |
| 9.3.7 | Evaluación de proveedores | 81 |
| 9.3.8 | No conformidades y acciones correctivas..... | 81 |
| 9.3.9 | Auditorías internas revisión | 82 |
| | CONCLUSIONES | 85 |
| | RECOMENDACIONES | 86 |
| 9.4 | Bibliografía..... | 87 |
| 9.5 | | 109 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Funciones..... | 40 |
| Tabla 3 Matriz DOFA..... | 47 |
| Tabla 4 Factores de riesgo generales | 54 |
| Tabla 5 Mantenimiento y control. | 77 |
| Tabla 6 competencias de los colaboradores | 78 |
| Tabla 7 formato de pedido | 80 |
| Tabla 8 control de proveedores | 81 |

LISTA DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|--------------------------------------|
| Ilustración 1 esquema mapa de procesos | 23 |
| Ilustración 2 sistema de gestión de calidad | 25 |
| Ilustración 3 cronograma de actividades | 33 |
| Ilustración 4 Ubicación de la organización | 34 |
| Ilustración 5 portafolio de productos | 38 |
| Ilustración 6 organigrama..... | 39 |
| Ilustración 7 Diagnóstico inicial..... | 42 |
| Ilustración 8 Diagnostico NTC-ISO 31000:2012..... | 45 |
| Ilustración 9 Partes Interesadas | 53 |
| Ilustración 10 resumen matriz riesgo en % A | ¡Error! Marcador no definido. |
| Ilustración 11 Resumen matriz riesgo en % B | ¡Error! Marcador no definido. |
| Ilustración 12 matriz de riesgo | ¡Error! Marcador no definido. |
| Ilustración 13 Categorías valoración del riesgo | 60 |
| Ilustración 14 Niveles de riesgo | 61 |
| Ilustración 15 Mapa de procesos | 62 |
| Ilustración 16 caracterización gestión gerencial..... | 63 |
| Ilustración 17 caracterización gestión de calidad | 64 |
| Ilustración 18 caracterización Diseño | 65 |
| Ilustración 19 caracterización desarrollo | 66 |
| Ilustración 20 caracterización inventario y alistamiento..... | 67 |
| Ilustración 21 caracterización distribución | 68 |
| Ilustración 22 caracterización calibración y mantenimiento..... | 69 |
| Ilustración 23 caracterización gestión comercial..... | 70 |
| Ilustración 24 caracterización gestión admón. y financiera | 71 |
| Ilustración 25 control de documentos | 72 |
| Ilustración 26 resumen de indicadores..... | 73 |
| Ilustración 27 pregunta uno encuesta al cliente..... | 75 |
| Ilustración 28 pregunta dos encuestas cliente | 75 |
| Ilustración 29 pregunta tres al cliente | 76 |
| Ilustración 30 formato no conformidad | 82 |

| | |
|--|----|
| Ilustración 31 plan de auditorias..... | 83 |
| Ilustración 32 desglosé plan de auditorias | 84 |

LISTA DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexos 1 Evaluación estudiante..... | 89 |
| Anexos 2 tabla resumen sgc | 90 |
| Anexos 3 lista de chequeo ntc iso 9001:2015 | 91 |
| Anexos 4 lista de chequeo ntc iso 9001:2015 | 92 |
| Anexos 5 lista de chequeo ntc iso 9001:2015 | 93 |
| Anexos 6 lista de chequeo ntc iso 9001:2015 | 94 |
| Anexos 7 lista de chequeo ntc iso 9001:2015 | 94 |
| Anexos 8 lista de chequeo ntc iso 3100:2011 | 95 |
| Anexos 9 encuesta telefónica nivel de conformidad clientes..... | 96 |
| Anexos 10 evaluación de pasantía | 97 |
| Anexos 11 bodega..... | 98 |
| Anexos 12 área de corte y sellado | 98 |
| Anexos 13 ubicación producto defectuoso..... | 99 |
| Anexos 14 bodega materia prima | 99 |
| Anexos 15 bodega rollos calibre pequeño..... | 100 |

AGRADECIMIENTOS

Para la consecución de los diferentes proyectos emprendidos en el transcurrir de mi vida, Dios siempre ha acompañado los pasos que en ocasiones erraron y otros con tenacidad, esfuerzo con su compañía pude corregir, para el sería mi primer agradecimiento seguido de mis padres quienes se esforzaron por garantizar la consecución de mis estudios a nivel primaria y bachillerato, adicional ellos fueron quienes me impulsaron en cada una de las formas posibles para mi integración al nivel académico superior El más sincero agradecimiento al resto de mi familia porque con su apoyo económico y moral, estuvieron presentes.

A cada uno de los integrantes del grupo de trabajo de la organización de ELIANA PINZÓN, por brindar información y el espacio para poder llevar a cabo esta pasantía.

A la directora de proyecto quien me asesoro y dio las pautas necesarias para culminar este proyecto. Y en general a todos los docentes que acompañaron el camino de aprendizaje en la Universidad de Cundinamarca Extensión Soacha

RESUMEN

Los sistemas de gestión de calidad orientan a la organización en torno a la satisfacción del cliente con un enfoque basado en procesos.

La organización de Eliana Pinzón tiene como actividad comercial la fabricación y comercialización de bolsas en polipropileno de alta y baja densidad para el transporte de peces ornamentales dentro y fuera del país.

Como estrategia de la alta dirección se adoptó la formulación del desarrollo de un sistema de gestión de calidad enfocado en la NTC ISO 9001:2015. Para mejorar el desempeño de los procesos de la organización en busca de la superación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La estructuración del sistema de gestión de calidad le permite identificar el contexto en el que se desarrolla la organización, determinar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, identificar y documentar los procesos que sirven como guía para la planificación, ejecución y control del sistema, que se encuentran orientados a garantizar el cumplimiento de los objetivos planificados, generando un valor agregado y diferencial frente a la competencia, para realizar la captación y fidelización de los clientes nuevos y actuales.

Por medio del mejoramiento continuo se optimiza el desarrollo de los procesos a través de la revisión y retroalimentación continua con el apoyo de la alta dirección.

1. INTRODUCCIÓN

La organización de Eliana Pinzón, es una micro empresa del sector del plástico con una trayectoria de más de 15 años de experiencia, ubicada en la localidad de Engativá, dedicada a la fabricación y comercialización de bolsas en polipropileno de alta y baja densidad, que funciona como recipiente contenedor para el transporte de peces ornamentales. En la actualidad la organización no posee un Sistema de Gestión de Calidad que permita certificar sus procesos, su buen funcionamiento y por ende la calidad del portafolio de productos que esta ofrece.

“En un escenario en constante evolución como el actual, solo tendrán éxito las empresas y equipos que sean capaces de saber poner en valor los productos y servicios de la compañía” (Rafael Muñiz González , 2016).

El constante cambio del mercado, a encaminado la organización en pro de mejoramiento de los procesos misionales, operativos y de apoyo, con el único objetivo de mejorar la satisfacción del cliente y su fidelización, garantizando el cumplimiento a cabalidad de los requisitos y sus expectativas, lo cual conlleva a un mejoramiento de la imagen corporativa, el buen reconocimiento de la organización ante la competencia y clientes. El diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) con base la norma ISO 9001:2015, para la organización tiene como objeto principal, que funcione como herramienta de mejora continuo en la organización de Eliana Pinzón que abarque todas las áreas y que permita garantizar el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes. El desarrollo de un sistema de gestión de calidad basado en la norma, surge como una estrategia formulada a la dirección general, para el logro de los objetivos, que permita garantizar la satisfacción, fidelización de los clientes y de mejorar el desempeño de los procesos.

La metodología sugerida para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad y que permita garantizar que la estrategia planteada está basada en el ciclo PHVA la cual será la más acertada en busca de poder garantizar el nivel de competitividad que la organización requiere, y llegara hasta el desarrollo del sistema dejando a decisión de la organización su adopción e implementación sujeta a modificaciones normativas a consideración de la organización.

2. GENERALIDADES

2.1 TITULO

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN DE ELIANA PINZÓN BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015.

2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Documentar los procesos en las distintas organizaciones no era un hábito empresarial hace varios años, y esto ocasionaba que la producción no fuera eficiente. Lo anterior debido a que no existía un orden coherente de las tareas, y donde cada persona o integrante de la organización conocía el proceso, pero era efectuado de forma diferente. Los primeros en darse cuenta de este error fueron los japoneses quienes adoptaron metodologías en búsqueda de organizar lógicamente los procesos teniendo como pilar la calidad y esto se debió a la cantidad de competidores del mercado interno en ese país. Esta metodología adoptada por ellos se convirtió de un ejemplo a seguir para muchas organizaciones.

En la actualidad las organizaciones que no adopten la calidad en los diversos productos y servicios, pueden estar quedando replegada y a salir del mercado rápidamente debido a que la competencia local se incrementa y la llegada de empresa extranjeras también aumenta y llegan buscando nuevos mercados como nuestro país.

La Directivas de la organización de Eliana pinzón con el ánimo de dar un valor agregado al producto identifico que no existe un sistema documentado que estandarice los distintos procesos para el óptimo desarrollo del producto en polipropileno de alta y baja densidad como contenedor para la exportación de peces ornamentales, actividad principal de la organización, u otra herramienta que se focalice en garantizar el cumplimiento en el despacho del producto en los tiempos pactados entre la organización y el cliente.

Se ha identificado que debido al desconocimiento en el proceso de fabricación de las referencias específicas manejadas por la organización, se presentan incumplimientos que afectan la satisfacción del cliente, Lo que sugiere que es necesario realizar

procedimientos documentados para estandarizar las actividades del proceso productivo de la organización, evitando una inadecuada utilización de los recursos. La introducción de la norma ISO 9001 en la sociedad está dirigida a cualquier organización, la no aplicación se debe al desconocimiento de las ventajas y de la misma norma. O simplemente por una idea errónea planteada por un conocido.

Es por esto que la organización de Eliana Pinzón requiere aplicar la calidad en los distintos procesos operativos y administrativos basándose en los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

2.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo diseñar un sistema de gestión de calidad para la organización de Eliana Pinzón, basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015?

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo General.

Diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la organización de Eliana Pinzón

2.4.2 Objetivos específicos.

- Desarrollo de la planeación estratégica de la organización
- Diagnosticar la organización con base en los requisitos de la NTC- ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad
- Diagnosticar la organización con base en los requisitos de la norma NTC- ISO 31000:2012 Gestión del Riesgo.
- Analizar los resultados con el fin de generar estrategias para abordar las no conformidades de las normas anteriormente mencionadas
- Documentar los requisitos generales del sistema de gestión de calidad.
- Establecer y documentar las actividades de medición, análisis y mejora basados en el ciclo PHVA.

2.5 JUSTIFICACIÓN

Con el constante crecimiento y variación de la economía, el crecimiento de la competencia de comercializadoras de bolsa plástica, la organización de Eliana pinzón tiende a la necesidad de implementar una estrategia que se enfoque a garantizar un producto de alta calidad. Para ello se ha determinado que la mejor herramienta de mejora para la organización es el desarrollo y posterior implementación de un sistema que permitan la planificación, coordinación y control de las actividades realizadas en todos los niveles de la organización.

Mediante observación directa se pudo identificar que actualmente en la organización no se encuentran documentados los parámetros que deben seguir los trabajadores de la organización en cada uno de los procesos que influyen en la elaboración del producto y posteriormente la satisfacción del cliente.

Se desarrollan 10 referencias, de las cuales no se registra información del proceso la fabricación de la bolsa en polipropileno de alta y baja densidad como recipiente contenedor de peces para exportación desde Colombia y no se evidencian los requisitos de fabricación para cada referencia, en especial 4 de ellas que en un 90% de empleados desconocen la forma de elaboración.

Cuando los procesos dentro de una organización se encuentran certificados, sistematizados y bien documentados el resultado es favorable tanto para los procesos como para los departamentos de una organización, eliminando los márgenes de errores y logrando una efectividad en cada una de las funciones realizadas (MONROY, 2012).

2.6 ANTECEDENTES:

La metodología sugerida para la implementación y desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad puede garantizar que la estrategia basada en la calidad y el ciclo

PHVA será la más acertada en se busca alcanzar el nivel de competitividad que nos exige el mercado. Tomando como base que los sistemas de gestión de calidad se fundamentan en el principio de poder prevenir las no conformidades en las diferentes etapas de la cadena de producción de la organización para ello se deben realizar de manera adecuada desde la primera vez, con el objeto de poder garantizar que los costos sean mínimos y el beneficio esperado sea máximo Si se realizara una adecuada documentación brindaría a la organización ventajas sustanciales como:

- ❖ Eliminar confusiones de los distintos procesos y procedimientos en el personal.
- ❖ Serviría como documento para la inducción de colaboradores nuevos.
- ❖ Disminuir desperdicios de material en la cadena productiva.
- ❖ Eliminar incumplimientos a pedidos futuros.
- ❖ Reducción de tiempos perdidos o ineficaces de los colaboradores.

Si se observa más a fondo la problemática de no documentar y estandarizar procesos, se evidencian riesgos adicionales como los:

- ❖ El proceso para el desarrollo del producto puede ser alterado involuntariamente, accidentalmente o intencionalmente, al no evidenciarse los pasos documentados.
- ❖ El proceso tiende a ser interpretado o entendido dependiendo de quién lo esté ejecutando. Debido a que no existe una referencia escrita o visual para consultar el proceso cuando se presenta una duda, las respuestas o explicaciones se verán limitadas por la experiencia y conocimiento del operario más antiguo.

La NTC-ISO 9001:2015 tiene sus fundamentos en siete principios básicos que deben ser identificados y abordados por las directivas.

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Compromiso de las personas
4. Enfoque basado en procesos
5. Mejora continua
6. Toma de decisiones basado en evidencia

7. Gestión de las relaciones de la organización

El desarrollo de un sistema de gestión de la calidad demuestra el compromiso de la organización en pro de la calidad y satisfacción del cliente

2.7 Delimitación:

Con el desarrollo de la presente pasantía se busca abordar desde la evaluación de los proveedores de materias primas, los procesos que se desarrollan e interrelacionan para la obtención del producto final y el nivel de satisfacción de los clientes.

3. MARCO REFERENCIAL

En el presente capítulo se encontrará las diferentes referencias utilizadas en el marco para el desarrollo de la pasantía y que proporciona información pertinente previa de las herramientas que en este proyecto se utilizaran para el desarrollo en la organización.

3.1 MARCO TEORICO

3.1.1 NTC: 9000:2015

La norma ISO 9000 desglosa y describe los diferentes fundamentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad haciendo énfasis en la terminología específica o vocabulario que se debe implementar al desarrollar un sistema de gestión de la calidad.

3.1.2 NTC ISO 9001:2015

La norma ISO 9001: 2015 es una norma que hace referencia a los sistemas de gestión de calidad la cual puede ser aplicada por cualquier tipo de organización sin importar su actividad comercial o sector, y permite realizar un enfoque a ocho principios en los cuales se basa la norma para garantizar una excelente gestión organizacional los cuales son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo

- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basadas en evidencias
- Gestión de las relaciones

3.1.3 Sistema de gestión de calidad:

Es una herramienta que permite a las organizaciones poder realizar la ejecución y control adecuado de las diferentes actividades, procesos y procedimientos que son pertinentes para el desarrollo de la actividad de la organización tales como lo son la misión establecida por las directivas, por intermedio de la prestación de los servicios ofrecidos por la organización con unos estándares de calidad que posteriormente serán evaluados con indicadores de conformidad globalmente permitiría poder realizar una planificación estratégica (futuro a largo plazo). Reducir los riesgos del negocio. Dirigir los objetivos. Controlar el grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos. Adaptar la estructura de la organización según resultados y propuestas estratégicas. Revisar y adaptar los objetivos a largo plazo para hacerlos coherentes con las nuevas circunstancias (Segura, 2005).

3.1.4 NTC-ISO 31000:2012

La norma ISO 31000:2012 tiene como objeto fundamental orientar y ayudar a las diferentes organizaciones sin importar su actividad comercial, sector económico e incluso tamaño a gestionar los diferentes riesgos organizaciones.

3.1.5 Elementos esenciales de gestión

Los elementos que podemos determinar cómo esenciales de la gestión son todos aquellos que, si por algún motivo llegasen a faltar, impediría que se pudiese desarrollar una estructura coherente de los macro procesos de la organización.

- Misión: Este debe describir de una forma clara la necesidad social que aborda la organización con oferta de los diferentes productos y servicios indicados. Debe exponer puntualmente a que se dedica la organización, se pueden tener a consideración dos alcances como mínimos en la misión:

- a) El alcance que interviene y afecta la organización dedicada fundamentalmente al desarrollo de procesos de negocios.
 - b) El alcance que perdura en el tiempo dentro de la organización tiene un impacto social a futuro al primer alcance se le determina “misión” y al segundo “misión trascendental o visión”
 - c) La misión es una herramienta que ayuda a identificar claramente el segmento del mercado en el cual se encuentra la organización y al tipo de cliente al que la organización llevara sus productos y servicios.
- **Visión:** Como se indicó anteriormente hacemos referencia a la trascendencia de la misión de la organización y de una visualización de cómo debería ser la organización en un futuro, en pocas palabras se podría indicar que es el futuro de la misma. La visión debe consolidar y profundizar el segmento del mercado en cual se participa y al tipo de cliente al cual la organización quiere llegar con los diferentes productos y servicios.
- a) **Política y estrategia:** Enfocados en garantizar los objetivos establecidos por la dirección estos son condiciones que se deben tener en consideración y procesos que la organización desarrolla

3.1.6 Conceptos principios y fundamentos de la gestión de calidad.

La calidad es “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas” (ISO, 2013). Esta norma también describe términos relacionados con los conceptos de calidad aplicables a este proyecto tales como:

3.1.6.1 Sistema de calidad. La organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.

3.1.6.2 Calidad total teoría. de la administración organizacional que se centra en la constante satisfacción de los requerimientos del cliente.

3.1.6.3 Aseguramiento de la calidad: Conjunto de actividades previamente determinadas o planificadas y sistemáticas aplicadas a un sistema de gestión de la calidad para que los diferentes requisitos de calidad de un producto o servicio sean satisfechos.

3.1.6.4 Proceso: Es la sumatoria de recursos y actividades que se interrelacionan entre si con el objeto de transformar elementos de entrada en elementos salientes.

3.1.6.5 Procedimiento: Forma específica de realizar una actividad

3.1.7 Principios fundamentales del sistema de gestión de la calidad:

- La organización debe desarrollar un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos desarrollados en la organización
- Debe haber un alto compromiso por parte de la dirección y una inmersión total por parte de todo el recurso humano, enfocados siempre en garantizar la satisfacción del cliente
- Debe vincularse al proveedor en el sistema de gestión de la calidad de la organización puesto que es fundamental para el desarrollo y la consecución de la calidad en la organización y sus procesos.
- Cuando se determinan las decisiones estratégicas de la organización, estas se deben basar en datos o hechos reales y objetivos basados en la experiencia y el óptimo manejo de la información.

3.1.8 Documentación referente al sistema de gestión:

La documentación integrara elementos como la política de calidad, los objetivos, un manual de calidad, procedimientos.

- Mapa de procesos: Es la representación de forma gráfica y fácil de interpretar, de los diferentes procesos que se relaciona en la organización. Ofrece una

perspectiva global y transversal. Identificar y tener claridad sobre las principales actividades que se desarrollan al interior de la organización lo facilita este tipo de herramientas.

