

PARAMETRIZAR LOS PROCESOS MAS IMPORTANTES BAJO EL SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA FLORES Y FRUTAS DE UBATE

Informe de pasantía para optar al título de Administrador de Empresas

YEISON JAVIER QUIROGA CASTRO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
UBATE, 2018

PARAMETRIZAR LOS PROCESOS MAS IMPORTANTES BAJO EL SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA FLORES Y FRUTAS DE UBATE

JOHANA ANDREA GIL PALACIOS
ASESOR INTERNO

ANA CRISTINA CASTRO
ASESOR EXTERNO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
UBATE, 2018

TABLA DE CONTENIDO

1. TITULO.....	5
AREA.....	5
LINEA DE INVESTIGACION	5
2. INTRODUCCION.....	6
3. JUSTIFICACION.....	7
4. OBJETIVOS.....	8
GENERAL	8
ESPECIFICOS	8
5. MARCO REFERENCIAL	9
MARCO INSTITUCIONAL.....	9
Mision	¡Error! Marcador no definido.
Vision.....	¡Error! Marcador no definido.
Política de calidad.....	9
Objetivos de calidad	9
Organigrama.....	10
MARCO LEGAL.....	10
Estructura de la norma ISO 9001:2015	11
Requisitos para el sistema de gestión de calidad.....	11
MARCO CONCEPTUAL.....	12
MARCO TEORICO.....	13
6. DOFA.....	16
7. DESARROLLO DE LA PASANTIA	18
ETAPAS DE LA PASANTIA	18
Etapa 1	18
Etapa 2	23
Etapa 3	31
CRONOGRAMA DE LA PASANTIA	36
RECURSOS NECESARIOS.....	36

CONCLUSIONES36
RECOMENDACIONES36
ANEXOS38

1. TITULO

PARAMETRIZAR LOS PROCESOS MAS IMPORTANTES BAJO EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA FLORES Y FRUTAS DE UBATE

AREA

Gestión de las organizaciones y la sociedad

LINEA DE INVESTIGACION

Desarrollo organizacional

2. INTRODUCCION

Actualmente para las empresas los sistemas de gestión de calidad han ido cobrando una mayor relevancia, ya que van más allá de ofrecer un producto o servicio de calidad, sino por el factor determinante que la calidad tiene para la competitividad en las empresas.

Con el desarrollo de la norma ISO 9001:2015, la empresa Flores y Frutas de Ubate, se busca que la empresa desarrolle un valor agregado a la calidad de su producto y la calidad en la atención de sus clientes, con base en la estandarización y mejora continua de los procesos que desarrolla.

En el desarrollo de la pasantía se inicia con el diagnostico organizacional referente a la calidad, y así mismo, se realiza un diagnostico a las dos áreas en las cuales se pretende diseñar el sistema de gestión de calidad, las cuales son el área administrativa y el área comercial, permitiendo que se conozcan las oportunidades y amenazas del medio, y las fortalezas y debilidades existentes en cada área.

Para el aseguramiento de la calidad se formula el diseño de un sistema de gestión de calidad, diviendo en varios manuales para su próxima aplicación; estos manuales incluyen el manual de calidad, el manual de procesos y procedimiento y el manual de funciones y responsabilidades; orientando la calidad al cliente y obteniendo una mejora continua.

3. JUSTIFICACION

El propósito central de este proyecto fue realizar una propuesta para parametrizar en un futuro un sistema de gestión de calidad que permita a los propietarios de la empresa. “FLORES Y FRUTOS DE UBATE” definir una estructura organizativa, los procesos, las responsabilidades, los procedimientos y los métodos necesarios para detectar las desviaciones producidas, corregir las fallas, mejorar la eficiencia y reducir los costos. El resultado final del proyecto deberá

El proyecto tendrá distintas etapas que determinarán las áreas de mejora inmediata y delimitarán los alcances de la investigación. También si existe una política de calidad y los objetivos que se plantea la organización, así como las referencias que indiquen el compromiso de la alta dirección y de las demás áreas de la empresa. En el caso de las pequeñas y medianas empresas, hasta hace algunos años, sólo requerían sistemas de gestión que actuaban casi exclusivamente sobre los aspectos económicos, financieros y administrativos de su operación. Sin embargo, a la luz de la creciente competitividad, de la inclusión en redes empresariales o asociativas o la integración a nuevas cadenas de valor, se evidencia la necesidad de gestionar otros aspectos del negocio que pasaron a tener tanta importancia como aquéllos. Durante mucho tiempo, y en algunos casos hasta la actualidad, un importante número de emprendedores al frente de estas empresas gestionó más apoyado en la intuición que en herramientas concretas que le permitieran diferenciar la forma de hacer sus negocios.