3.1.9 Clasificación de los procesos

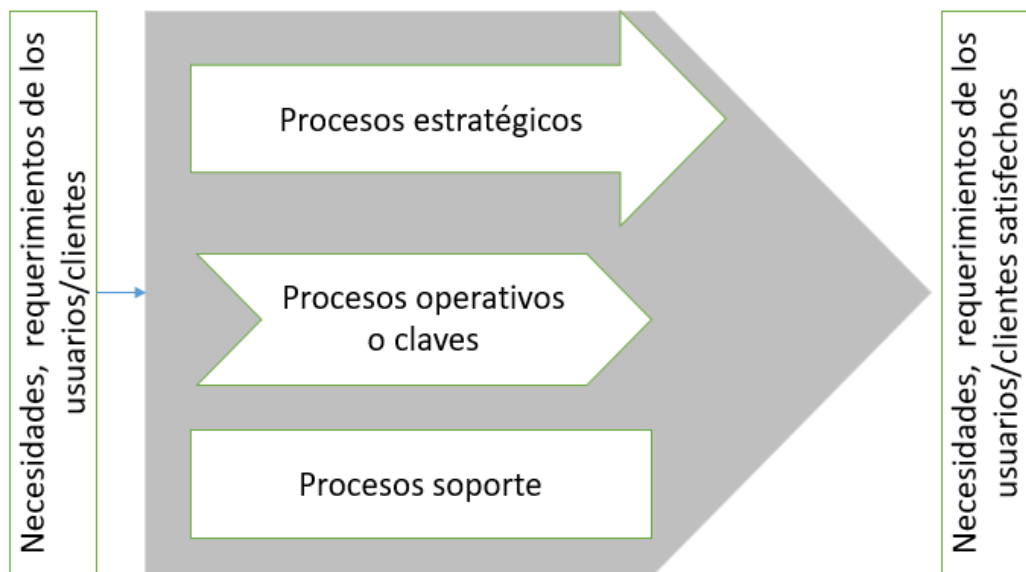
Si se desea lograr una visión general y en conjunto, que permita visualizar todo lo que es relevante y lo que no lo es, resulta necesario realizar una clasificación o categorización. Ésta se hará de acuerdo con la importancia para la calidad, donde se dividirán los procesos en tres:

- ❖ Los procesos estratégicos: Estos mantienen, despliegan las políticas y estrategias desde la parte alta de la dirección para la elaboración del producto o Servicio. Determinan las directrices y límites de actuación, al resto de los procesos.

- ❖ Los procesos operativos o claves: Estos procesos son aquéllos que justifican la existencia del producto o Servicio. Está directamente relacionada con los servicios que se prestan, orientados a poder garantizar el cumplimiento en las expectativas de los clientes/usuarios y los requisitos. En general, suelen intervenir varias áreas funcionales en su ejecución y conllevan los mayores recursos.

- ❖ Los procesos de apoyo: Son quienes sirven de apoyo a los procesos clave. Sin la contribución que hacen ellos, no serían posibles el desarrollo de los procesos clave ni los estratégicos. Estos procesos son, en la mayoría de las oportunidades determinantes para que puedan conseguirse los objetivos.

Ilustración 1 esquema mapa de procesos



3.2 MARCO CONCEPTUAL

Dentro del marco teórico es importante mencionar varios conceptos fundamentales que se interrelacionan en los procesos productivos de cualquier organización sin importar su actividad económica o comercial.

3.2.1 Proceso:

Se puede determinar como la sumatoria de actividades relacionadas lógicamente, para la transformación de un insumo o materia prima, generando un producto con valor agregado y con objeto específico de satisfacer la necesidad de un cliente o grupo de personas.

3.2.2 Calidad:

Es aquella que tiene como objetivo la satisfacción en mayor proporción de las necesidades o expectativas del cliente, por intermedio de un producto o servicio con cero inconformidades, que supere las expectativas del mismo. Podríamos mencionar adicionalmente que se reconoce como una estrategia administrativa la cual debe ser primordial de los negocios ya que proporciona una ventaja competitiva orientada en

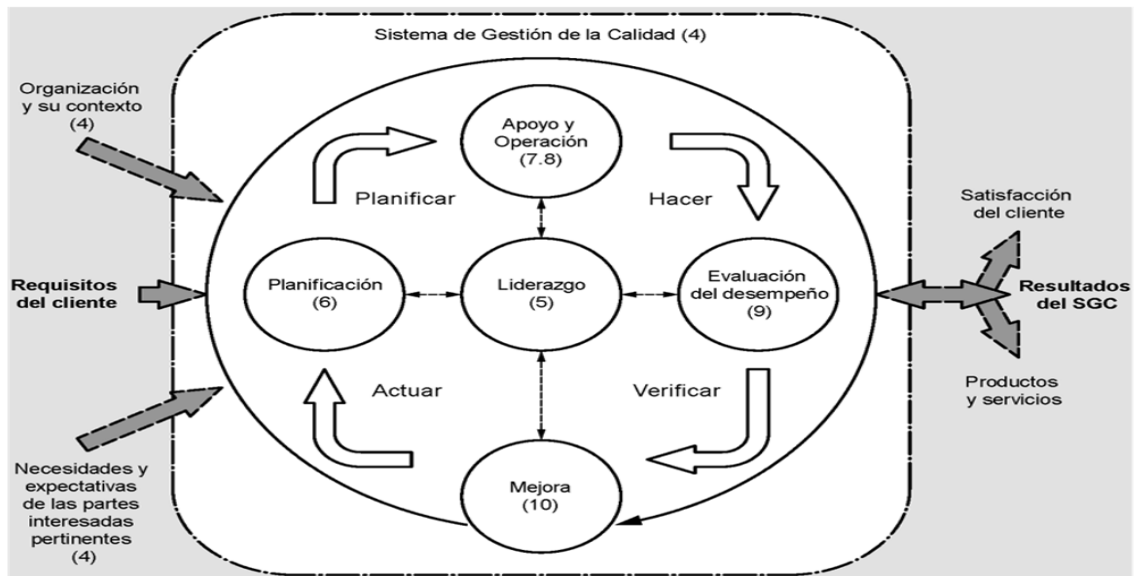
un 100% al cliente. La calidad no cuesta, sino que genera utilidades en todos los aspectos, ya que cada centavo que se gaste en hacer las cosas mal, hacerlas otra vez o hacerlas en lugar de otras se convierte en medio centavo en utilidades (Crosby, 2009).

Control total de la calidad Los conceptos, definiciones de calidad y gestión de la calidad han evolucionado exponencialmente los últimos años. Existen muchos conceptos propuestos por varios autores importantes en el desarrollo del mismo entre los que podemos destacar a W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kaosuro Ishikawa, Philip B. Crosby, Armand V. Feigenbaumk, que a la fecha se encuentran vigentes formando parte de la teoría de las organizaciones. El autor Edwards Deming, criticó las formas convencionales de administrar y evaluar a los trabajadores, por lo que propuso ideas más humanistas y fundamentadas en el conocimiento de la variación natural que en todo proceso existe. Las principales aportaciones de W. Edwards Deming, son: catorce principios para transformar la gestión en la organización y el ciclo Deming, cuyas etapas son: planificar: establecer objetivos y procesos para obtener resultados; hacer: implementar los procesos; verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados; actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. El autor Joseph M. Juran, Entre sus principales aportaciones destaca la trilogía de la calidad, que es un esquema de administración funcional cruzada, compuesta de tres procesos administrativos: planear, mejorar y alcanzar niveles de desempeño sin precedentes. “Al usar la calidad total como herramienta de mejoramiento, con lleva a ventajas competitivas como, ejemplo: Potencialmente alcanzable si hay decisión del más alto nivel. Mejora la relación del recurso humano con la dirección. Reduce los costos aumentando la productividad” (Ishikawa, 1906). El control de calidad llevado a cabo a lo largo y ancho de la compañía (CWQC) es el concepto de “Control Total de Calidad (TQC)”. TQC fue introducido en Japón vía a los Estados Unidos, pero en Japón no fue aceptado como un aprendizaje para la investigación por parte de especialistas, sino que fue utilizado como una herramienta concreta para la administración corporativa a través de la cual diera frutos (Ishikawa, 1906).

3.2.3 Sistema de la gestión de la calidad:

Es una herramienta utilizada por una gran parte de las organizaciones, ya que les permite realizar la planeación, ejecución y control de las diferentes actividades enfocadas a el desarrollo de la misión ofertando productos o servicios. Son actividades determinadas por la dirección de la organización, con el objetivo orientado a dirigir, controlar de forma asertiva y coordinada los distintos procesos con respecto a la calidad siendo herramienta clave para el mejoramiento continuo.

Ilustración 2 sistema de gestión de calidad



Fuente: (ICONTEC, 2015)

La ventaja principal del enfoque basado en procesos que propone ISO-9001 reside en la gestión y control de cada una de las interacciones entre los procesos y las jerarquías funcionales de la organización. (ISO, 2014)

Los principios de gestión de la calidad deberían ser una herramienta de trabajo del director con las distintas áreas productivas y los responsables, para poder enfocarse en el mejoramiento del desempeño "Los principios sobre los que estamos hablando son los siguientes: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones" (ICONTEC, 2015). Con el pasar de los años las organizaciones han venido

evolucionando con un crecimiento importante y muy significativo, esto se debe en una gran parte a la globalización e internacionalización de las herramientas informáticas y al crecimiento económico que se vive en la actualidad.

ISO 9000 nunca ha tenido como objetivo centrarse en las características o especificaciones técnicas del producto final, puesto que sería muy engorroso determinar cada actividad económica su normatividad en el manejo de los asuntos que solo a ella le concierne, su función puntualmente se enfoca en los procesos o en la forma como se produce. Requiere de sistemas estructurados y documentados que le permitan controlar los distintos procesos que influyen en el desarrollo del producto, estas normas se fundamentan en el principio de que todas las organizaciones deben tener bajo control ciertos elementos en el sistema productivo o de servicios, con el fin de poder garantizar que los productos se fabriquen de forma consisten.

Dentro de esta gran familia de normas aparece la palabra calidad lo cual representa el conjunto de características del producto que tienen la capacidad de satisfacer los requerimientos, necesidades y expectativas de un cliente.

3.2.4 Política de calidad:

Direccionamiento y propósitos generales de factores relacionados a inferir con la calidad del producto, expresados por las directivas de la organización

3.2.5 Control total de la calidad:

Desarrollada por Feigenbaum en Estados Unidos e Ishikawa en Japón. con el objeto de ser más que un sistema una herramienta que permitiera poder integra los esfuerzos en desarrollo, mantenimiento y mejora de la calidad de las diversas áreas de la organización para poder garantizar la entrega de productos con los más altos estándares de calidad y el nivel más alto de satisfacción del cliente

3.2.6 Aseguramiento de la calidad:

Es una actividad que pone en evidencia los resultados y el enfoque en garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad del producto y que estos cumplan con el objetivo que es superar las expectativas del cliente.

3.2.7 Procedimiento:

Se puede indicar que son quienes definen la secuencia lógica de los diferentes pasos para el desarrollo de una tarea, determinan como se debe proceder con los diferentes recursos humanos o tecnológicos.

3.3 MARCO METODOLÓGICO

3.3.1 Periodo y lugar donde se desarrolla la pasantía.

La pasantía se desarrolla en un periodo de 8 meses en la organización de ELIANA PINZON. En la Ciudad de Bogotá localidad de Engativá

3.3.2 Universo muestra.

La investigación tendrá lugar en la organización de ELIANA PINZON tomando como muestra las distintas áreas funcionales.

3.3.3 Método.

La metodología utilizada para este trabajo es de tipo exploratoria, descriptiva y documental.

Exploratoria, ya que es una investigación que pretende dar una visión general referente a la realidad de la organización versus los requisitos de la NTC ISO 9001:2015,

Descriptiva ya que el propósito es describir situaciones y eventos en busca de poder especificar los elementos importantes para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad, su medición y evaluación. el proceso de la descripción no es únicamente la recolección y la acumulación de datos y su tabulación correspondiente, sino que se relaciona con todas las condiciones e interrelaciones existentes dentro de la

organización, opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes que se mantienen y procesos en marcha.

Documental, lo anterior debido a que el proceso de investigación documental se enfoca, explícitamente de documentos, que son el resultado de otras investigaciones lo cual representa la base teórica del área de trabajo de esta investigación, el conocimiento se constituirá a partir de la lectura, análisis, reflexión e interpretación de dichos documentos en busca de resaltar los elementos fundamentales de una problemática específica y determinar las posibles soluciones.

3.3.4 Generalidades de la investigación:

- Comprensión de la norma NTC-ISO 9001:2015.
- Marco empresarial y planeación estratégica.
- Diagnóstico inicial de la organización con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 con objeto de analizar la situación actual y establecer el cumplimiento con dichos requisitos.
- Elaboración y análisis de una matriz DOFA para identificar las ventajas y desventajas que actualmente se presentan.
- Análisis de los riesgos de la organización en cada uno de los departamentos bajo los criterios de la norma NTC-ISO 31000 Gestión del Riesgo.
- Descripción detallada de los procesos que intervienen en la elaboración y comercialización de los productos.
- Recolección y análisis de la información.
- Se identifican los procesos claves de la organización en un mapa de procesos y luego se diseñan las caracterizaciones y posteriormente documentar los procedimientos.
- Se diseñará la documentación necesaria para documentar y mantener el sistema de gestión de la calidad.
- Identificación de funciones por departamento y competencias.
- Documentación y validación de los procesos con la gerencia.
- Diseño del sistema de gestión de la calidad cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

3.3.5 Método de recolección de datos

3.3.5.1 Fuentes de Información.

❖ Fuentes primarias:

Es aquella información donde la recolección de la misma se realizó de forma directa; generando información nueva, se crea expresamente para el estudio y análisis.

Adicional a la información anterior este proyecto utilizara fuentes como las que mencionan a continuación.

- Libros, Monografías y revistas. Documentos que registran información que desarrolla temas técnicos y científicos, que permitirá su estudio con lo referente a las distintas técnicas, métodos, teorías entre otros como manuales de calidad y normas.
- Fotografías: Se utilizarán para poder identificar riesgos y en general todo el entorno en el cual se desarrollan las actividades y procesos que participan en el desarrollo del producto.
- Programas de investigación: Estos ofrecerán información referente a investigaciones relacionados con el tema de este proyecto.

❖ Fuentes Secundarias:

Esta información va enfocada a la documentación que este actualmente vigente y que ha sido procesada con anticipación, en pocas palabras podríamos decir que es cualquier tipo de información que posea la organización diferente a los datos básicos de estudio.

Este proyecto utilizará:

- La planeación del sistema de gestión de calidad se realizará de acuerdo a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, NTC ISO 31000:2012, la NTC 1486 para la presentación de tesis y trabajos de grado.
- Revistas de resúmenes: Se consolidan en la recuperación de información y resúmenes de documentos que se relacionan con cada una de las

especialidades, donde podremos referenciarlos y profundizar sobre sistemas de gestión de la calidad, procesos de producción y logística.

- Diccionario especializado: Trata temas especializados en diferentes áreas del conocimiento como lo son; física, termodinámica, química etc., para adoptar y analizar la clasificación de los residuos pertinentes en la cadena productiva de la organización.

❖ Fuentes de información terciaria:

Ajustados por fuentes primarias y secundarias, son consecuencia de la información secundaria.

En este proyecto se utilizará la digitalización: Es información pertinente obtenida de varios textos en soportes actuales (Internet, correo electrónico, CD)

3.3.6 Plan de análisis:

Para el desarrollo del plan de análisis será necesario recolectar la mayor cantidad de información que sea veraz y relevante.

- Se realizará un documento inicial donde se refleje el diagnóstico de las operaciones que se llevan a cabo dentro de la organización de Eliana Pinzón, identificando los procesos que influyen en la elaboración de los productos.
- Se realizará una descripción y análisis actual de la organización frente a los diferentes temas abordados por los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. Para determinar cuales se están cumpliendo.
- Se realizará un plan de acción estratégico para el óptimo desarrollo de cada una de las actividades.
- Se describirá cada uno de los procesos que se observen al interior de la organización y se elaborará un mapa de procesos y su caracterización.
- Se desarrollará y establecerá la documentación y el diseño del sistema de gestión de calidad que abarque todas las áreas de la organización y de cumplimiento a los requerimientos contemplados por la norma.

3.4 MARCO LEGAL Y NORMATIVO

3.4.1 Leyes y normas gubernamentales.

El gobierno nacional de Colombia en aras de crear una herramienta que permitiera a los entes de control, direccionar los esfuerzos encaminados al desarrollo humano y sostenible, les otorga a los conciudadanos la obligación de proteger y conservar los recursos naturales de la nación (Ministerio del Medio Ambiente , 1993)

Adicional Colombia se une a los cerca de 70 países del mundo que, según el Earth Policy Institute, han establecido mecanismos para regular el uso de bolsas plásticas. De acuerdo con esta nueva normativa promovida por el Ministerio.

Artículo 8 de la constitución política de Colombia donde se establece la obligación de proteger las riquezas culturales y naturales de la nación. (Constitucion Politica de Colombia , 2014)

Literales a), j) y l) del artículo 8 del decreto ley 2811 de 1974 son factores que deterioran el ambiente, la contaminación de las aguas, el suelo y los demás recursos naturales renovables, la acumulación inadecuada de residuos y la alteración perjudicial de paisajes naturales. (Constitucion Politica de Colombia , 2014)

Resolución 0668 del 28 de abril del 2016 por el cual se reglamenta el uso racional de bolsas plásticas y se adoptan otras disposiciones. (Ministerio del Medio Ambiente , 1993)

Norma técnica colombiana ISO 9001:2015, sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. (ICONTEC, 2015) .

La ISO 9001:2015 surge con el fin de: identificar la interrelación del proceso, definir responsabilidades respecto a cada proceso, definir sistemáticamente cada una de las actividades que componen el proceso, focalizarse en la búsqueda de métodos y recursos que faciliten la mejora de los procesos, analizar.

La organización de Eliana pinzón ha identificado debilidades frente al incremento de la demanda referente al cumplimiento con los clientes, y busca por medio del desarrollo de este sistema dar un valor agregado a su producto.

Norma técnica colombiana ISO 31000:2010, gestión del riesgo. Principios y directrices. Esta norma internacional se puede aplicar a cualquier tipo de riesgo, cualquiera que fuera su naturaleza, y tanto si sus consecuencias son positivas o negativas. (ICONTEC, 2009).

3.5 Cronograma de actividades:

Para el óptimo desarrollo del proyecto es relevante tener claridad sobre las diferentes actividades que se llevaran a cabo en el periodo que se desarrollare el proyecto. Del cronograma de actividades cabe resaltar la importancia de varios ítems, pero en especial la comprensión de la NTC-ISO9001:2015, El análisis de riesgos es uno de los pasos más importantes para realizar la identificación de los problemas que puedan surgir en la organización, además al conocer los riesgos se puede decidir cómo hacer frente a dichos riesgos.

Ilustración 3 cronograma de actividades

| | | Mes | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | |
| ciclo | Actividad/Semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| P | Comprensión de la norma NTC-ISO 9001:2015 | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| | Marco empresarial y planeación estratégica | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| H | Diagnóstico inicial de la organización con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 con objeto de analizar la situación actual y establecer el cumplimiento con dichos requisitos | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| | Realización y análisis de una matriz DOFA para identificar las ventajas y desventajas que actualmente se presentan | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| | Análisis de los riesgos de la organización en cada uno de los departamentos bajo los criterios de la norma NTC-ISO 31000 Gestión del Riesgo | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| | Descripción detallada de los procesos que intervienen en la elaboración y comercialización de los productos | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | |
| | Recolección y análisis de la información | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | |
| | Se identifican los procesos claves de la organización en un mapa de procesos y luego se diseñan las caracterizaciones y posteriormente documentar los procedimientos | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | |
| | Se diseñará la documentación necesaria para documentar y mantener el sistema de gestión de la calidad | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | |
| | Identificación de funciones por departamento y competencias | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| | Planteamiento y reestructuración del manual de funciones | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | |
| | Documentación y validación de los procesos con la gerencia | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |
| | Diseño del sistema de gestión de la calidad cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |
| | V | Valoración del sistema de gestión de la calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 | | | | | | | | | | | | | | | |
| A | Implementar mejoras y documentarlas bajo los parámetros establecidos en la estructura | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |

Fuente: Elaboración propio

3.6 MARCO ORGANIZACIONAL

3.6.1 Reseña.

La empresa de la señora Eliana Pinzón, es una organización con varios años de funcionamiento ubicada en la ciudad de Bogotá localidad de Engativá.

Ilustración 4 Ubicación de la organización



Fuente:(Google Maps, 2018)

Fundada por el señor YIMI ALBERTO PINZON en el año 2000 con el objeto de producir y comercializar productos derivados del polipropileno de alta y baja densidad para la elaboración de bolsa plástica como recipiente contenedor para la exportación de peces ornamentales, comenzando con unos muy pocos clientes y recursos cuando inicio en el mercado. Con el crecimiento de la organización al pasar de los años se fue vinculando familiares a la misma y hoy en día es administrada por ELIANA PINZON hija del fundador y quien dio el gran pazo de formalizar la organización ante el comercio en Colombia.

Las organizaciones están compuestas de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones o tareas diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinado mediante un sistema de autoridad y de comunicación y articulado. Conocer ampliamente el entorno en donde se desarrolla

la actividad económica de la organización es de una importancia trascendental en el desarrollo de un sistema de gestión de calidad, por lo cual se debe conocer y tener claridad de los procesos para poder dar cumplimiento a los requisitos.

La organización emplea 10 personas de los cuales uno es administrativo y el resto operativos. La planta de producción está ubicada en la localidad de Engativá, barrio Engativá centro. El centro de esta localidad es donde se encuentran ubicadas algunas de las organizaciones dedicadas a diferentes actividades económicas como lo son las maderas, cementos, alimentos. Al ser un barrio cercano al principal aeropuerto de Colombia, Aeropuerto internacional el Dorado, la mayor parte de clientes se encuentran distribuidos en esta zona de la capital brindándonos una ventaja por la cercanía con la mayoría de ellos. La organización demanda mano de obra directa e indirecta en la localidad, y esto varía dependiendo las diferentes vedas del año en las diferentes cuencas del país, ya que la demanda de la organización depende de si hay peces para transportar dentro o hacia afuera del país. Su infraestructura le permite una participación importante, el área construida para los procesos realizados a la materia prima consta de 150m² lo que les permite la ejecución de sus procesos productivos. En el contexto relacionado con la competencia directa e indirecta les permite ser una de las organizaciones colombianas pioneras en el diseño, fabricación y comercialización de bolsa en polipropileno de alta y baja densidad, como recipiente contenedor para el transporte de peces ornamentales dentro y fuera del país. El diagnóstico que se presenta a continuación tiene como objetivo, el cumplimiento de los requisitos de la norma para la organización de Eliana Pinzón, de acuerdo a los requisitos exigidos en esta norma, por lo cual el análisis y estudio del entorno de la organización representara un factor esencial, con lo cual se hace una descripción del entorno. La organización comercializa las bolsas directamente a los pescadores en las distintas cuencas del país, así como también a los exportadores que en su mayoría están ubicado en Bogotá.

Los diseños que se elaboran en la organización han evolucionado según los requerimientos de los clientes y también a la normatividad vigente para el transporte de animales vivos.

Podemos resaltar que durante los años transcurridos la organización se destaca por sus factores de éxito como lo son: Innovación, cumplimiento, flexibilidad, conocimiento del mercado, respeto al cliente, perseverancia.

La dirección de la organización de Eliana Pinzón, en aras de conocer el grado de conformidad con base en los requisitos e identificar los factores de riesgos, llevara a cabo un estudio interno con el fin de identificar, analizar, evaluar y establecer controles pertinentes para cada uno de los procesos que se interrelacionan para la producción de la bolsa plástica como recipiente contenedor en el transporte de peces ornamentales dentro y fuera del país.

Fue necesario desarrollar par la dirección una serie de herramientas de la planeación estrategia las cuales no se encontraban establecidas y las cuales se muestran a continuación:

4. DISEÑO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA ORGANIZACIÓN DE ELIANA PINZÓN

4.1 Misión

Somos una organización especializada en la producción y comercialización de bolsa de polipropileno de alta y baja densidad que funcionan como recipiente contenedor para el transporte de peces ornamentales, que responde rápidamente a las necesidades de los clientes, entregando valor agregado fundamentado en la calidad, la conservación y protección del medio ambiente, con pasión por la innovación, la creatividad el aprendizaje y con el mejores recursos humano y técnico.

4.2 Visión

Ser reconocidos en el año 2020 por el mercado nacional, como la organización más confiable y la mejor opción en bolsa para transporte de peces ornamentales que ofrezcan el mejor diseño y opciones de compra nivel nacional.

4.3 Valores

-Responsabilidad: Cumplir con las distintas tareas asignadas en los tiempos estipulados para no generar contratiempos en la entrega de los pedidos

-Solidaridad: Vinculando a los empleados, clientes y todos los colaboradores de la organización compartiendo los triunfos y las dificultades.

-Confianza: Garantizar a los trabajadores estabilidad laboral, con el cumplimiento de los deberes organizacionales.

-Respeto: Comprender, aceptar y valorar la forma de pensamiento de los compañeros laborales, clientes y sus derechos inherentes.

4.4 Objetivos.

4.4.1 Objetivo General

Lograr el posicionamiento de nuestros productos entre exportadores y comercializadores de peces en Colombia, por ser proveedor de las bolsas para el transporte de peces con mayor calidad y cumplimiento.

4.4.2 Objetivos específicos:

- ✓ Ser una organización pionera y líder en el mercado de fabricación y comercialización de bolsas plásticas, como recipiente contenedor para el transporte de peces ornamentales dentro y fuera del país
- ✓ Potencializar la maquinaria existente con el fin de minimizar tiempos de producción
- ✓ Mejorar cada los procesos con el fin de garantizar un producto con alta calidad y confiable para nuestros clientes.
- ✓ Tener una plena satisfacción de los clientes y los requerimientos que ellos soliciten de la manera más ágil y oportuna y sin desmejorar la rentabilidad del negocio.

4.5 Factores de éxito esperados:

- Capacidad de respuesta, el poseer una tecnología adecuada y una eficiente organización en los Procesos operativos, que permitan eliminar los contratiempos a la hora de realizar las entregas y que cumplan las expectativas de los clientes.

- Calidad, soportada en un Recurso Humano altamente calificado y sistema de control estructurado en Procesos de Mejoramiento Continuo.
- Atención al mercado objetivo, la experiencia y el análisis profesional del mercado por parte de la Dirección, deberán dar como resultado un conocimiento del segmento en el cual la compañía es asertiva y rentable, lo cual acelerara el crecimiento comercial.

4.6 Portafolio de productos.

Dentro de los productos ofrecidos por la organización de Eliana Pinzón se encuentran diversa gama de bolsas plásticas en polipropileno de alta y baja densidad, las cuales son ideales para ser utilizadas como recipiente contenedor en el transporte de peces ornamentales dentro y fuera del país. A continuación, se relacionan las referencias que están disponibles en el portafolio de la organización, las referencias se encuentran disponibles en los calibres 3.0, 3.5 y en los distintos tipos de material que se utilizan como lo son: tipo A (original transparente) y tipo B (recuperado “aguapanelo”)

Ilustración 5 portafolio de productos

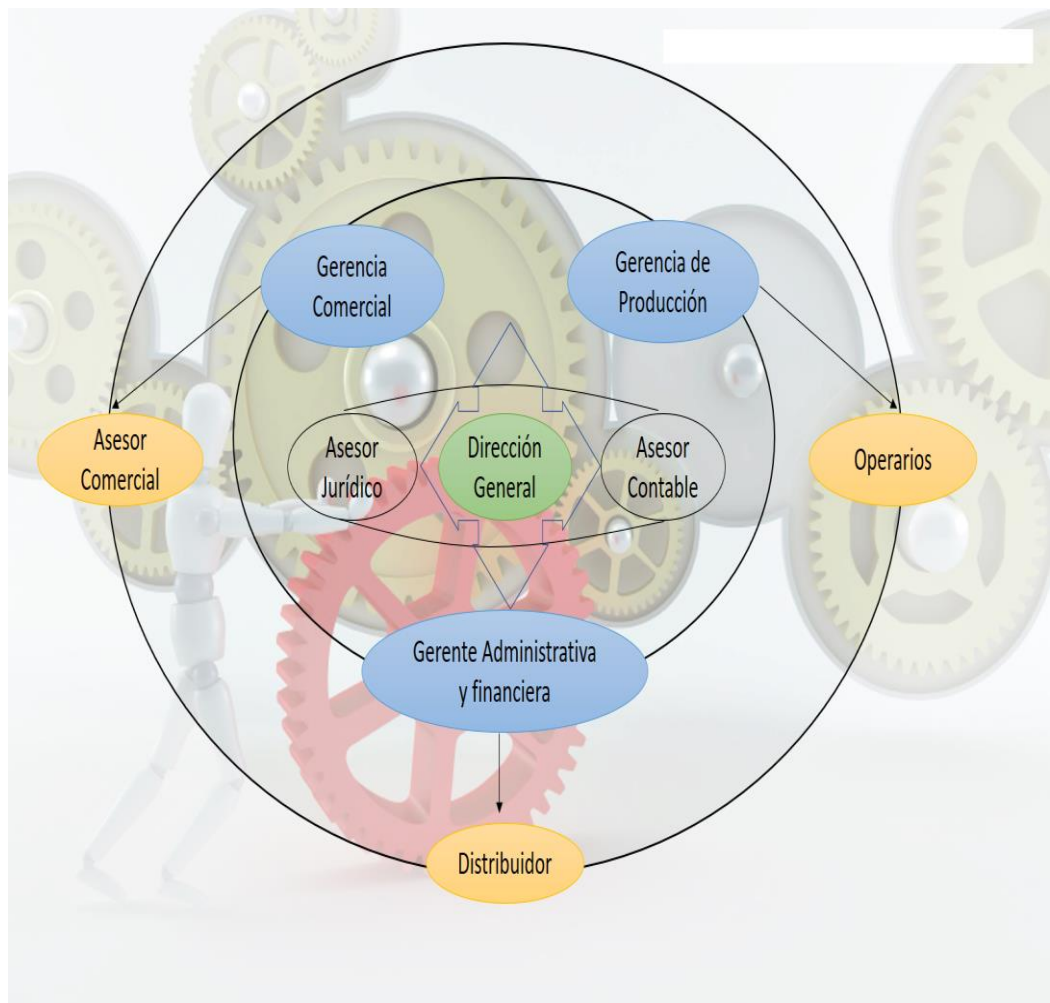
| Referencia | Calibre | Materia prima | | Capacidad de almacenamiento en litros | Capacidad de almacenamiento de peces | |
|------------|--------------------|---------------|----------------|---------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| | | Original (A) | Recuperado (B) | | | |
| 1 | Media | 3 Y 3,5 | A | B | 4 | 250 a 300 |
| 2 | sexto | 3 Y 3,5 | A | B | 3 | 150 a 200 |
| 3 | Cuarto | 3 | A | B | 2 | 200 a 250 |
| 4 | Exportación | 3 Y 3,5 | A | B | 8 | 500 |
| 5 | Pescador | 3 | A | B | 4 | 250 a 300 |
| 6 | Jumbo | 3 | A | B | 4 | Solo para recubrimiento de cajas |
| 7 | Fondo cuadrado 5" | 3 | A | No disponible | 1/2 | 30 |
| 8 | Fondo cuadrado 6" | 3 | A | No disponible | 1/2 | 50 |
| 9 | Fondo cuadrado 7" | 3 | A | No disponible | 0,75 | 70 |
| 10 | Fondo cuadrado 8" | 3 | A | No disponible | 1 | 80 |
| 11 | Fondo cuadrado 9" | 3 | A | No disponible | 1,5 | 90 |
| 12 | Fondo cuadrado 10" | 3 | A | No disponible | 2 | 150 a 200 |

Fuente: Elaboración Propia

4.7 Organigrama de la Organización.

La organización de Eliana Pinzón está distribuida de tal forma que el centro de la organización es la dirección general y de ahí se van desglosando las distintas áreas de autoridad en la organización.

Ilustración 6 organigrama



Fuente: Elaboración propia

4.8 Funciones:

Tabla 1 Funciones

| | |
|---|--|
| Dirección general: | Determina las decisiones relevantes con respecto al negocio, y con el objetivo de alcanzar determinados fines. Adicional debe planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos. Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. |
| Asesor jurídico | Informar, orientar la organización, representar en las eventualidades que se requiera. |
| Asesor contable | Realizar balance y declaración de impuestos a los que haya lugar por parte de la organización |
| Gerencia Administrativa y financiera | Realizar la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos utilizados para el cumplimiento de las metas de la empresa, controlando y evaluando las actividades de compras, suministro, costeo pago de obligaciones y registro contable que se realizan para el logro de los objetivos de la organización. |
| Gerencia Comercial | Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar eficientemente el sistema comercial, diseñando estrategias que permitan el logro de los objetivos empresariales, dirigiendo el desarrollo de las actividades de marketing y las condiciones de venta de los servicios, encaminado al cumplimiento de las metas establecidas por la planeación estratégica. Representar a la compañía en la consecución |

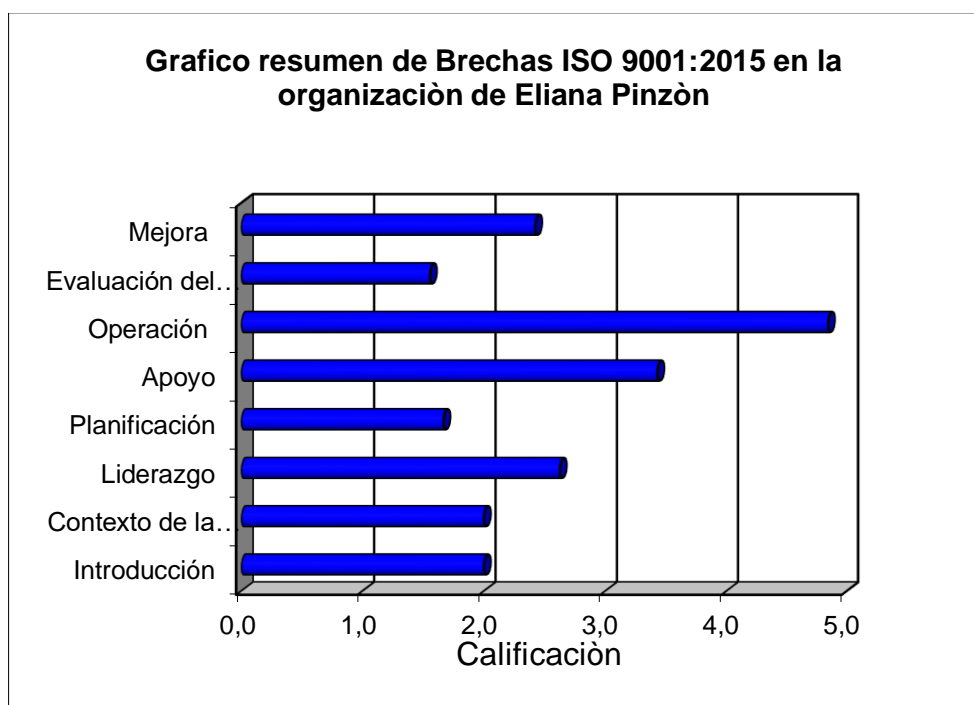
| | |
|-------------------------------|---|
| | de nuevos acuerdos comerciales y mantener los acuerdos ya existentes |
| Gerencia de producción | Prever, organizar, integrar, dirigir, controlar y retroalimentar las operaciones del área productiva garantizando el cumplimiento de los planes de producción |
| Asesor comercial: | sirve de enlace entre el cliente y la empresa. En sus negociaciones con el cliente, un buen asesor comercial debe informar veraz y oportunamente de lo siguiente; Las características del producto y/o servicio. Los beneficios que dichas características le pueden reportar al cliente. Las condiciones de venta. Las condiciones de pago. Las condiciones de entrega |
| Distribuidor: | Realizar recolección de materias primas, entregar los pedidos de la organización en los tiempos estipulados, garantizar la adecuada manipulación del producto. |
| Operarios | Realizar los distintos Procesos, procedimientos y actividades relacionadas para la fabricación del producto. |

Fuente: Elaboración propia

5. DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN DE ELIANA PINZÓN CONFORME A LA NTC-ISO: 9001-2015

En el gráfico se presenta el resultado del diagnóstico realizado a la organización de Eliana Pinzón, para lo cual fue necesario desarrollar como herramienta, una lista de chequeo (véase anexos) que permitiera valorar la organización y el nivel de cumplimiento con base en los requisitos de la NTC- ISO 9001:2015, utilizando los siguientes niveles de evaluación con cada ítem de la norma de la siguiente forma: 1=Inexistente, 2=informal, 3=se aplica en forma parcial, 4=existe, 5=esta normado.

Ilustración 7 Diagnóstico inicial



Fuente: Elaboración Propia

En el diagnóstico se pudo identificar que la organización obtuvo un promedio general de 2,6% haciendo evidente la brecha que hay en la organización y los requerimientos de la NTC-ISO 9001:2015. Es de resaltar los ítems de operación y apoyo respectivamente ya que fueron los mayores puntajes y son factores que se resaltan en la organización. Contexto de la organización

La organización ha identificado las cuestiones externas e internas que son fundamentales para el logro de los objetivos, la dirección general tiene claridad que dichas cuestiones pueden afectar la capacidad para el logro de los resultados, pero en la actualidad no se realiza ningún registro que ayude a las directivas a la toma de decisiones relevantes para su óptimo funcionamiento.

5.1 Liderazgo

La dirección general, demuestra gran interés y compromiso por el desarrollo del sistema de gestión de calidad colocando a disposición los recursos necesarios para el desarrollo del mismo, la puntuación en este ítem es baja ya que en la actualidad no hay existencia un sistema de gestión de la calidad que evidencie tal compromiso.

5.2 Planificación

Al no evidenciarse un sistema de gestión de la calidad se determinó que la organización no considera ni aborda los diferentes riesgos que surgen en su entorno y adicional que trate de prevenir o reducir efectos no deseados, la organización podría abordar los diferentes riesgos que pueden incluir; evitar riesgos, asumir los diferentes riesgos con el objeto de perseguir una oportunidad, o eliminar la fuente del riesgo.