Indudablemente, la implementación de normas de calidad constituirá un verdadero reto para su gestión, ya que involucra un proceso de cambio en la estrategia empresarial, en la manera de analizar el mercado, en el compromiso con la gestión de la calidad, en la planificación y desarrollo del capital humano, en la generación de alianzas con proveedores, en el manejo eficiente de la información, en la gestión orientada hacia el cliente y en la continua formalización, actualización y mejora de las estrategias y planes; aspectos todos que exigen un sustancial cambio en la forma de concebir los negocios y de gestionar las empresas.

Habida cuenta de la influencia de las organizaciones en el desarrollo regional, la implementación en ellas de sistemas de gestión de calidad y la adecuación de los procesos correspondientes, genera un impacto positivo que se extiende a los eslabones de las cadenas de valor que integran, e indirectamente, hacia los consumidores y la comunidad en general. Todo esto es plenamente demostrativo de la importancia estratégica que los sistemas de gestión de calidad tienen como instrumento para contribuir a la generación de los cambios trascendentales que el desarrollo de nuestras comunidades demanda, sustentado en un equipo humano, en particular el de gestión, con características apropiadas para iniciar un proceso de largo plazo y con exigencias cotidianas.

4. OBJETIVOS

GENERAL

- Parametrizar los procesos administrativos y de ventas bajo el sistema de gestión de calidad en la empresa flores y frutos de UBATÉ.

ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico organizacional en el área administrativa y de ventas.
- Identificar los procesos de gestión de calidad a mejorar.
- Proponer un plan de trabajo para la implementación de procesos de gestión de calidad.

5. MARCO REFERENCIAL

MARCO INSTITUCIONAL

Misión

Álvaro Ospina S en C. es una compañía que se dedica a la producción y comercialización de fresas, duraznos y flores.

Visión

Consolidarse como una compañía líder en la producción y comercialización de fresas duraznos y flores a nivel nacional, así mismo ampliar la cobertura en el mercado local e internacional.

Política de calidad

Es nuestro compromiso ofrecer y entregar fresas duraznos y flores de óptima calidad que satisfagan las necesidades del cliente en las fechas y tiempos acordados. Esto lo lograremos brindando capacitación a todo nuestro equipo de colaboradores y mejorando continuamente los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Objetivos de calidad

Dar cumplimiento a los requisitos y necesidades de nuestros clientes a través de:

- Calidad producto: Disminución de quejas, reclamos y devoluciones por calidad
- Entrega Oportuna: Aumentar el cumplimiento
- Servicio: Aumentar satisfacción de atención al cliente
- Asegurar la competencia del talento Humano
- Implementar acciones de mejora

Organigrama



MARCO LEGAL

La norma ISO 9001: 2015, ha establecido unos parámetros y unos avances significativos para la implementación del nuevo Sistema de Gestión de Calidad entre ellos:

Énfasis en los términos "riesgo" (aparece 18 veces en la norma) y "eficacia" (aparece 13 veces)

Adaptación hacia un punto de vista más "suavizado" en términos de diseño y "endurecido" en cuanto a elementos de enfoque de procesos.

Eliminación del manual de la calidad y de un Representante de la Dirección (la alta dirección ahora estará bajo el escrutinio directo de los equipos de auditoría).

Flexibilidad del sistema de documentación.

Incorporación de principios de gestión de la calidad.

Ajustes en terminología:

"Bienes y servicios" en lugar de "producto"

"Información documentada" y no "documento" y "registro"

"Parte interesada" en vez de "cliente"

Accesibilidad del alcance del SGC a través de información documentada en el que incluya los procesos principales y las áreas involucradas

Exclusiones: limitadas al punto 7.1.4 (Calibración) y sección 8 “Operaciones”

Estructura de la norma ISO 9001:2015

La estructura de la norma ISO 9001:2015 esta inicialmente basada en el borrador que existe parcialmente, sin embargo, este planteamiento no es definitivo ya que se espera que su publicación oficial se lleve a cabo en el año 2015.

La estructura se basa en una parte preliminar donde se especifica los objetivos de la norma, el ámbito de aplicación, las referencias normativas, así como los términos y definiciones; adicionalmente también se evidencia un cambio significativo en los títulos de los numerales de la norma; tal como lo muestra la siguiente información.

4 “Sistemas de gestión de la calidad” por “Contexto de la organización”

5 “Responsabilidad de la organización” por “Liderazgo”

6 “Gestión de los recursos” por “Planificación”

7 “Realización del producto” por “Soporte”

8 “Medición, análisis y mejora” por “Operación”

Se agregan las secciones 9 “Evaluación del Desempeño” y 10 “Mejora”

La ISO 9001:2015 además de esta estructura contiene parámetros para establecer un mapa de riesgos y finalmente proporcionar a la organización acciones de mejora continua.