5.3 Apoyo

La organización pone a disposición las instalaciones y diferentes recursos necesarios para el desarrollo del sistema de gestión de calidad, adicional proporciona a los empleados condiciones óptimas para el desarrollo de los diferentes procesos que se llevan a cabo, sin embargo, no se evidencian herramientas destinadas a controlar o registrar cambios, mejoras, reparaciones etc.

5.4 Operación

Se evidencia una buena comunicación con los diferentes proveedores internos y externos, pero se presentan falencias, ya que no se utilizan herramientas que le permitan a la organización evaluar criterios como la selección de los mismo, seguimiento del desempeño basándose en la capacidad de proporcionar eficientemente los productos o servicios de acuerdo con los requerimientos de la organización.

5.5 Evaluación del desempeño

Este es uno de los ítems en los cuales la organización obtuvo el menor porcentaje y se debe específicamente a la falta de herramientas que le permitan a la organización realizar un seguimiento, medición análisis y evaluación de los diferentes elementos relevantes para la consecución de los resultados esperados. Todo enfocado a garantizar la calidad en los productos y servicios ofrecidos a los clientes.

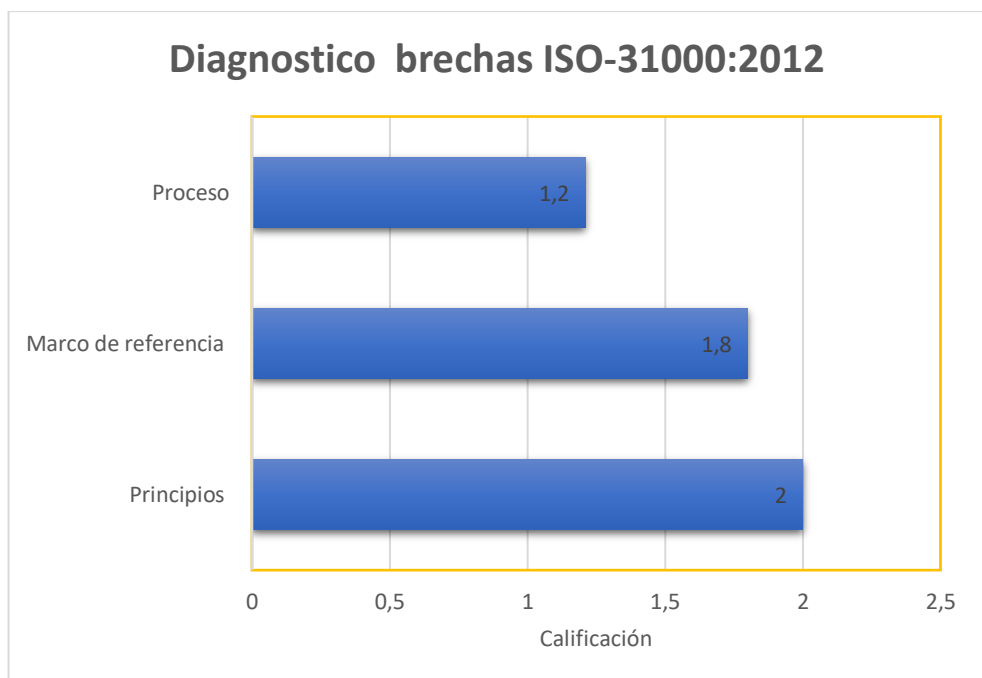
5.6 Mejora

La organización debes establecer herramientas que le permitan avanzar en el camino de garantizar la satisfacción por encima de lo esperado de los clientes y para ello se determinó la importancia del desarrollo del sistema de gestión de la calidad como herramienta que le permitiera generar un valor agregado.

6. DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN DE ELIANA PINZÓN CON BASE EN LOS REQUISITOS DE LA NTC-31000:2012

En el grafico se presenta el resultado del diagnóstico realizado a la organización de Eliana Pinzón, para lo cual fue necesario desarrollar como herramienta, una lista de chequeo que permitiera valorar la organización y el nivel de cumplimiento con base en los requisitos de la NTC- ISO 31000:2012, utilizando los siguientes niveles de evaluación con cada ítem de la norma de la siguiente forma: 1=Inexistente, 2=informal, 3=se aplica en forma parcial, 4=existe, 5=esta normado.

Ilustración 8 Diagnostico NTC-ISO 31000:2012



Fuente: Elaboración propia

6.1 Principios

La organización actualmente no desarrolla ninguna herramienta que le permita identificar y abordar los diferentes riesgos, adicional que le permita abordar la incertidumbre, su naturaleza y la forma en la que se puede minimizar o eliminar, cabe anotar que esto es fundamental para el óptimo desempeño de los procesos dentro de la organización, debido a que es una parte integral de todos los procesos. La gestión del riesgo es una de las responsabilidades de la dirección y debe estar inmersa en la planeación estratégica y los diferentes procesos.

6.2 Marco de referencia

Es de una gran relevancia que las directivas de la organización tengan claridad sobre el contexto de la organización, adicional no se evidencia ninguna política orientada a gestionar el riesgo, tampoco mecanismos para la comunicación interna ni externa. En pocas palabras la organización no implementa ningún proceso para la gestión del riesgo, que sea monitoreado y enfocado a la mejora continua de la organización.

6.3 Proceso

Al no evidenciarse ningún proceso para la gestión del riesgo, no se puede realizar por parte de la organización una identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los diferentes riesgos internos y externos que se presentan, para ellos se deben abordar los temas anteriormente expuestos y adicionar un plan de comunicación con las partes interesadas.

7. IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

Para la identificación de las distintas debilidades, oportunidades fortalezas y amenazas en la organización de Eliana Pinzón se desarrolló una matriz DOFA, la cual será utilizada como herramienta para el análisis y formulación de las posibles estrategias.

Tabla 2 Matriz DOFA

| FORTALEZA | DEBILIDADES |
|--|---|
| Durante los últimos años la organización ha estado presente para suplir las necesidades de los clientes y esto hace que su trayectoria sea reconocida y preferida por la mayor parte del mercado local | Falencia en el direccionamiento estratégico de la organización al no identificar y abordar los riesgos |
| Las modificaciones, actualizaciones e inversión en la maquinaria permiten estar vigentes y competir sin dificultad e incrementar la producción de la organización permitiéndose también ser reconocida por su innovación entre los clientes. | Falta de información de las diferentes organizaciones que son competencia directa e indirecta. |
| Cumplimiento de los pedidos de los clientes. | Inexistente proceso de medición que se enfoque en la satisfacción del cliente con base en el producto y servicio. |
| servicio de entrega a domicilio sin recargo adicional dentro de la ciudad. | No se evidencia un proceso documentado que estandarice la producción bajo pedido |

que es el modelo actual de producción de la organización
Falta de un sistema de Gestión de calidad

Actualmente no hay productos sustitutos

OPORTUNIDADES

Realizar entregas fines de semana

Desarrollo de un producto o servicio que permita comercializarse a los mismos clientes como.

Incremento en el país de organizaciones dedicadas a la exportación y comercialización de peces ornamentales.

AMENAZAS

Las nuevas políticas adoptadas por la mayoría de países para minimizar el uso de los productos derivados del polipropileno como las bolsas plásticas que comercializa la organización

Incremento en los impuestos de Colombia.

Importación de bolsa ya hecha desde otros países a menor precio y entrada de empresas extranjeras al sector económico.

7.1 Análisis

Durante los últimos años la organización ha estado presente para suplir la demanda de bolsas con el diseño especial y material adecuado, que funcionase como recipiente contenedor para el transporte de peces ornamentales dentro y fuera del país a los diferentes clientes de una forma empírica, dejando a un lado los diferentes sistemas de gestión y control organizacional que permiten un mejoramiento en los diferentes procesos. El sistema de gestión de la calidad que se desarrollará para la organización le permitirá identificar, gestionar y controlar temas como la evaluación de proveedores, satisfacción del cliente y participación de los trabajadores en las soluciones posibles ante eventualidades.

Los años de experiencia hace que la trayectoria de la organización sea reconocida por la mayor parte del mercado local, factor determinante en el momento de recolectar información referente al servicio de la organización. El fortalecimiento de las relaciones con los clientes permitirá abordar, prever futuras solicitudes sin generar traumatismos en los procesos y garantizar la mejora continua y la satisfacción del cliente.

Las modificaciones, actualizaciones e inversión en la maquinaria permiten estar vigentes y competir sin dificultad e incrementar la producción de la organización permitiéndose también ser reconocida por su innovación entre los clientes.

El Cumplimiento en la entrega es un factor relevante, pero de nada sirve entregar un producto a tiempo, pero defectuoso motivo por el cual se deben determinar revisiones periódicas y aleatorias antes de la salida del producto terminado de bodega pedidos de los clientes.

Poder garantizar el servicio de entrega domicilio en cualquier horario sin recargo adicional dentro de la ciudad garantizaría que en horarios en los que no funcionan bodegas de la competencia directa nosotros podamos suplir dicho mercado esto debido a que los alistamientos de peces para los despachos generalmente se hacen en la madrugada.

8. ESTRATEGIAS Y PLAN DE ACCIÓN.

8.1 Estrategias en la organización.

Con los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial realizado a la organización, se plantearon varias estrategias para el diseño y desarrollo del sistema de gestión de calidad con base en los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015 y la NTC-31000:2012, que cumplan con los ítems que se describen y las estrategias planteadas para dar conformidad a cada capítulo de las normas anteriormente nombradas.

8.2 Contexto de la organización.

Garantizar la participación activa de los clientes mediante encuestas de satisfacción y de necesidades en miras de suplir sus expectativas, con el diseño de un mapa de procesos que establezca los procesos claves de la organización, y que incorpore un departamento de calidad, el cual tenga como objeto implementar e interrelacionar las áreas en aras de establecer una caracterización y estandarización de las mismas.

8.3 Liderazgo.

Establecer una política de calidad formal con el acompañamiento de las directivas y la inmersión de las mismas en el proceso de mejora continua generando una filosofía de apoyo, asignado responsabilidades y recordando la importancia del compromiso de todo el recurso humano de la organización por el desarrollo del sistema.

Se debe establecer un proceso que permita obtener información de las características y habilidades que debe tener cada persona para cada área, facilitando la posterior contratación, garantizando la documentación y actualización de esta información se podrá diseñar un manual de funciones donde queden estipulados los diferentes perfiles y los parámetros para su contratación.

8.4 Planificación.

Se desarrollará un estudio con el objetivo de identificar, abordar todos los riesgos y oportunidades que la organización pueda tener, utilizando como herramienta la norma

ISO 31000:2012, con el fin de abordar cada una de las áreas, con el objetivo de establecer controles pertinentes, para en lo posible eliminarlos o disminuirlos. Formalizando la política de calidad y objetivos de calidad. Se deben establecer procedimientos que documenten los controles de registro, actualización, vigencia y la disponibilidad de la información documentada.

8.5 Soporte

La disposición de un área de talento humano en la organización es de vital importancia ya que selecciona uno de los recursos importantes para la consecución de los objetivos como lo es el recurso humano, por ello se debe desarrollar un manual de funciones donde se determinen los puestos de trabajos necesarios para las diferentes actividades en las diferentes áreas de la organización, diseñando los cargos de acuerdo a las capacidades y habilidades del personal.

Se desarrollarán programas de capacitación acorde a las actividades desarrolladas en cada área y ajustado a las necesidades de cada puesto de trabajo. Adicional se impulsará beneficios adicionales como horarios flexibles para colaboradores que estudien.

Se planeará una evaluación del desempeño que evalúe, cargo, responsabilidades, funciones asignados con criterios estructurados por la dirección.

Se socializará y sensibilizará el personal a través de un plan que tenga como propósito informar las estrategias y lineamientos que se desarrollarán, logrando una aproximación al tema, para que vean el compromiso de la dirección con el mejoramiento continuo, si no que adicional se les tiene en cuenta participativamente para que expresen las sugerencias y distintas opiniones que pueda generar el tema, logrando así un mayor grado de compromiso y responsabilidad con sus actividades dentro de la organización documentando esta información. Establecer parámetros de control de los documentos que se deben documentar controlar y actualizar.

8.6 Operación

Se desarrollará un mapa de procesos ya que en este podemos evidenciar cuales son las tareas paso a paso, los roles, la relación entre las áreas de la organización. Para que el personal se apropie más de las funciones que desempeña y el grado de

importancia que tiene, hay que hacerle saber en qué parte se encuentra en el proceso, hacerle ver que todo en conjunto es lo que hace que la organización mejore. Realizar un control de la información estableciendo la caracterización de los procesos y procedimientos documentados, desarrollando instructivos para cada una de las actividades, formatos donde se especifique las características del producto. Implementando un procedimiento documentado de producción como herramienta, el cual permita tener un control específico de criterios. Teniendo un conocimiento del producto desde que llegan las materias primas, hasta su transformación en la bolsa, desarrollar medición del producto terminado y documentar los resultados para obtener datos que permitan evaluar los distintos proveedores y poder asegurar la calidad y minimizar las no conformidades que se puedan presentar, asegurándose de evidenciar en un formato por cualquier eventualidad ante clientes o el mismo proveedor.

8.7 Evaluación del desempeño.

Se establecerá una programación para las auditorías internas con el fin de realizar seguimiento, medición y análisis de los diferentes procesos que se desarrollan dentro de la organización identificando métodos y registros dando cumplimiento a los requerimientos de la norma para observar el desarrollo y eficacia del sistema.

Diseñar e implementar encuestas de satisfacción, sugerencias o reclamos del cliente que permitan medir el grado de conformidad con la organización sus productos y el servicio que esta ofrece.

8.8 Mejora.

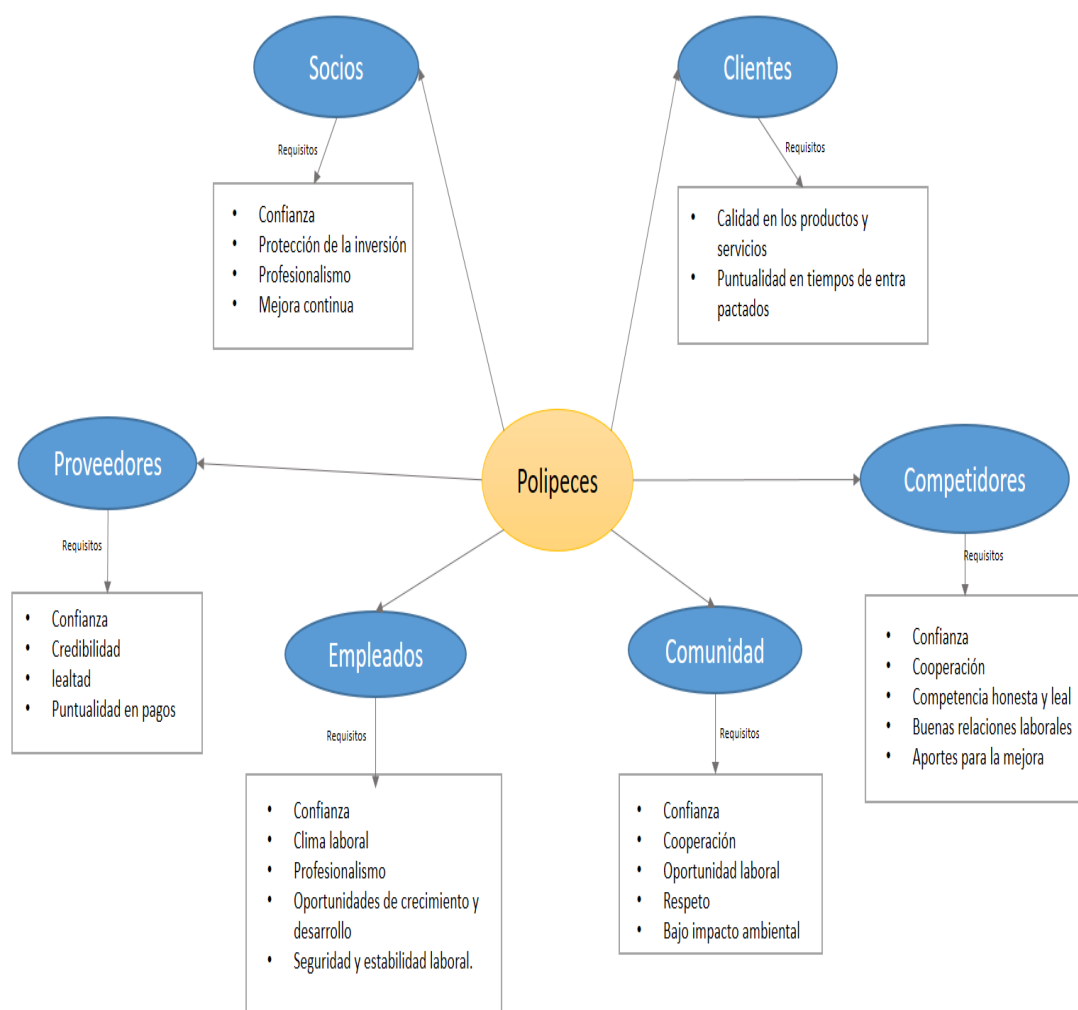
Se establecerá un procedimiento donde se evidencien las diferentes acciones correctivas, de control y evaluadoras, desarrolladas en los diferentes requisitos de la norma que permitan eliminar las no conformidades.

9. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC- ISO 9001:2015

9.1 Contexto Organizacional.

9.1.1 Se han identificado las partes interesadas y sus requisitos, que se resumen en el siguiente diagrama.

Ilustración 9 Partes Interesadas



Fuente: Elaboración propia

9.1.2 Factores internos y externos

En la actualidad no hay una directriz que garantice el éxito de las organizaciones, siempre habrá factores relevantes, internos y externos que de alguna manera generen riesgos y potencialidades de fracaso, de lo que se trata es de reducir o eliminar la probabilidad de fracaso, y para eso hay que valorar factores como los anteriormente mencionados y desglosados de la siguiente manera. Internos están enfocados con la estructura, cultura organizacional, modelo de operación, cumplimiento de objetivos, procesos y procedimientos, recursos humanos y económicos de la organización. Mientras que los factores externos están definidos por carácter social, cultural, económico, político bien sea nacional o internacionalmente.

En la organización de Eliana pinzón se valoran los factores internos y externos determinando que los más importantes son:

Tabla 3 Factores de riesgo generales

| FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DE RIESGO GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN DE ELIANA PINZON | |
|--|---|
| EXTERNOS | INTERNOS |
| Político: Se están estableciendo normas, leyes, nacionales e internacionales para la regulación y minimización en el uso de bolsas plásticas | Procesos: proveedores, métodos, entradas, capacidad operativa instalada, productos. |
| Sociales: Poco desarrollo e incentivos para explorar este mercado, gusto por otros mercados | Infraestructura: disponibilidad de los activos de la organización |
| Económicos: disponibilidad de financiación, crédito a clientes, tipos de interés, tipos de cambio | Personal: Recurso humano, seguridad y salud ocupacional |
| Medioambiental: productos emergentes que remplazan los | |

polímeros tradicionales manejados por la organización

Tecnológicos: tecnificación de la competencia, llegada de nuevas organizaciones extranjeras con mejor y mayor tecnología emergente

Tecnológicos: herramientas informáticas software hardware y suministros de tecnología

Fuente: Elaboración propia

9.1.3 Alcance del sistema

El Sistema abarcara las distintas áreas funcionales de la organización con el fin de fortalecer la comunicación asertiva para garantizar la satisfacción de los requerimientos del cliente, abordando temas como colaboradores operativos, proveedores y los procesos de cada una de las diferentes áreas de la organización y las partes interesadas.

9.1.4 Política De Calidad

La organización ofrece un amplio portafolio de bolsas plásticas, que funcionan como recipiente contenedor de peces ornamentales, útil para la comercialización dentro y fuera del país, nuestro compromiso es superar la satisfacción y expectativas de los clientes internos y externos, enfocados en el mejoramiento continuo a través de nuestros productos y servicios. Las diferentes formas de pago y flexibilidad en los mismos, la impecable atención al cliente en la entrega oportuna de los pedidos y las habilidades del personal son elementos que resaltan en la organización y son factores claves para la mejora de nuestros procesos durante el año 2018.

9.1.5 Objetivos De Calidad

- Asegurar la satisfacción de los clientes.
- Asegurar la mejora continua de nuestros procesos y nuestros productos.
- Garantizar la competencia del personal y buen ambiente laboral.
- Tener un desempeño óptimo de proveedores, que aseguren la calidad y productividad de la organización

- Asegurar una correcta implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad que contribuya a la mejora continua de la organización.

9.1.6 Identificación de riesgos.

Para la identificación de riesgos en la organización se desarrolla la siguiente matriz en donde se asignan una ponderación dependiendo el nivel en que se encuentre el riesgo la cual permita obtener valores de cantidad de riesgos y el nivel en el que cada uno se encuentra. En el siguiente grafico se presenta el resumen de la matriz.

Ilustración 10 Resumen matriz de riesgo



Fuente: Elaboración propia.

La organización una vez identificados los riesgos realizara acciones que le permitan mitigar o eliminar dichos riesgos. No se establecen las estrategias que debe tomar la organización puesto que el sistema de gestión de calidad no se implementa se deja un bosquejo de cómo debe orientar la organización los diferentes riesgos.

Ilustración 11 Eventos con riesgo crítico para la organización

| Matriz de Riesgos Operacionales por área funcional | | | | | | | | |
|--|----|--|--------------|---------|---------------|---|------------------|---------|
| Área | Nº | Evento amenazante | Probabilidad | Impacto | | | Riesgo Inherente | |
| Dirección general | 3 | Perdida de valor agregado al producto | Probable | 4 | Catastróficas | 5 | 20 | Critico |
| Dirección general | 5 | Tecnificación de la competencia | Casi Certeza | 5 | Mayores | 4 | 20 | Critico |
| Gerencia de producción | 11 | Fallas de las maquinas selladoras | Probable | 4 | Catastróficas | 5 | 20 | Critico |
| Gerencia de producción | 13 | No conformidades en las bolsas (fisuras o mal selladas.) sin que se informen, registren y se corrijan. | Casi Certeza | 5 | Mayores | 4 | 20 | Critico |
| Gerencia de producción | 16 | Retraso en tiempos de distribución | Casi Certeza | 5 | Mayores | 4 | 20 | Critico |
| Gerencia administrativa y financiera | 17 | Perdida de Recurso humano | Probable | 4 | Catastróficas | 5 | 20 | Critico |
| Gerencia de producción | 22 | Desperdicio de elementos de consumo operativo (plástico, laminas de corte) | Casi Certeza | 5 | Mayores | 4 | 20 | Critico |

Fuente: Elaboración propia.

Con el objeto de abordar los diferentes riesgos encontrados se sugiere a las directivas, enfocar los esfuerzos iniciales en los riesgos críticos para la organización permitiendo reaccionar preventivamente o correctivamente.

Ilustración 12 Mitigantes formulados

| Área | Riesgo Inherente | Mitigantes Formulados (controles) | Riesgo Residual con Controles |
|--------------------------------------|------------------|--|-------------------------------|
| Dirección general | Critico | Implementación del Sistema de integrado para la gestión de la calidad. | Bajo |
| Dirección general | Critico | Actualización de la maquinaria y elementos operativos. | Bajo |
| Gerencia de producción | Critico | Revisión periódica de los elementos operativos. | Bajo |
| Gerencia de producción | Critico | Desarrollar un muestreo aleatorio de cada lote por operario. | Bajo |
| Gerencia de producción | Critico | Actualización de parque automotor que permita transportar mayor cantidad de materia prima y producto terminado. | Bajo |
| Gerencia administrativa y financiera | Critico | Incentivos para los colaboradores que permitan el crecimiento personal y profesional. | Bajo |
| Gerencia de producción | Critico | Redistribución de espacios operativos e identificación de lonas de reciclaje según tipo de materia prima (A) original transparente (B) oscuro recuperado | Bajo |

Fuente: Elaboración propia.

En la ilustración podemos evidenciar los diferentes controles formulados que permitan mitigar o eliminar los diferentes riesgos que podrían afectar la operatividad de la organización y por ende incurrir en incumplimientos de las expectativas y requerimientos de los clientes

| Área | Ni | Evento amenazante | Probabilidad | Impacto | | | Riesgo Inherente | |
|--------------------------------------|----|--|--------------|---------|---------------|---|------------------|---------|
| Dirección general | 1 | Perdida de cadena de mando | Improbable | 2 | Catastróficas | 5 | 10 | Medio |
| Dirección general | 2 | Descentralización de las áreas productivas | Improbable | 2 | Mayores | 4 | 8 | Medio |
| Dirección general | 3 | Perdida de valor agregado al producto | Probable | 4 | Catastróficas | 5 | 20 | Critico |
| Dirección general | 4 | Productos emergentes en remplazo de la bolsa | Improbable | 2 | Catastróficas | 5 | 10 | Medio |
| Dirección general | 5 | Tecnificación de la competencia | Casi Certeza | 5 | Mayores | 4 | 20 | Critico |
| Gerencia comercial | 6 | Incremento en el precio de la materia prima | Moderado | 3 | Mayores | 4 | 12 | Medio |
| Gerencia comercial | 7 | Disminución de clientes | Probable | 4 | Mayores | 4 | 16 | Alto |
| Gerencia comercial | 8 | Incremento de las vedas | Improbable | 2 | Mayores | 4 | 8 | Medio |
| Gerencia comercial | 9 | Disminución de las ventas | Moderado | 3 | Mayores | 4 | 12 | Medio |
| Gerencia de producción | 10 | Insuficiencia de materia prima | Moderado | 3 | Catastróficas | 5 | 15 | Alto |
| Gerencia de producción | 11 | Fallas de las maquinas selladoras | Probable | 4 | Catastróficas | 5 | 20 | Critico |
| Gerencia de producción | 12 | falta de stock de repuestos de la maquinaria | Moderado | 3 | Catastróficas | 5 | 15 | Alto |
| Gerencia de producción | 13 | No conformidades en las bolsas (fisuras o mal selladas.) sin que se informen, registren y se corrijan. | Casi Certeza | 5 | Mayores | 4 | 20 | Critico |
| Gerencia de producción | 15 | Manipulación del inventario | Probable | 4 | Moderadas | 3 | 12 | Medio |
| Gerencia de producción | 16 | Retraso en tiempos de distribución | Casi Certeza | 5 | Mayores | 4 | 20 | Critico |
| Gerencia administrativa y financiera | 17 | Perdida de Recurso humano | Probable | 4 | Catastróficas | 5 | 20 | Critico |
| Gerencia administrativa y financiera | 18 | Incremento de impuestos al plástico | Moderado | 3 | Moderadas | 3 | 9 | Medio |
| Gerencia administrativa y financiera | 19 | Ambiente laboral tenso | Moderado | 3 | Menores | 2 | 6 | Bajo |
| Gerencia administrativa y financiera | 20 | Desmotivación del recurso humano | Moderado | 3 | Moderadas | 3 | 9 | Medio |
| Gerencia administrativa y financiera | 21 | No pago de clientes | Moderado | 3 | Mayores | 4 | 12 | Medio |
| Gerencia de producción | 22 | Desperdicio de elementos de consumo operativo (plástico, laminas de corte) | Casi Certeza | 5 | Mayores | 4 | 20 | Critico |
| Gerencia administrativa y financiera | 23 | Poca mano de obra calificada en el mercado | Moderado | 3 | Mayores | 4 | 12 | Medio |

Fuente : Elaboración propia

Ilustración 13 Categorías valoración del riesgo

| Categorías de probabilidad(P) de amenazas | | | | |
|---|--------------------------|------------------------|-------|--------------|
| Probabilidad | Significado | Escala de probabilidad | Valor | |
| Casi Certeza | Es más probable que | >50% | 5 | Casi Certeza |
| Probable | Evento que | >30 y <=50% | 4 | Probable |
| Moderado | Evento que puede ocurrir | >10 y <=30% | 3 | Moderado |
| Improbable | Evento con probabilidad | >5 y <=10% | 2 | Improbable |
| Muy | Evento con probabilidad | <=5% | 1 | Muy |

| Categoría de impacto(I) de amenazas | | | | |
|-------------------------------------|----------------------|---------------------------|-------|----------------|
| Impacto | Descripción | Significado | Valor | |
| Catastróficas | El negocio no puede | Los procesos más críticos | 5 | Catastróficas |
| Mayores | Impacto serio en los | Pérdidas importantes en | 4 | Mayores |
| Moderadas | Impacto medio | Pérdidas importantes en | 3 | Moderadas |
| Menores | Impacto bajo | Pérdidas en algunos | 2 | Menores |
| Insignificante | Impacto muy bajo | Pérdidas en algún proceso | 1 | Insignificante |

| Categoría de Controles | | | |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|-------|
| Denominación | Definición | Significado | Valor |
| Inicial | Proceso totalmente | No hay medidas para | 1 |
| Repetible | Proceso muy vulnerable | Existen muy pocas | 2 |
| Definido | Proceso parcialmente | Existen algunas medidas | 3 |
| Administrado | Proceso vulnerable | La mayoría de medidas de | 4 |
| Optimizado | Proceso no es vulnerable | Se han implementado | 5 |

| Nivel de | Riesgo inherente | Riesgo Residual |
|----------|------------------|-----------------|
| Bajo | <=7 | <=7 |
| Medio | >7 y <= 12 | >7 y <=12 |
| Alto | >12 y <=19 | >12 y <=19 |
| Crítico | >19 | >19 |

Fuente: Elaboración propia

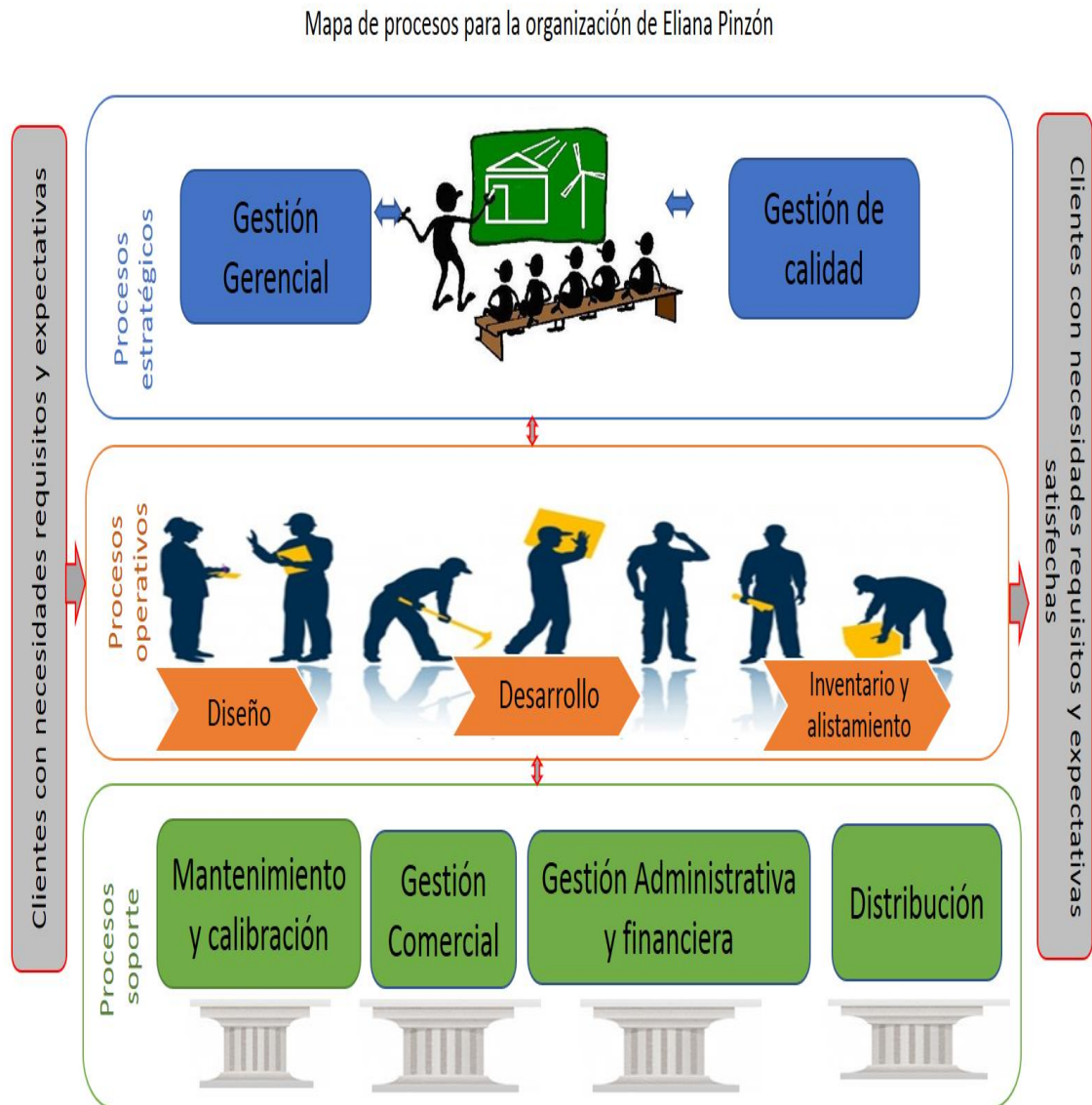
Ilustración 14 Niveles de riesgo

| P x I | Nivel de Riesgo |
|--------------|------------------------|
| 0 | Bajo |
| 1 | Bajo |
| 2 | Bajo |
| 3 | Bajo |
| 4 | Bajo |
| 5 | Bajo |
| 6 | Bajo |
| 7 | Bajo |
| 8 | Medio |
| 9 | Medio |
| 10 | Medio |
| 11 | Medio |
| 12 | Medio |
| 13 | Alto |
| 14 | Alto |
| 15 | Alto |
| 16 | Alto |
| 17 | Alto |
| 18 | Alto |
| 19 | Alto |
| 20 | Crítico |
| 21 | Crítico |
| 22 | Crítico |
| 23 | Crítico |
| 24 | Crítico |
| 25 | Crítico |

Fuente: Elaboración propia

9.1.7 Macro procesos de la organización de Eliana Pinzón:


Ilustración 15 Mapa de procesos



Elaboración propia.

9.1.7.1 Gestión gerencial


Ilustración 16 Caracterización Gestión Gerencial

|  | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | Código: GG-C-001 | | |
|--|--|---|---|---|---|--------------------|
| | | | | | | |
| Nombre del proceso: | | Gestión Gerencial | | Tipo de proceso: Estratégico | | |
| fecha de creación: | | fecha de modificación: | | Responsable: Dirección general | | |
| Objetivo del proceso: Formular planes estratégicos en forma oportuna y eficiente, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización, garantizando la satisfacción del cliente | | | | Alcance: Este proceso inicia con la identificación de las necesidades de la organización termina con la evaluación del resultado del plan estratégico. | | |
| Entradas | Proveedor | Actividad | | Responsable | Salida | Cientes |
| Directrices generales Normativas gubernamentales y de las partes interesadas | Partes interesadas | P | Planeación estratégica; desarrollar, implementar y establecer directrices para la organización | Dirección general | Plan estratégico | Todos los procesos |
| Plan Estratégico | Dirección general | H | Ejecutar los planes generales de la organización velando con los términos legales y condiciones establecidas | Dirección general | Informe de plan de acción | Todos los procesos |
| Informe de plan de acción | Dirección general | V | Verificar el cumplimiento de los objetivos analizando los resultados con los cambios pertinentes producto de la evaluación del informe, de plan de acción | Dirección general | Plan preventivo o correctivo | Todos los procesos |
| Plan preventivo o correctivo | Dirección general | A | Ejecutar acciones correctivas, preventivas y de mejora continua | Dirección general | Registro para correcciones en el plan estratégico | Gestión de calidad |
| Requisitos | | | | | | |
| Normatividad vigente | Reglamentación nacional por el ministerio de comercio industria y turismo | Decreto 4927 del 26 de diciembre del 2011, Artículo 499 Estatuto tributario | | | | |
| Recursos | Humano: todos los colaboradores de la organización | Documentos asociados | | Internos | | |
| | Infraestructura: Toda la infraestructura operativa como maquinaria y herramientas informáticas | | | Externo | | |
| | Ambiente de trabajo: puesto de trabajo y área de esparcimiento. | | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

9.1.7.2 Gestión de la calidad

Ilustración 17 Caracterización Gestión de calidad


|  | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | Código: GC-C-001 | | |
|---|-------------------------------|-----------------------------|--|--|--|--|
| Nombre del proceso | | Gestión de calidad | | Tipo de proceso: Estratégico | | |
| fecha de creación: | | fecha de modificación: | | versión :001 | | |
| Objetivo del proceso: Asegurar el diseño y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización E.P. mediante el uso de mecanismos que contribuyan a la mejora continua de los procesos. | | | | Alcance: El sistema de gestión de la calidad abarcará desde la dirección general y se extenderán por todos los procesos de la organización. | | |
| Entradas | Proveedor | CICLO | Actividad | Responsable | salida | clientes |
| Análisis estratégico de la organización | Todos los procesos | P | Apoyar la definición de la planeación estratégica de la organización | Líder del proceso de calidad | Mapa de procesos, misión visión, política y objetivos de calidad | Todos los integrantes de la organización |
| Mapa de procesos | Líder del procesos de calidad | | Contribuir en la determinación de entradas y salidas de los procesos | Líder del proceso de calidad | Caracterización de los procesos | Sistema de gestión de calidad |
| Requisitos NTC-ISO9001:2015 Necesidades de documentación de la organización. | Gestión de calidad | | Planificar la estructura de la documentación del sistema de gestión de calidad | Líder del proceso de calidad | Estructura jerárquica de los documentos organizacionales del sistema de gestión de calidad | Gestión de calidad |
| Estructura jerárquica de los documentos de la organización | Todos los procesos | H | Crear los documentos que integran el sistema de gestión de la calidad | Líder del proceso de calidad | Documentos y registros del sistema de gestión de la calidad | Todos los integrantes de la organización |
| documentos y registros del sistema | Todos los procesos | | Controlar los documentos que integran el sistema de gestión de la calidad | Líder del proceso de calidad | Control de la documentación | Gestión de calidad |
| Actividades y documentos a implementar | Gestión de calidad | | Apoyar la aplicación eficaz del sistema de gestión de la calidad | Líder del proceso de calidad | implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad Necesidades de acciones preventivas o correctivas | Gestión de calidad |
| Necesidades de acciones preventivas o correctivas | Gestión de calidad | | Determinación de causas de acciones preventivas u correctivas | Líder del proceso de calidad | Acciones correctivas o preventivas | Gestión de calidad |
| Acción de mejora | Gestión de calidad | V | Verificar que las acciones correctivas contribuyan a la eficiencia del sistema | Líder del proceso de calidad | liberación de la acción de mejora implementada e informe de calidad | Gestión de calidad |
| Informe de gestión de calidad | Gestión de la calidad | A | Realizar y confirmar las acciones correctivas y preventivas del sistema de gestión de la calidad | Líder del proceso de calidad | Mejoramiento continuo de la organización | Gestión de calidad |

Fuente: Elaboración propia.