Requisitos para el sistema de gestión de calidad

La Norma ISO 9001:2015 permite flexibilidad a la organización en cuanto a la forma que escoge para documentar su sistema de gestión de la calidad (SGC). Esto permite que cada organización desarrolle la mínima cantidad de documentación necesaria a fin de demostrar la planificación, operación y control eficaz de sus procesos, implementando una mejora continua en la efectividad del SGC.

Desde el documento de orientación acerca de los requisitos de documentación de la norma ISO 9001 (ISO, 2000) se habla de que esta norma requiere (y siempre ha requerido) un “sistema de gestión de la calidad documentado”, y no un “sistema de documentos”. Para las organizaciones que se encuentran en proceso de

implementación o que aún tienen que implementar un SGC, la Norma ISO 9001 hace énfasis en un enfoque basado en procesos. Esto incluye:

- La identificación de los procesos necesarios para la eficaz implementación del sistema de gestión de la calidad.
- El entendimiento de las interacciones entre estos procesos.
- La documentación de los procesos en la extensión necesaria para asegurarse de su operación y control eficaz. (Puede ser apropiado documentar los procesos utilizando mapas de proceso.
- Así mismo, la Norma ISO 9001:2015 en los requisitos generales, solicita a la organización “establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad, que mejore continuamente en su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional”, además se describe las generalidades, las cuales indican que la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:
 - Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
 - Un manual de la calidad.
 - Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Inter relacionan.
 - Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
 - Los registros requeridos por esta Norma Internacional.
 - Un “procedimiento documentado”, el procedimiento debe establecerse, documentarse, implementarse y mantenerse.
 - Control y registro de documentos.
 - Implementación de acciones correctivas y mejoramiento continuo
 - Mapa de riesgo

MARCO CONCEPTUAL

Sistema de gestión de calidad

De otro lado el sistema de gestión de la calidad se puede entender como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en materia de calidad.

Dicho sistema de gestión de la calidad (SGC) trae enormes beneficios para las organizaciones ya que, mejora continuamente los productos y servicios que ofrece, brinda una atención amable y oportuna a sus clientes, permite la transparencia en el desarrollo de sus procesos, asegura el apego a los objetivos, leyes y normas que lo rigen, da un reconocimiento de la importancia de sus

interacciones y procesos, posibilita la integración del trabajo en armonía y bajo procesos, logra que la adquisición de insumos sea de acuerdo a las necesidades, consigue el mejoramiento de los niveles de satisfacción y opinión del cliente, aumenta la productividad, mejora la comunicación y el flujo de información, generando así ventajas competitivas en su entorno.

Calidad

La calidad se concibe como el grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con unos requerimientos, que conllevan al buen desarrollo de un sistema de gestión de la calidad (SGC), el cual es entendido según lo expresa Yáñez como: “Una forma de trabajar, mediante la cual, la organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes, para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas”¹

Documentar

Según el diccionario de la lengua española este vocablo proviene del latín *documentāre* y se puede definir de dos maneras, la primera de ellas, como probar, justificar la verdad de algo con documentos y la segunda acepción, la conceptualiza como instruir o informar a alguien acerca de las noticias y pruebas que atañen a un asunto.

MARCO TEORICO

El trabajo está basado en la Norma ISO 9001:2015, la cual se fundamenta en la norma ISO 9000, constituyendo según lo afirma Turmero (2011) (unas guías para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la documentación, verificación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces)²

De esta manera, la Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.

Por su parte, la Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su

¹ Yáñez, C. (2008) Sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001. Internacional eventos. De <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

² Turmero Astro, Iván José. “Sistema de gestión de la calidad: Serie de normas ISO 9000”. [en línea], 2011. <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/sgc-iso-9000/sgc-iso-9000.shtml>

capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y satisfagan sus necesidades

En resumen, todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

De lo anterior, la estructuración de la documentación sirve para la implementación posterior de la norma ISO 9001:2015 la cual se convierte en una herramienta que según lo expresa la organización Internacional de Normalización ISO especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente bienes y servicios que cumplan los requisitos legales, reglamentarios y estándares de calidad.
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad del cliente.

En esta misma norma se habla de la documentación, como el proceso que permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a:

- a) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- b) Proveer la formación apropiada.
- c) La repetibilidad y la trazabilidad.
- d) Proporcionar evidencias objetivas
- e) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.³

En este orden de ideas, la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) comienza por el 3er. nivel, la recolección de los planes, instructivos y registros que proporcionan detalles técnicos sobre cómo hacer el trabajo y se registran los resultados, estos representan la base fundamental de la documentación.