9.1.8 Caracterización Procesos Operativos.

9.1.8.1 Diseño


Ilustración 18 Caracterización Diseño

|  | | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | Código: GDI-C-001 | |
|---|---|-------|---|---|--|---------------------------|
| | | | | | Tipo de proceso: Operativo | |
| Nombre del proceso | | | DISEÑO | | | |
| fecha de creación: | | | fecha de modificación: | | versión :001 | |
| Objetivo del proceso: Realizar el diseño con base en los requerimientos del cliente utilizando la maquinaria, insumos y materias primas necesarias para el desarrollo de la bolsa. | | | Alcance: Inicia con la Planificación del diseño y termina con la verificación del mismo y las herramientas para su comunicación. | | | |
| Entradas | Proveedor | CICLO | Actividad | Responsable | salida | clientes |
| Requisitos | Cliente | P | Elaborar propuesta de plan de trabajo y materiales | Diseño | Diseño de los lineamientos técnicos y de materiales: plan de trabajo | Diseño |
| Plan de trabajo | Diseño | H | Desarrollo del plan de trabajo | Diseño | Pre producto | Diseño |
| Pre producto | Diseño | V | Realizar prueba del producto | Diseño | Producto base | Diseño |
| Producto base | Diseño | A | rectificación y aprobación. | Diseño | Plan de producción | Inventario y alistamiento |
| | | | REQUISITOS | | | |
| Normatividad vigente | Los artículos 207 y 208 de la Ley 1819 de 2016. | | | Regulación del uso de la bolsa plástica | | |
| Recursos | Humano: Todos los colaboradores de la organización | | | Internos | Plan de producción | |
| | Física: Toda la infraestructura operativa como maquinaria y herramientas informáticas | | | Externo | | |
| | Ambiente de trabajo: puesto de trabajo y área de esparcimiento. | | | | | |

Fuente: Elaboración propia


10. Desarrollo

Ilustración 19 caracterización desarrollo

|  | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | | Código: GDE-C-001 | |
|---|------------|------------------------------------|---|--|--|--------------------------|
| | | | | | Tipo de proceso: Operativo | |
| Nombre del proceso | | DESARROLLO | | | | |
| fecha de creación: | | fecha de modificación: | | versión :001 | | |
| Objetivo del proceso: Desarrollar el producto final con las características y parámetros establecidos por diseño cumpliendo así con los requisitos del cliente . | | | | Alcance: Este proceso inicia desde la selección de materia prima hasta el embalaje. | | |
| Entradas | Proveedor | CICLO | Actividad | Responsable | salida | clientes |
| Plan de producción | Diseño | P | selección y montaje de materia prima | Desarrollo | Material dispuesto sobre base para corte | Desarrollo |
| Material dispuesto sobre base | Desarrollo | | Montaje de molde de corte y selección herramienta de corte | Desarrollo | Corte de materia prima | Desarrollo |
| Materia prima cortada | Desarrollo | H | Realizar primer sello al material | Desarrollo | Bolsa básica | Desarrollo |
| Bolsa básica | Desarrollo | | retirar puntas según requerimientos y medidas | Desarrollo | Bolsa con base | Desarrollo |
| bolsa con base | Desarrollo | | agrupar parejas de bolsa, una dentro de otra | Desarrollo | Bolsa doble | Desarrollo |
| Bolsa doble | Desarrollo | | Marcar y cerrar en paquetes de 50 und | Desarrollo | Paquete de bolsa por 50 unidades (25 pares) marcado | Desarrollo |
| Paquete de bolsa por 50 unidades (25 pares) marcado | Desarrollo | v | verificar cantidades para registrar en planilla de producción | Desarrollo | Paquete de bolsa por 50 unidades (25 pares) verificado y marcado | Desarrollo, distribución |
| Paquete de bolsa por 50 unidades (25 pares) verificado y marcado | Desarrollo | A | Agrupar paquetes (lonas mínimo 500 un) | Desarrollo | Registro en planilla de producción diaria y producto terminado | Desarrollo, distribución |

10.1.1.1 Inventario y alistamiento

I


| | | | | | | |
|---|--|------------------------------------|--|--|---|-----------------|
|  | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | | Código: GIA-C-001 | |
| | | | | | Tipo de proceso: Operativo | |
| Nombre del proceso | | INVENTARIO Y ALISTAMIENTO | | | | |
| fecha de creación: | | fecha de modificación: | | versión :001 | | |
| Objetivo del proceso: Controlar y verificar la cantidad de inventario disponible para el despacho de los pedidos y realizar el alistamiento de las diferentes referencias y cantidades solicitadas por el cliente. | | | | Alcance: Este proceso inicia desde la recepción de producto terminado hasta el traslado a distribución. | | |
| Entradas | Proveedor | CICLO | Actividad | Responsable | salida | clientes |
| Registro en planilla de producción diaria y producto terminado | Desarrollo | P | Realizar conteo del producto contra registro en planilla de producción | Supervisor | Registro en formato de inventario general | desarrollo |
| Registro en formato de inventario | Supervisor | H | ubicación del producto por referencia | Supervisor | Producto ubicado, marcado y registrado | desarrollo |
| Producto ubicado, marcado y registrado | supervisor | | Alistar la cantidad requerida para la distribución | Supervisor | producto disponible para despacho | desarrollo |
| Producto disponible para despacho | supervisor | | registrar la salida del inventario | Supervisor | Nuevo registro en planilla de inventario | desarrollo |
| Nuevo registro en planilla de inventario | supervisor | V | Verificar y totalizar cantidades de cada referencia | Supervisor | Bolsa para transporte de peces disponible | desarrollo |
| Normatividad vigente | | | | | | |
| Recursos | Humano: Todos los colaboradores de la organización | | Documentos asociados | Internos | Planilla de control de inventario | |
| | Física: Toda la infraestructura operativa como maquinaria y herramientas informáticas | | | Externo | | |
| | Ambiente de trabajo: puesto de trabajo y área de esparcimiento. | | Observaciones | | | |

Fuente: Elaboración propia

10.1.2 Caracterización Procesos de apoyo.


10.1.2.1 Distribución

Ilustración 20 caracterización distribución

|  | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | | Código: GDIS-C-001 | |
|--|---|------------------------------------|---|-----------------------------|---|--|
| | | | | | Tipo de proceso: Operativo | |
| Nombre del proceso | | Distribución | | | | |
| Fecha de creación: | | Fecha de modificación: | | | Versión :001 | |
| Objetivo del proceso: Distribuir de forma oportuna los diferentes pedidos asignados garantizando la buena manipulación del producto y herramientas asignadas. | | | | | Alcance: El proceso inicia desde la recepción de los pedidos con la factura correspondiente por cada uno y termina con la entrega de la facturación debidamente diligenciada por parte del cliente (firma de quien recibe) | |
| Entradas | Proveedor | CICLO | Actividad | Responsable | salida | clientes |
| Pedidos con requerimientos de los clientes | inventario y alistamiento | P | Planificación de ruta de entrega según prioridad del cliente | Distribuidor | Falida a ruta del transportador | distribución |
| salida a ruta | distribución | H | Entrega del producto al cliente | Distribuidor | Factura soporte | Gestión Administrativa y Financiera |
| factura soporte | distribución | V | Verificar la cantidad de pedidos frente a la cantidad de facturas en custodia | Distribuidor | Consolidación de facturación | Distribución y Gestión Administrativa y Financiera |
| consolidado de facturación vs pedidos | distribución | A | Entregar facturación a el departamento de gestión administrativa y financiera | Distribuidor | Facturación debidamente diligenciada después de la entrega | Gestión Administrativa y Financiera |
| REQUISITOS | | | | | | |
| Normatividad vigente | Ley 769 de 2002 Nivel Nacional | | | | Reglamentación de transito nacional | |
| Recursos | Humano: Todos los colaboradores de la organización | | | Documentos asociados | Internos | Facturación |
| | Física: Toda la infraestructura operativa como maquinaria y herramientas informáticas | | | | Externo | Licencia de transito |
| | Ambiente de trabajo: puesto de trabajo y área de esparcimiento. | | | | | |

10.1.2.2 Mantenimiento y Calibración

Ilustración 21 Caracterización Mantenimiento y Control.

|  | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | | Código: GMC-C-001 | |
|---|--|------------------------------------|---|---|------------------------------------|--------------------|
| | | | | | Tipo de proceso: Apoyo | |
| Nombre del proceso | | Mantenimiento y calibración | | | | |
| fecha de creación: | | fecha de modificación: | | | versión :001 | |
| Objetivo del proceso: Desarrollar actividades preventivas y correctivas a las diferentes herramientas operativas y administrativas de la organización, con el fin de minimizar los riesgos ante un daño en los mismos. | | | | Alcance: Comienza con la identificación de los diferentes equipos operativos y administrativos de la organización y termina con el registro en tabla resumen de mantenimiento y control. | | |
| Entradas | Proveedor | CICLO | Actividad | Responsable | salida | clientes |
| Necesidades de la organización | Todos los procesos | P | Desarrollar estrategias que permitan la evaluación de los | Mantenimiento y Calibración | Plan de valoración | todos los procesos |
| Plan de valoración | Mantenimiento y calibración | H | Diagnostico de las diferentes herramienta | Mantenimiento y Calibración | Diagnostico | todos los procesos |
| Diagnostico | Mantenimiento y calibración | V | Realizar las acciones correctivas | Mantenimiento y Calibración | Registro en planilla control | todos los procesos |
| Registro en planilla control | Mantenimiento y calibración | A | Realizar las acciones preventivas | Mantenimiento y Calibración | Nuevo registro en planilla control | todos los procesos |
| Normatividad vigente | NTC ISO 9001:2015 | | | | | |
| Recursos | Humano: Todos los colaboradores de la organización | Documentos asociados | | Internos | Registro en planilla control | |
| | Física: Toda la infraestructura operativa como maquinaria y herramientas informáticas | | | Externo | | |
| | Ambiente de trabajo: puesto de trabajo y área de esparcimiento. | | | | | |


10.1.2.3 Gestión comercial

Ilustración 22 Caracterización Gestión Comercial

| E.P. Bolsas para peces | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | | Código: GCO-C-001 | |
|---|--|--------------------------------|---|--|--|--|
| | | | | | Tipo de proceso: Apoyo | |
| Nombre del proceso | | Gestión Comercial | | | Fecha: | |
| Fecha de creación: | | Fecha de modificación: | | | versión :001 | |
| Objetivo del proceso: Analizar e identificar las diferentes necesidades de clientes con el objeto de fidelizar los clientes actuales y la captación de nuevos clientes. | | | | Alcance: El proceso comienza con la comunicación por los diferentes medios con los clientes y terminando con el registro del pedido en el formato sugerido | | |
| Entradas | Proveedor | CICLO | Actividad | Responsable | salida | clientes |
| Necesidades del cliente | Cliente | P | Indagar al cliente sobre los requisitos que desea en su producto tales como calibres tipo de materia prima y cantidades | Gestión Comercial | Registro en formato de solicitudes | Todos los procesos |
| Registro de solicitud en formato | Gestión comercial | P | Indagar con inventario y alistamiento la disponibilidad | Gestión Comercial | Requerimiento de material | Inventario y alistamiento, Gestión Administrativa y financiera |
| Requerimiento de material | Gestión comercial | H | Gestión de materias primas | Gestión Comercial | Orden de compra u orden de salida de inventario. | Diseño, Gestión Administrativa y financiera, Inventario y alistamiento , |
| Materia prima disponible | Gestión comercial | v | Direccionamiento de pedido | Gestión Comercial | Orden de diseño | Diseño, Inventario y alistamiento, gestión administrativa y financiera |
| Orden de Diseño | Diseño | A | Envío de muestra al cliente | Gestión Comercial | Pedido | Diseño |
| Recursos | Humano: todos los colaboradores de la organización | | Documentos asociados | Internos | Planilla control de solicitudes o pedidos | |
| | Fisco: las diferentes áreas | | | | Externos | |


10.1.2.4 Gestión administrativa y financiera

Ilustración 23 Caracterización Gestión admón. y financiera

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|--|--|
|  | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | | Código: GAF-C-001 | | |
| | | | | | Tipo de proceso: Apoyo | | |
| Nombre del proceso | | Gestión Administrativa y Financiera | | | | | |
| fecha de creación: | | fecha de modificación: | | | versión :001 | | |
| Objetivo del proceso: Gestionar los diferentes recursos de la organización con equidad según la necesidad de cada uno de los procesos promoviendo un excelente ambiente laboral y enfocándose al cumplimiento de los objetivos organizacionales | | | | Alcance: Inicia con la identificación de recursos necesarios para cada uno de los diferentes procesos de la organización y termina con la adjudicación a cada uno de ellos de los recursos necesarios para el optimo funcionamiento | | | |
| Entradas | Proveedor | CICLO | Actividad | Responsable | salida | clientes | |
| Directrices gubernamentales | Partes interesadas | P | Identificación de las necesidades organizacionales | Gestión Administrativa y financiera | Registro necesidades | Todos los procesos | |
| Registro necesidades | Gestión Administrativa y financiera | H | Adjudicar recursos | Gestión Administrativa y financiera | Cumplimiento de las necesidades de los procesos | Todos los procesos | |
| Cumplimiento de las necesidades de los procesos | Gestión Administrativa y financiera | H | Control de los recursos de la organización | Gestión Administrativa y financiera | ordenes de pago y cobro | Todos los procesos | |
| Ordenes de pago y cobro | Gestión Administrativa y financiera | H | Realizar cobro de cartera | Gestión Administrativa y financiera | recepción de recursos | Todos los procesos | |
| Recepción de recursos | Gestión Administrativa y financiera | H | Realizar pagos de nomina y gastos organizacionales | Gestión Administrativa y financiera | salida de recursos | Todos los procesos | |
| Salida e recursos | Gestión Administrativa y financiera | V | Validar que los recursos asignados a los procesos | Gestión Administrativa y financiera | Verificación de uso de recursos | Gestión gerencial | |
| Verificación de uso de recursos | Gestión Administrativa y financiera | A | Desarrollo de estado financiero de la organización. | Gestión Administrativa y financiera | Estado financiero | Gestión gerencial | |
| Recursos | Humano: todos los colaboradores de la organización | | | Documentos asociados | Internos | Planilla control de solicitudes o pedidos | |
| | Fisco | | | | Externos | | |


10.1.2.5 Control de documentos

Ilustración 24 Control de documentos

| | | | |
|---|---|---|--------------------------|
|  | Bolsas para peces E.P. | | Código: GC-PR-001 |
| | Sistema integrado de gestión de la calidad | | Fecha |
| | Procedimiento: control de documentos y registros | | versión |
| | | Numero de pagina | |
| Objetivo: Establecer los lineamientos, para la elaboracion, actualizacion y eliminacion de los documentos requeridos para asegurar los procesos del sistema de gestion de la calidad | | Alcance: Debe aplicarse a todos los documentos relacionados con el sistema de gestion de la calidad. | |
| | | Responsable: lider del sisteme de gestion de la calidad | |
| Codigo de proceso y tipos de documentos | | | |
| Proceso | Codigo | Tipo de documento | |
| Gestion gerencial | GG | Procedimieento | PR |
| Gestion de la calidad | GC | Formato | F |
| Diseño | GDI | Caracterizacion | C |
| Desarrollo | GDE | | |
| Inventario y alistamiento | GIA | | |
| Distribucion | GDIS | | |
| Mantenimiento y calibracion | GMC | | |
| Gestion comercial | GCO | | |
| Gestion Administrativa y financiera | GAF | | |
| Estructura | | | |
| Para la presentacion en el documento debe hacerce colocando primero el proceso seguido del tipo de documento y luego el numero que corresponda según consecutivo (Ejemplo: GC-PR-001) la version de todo documento para este caso comenzara con el numero Uno (001). a medida que se vayan realizando modificaciones , este numero incremetara en una unidad y se actualizara la fecha. | | | |
| Definiciones | documento | informacion y el medio soporte | |
| | reguitro | Documento que presenta resultados de actividad | |
| | manual de calidad | documento que describe el sistema de gestion de la calidad | |
| | procedimiento | dscripcion de manera especifica de efectuar una actividad o proceso | |
| | Proceso | Conjunto de actividades relacionadas las cuales tranfosman elementos de entrada en resultados | |
| Control de cambios | | | |
| fecha de modificación | modificación | | responsable |
| | | | |
| | | | |

10.2 Control de indicadores:

Ilustración 25 resumen de indicadores

| Resumen de indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad | | |  | | fecha: |
|---|-----------------|--|--|--|------------------|
| | | | | | Código: GC-F-001 |
| Proceso | Tipo de proceso | Nombre del indicador | Formula de calculo x 100% | | Frecuencia |
| Gestión gerencial | Estratégico | Cumplimiento Gerencial | Numero de planes culminados en su totalidad | | Semestral |
| | | | Numero total Planes formulados conforme a normatividad , Gubernamental y Organizacional. | | |
| Gestión de calidad | Estratégico | Efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad | $\frac{\text{Numero de controles establecidos}}{\text{Numero total de controles preventivos o correctivos formulados}} \times 100\%$ | | Anual |
| | Estratégico | Satisfacción del Cliente | $\frac{\text{Numero de reclamaciones solucionadas}}{\text{Numero de reclamaciones recibidas}} \times 100\%$ | | Trimestral |
| Diseño | Operativo | Cumplimiento en características del cliente | $\frac{\text{Diseños que cumplan requisitos del cliente}}{\text{Diseños formulados}} \times 100\%$ | | Trimestral |
| Desarrollo | Operativo | Gestión operativa en planta de producción | Numero de pedidos despachados | | Ménsula |
| | | | Numero de pedidos recibidos | | |
| Inventario y Alistamiento | Operativo | Control de inventario | $\frac{\text{Cantidad de Materia prima requerida}}{\text{Cantidad de materia prima existente}} \times 100\%$ | | Ménsula |
| Distribución | Apoyo | Efectividad en la Entrega | Numero de pedidos entregados a conformidad | | Ménsula |
| | | | Número de pedidos asignados | | |
| Mantenimiento y Calibración | Apoyo | Control de vida útil de equipos | $\frac{\text{Numero de equipos en buen funcionamiento}}{\text{Total de equipos de la organización}} \times 100\%$ | | Semestral |
| Gestión comercial | Apoyo | Fidelización y Captación de Clientes | Numero de clientes nuevos | | Trimestral |
| | | | Numero de clientes actuales | | |
| Gestión Administrativa y Financiera | Apoyo | Recuperación de Cartera | Total de clientes al día en pagos | | Bimestral |
| | | | Total de clientes con crédito | | |

Fuente: Elaboración Propia

10.3 Liderazgo:

10.3.1 Objetivos de calidad

- Asegurar la satisfacción de los clientes.
- Asegurar la mejora continua de nuestros procesos y nuestros productos.
- Garantizar la competencia del personal y buen ambiente laboral.
- Obtener un desempeño óptimo de proveedores, que aseguren la calidad y productividad de la organización.

Las directivas de la organización, con el fin de evidenciar el alto compromiso para el desarrollo del sistema y su alto compromiso por la satisfacción del cliente y la mejora continua se compromete formal mente mediante comunicado a los operarios de manera formal bajo documento fechado y firmado en las instalaciones. Y las cual se adjunta como anexo.

10.3.2 Enfoque al cliente:

Se identifico que actualmente no se realiza ningún tipo de procedimiento para el registro de pedidos, ni para registro de no conformidades por parte del cliente por ende no hay cifras del nivel de satisfacción del cliente referente los producto y servicios ofrecidos por la organización. Para ello se desarrollan dos formatos que le permitan a la organización evidenciar y registrar de una forma clara las solicitudes (Pedidos), y una encuesta para ser diligenciada semestralmente con el fin de medir el nivel de conformidad.

La organización en la actualidad tiene 25 cliente de los cuales 20 están ubicados en la ciudad de Bogotá y cinco fuera de la ciudad. para poder tomar la totalidad de la muestra la encuesta se realiza telefónicamente con tres preguntas puntuales las cuales se muestran en cuadro resumen utilizando una puntuación de uno (1) para no conformidad, dos (2) para conformidad con oportunidad de mejora y tres (3) para conformidad total. Obteniendo los siguientes resultados:

10.3.2.1

Ilustración 26 pregunta uno encuesta al cliente



De los 25 clientes encuestados tan solo cuatro expresaron insatisfacción, porque en alguna oportunidad han evidenciado bolsas defectuosas en los pedidos entregados. Cinco indicaron una conformidad intermedia ya que fue solucionado y estos han sido reintegrados por parte de la organización de Eliana pinzón y 16 clientes manifestaron nunca haber tenido inconvenientes con el producto.

Ilustración 27 pregunta dos encuestas cliente



De los 25 clientes encuestados tan solo tres expresaron no conformidad por retrasos en la entrega de los pedidos o cantidades solicitadas.

10.3.2.2

Ilustración 28 pregunta tres al cliente



La respuesta para las inconformidades de los usuarios evidencia una respuesta oportuna por parte de la organización

10.3.3 Política de calidad

La empresa de Eliana Pinzón se dedica a la fabricación de bolsas plásticas para el transporte de peces ornamentales, ofrece un amplio portafolio de productos, útiles para la comercialización dentro y fuera del país. Nuestro compromiso es superar la satisfacción y expectativas de los clientes internos y externos, enfocados en el mejoramiento continuo a través de nuestros procesos, productos y servicios.

Ofrecemos una impecable atención al cliente en la entrega oportuna de los pedidos. Las habilidades del personal son elementos que destacan la organización y son factores claves para nuestro desempeño; cumplimos con la legislación y la normatividad colombiana vigente en términos ambientales, sociales y culturales.

10.3.4 Mantenimiento y calibración

Dentro de los diferentes recursos utilizados en la organización para la producción y comercialización de la bolsa se encontrarán recursos operativos y administrativos que se relacionan a continuación con la fecha de control inicial

realizado y el periodo de la próxima revisión.

Tabla 4 Mantenimiento y control.

| Área de ubicación | Recurso | Fecha de control y verificación | Mantenimiento correctivo | | Observaciones |
|-----------------------|------------------------|---------------------------------|--------------------------|----|--|
| | | | Si | No | |
| Administración | Equipos de cómputo (2) | 04/10/2017 y 04/10/2018 | | X | Equipos nuevos |
| Producción | Selladoras (8) | 05/10/2017 | x | | Revisión mensual |
| Producción | Lamina de corte (8) | 06/10/2017 | | x | Se reemplaza por una nueva dependiendo el desgaste |
| Producción | Moldes de corte | 05/10/2017 y 05/10/2018 | x | | Revisión anual |
| Producción | Micrómetro | 05/10/2017 y 05/10/2018 | | x | Revisión externa |
| Producción | Bascula | 05/10/2017 y 05/10/2018 | | x | Revisión externa |

Fuente: Elaboración propia

10.3.5 Competencias:

Tabla 5 Competencias de los colaboradores

| | |
|---|--|
| Dirección general: | Determina las decisiones relevantes con respecto al negocio, y con el objetivo de alcanzar determinados fines. Adicional debe planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos. Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. El funcionario debe ser Profesional en administración o carreras afines |
| Asesor jurídico | Informar, orientar la organización, representar en las eventualidades que se requiera. El funcionario debe ser profesional en derecho |
| Asesor contable | Realizar balance y declaración de impuestos a los que haya lugar por parte de la organización. El funcionario debe ser profesional en contaduría pública. |
| Gerencia Administrativa y financiera | Realizar la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos utilizados para el cumplimiento de las metas de la empresa, controlando y evaluando las actividades de compras, suministro, costeo pago de obligaciones y registro contable que se realizan para el logro de los objetivos de la organización. El funcionario debe ser profesional en carreras como administración, ingeniería industrial. |
| Gerencia comercial | Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar eficientemente el sistema comercial, diseñando estrategias que permitan el logro de los objetivos empresariales, dirigiendo el desarrollo de las actividades de marketing y las condiciones de venta de los servicios, encaminado al cumplimiento de las metas establecidas por la planeación estratégica. Representar a la compañía en la consecución de nuevos acuerdos comerciales y mantener los |

| | |
|-------------------------------|---|
| | acuerdos ya existentes. El colaborador debe tener como estudios mínimo técnicos |
| Gerencia de producción | Prever, organizar, integrar, dirigir, controlar y retroalimentar las operaciones del área productiva garantizando el cumplimiento de los planes de producción, el funcionario debe tener estudios profesionales en producción logística o carreras afines |
| Asesor comercial: | sirve de enlace entre el cliente y la empresa. En sus negociaciones con el cliente, un buen asesor comercial debe informar veraz y oportunamente de lo siguiente; Las características del producto y/o servicio. Los beneficios que dichas características le pueden reportar al cliente. Las condiciones de venta. Las condiciones de pago. Las condiciones de entrega |
| Distribuidor: | Realizar recolección de materias primas, entregar los pedidos de la organización en los tiempos estipulados, garantizar la adecuada manipulación del producto. |
| Operarios | Realizar los distintos Procesos, procedimientos y actividades relacionadas para la fabricación del producto. |

Fuente: Elaboración propia

10.3.6 Resultados de la revisión de los nuevos requisitos del producto o servicio. La siguiente tabla fue desarrollada como herramienta para el registro de los requerimientos y observaciones en los pedidos de clientes:

Tabla 6 formato de pedido

| | Cantidad | Materia prima | | Calibre: |
|----------------------|-----------------|----------------------|----------|-----------------|
| | | A | B | |
| Cliente: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Observaciones | | | | |

Fuente: Elaboración propia

10.3.7 Evaluación de proveedores

Para determinar el nivel de conformidad y cumplimiento de los diferentes proveedores de la materia prima (plástico) se desarrolla la siguiente tabla que proporciona información en miras de garantizar la calidad del producto la siguiente tabla donde muestra un ejemplo.

Tabla 7 control de proveedores


| Control de proveedores Organización Eliana pinzón | | | | | |
|--|--------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| Proveedor | Fecha de recibido | Numero de rollos defectuosos | Numero de rollos recibidos | Porcentaje de no conformidad | Observación |
| Floriplast | Mensual | 1 | 10 | 10% | No devuelto |

Fuente: Elaboración propia

10.3.8 No conformidades y acciones correctivas.

Para el desarrollo y cumplimiento del requisito se desarrolla un formato que nos permita evidenciar las no conformidades y las diferentes acciones derivadas de la identificación del mismo, cabe anotar que el formato debe ser diligenciado en su totalidad.

Ilustración 29 formato no conformidad

| | | | |
|---|---|----------|-------|
|  | Código: Numero de no conformidad | | |
| | | | |
| DEFINICIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | | | |
| Realizado: | | Fecha: | |
| Proyecto: | | Proceso: | |
| Origen: | | | |
| Descripción: | | | |
| ACCIONES INMEDIATAS | | | |
| Realizado: | | Fecha : | |
| No. | Acción | Respons. | Fecha |
| | | | |
| CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD | | | |
| Realizado: | | Fecha: | |
| | | | |
| ACCIONES CORRECTIVAS DEFINITIVAS | | | |
| Realizado: | | Fecha: | |
| No. | Acción | Respons. | Fecha |
| | | | |
| VERIFICACIÓN | | | |
| Verificación realización de las acciones correctivas | | | |
| Método de verificación: | | | |
| Verificado: | | Fecha | |


Fuente: Elaboración propia

10.3.9 Auditorías internas revisión

Para el óptimo desarrollo del sistema de gestión de la calidad y para su control se desarrolla un plan de auditorías y un programa de formación y divulgación, acorde para


la estructura organizacional y con el objetivo de fortalecer y retroalimentar el sistema los cuales se muestran en las siguientes imágenes.

Ilustración 30 plan de auditorias

|  | | PLAN DE AUDITORIAS Organización de Eliana Inzón | | | | | | |
|---|--------------------------------------|--|---|-------------|-------------|--------|---------------------|-----------------------------|
| OBJETIVO | | Fortalecer el desarrollo de los procesos integrados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y generar empoderamiento del SIG en el cliente interno para la mejora y la eficacia | | | | | | |
| ALCANCE | | Aplica para toda las áreas y procesos de la organización en todos los aspectos relacionados con las normas NTC ISO 9001:2015 | | | | | | |
| VIGENCIA | | AÑO 2016 | | | | | | |
| No. | TEMA | OBJETIVO | RECURSOS | FECHA | LUGAR | TIEMPO | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
| 1 | Marco legal y Normativo empresarial | Actualización de todas los procesos con relación al cumplimiento legal y normativo aplicable | Proyector, compendio legal y normativo, papel y esferos | Por definir | por definir | | Lideres de procesos | se desarrollará por proceso |
| 2 | Manejo de documentos SIG | Formación del personal en el diligenciamiento de formatos y registros | documentos, proyector, fotocopias | Por definir | por definir | | Lideres de procesos | se desarrollará por proceso |
| 3 | Socialización Planeación Estratégica | Reforzar en el personal las intensiones globales de la organización y las metas planificadas | documentos, proyector, fotocopias | Por definir | por definir | | Lider del SIG | Todos los procesos |
| 4 | Requisitos Normativos ISO 9001 | Interpretar los requisitos Normativos para evidenciar cumplimiento | Norma, proyector, cartilla | Por definir | por definir | | Lider del SIG | Todos los procesos |
| 5 | Indicadores de gestión | Socialización y análisis de los indicadores de gestión por procesos | documentos, proyector, fotocopias | Por definir | por definir | | Lider del SIG | se desarrollará por proceso |
| ELABORÓ | | | | REVISÓ | | | | |
| APROBÓ | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 31 desglosé plan de auditorias

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---------------|----------|----------|----------|----------------------|---------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------|---------------------------|--------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|--|--|--|--|--|
|  | | PLAN DE AUDITORIAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Organización de Eliana inzón | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | | Determinar la conformidad de cada uno de los procesos respecto a los requisitos normativos de la NTC ISO 9001:2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ALCANCE | | Este programa aplica para todos los procesos identificados para la organización y da inicio en enero del 2018. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VIGENCIA: 2018 | | DEPARTAMENTO: | | | | | DIRECCION SIG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | | A C T I O N | | | | | | | | | | | | | % EJECUT ADO | OBSERVACION ES | RESPONSABLE S | | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | | | | | | | | | | | |
| Item | ACTIVIDAD | S | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | |
| 1 | A. AUDITORIAS INTEGRADAS Revisión de la implementación del Sistema de Gestión integrado y verificación del cumplimiento de requisitos | P E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | B. AUDITORIA INTERNA Revisión de la operatividad y funcionamiento del sistema de gestión integrado y verificación de las acciones correctivas. | P E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | C. AUDITORIA DE SEGUIMIENTO Revisión a la implementación del sistema de Gestión de calidad y revisión de las acciones correctivas y de mejora pendientes de las anteriores auditorias. Para certificación de la Norma ISO 9001 | P E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | D. AUDITORIA INTERNA Evaluación del cumplimiento legal y estado de avance de programas ambientales y formativos. | P E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P | TIEMPO PROGRAMADO | | ELABORADO POR | | | | | AUDITOR LIDER | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | TIEMPO EJECUTADO | | REVISADO POR | | | | | APROBADO POR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S | SITUACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente : Elaboración propia

CONCLUSIONES

- Con el desarrollo de los diferentes documentos realizados para la organización de Eliana pinzón con una finalidad y una o funcionalidad específica, lo cual permite que cada una de las distintas dependencias y en general toda la planta administrativa y operativa de la organización., tengan conocimientos o un referente preciso, de las diferentes actividades a desarrollar cada uno de los procesos, es una forma de estandarizar el proceso de tal forma que cada dependencia de la organización trabaje sinérgicamente con la otra.
- En el desarrollo conjunto de la planeación estratégica de la organización con la alta dirección se identificó el compromiso de las partes interesadas en el mejoramiento y apoyo para la documentación de los procesos.
- Se identifico con base en el diagnóstico de los requisitos de la NTC- ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad que la brecha existente entre la norma y la organización no permite que esta realice un control a los procesos misionales, operativos y de apoyo. Con la implementación del sistema de gestión de la calidad y su optimización, está encaminado al mejoramiento continuo, por lo cual la documentación generada en esta pasantía ofrece un comienzo en el camino del mejoramiento continuo que se pretenden obtener.
- Con base en el diagnostico base en los requisitos de la norma NTC-ISO 31000:2012 Gestión del Riesgo se evidencio que no existen controles que permitan a la organización abordar y gestionar los riesgos internos/ externos. Para la organización es vital establecer, realizar seguimiento, medición a los controles de riesgo permitiendo llevar a cabo los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de forma continua con la formulación de los diferentes indicados y su revisión y actualización

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la organización impulsar los programas de formación para el personal en temas de SGC, con el fin de mejorar continuamente y generar una inmersión y un nivel de compromiso mayor con la organización.
2. La organización debe implementar los criterios de evaluación y control de cada uno de los procesos que se llevan en la organización que le permitirán medir la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
3. Es importante implementar y apoyarse en el proceso de auditorías con el fin obtener resultados que permitan valorar el nivel de satisfacción del cliente, y el nivel de cumplimiento con la NTC ISO 9001:2015 con el objeto de mejorar continuamente el SGC.

10.4 Bibliografía

- Constitucion Politica de Colombia . (2014). Obtenido de <http://www.constitucioncolombia.com>
- Crosby, P. B. (12 de 2009). Obtenido de <https://4grandesverdades.files.wordpress.com/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>
- DQS. (23 de NOV de 2015). *dqsiberica.com*. Obtenido de <http://dqsiberica.com>
- ICONTEC. (2009).
- ICONTEC. (2015). Obtenido de <http://www.icontec.org>
- ICONTEC. (2015). CICLO PHVA. En ICONTEC.
- Ishikawa, K. (1906).
- ISO. (2013). *ISO* . Obtenido de www.iso.org
- ISO. (2014). Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com>
- Ministerio del Medio Ambiente . (1993).
- MONROY. (2012).
- OCDE. (2002).
- ORH. (4 de Diciembre de 2015). *Observatorio* . Obtenido de <http://www.observatoriorh.com>
- Rafael Muñoz González . (Agosto de 2016). Obtenido de <https://tienda.cef.udima.es/libros/MARKETING-EN-EL-SIGLO-XXI>
- Segura, F. o. (2005). <https://books.google.com.co>. (D. d. Santos, Editor)

Anexos

Anexos 1 evaluación desempeño estudiante

| MODO DE USO | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------------|---|--|-----------------------|-------------|------|---|---|---|---|
| Indique con una x la calificación que se ajuste al criterio evaluado siendo 1 la puntuación mas baja o que incumple el criterio y 5 la mas alta cumpliendo al maximo el item. | | | | | | | | | | | |
| EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO | | | | | | | | | | | |
| FECHA EVALUACIÓN | NOMBRE ESTUDIANTE | JEFE INMEDIATO | | | | | | | | | |
| 02/05/2018 | DAVID ANTONO CORTES VIDAL | ELIANA PINZÓN | | | | | | | | | |
| TEMA | CRITERIO | CALIFICACIÓN | | | CALIFICACIÓN ANTERIOR | DIFFERENCIA | | | | | |
| DESEMPEÑO DEL CARGO | Cumplimiento de sus funciones | x | | | | | 4 | 4 | 0 | | |
| | Manejo de Recursos: Hacer uso apropiado de los recursos tecnológicos, herramientas y métodos dispuestos por la empresa | | x | | | | | 4 | 4 | 0 | |
| | Puntualidad y asistencia | | | | | | | 4 | 4 | 0 | |
| | Desarrollo los objetivos planteados en relación de su cargo | | x | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| HABILIDADES | Colaboración | | x | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Comunicación Escrita | | x | | | | | | 4 | 4 | 0 |
| | Comunicación Oral | | x | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Disciplina | | x | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Iniciativa | | x | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Idioma Ingles | | x | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Orden | | x | | | | | | 4 | 4 | 0 |
| | Organización y Calidad | | x | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Planificación y Organización | | x | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Responsabilidad | | x | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Relaciones de Trabajo | | x | | | | | | 4 | 4 | 0 |
| | Trabajo en Equipo | | x | | | | | | 4 | 4 | 0 |
| | | TOTAL (X) | | | 73 | 73 | 0 | | | | |
| | | CALIFICACIÓN | | | 4.56 | 4.56 | 0.00 | | | | |
| COMPROMISO DE MEJORAMIENTO (para calificaciones inferiores a 4) | | | | | | | | | | | |
| Aspectos Positivos: Control del personal y del proceso, soltura oportunamente de los problemas presentados y toma acciones para corregirlos, actitud de aprendizaje | | | | | | | | | | | |
| Oportunidades de Mejora: Conocimiento de áreas de manufactura, reparaciones, producción, distribución, establecimiento de áreas de investigación y desarrollo, que permitan avanzar en el desarrollo de productos alternativos para el cumplimiento del plan, profundización en contenidos de cursos y certificaciones | | | | | | | | | | | |
| EVALUADOR | | EVALUADOR | | | | | | | | | |
| | | Eliana Pinzón | | | | | | | | | |
| Calificado con Bases Desempeño: Calificación superior a 4 puntos Calificado con aspectos por mejorar: Calificación entre 3 y 3,9 puntos Calificado con bajo desempeño: Calificación inferior a 3,9 puntos | | | | | | | | | | | |

Anexos 2 Evaluación estudiante



| |
|--|
| MODO DE USO |
| Indique con una x la calificación que se ajuste al criterio evaluado siendo 1 la puntuación mas baja o que incumple el criterio y 5 la mas alta cumpliendo al maximo el item. |
| EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO |

| | | |
|-------------------------------------|--|--|
| FECHA EVALUACIÓN 02/05/18 | NOMBRE ESTUDIANTE DAVID ANTONO CORTES VIDAL. | JEFE INMEDIATO ELIANA PINZÓN |
|-------------------------------------|--|--|

| TEMA | CRITERIO | CALIFICACIÓN | | | | | CALIFICACIÓN | CALIFICACIÓN ANTERIOR | DIFERENCIA |
|----------------------------|---|--------------|---|---|---|------|--------------|-----------------------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| DESEMPEÑO DEL CARGO | Cumplimiento de sus funciones | | | | | | 4 | 4 | 0 |
| | Manejo de Recursos: Hacer uso apropiado de las áreas, instalaciones, herramientas y utensilios dispuestos por la empresa. | | | | | | 4 | 4 | |
| | Puntualidad y asistencia | | | | | | 4 | 4 | |
| | Desarrollo los objetivos planteados en, solicitud de pasantía | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| HABILIDADES | Colaboración | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Comunicación Eficaz | | | | | | 4 | 4 | 0 |
| | Creatividad | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Disciplina | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Iniciativa | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Liderazgo | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Orden | | | | | | 4 | 4 | 0 |
| | Orientación a la calidad | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Planificación y Organización | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Responsabilidad | | | | | | 5 | 5 | 0 |
| | Solución de Problemas | | | | | | 4 | 4 | 0 |
| | Trabajo en equipo | | | | | | 4 | 4 | 0 |
| TOTAL (A) | | | | | | 73 | 73 | 0 | |
| CALIFICACIÓN | | | | | | 4.56 | 4.56 | 0.00 | |

COMPROMISO DE MEJORAMIENTO: (para calificaciones inferiores a 4)

Aspectos Positivos: Control del personal y del proceso, informa oportunamente de los problemas presentados y toma acciones para corregirlos, actitud de aprendizaje.