Posteriormente, se determina la información especificada sobre los procedimientos de cada área: ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Por qué? efectuar las actividades (2do. Nivel), esto con el fin de generar los Manuales de Procedimientos de cada área. Los procedimientos documentados del sistema de Gestión de la calidad deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la gestión de las actividades que tienen impacto

³ Organización Internacional de Normalización (2008) Norma internacional ISO 9001: sistema de gestión de la calidad, requisitos. 4° edición. Suiza, de <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

sobre la calidad, también deben cubrir todos los elementos aplicables de la norma. Dichos procedimientos deben describir las responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal que conforman la organización, con el fin de efectuar procesos, procedimientos y actividades adecuadas que ayuden al mejoramiento continuo de la calidad, esta documentación debe incluir las herramientas de verificación y control a aplicar en el SGC.

La ISO 9001 versión 2015 además de entregar a la organización todas las pautas mencionadas anteriormente, proporciona los instrumentos que buscan evidenciar las acciones de mejora continua en la organización en lo que refiere al análisis de todos sus procesos y a la aprobación de la alta dirección.

Dicho sistema de gestión de la calidad y en específico la elaboración de los manuales de procedimientos tiene como objetivos:

- Comunicar la política de calidad, los procedimientos y los requisitos de la organización.
- Entrenar y / o capacitar a nuevos empleados.
- Definir responsabilidades y autoridades.
- Regular y estandarizar las actividades de la empresa.
- Facilitar la introducción de un mejor método dando datos completos del método actual.
- Ayudar a establecer mejores programas de operaciones y de actividades.
- Suministrar las bases documentales para las auditorias.
- Además, la dirección debe ejecutar el 1er. Nivel; la elaboración de la Política de calidad y los objetivos.
- Estructura para el levantamiento de cada procedimiento e Instructivo de trabajo

6. DOFA

MATRIZ DOFA - ANALISIS ESTRATEGICO					
ANALISIS EXTERNO/ANALISIS INTERNO		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
		F 1	Ejercer control	D 1	Seguimiento al mejoramiento continuo.
		F 2	Calidad del servicio al cliente	D 2	Direccionamiento estratégico
		F 3	Calidad del producto.	D 3	Sistema de gestión de calidad
		F 4	Capacidad de comunicación	D 4	Capacitación en sistemas de gestión
		F 5	Capacidad de liderazgo.	D 5	Estrategias de fidelización al cliente.
OPORTUNIDADES		FO		DO	
O 1	Estímulo a las mipymes	F 1 - O 4	Fomentar alianzas con negociantes y comerciantes de la región para ampliar el mercado consumidor.	D 1- O 4	Promover una cultura de mejoramiento continuo en todas las áreas de la empresa, basándose en las alianzas estratégicas con empresas de la región.
O 2	Ministerio de agricultura y desarrollo rural	F 3 -	Exportar el producto con base en los tratados de libre comercio vigentes en el país, resaltando la calidad del producto.	D 3- O 2	Diseñar un sistema de gestión de calidad para la empresa, en apoyo del ministerio de agricultura y desarrollo.
O 3	Tratados de libre comercio	O 3			
O 4	Alianzas estratégicas	F 5	Buscar en el ministerio de agricultura y por medio de la cámara de comercio capacitaciones y conferencias para desarrollo de programas de gestión en la empresa.	D 4- O 1	Plantear planes de capacitación en gestión para la calidad para los colaboradores con ayuda de los programas a mipymes.
O 5	Ubicación	O 2			
AMENAZAS		FA		DA	

A 1	Clima político del país	F 1 - A 2	Formular estrategias de ventas que minimicen la amenaza del desempleo en la provincia.	D 2- A 5	Proponer en el direccionamiento estratégico políticas de investigaciones científicas y tecnológicas para el reconocimiento de la empresa.
A 2	Desempleo	F 3	Desarrollar investigaciones que reafirmen la calidad del producto y permitan la investigación de nuevos productos.	D 3- A 1	Desarrollar un sistema de gestión de calidad que minimice la amenaza del clima político actual del país, y motive el crecimiento empresarial.
A 3	Reforma tributaria	- A 5			
A 4	Nuevos competidores	F 2	Posicionar la empresa por su calidad en servicio al cliente frente a sus competidores.	D 5- A 4	Elaborar un plan estratégico enfocado en la fidelización del cliente, con el fin de lograr un valor agregado en el producto frente a la competencia.
A 5	Investigaciones en tecnología	- A 4			

7. DESARROLLO DE LA PASANTIA

ETAPAS DE LA PASANTIA

Etapa 1

En el desarrollo de la pasantía en la empresa Flores y Frutas de Ubate se comienza por una recolección de información referente a las dos áreas a tomar en cuenta para un sistema de gestión de calidad, siendo el área administrativa y comercial.

Luego se da paso al diagnóstico organizacional de estas dos áreas, para ello, se usan dos instrumentos de diagnóstico interno y recolección de información que son la encuesta y la matriz PCI (perfil de capacidad interna).

El primer instrumento es la encuesta, que consta de doce preguntas (ver anexo 1), con la cual se busca hacer un sondeo en la parte administrativa acerca del conocimiento y la aplicación de la norma ISO 9001 en la empresa Flores y Frutas de Ubate; la encuesta se realiza al jefe de talento humano de la organización, donde se encontraron los siguientes resultados:

1. ¿La entidad agrícola ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?
SI ___ NO X
2. ¿Se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento los procesos comerciales?
SI ___ NO X
3. ¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos comerciales?
SI X NO ___
4. ¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos?
SI ___ NO X
5. ¿La entidad posee todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001?

SI ___ NO X

6. ¿Se establecen todos los procedimientos documentados que definan los controles necesarios para poder a disposición los registros y los documentos?

SI ___ NO X

7. ¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos?

SI X NO ___

8. ¿La gerencia de la organización proporciona alguna evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad?

SI ___ NO X

9. ¿Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos?

SI X NO ___

10. ¿La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen?

SI ___ NO X

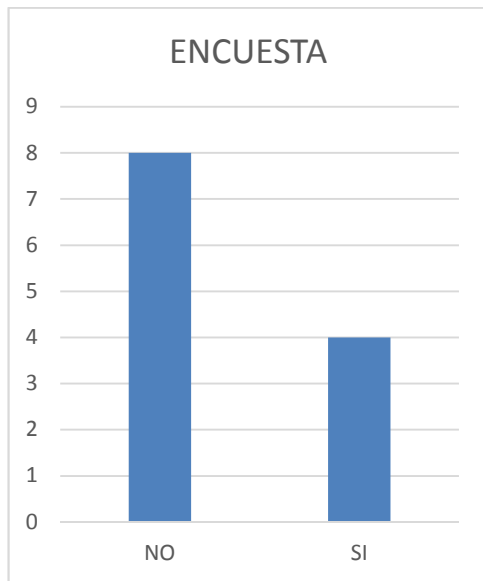
11. ¿La alta dirección asigna todos los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y la planificación?

SI X NO ___

12. ¿Existe algún responsable de calidad que dependa de la alta dirección?

SI ___ NO X

Con respecto a estos resultados, se realiza una gráfica para mejor visualización de los mismos como se muestra a continuación:



Como se evidencia en la gráfica de la encuesta, se muestra una mayor parte en respuestas negativas, recalcando la falta de conocimiento y aplicación de la norma ISO 9001 en la empresa, por lo tanto, la organización necesita el diseño y aplicación de un sistema de gestión de calidad.

Así mismo, se desarrolla la matriz PCI (perfil de capacidad interna), siendo una herramienta muy útil para valorar aspectos específicos de cada área de la empresa, además de dar un impacto positivo o negativo respecto a la valoración de cada aspecto.

Como esta matriz consta de cinco áreas de la empresa, capacidad directiva, capacidad de talento humano, capacidad financiera, capacidad competitiva y capacidad tecnológica; se seleccionan la capacidad directiva y la capacidad competitiva, siendo estas las más relacionadas con las áreas a evaluar en la empresa.

PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI)						
EMPRESA: FLORES Y FRUTOS UBATE						
ASPECTOS INTERNOS	VALORACIÓN CUANTITATIVA			VALORACIÓN CUALITATIVA.		
CAPACIDAD DIRECTIVA	DEBILIDAD			FORTALEZA		
	-	-	-	1	2	3
	1	2	3			

Seguimiento al mejoramiento continuo.		X				Por la falta de un sistema de gestión y control, no hay un mejoramiento continuo en las diferentes áreas de la empresa.
Políticas, procesos y procedimientos		X				En la empresa no hay políticas, procesos y procedimientos que permitan su socialización y conocimiento por los colaboradores.
Toma decisiones con calidad objetiva.				x		la toma de decisiones es centralizada, solo el gerente puede tomar las decisiones de las diferentes áreas de la empresa y solo delega al administrador unas pocas decisiones.
Capacidad de comunicación				x		participación apropiada en situaciones comunicativas como competencia desarrolla la capacidad de transmitirles mensaje eficazmente, basándose en claridad, precisión y adecuación al contexto y al objeto de comunicación con los colaboradores de flores y frutos.
Capacidad de liderazgo.				x		liderazgo gerencial y directivo en la influencia de actuar de los colaboradores de forma positiva, haciendo que trabajen con entusiasmo hacia el logro de los objetivos y metas de la organización
Ejercer seguimiento y control					x	flores y frutos ubate controla y monitorea la productividad de sus empleados para que los directivos puedan tomar las decisiones necesarias en el desarrollo de las actividades de la empresa.
Direccionamiento estratégico			x			Por el cambio en la razón social y actividad de la empresa hace algunos años, el direccionamiento estratégico no se ajusta a las condiciones actuales de la empresa.
Sistema de gestión de calidad			x			Actualmente la empresa no cuenta con un sistema de gestión de la calidad.