Oportunidades de Mejora; Conocimiento de áreas de maquinaria, reparación, producción, distribución, establecimiento de áreas de investigación y desarrollo, que permitan avanzar en el desarrollo de productos alternativos para el remplazo del plastico, profundización en contexto de normas y certificaciones

| | |
|--|-----------------------------------|
| EVALUADO DAVID ANTONIO CORTES VIDAL | EVALUADOR ELIANA PINZÓN |
|--|-----------------------------------|

Empleado con Buen Desempeño: Calificación superior a 4 puntos.
Empleado con aspectos por mejorar: Calificación entre 3 y 3,9 puntos.
Empleado con bajo desempeño: Calificación inferior 2,9 puntos.

Anexos 3 Tabla resumen SGC

| Resumen | |
|---|----------------------------------|
| Documentos desarrollados | Elementos desarrollados |
| 1 Portafolio de productos | Reseña organizacional |
| 2 Organigrama | Misión organizacional |
| 3 Tabla de funciones | Visión organizacional |
| 4 Lista de chequeo ISO 9001:2015 | Valores organizacionales |
| 5 Lista de chequeo NTC- ISO 31000:2012 | Objetivos: General y Específicos |
| 6 Matriz DOFA | Factores de éxito esperados |
| 7 Factores de riesgo, internos y externos. | |
| 8 Diagrama partes Interesadas | |
| 9 Matriz de valoración ,evaluación y control del riesgos | |
| 10 Mapa de Procesos | |
| 11 Caracterización de procesos; Misionales, Operativos y Apoyo. | |
| 12 Formato Control de documentos | |
| 13 Formato control de Indicadores | |
| 14 Encuesta telefónica | |
| 15 Tabla mantenimiento y control de equipos | |
| 16 Tabla competencia de los colaboradores | |
| 17 Formato toma de pedido | |
| 18 Tabla Control de proveedor | |
| 19 Formato no conformidad | |
| 20 Plan de auditorias | |

Anexos 4 Lista de chequeo NTC ISO 9001:2015

Modo de uso:

*Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, responda con total honestidad si cumple totalmente o parcialmente el requisito y dar una **nota de 1 a 5** a cada uno. Puede agregar un comentario para justificar su evaluación. En la hoja de cálculo "Gráfica" se mostrara la brecha en forma visual.*

Nota de 1 1=Inexistente, 2=informal, 3=se aplica en forma parcial, 4=existe, 5=esta normado

Diagnóstico de brechas ISO 9001:2015

| | | Evaluación | |
|---|--|------------|-----------|
| Cláusulas | Descripción | Nota | Promedios |
| 1 | Objeto y campo de aplicación | 2 | |
| 2 | Referencia normativa | 2 | |
| 3 | Términos y definiciones | 2 | 2.0 |
| Diagnóstico de brechas ISO 9001:2015 | | | |
| Cláusulas | Descripción | Nota | |
| 4 | Contexto de la organización y de su contexto | | |
| 4.1 | Comprensión de la organización y de su contexto: | 3 | |
| 4.2 | Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: | 2 | |
| 4.3 | Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad | 1 | |
| 4.4 | Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos | 2 | |
| | | | 2.0 |
| 5 | Liderazgo | | |
| 5.1 | Liderazgo y Compromiso | 4 | |
| 5,1,1 | Generalidades | 4 | |
| 5,1,2 | Enfoque al cliente | 4 | |
| 5.2 | Política | 3 | |
| 5,2,1 | Establecimiento de la política de la calidad | 2 | |
| 5,2,2 | comunicación de la política de la calidad | 2 | |
| 5.3 | Roles responsabilidades y autoridades en la organización | 2 | |
| | | | 2.6 |

Anexos 5 lista de chequeo NTC ISO 9001:2015

| Clausulas | Descripción | Nota |
|-----------|--|------|
| 3 | PRINCIPIOS BASICOS | |
| | | 2 |
| 4 | MARCO DE REFERENCIA | |
| 4.1 | GENERALIDADES | 2 |
| 4.2 | DIRECCION Y COMPROMISO | 3 |
| 4.3 | DISEÑO DEL MARCO DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO | 2 |
| 4,3,1 | Entender a la organización y su contexto | 3 |
| 4,3,2 | Establecer la politica para la gestion del riesgo | 1 |
| 4,3,3 | Rendición de cuentas | 2 |
| 4,3,4 | Integracion de los procesos de la organización | 2 |
| 4,3,5 | Recursos | 3 |
| 4,3,6 | Establecer mecanismos para la comunicación interna | 3 |
| 4,3,7 | Establecer mecanismos para la comunicación externa y la presentacion de informes | 1 |
| 4.4 | IMPLEMENTAR LA GESTIÓN DEL RIESGO | 1 |
| 4,4,1 | Implementar el marco de referenco para gestionar el riesgo | 1 |
| 4,4,2 | Implementar el proceso para la gestion del riesgo | 1 |
| 4.5 | MONITOREAR Y REVISAR EL MARCO REFERENCIAL | 1 |
| 4.6 | MEJORA CONTINUA DEL MARCO DE REFERENCIA | 1 |
| | | |
| 5 | PROCESO | |
| 5.1 | GENERALIDADES | 1 |
| 5.2 | COMUNICACIÓN Y CONSULTA | 1 |
| 5.3 | ESTABLECIMIENTO DEL CONTEXTO | 2 |
| 5,3,1 | GENERALIDADES | 2 |
| 5,3,2 | Establecer el contexto externo | 2 |
| 5,3,3 | Establecer el contexto interno | 2 |
| 5,3,4 | Establecer el contexto del proceso para la gestión del riesgo | 1 |
| 5,3,5 | Definir los criterios del riesgo | 1 |
| 5.4 | VALORACIÓN DEL RIESGO | 1 |
| 5,4,1 | Generalidades | 1 |
| 5,4,2 | Identificacion del riesgo | 1 |
| 5,4,3 | Analisis del riesgo | 1 |
| 5,4,3 | Evaluacion del riesgo | 1 |
| 5.5 | TRATAMIENTO DEL RIESGO | 1 |
| 5,5,1 | Generalidades | 1 |
| 5,5,2 | Selección de las opciones para el tratamiento del riesgo | 1 |
| 5,5,3 | Preparacion e implementacion de los planes para el tratamiento del riesgo | 1 |
| 5.6 | MONITOREO Y REVISIÓN | 1 |
| 5.7 | REGISTRO DEL PROCESO PARA LA GESTION DEL RIESGO | 1 |
| | | |

anexos 6 Lista de chequeo NTC ISO 9001:2015

| | | | |
|----------|---|----------|------------|
| 6 | Planificaci3n | | |
| 6.1 | Acciones para abordar riesgos y oportunidades | 2 | |
| 6.2 | Objetivo de la calidad y planificaci3n para lograrlos | 1 | |
| 6.3 | Planificaci3n de los cambios | 2 | |
| | | | 1.7 |
| 7 | Apoyo | | |
| 7.1 | Recursos | 4 | |
| 7,1,1 | Generalidades | 4 | |
| 7,1,2 | Personas | 3 | |
| 7,1,3 | Infraestructura | 4 | |
| 7,1,4 | Ambiente para la operaci3n de los procesos | 3 | |
| 7,1,5 | Recursos de seguimiento y medici3n | 4 | |
| 7,1,6 | Conocimiento de la organizaci3n | 4 | |
| 7.2 | Competencia | 4 | |
| 7.3 | Toma de conciencia | 4 | |
| 7.4 | Comunicaci3n | 3 | |
| 7.5 | Informaci3n documentada | 3 | |
| 7,5,1 | Generalidades | 3 | |
| 7,5,2 | creaci3n y actualizaci3n | 2 | |
| 7,5,3 | Control de la informaci3n documentada | 3 | |
| | | | 3.4 |

anexos 7 Lista de chequeo NTC ISO 9001:2015

| 8 | Operación | | |
|----------|--|----------|------------|
| 8.1 | Planificación y control operacional | 3 | |
| 8.2 | Requisitos para los productos y servicios | 4 | |
| 8.2.1 | Comunicación con el cliente | 4 | |
| 8.2.2 | Determinación de los requisitos para productos y servicios | 4 | |
| 8.2.3 | Revisión de los requisitos para los productos y servicios | 4 | |
| 8.2.4 | Cambios de los requisitos para los productos y servicios | 3 | |
| 8.3 | Diseño y desarrollo de los productos y servicios | 4 | |
| 8.3.1 | Generalidades | 4 | |
| 8.3.2 | Planificación del diseño y desarrollo | 2 | |
| 8.3.3 | entradas para el diseño y desarrollo | 2 | |
| 8.3.4 | controles del diseño y desarrollo | 2 | |
| 8.3.5 | salidas del diseño y desarrollo | 2 | |
| 8.3.6 | Cambios del diseño y desarrollo | 2 | |
| 8.4 | Control de los procesos, producto y servicios suministrados externamente | 1 | |
| 8.4.1 | Generalidades | 1 | |
| 8.4.2 | Tipo y alcance de control | 2 | |
| 8.4.3 | Información para los proveedores externos | 1 | |
| 8.5 | Producción y provisión del servicio | 2 | |
| 8.5.1 | Control de la producción y de la provisión del servicio | 3 | |
| 8.5.2 | Identificación y trazabilidad | 2 | |
| 8.5.3 | Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | 1 | |
| 8.5.4 | preservación | 4 | |
| 8.5.5 | Actividades posteriores a la entrega | 2 | |
| 8.5.6 | Control de los cambios | 1 | |
| 8.6 | Liberación de los productos y servicios | 1 | |
| 8.7 | Control de las salidas no conformes | 2 | |
| | | | 4.8 |

anexos 8 Lista de chequeo NTC ISO 9001:2015

| 9 | Evaluación del desempeño | | |
|-----------|--|---|------------|
| 9.1 | Seguimiento, medición, análisis y evaluación | 1 | |
| 9.1.1 | Generalidades | 1 | |
| 9.1.2 | Satisfacción del cliente | 2 | |
| 9.1.3 | Análisis y evaluación | 1 | |
| 9.2 | Auditoría interna | 1 | |
| 9.3 | Revisión por la dirección | 2 | |
| 9.3.1 | Generalidades | 2 | |
| 9.3.2 | entradas de la revisión de la dirección | 2 | |
| 9.3.3 | salidas de la revisión por la dirección | 2 | |
| | | | 1.6 |
| | | | |
| 10 | Mejora | | 2.4 |
| 10.1 | Generalidades | 3 | |
| 10.2 | No conformidad y acción correctiva | 2 | |
| 10.3 | Mejora continua | 2 | |

Anexos 9 Lista de chequeo NTC ISO 3100:2011

| Modo de uso | | | |
|--|--|------|------------|
| Con el texto de la norma ISO 3100:2012 en mano y para cada punto normativo, responda con total honestidad si cumple totalmente o parcialmente el requisito y dar una nota de 1 a 5 a cada uno. Al final se presentara el resultado por intermedio de una grafica | | | |
| Nota de 1 a 5 | 1=Inexistente, 2=informal, 3=se aplica en forma parcial, 4=existe, 5=esta normado. | | |
| Diagnostico brechas ISO 3100:2011 | | | |
| Clausulas | Descripción | Nota | Promedio |
| 3 | PRINCIPIOS BASICOS | | |
| | | 2 | 2 |
| 4 | MARCO DE REFERENCIA | | |
| 4.1 | GENERALIDADES | 2 | |
| 4.2 | DIRECCION Y COMPROMISO | 3 | |
| 4.3 | DISEÑO DEL MARCO DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO | 2 | |
| 4,3,1 | Entender a la organización y su contexto | 3 | |
| 4,3,2 | Establecer la politica para la gestion del riesgo | 1 | |
| 4,3,3 | Rendición de cuentas | 2 | |
| 4,3,4 | Integracion de los procesos de la organización | 2 | |
| 4,3,5 | Recursos | 3 | |
| 4,3,6 | Establecer mecanismos para la comunicación interna | 3 | |
| 4,3,7 | Establecer mecanismos para la comunicación externa y la presentacion de informes | 1 | |
| 4.4 | IMPLEMENTAR LA GESTIÓN DEL RIESGO | 1 | |
| 4,4,1 | Implementar el marco de referenco para gestionar el riesgo | 1 | |
| 4,4,2 | Implementar el proceso para la gestion del riesgo | 1 | |
| 4.5 | MONITOREAR Y REVISAR EL MARCO REFERENCIAL | 1 | |
| 4.6 | MEJORA CONTINUA DEL MARCO DE REFERENCIA | 1 | |
| | | | 1.8 |
| 5 | PROCESO | | |
| 5.1 | GENERALIDADES | 1 | |
| 5.2 | COMUNICACIÓN Y CONSULTA | 1 | |
| 5.3 | ESTABLECIMIENTO DEL CONTEXTO | 2 | |
| 5,3,1 | GENERALIDADES | 2 | |
| 5,3,2 | Establecer el contexto externo | 2 | |
| 5,3,3 | Establecer el contexto interno | 2 | |
| 5,3,4 | Establecer el contexto del proceso para la gestión del riesgo | 1 | |
| 5,3,5 | Definir los criterios del riesgo | 1 | |
| 5.4 | VALORACIÓN DEL RIESGO | 1 | |
| 5,4,1 | Generalidades | 1 | |
| 5,4,2 | Identificacion del riesgo | 1 | |
| 5,4,3 | Analisis del riesgo | 1 | |
| 5,4,3 | Evaluacion del riesgo | 1 | |
| 5.5 | TRATAMIENTO DEL RIESGO | 1 | |
| 5,5,1 | Generalidades | 1 | |
| 5,5,2 | Selección de las opciones para el tratamiento del riesgo | 1 | |
| 5,5,3 | Preparacion e implementacion de los planes para el tratamiento del riesgo | 1 | |
| 5.6 | MONITOREO Y REVISIÓN | 1 | |
| 5.7 | REGISTRO DEL PROCESO PARA LA GESTION DEL RIESGO | 1 | |
| | | | 1.21052632 |

anexos 10 Encuesta telefónica Nivel de conformidad clientes

| modo de uso | Diligencie los campos en color con el numero que corresponda según la respuesta del cliente : 1 no conforme, 2 conformidad intermedia, 3 conformidad total | | |
|--|--|-----------------------------|--------------------------------|
| Preguntas realizadas telefonicamete | | | |
| Cliente | ¿calidad del producto? | ¿puntualidad en la entrega? | ¿respuesta ante reclamaciones? |
| 1 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 1 |
| 7 | 1 | 1 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 2 |
| 9 | 2 | 2 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 2 | 3 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 2 | 1 | 3 |
| 14 | 1 | 3 | 3 |
| 15 | 2 | 3 | 3 |
| 16 | 2 | 3 | 3 |
| 17 | 1 | 1 | 3 |
| 18 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 3 | 2 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 2 |
| 21 | 1 | 2 | 3 |
| 22 | 3 | 2 | 1 |
| 23 | 3 | 2 | 3 |
| 24 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 2 | 3 |

anexos 11 Evaluación de pasantía

| E.P. Bolsas para peces | | MODO DE USO | | | | | | | |
|---|---|---------------------------------|---|----------------------------|---|------|--------------|-----------------------|------------|
| Indique con una x la calificación que se ajuste al criterio evaluado siendo 1 la puntuación mas baja o que incumple el criterio y 5 la mas alta cumpliendo al maximo el ítem. | | | | | | | | | |
| EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO | | | | | | | | | |
| FECHA EVALUACIÓN 02/05/18 | NOMBRE ESTUDIANTE DAVID ANTONO CORTES VIDAL. | JEFE INMEDIATO ELIANA PINZÓN | | | | | | | |
| TEMA | CRITERIO | CALIFICACIÓN | | | | | CALIFICACIÓN | CALIFICACION ANTERIOR | DIFERENCIA |
| DESEMPEÑO DEL CARGO | Cumplimiento de sus funciones | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 0 |
| | Manejo de Recursos: Hacer uso apropiado de las áreas, instalaciones, herramientas y utensilios dispuestos por la empresa. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 0 |
| | Puntualidad y asistencia | | | | | | 4 | 4 | |
| | Desarrollo los objetivos planteados en, solicitud de pasantía | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 0 |
| HABILIDADES | Colaboración | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 0 |
| | Comunicación Eficaz | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 0 |
| | Creatividad | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 0 |
| | Disciplina | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 0 |
| | Iniciativa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 0 |
| | Liderazgo | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 0 |
| | Orden | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 0 |
| | Orientación a la calidad | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 0 |
| | Planificación y Organización | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 0 |
| | Responsabilidad | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 0 |
| | Solución de Problemas | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 0 |
| | Trabajo en equipo | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 0 |
| TOTAL (A) | | | | | | 73 | 73 | 0 | |
| CALIFICACIÓN | | | | | | 4.56 | 4.56 | 0.00 | |
| COMPROMISO DE MEJORAMIENTO: (para calificaciones inferiores a 4) | | | | | | | | | |
| Aspectos Positivos: Control del personal y del proceso, informa oportunamente de los problemas presentados y toma acciones para corregirlos, actitud de aprendizaje. | | | | | | | | | |
| Oportunidades de Mejora; Conocimiento de áreas de maquinaria, reparación, producción, distribución, establecimiento de áreas de investigación y desarrollo, que permitan avanzar en el desarrollo de productos alternativos para el remplazo del plastico, profundizacion en contexto de normas y certificaciones | | | | | | | | | |
| EVALUADO DAVID ANTONIO CORTES VIDAL | | | | EVALUADOR ELIANA PINZÓN | | | | | |
| <p>Empleado con Buen Desempeño: Calificación superior a 4 puntos.</p> <p>Empleado con aspectos por mejorar: Calificación entre 3 y 3,9 puntos.</p> <p>Empleado con bajo desempeño: Calificación inferior 2,9 puntos.</p> | | | | | | | | | |

anexos 12 Bodega



anexos 13 área de corte y sellado



anexos 14 ubicación producto defectuoso



anexos 15 bodega materia prima



anexos 16 bodega rollos calibre pequeño



10.5