En el área de capacidad directiva, se muestran como fortalezas relevantes la toma de decisiones, la capacidad de comunicación y el ejercer seguimiento y control; y aunque se presentan algunas debilidades como la falta de innovación y de creatividad, y la desactualización en el direccionamiento estratégico.

Pero las debilidades más específicas y correlacionadas con el tema de la pasantía son la falta de un sistema de gestión de calidad, la falta de seguimiento al mejoramiento continuo y la ausencia de políticas, procesos y procedimientos que

permitan a la empresa acreditarse, tener una mejor organización de las estrategias y realizar su actividad de forma más eficaz.

PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI)						
EMPRESA: FLORES Y FRUTOS UBATE						
ASPECTOS INTERNOS	VALORACIÓN CUANTITATIVA			VALORACIÓN CUALITATIVA.		
CAPACIDAD COMPETITIVA.	DEBILIDAD		FORTALEZA			IMPACTO
	- 1	- 2	- 3	1	2	3
Calidad del producto.					x	El producto que se ofrece es fresa de tamaño grande extra y yumbo y pequeñas segunda y tercera la cuarta se vende para hacer pulpa de buena calidad cumpliendo con las exigencias, necesidades de los clientes generando una ventaja competitiva para la empresa.
Capacitación en sistemas de gestión		x				Al no haber un sistema de gestión de calidad, tampoco se ha tenido en cuenta la realización de capacitaciones a los empleados.
Diversificación de productos.			x			por el momento no existen estrategias de diversificación encaminada a ingresar nuevos productos en el mercado para la amplitud de beneficios y negocios a corto y largo plazo que reduzcan los riesgos de estabilidad de la marca.
Calidad del servicio al cliente					x	Manejan excelente servicio al cliente por medio de personas capacitadas y encaminadas a brindar un buen servicio ya que no existen intermediarios el servicio se centra directamente con la empresa.
Portafolio de productos.	x					El portafolio de productos que maneja la organización es un solo producto de fresas con variedad en tamaño y referencias, fresas extra y yumbo referencias en tamaño grande. Segunda y tercera referencias más pequeñas y referencia cuarta ideal para la pulpa de fresa.

Rivalidad del sector					X	En la zona no existe rivalidad en los productos ofrecidos por la empresa, sin embargo en el departamento existe la competencia de productos ofrecidos por la compañía reduciendo el mercado.
Estrategias de fidelización al cliente.		x				En la empresa no hay estrategias que vayan enfocadas a la fidelización del cliente por las pocas políticas y el débil direccionamiento estratégico,
Participación en el mercado.				x		Maneja diversificación de mercados según sus referencias, extra y yumbo ideal para la exportación en el mercado de panamá y curasao, de igual manera extra, yumbo segunda y tercera para las cadenas de almacenes éxito Carulla y la cuarta en el mercado pulpifrut

En esta área de la empresa, resaltan varias fortalezas como la calidad del producto y la calidad del servicio al cliente, y aunque las debilidades son significativas como la falta de diversificación en el mercado y la falta de estrategias de fidelización hacia los clientes; realmente la debilidad a tener en cuenta para el sistema de gestión de calidad es la ausencia de capacitaciones a los colaboradores en cuanto al sistema de gestión.

Etapa 2

A continuación se propone la realización de una matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) en base a los aspectos obtenidos en la matriz PCI, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades obtenidas en la capacidad directiva y en la capacidad competitiva, pero para obtención de las oportunidades y amenazas es necesario desarrollar la matriz POAM (perfil de oportunidades y amenazas del medio), con la cual se pueden evaluar aspectos a nivel político, social, económico, tecnológico, competitivo y geográfico del entorno directo de la empresa.

Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio (P.O.A.M)		
AUDITORIA EXTERNA PARA UNA ORGANIZACIÓN ALTAMENTE COMPETIVA.		
EMPRESA: FLORES Y FRUTOS DE UBATE		
FACTORES EXTERNOS	VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA.

POLÍTICOS	AMENAZAS			OPORTUNIDAD			IMPACTO
	- 1	- 2	- 3	1	2	3	
NIIF					x		Estas normas que incluyen el decreto 2496 de 2015, son las que permiten asegurar la información financiera y contable de la organización, y da paso a una gran oportunidad para la empresa.
Clima político del país		x					Los escándalos de corrupción política del país crean un ambiente de continuos enfrentamientos en el gobierno del país.
Ministerio de agricultura y desarrollo rural					x		El ministerio creado por la ley 25 del 8 de octubre de 1913 relaciones, coordinación y adopción de las políticas, planes, programas y proyectos del sector agropecuario apoyando las explotaciones agropecuarias como las realizadas por la empresa, siendo una oportunidad notable la empresa.
Ley tributaria			x				El aumento de los impuestos a las ventas es una gran amenaza para las finanzas de los colombianos, así mismo para las medianas y pequeñas empresas del país, conllevando a ventas bajas.
Estímulo a las mipymes				x			Por medio de la ley 590 de 2000 se dictan disposiciones con el fin de promover mipymes, lo que llega a ser una gran oportunidad para las instituciones que están surgiendo y generan empleo en la región.
Corrupción		x					La corrupción política conlleva a lo que los colombianos pierdan la confianza en la democracia, dejando la oportunidad a que algunos dirigentes se favorezcan entre sí en la clase alta y se aumente la desigualdad en el país.

Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio. (P.O.A.M)			
AUDITORIA EXTERNA PARA UNA ORGANIZACIÓN ALTAMENTE COMPETIVA.			
EMPRESA: FLORES Y FRUTOS DE UBATE			
FACTORES EXTERNOS	VALORACIÓN CUANTITATIVA		VALORACIÓN CUALITATIVA.
SOCIALES	AMENA	OPORTU	IMPACTO

	ZAS			NIDAD			
	- 1	- 2	- 3	1	2	3	
Inversión social					X		La inversión social que pueda hacer el estado o terceros es una gran oportunidad para la expansión de la empresa.
Seguridad pública	x						El aumento de los impuestos y de la tasa de desempleo, han producido que se aumente la inseguridad en la región, lo que implica una amenaza a la organización.
Políticas salariales		x					Las políticas salariales no se establecen como lo esperan los trabajadores, y esto se establece como una amenaza para las empresas, por el ahorro que deben hacer las personas para cubrir todos sus gastos.
Calidad de vida en la región			x				La creciente pobreza en el país lleva a una notoria desigualdad y distancia entre niveles sociales, por tanto, también esto lleva a un menor mercado objetivo en la región.
Crecimiento de la población					x		El aumento de la población genera que se aumente la demanda en los productos de calidad.
Desempleo		x					Los altos índices de desempleo llevan a que se disminuya la calidad de vida de los habitantes de la provincia, y que se aumente el nivel de pobreza.

Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio. (P.O.A.M)								
AUDITORIA EXTERNA PARA UNA ORGANIZACIÓN ALTAMENTE COMPETITIVA.								
EMPRESA: FLORES Y FRUTOS DE UBATE								
FACTORES EXTERNOS		VALORACIÓN CUANTITATIVA				VALORACIÓN CUALITATIVA.		
ECONÓMICOS		AMENAZAS		OPORTUNIDAD		IMPACTO		
		- 1	- 2	- 3	1	2	3	
Modelos de gobierno						x		En el gobierno se presentan oportunidades de emprendimiento y crecimiento a pequeñas y medianas empresas del país, por medio de programas y capacitaciones.

Grado de desarrollo económico de la región.				x			El desarrollo de la región no ha sido notable en los últimos años, por lo tanto, se considera una oportunidad de bajo impacto.
Inflación		x					La inflación tiene una relación directa con la economía de los colombianos, al subir de precios los bienes y servicios hay una disminución en el consumo y esto afecta directamente a todo tipo de empresas.
Reforma tributaria		x					La reforma tributaria afecta todas las empresas por los impuestos no solo a nivel empresarial, sino los que son generados a la población en general creando un habito de ahorro en el país.
Situación económica del país			x				En el país no se va a presentar la recuperación económica que se espera, y las tasas de interés y la inflación van a continuar altas, además podría aumentar el desempleo lo que genera una gran amenaza a empresas.
Tratados de libre comercio						x	Reducción y eliminación de barreras arancelarias y no arancelarias al comercio con Europa, contribuyendo a mejorar la competitividad acuerdo comercial bilateral para ampliar el mercado de bienes y servicios con Latinoamérica (disposición de materias primas y maquinaria a menores costos

Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio. (P.O.A.M)							
AUDITORIA EXTERNA PARA UNA ORGANIZACIÓN ALTAMENTE COMPETIVA.							
EMPRESA: FLORES Y FRUTOS DE UBATE							
FACTORES EXTERNOS	VALORACIÓN CUANTITATIVA					VALORACIÓN CUALITATIVA.	
COMPETITIVOS	AMENAZAS			OPORTUNIDAD			IMPACTO
	- 1	- 2	- 3	1	2	3	
Personal calificado					x		El personal necesario para la parte administrativa y operativa de la empresa se encuentra en la región

							con los profesionales que salen de la universidad de Cundinamarca.
Alianzas estratégicas						x	Se pueden buscar alianzas estratégicas con el fin de disminuir intermediarios entre la empresa y los consumidores, para un precio más bajo del producto.
Precios de los competidores	x						Algunas empresas que tienen la misma actividad de la empresa, dan precios más bajos lo que se convierte en una gran amenaza para la empresa.
Competencia desleal	x						Es una amenaza en bajo nivel que se presente competencia desleal con los precios por parte de los nuevos competidores de la región.
Nuevos competidores		x					La aparición de nuevas empresas implica una amenaza para la empresa, pudiendo disminuir el número de clientes actuales.
Nuevos clientes en el mercado						x	Es una gran oportunidad para buscar nuevos segmentos de clientes hacia quienes dirigir el producto no solo a nivel regional sino departamental.
Diversificación internacional de mercados.						x	La exportación es una gran oportunidad para la empresa, que brinda un producto de calidad y reconocido en la región.

Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio. (P.O.A.M)						
AUDITORIA EXTERNA PARA UNA ORGANIZACIÓN ALTAMENTE COMPETITIVA.						
EMPRESA: FLORES Y FRUTOS UBATE						
FACTORES EXTERNOS	VALORACIÓN CUANTITATIVA			VALORACIÓN CUALITATIVA.		
TECNOLOGICOS	AME	OPORTUNIDAD		IMPACTO		
	N/					
	RET					
	O					
	-	-	-	1	2	3
	1	2	3			
Oferta de las Tics				X		
						La utilización de las herramientas tecnológicas por la empresa, le brindan una

						gran oportunidad para una comunicación con clientes, proveedores y posibles clientes.
Globalización tecnológica				x		La globalización tecnológica económica, social y cultural a gran escala es una creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países lo que brinda la oportunidad de acceso de productos y herramientas innovadoras para la empresa.
Velocidad en el desarrollo tecnológico	x					El desarrollo tecnológico en el país es a una escala baja, es una amenaza a la tecnificación de la empresa y el conocimiento de nuevos métodos en la cosecha.
Acceso a tecnología de punta				x		La empresa cuenta con acceso a las maquinarias y herramientas necesarias para el desarrollo de su actividad económica.
Nivel de tecnología de competencia			x			El nivel de tecnología de la competencia fuerte en equipamiento informático (pc, portátiles, PDA, móviles, licencias de programas) conexiones entre diferentes equipos (red wifi land), automatización de procesos (bases de datos, contabilidad, facturación etc.), comunicación, conectividad, visibilidad, comunicación, seguridad.
Inversión tecnológica			x			Los recursos tecnológicos que se ha invertido en la organización ayudan a mejorar la competitividad, además que proveen la posibilidad de la entrada a nuevos mercados y segmentos.
Investigaciones en tecnología			x			La empresa no realiza procesos investigativos o científicos, traduciéndolo en una amenaza frente a los competidores que si lo realizan y pueden dar un valor agregado a los clientes.

Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio. (P.O.A.M)		
AUDITORIA EXTERNA PARA UNA ORGANIZACIÓN ALTAMENTE COMPETITIVA.		
EMPRESA: FLORES Y FRUTOS UBATE		
FACTORES EXTERNOS	VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA.

GEOGRAFICOS	AMEN/ RETO			OPORTU NIDAD			IMPACTO
	- 1	- 2	- 3	1	2	3	
Sistema de movilidad.				x			El municipio y la región cuentan con un sistema de movilidad básico para el transporte de colaboradores y clientes a la empresa.
Cambio climático			x				El calentamiento global es una gran amenaza para la empresa a veces por los excesos y a veces por la falta de lluvia y calor.
Vías de acceso		x					El estado de las vías en el municipio de Ubate, y a nivel departamentales es regular, siendo una amenaza para la movilidad y el transporte del producto, proveedores y colaboradores.
Recursos naturales						X	La posición estratégica de Colombia en la zona tropical, hace que su territorio sea partícipe de las mayores proporciones de energía por el sol, esto hace de la región y el país una zona con todos los recursos necesarios para el desarrollo de la agricultura.
Ubicación					x		La empresa tiene una buena ubicación en la región contando con todos los servicios necesarios para el desarrollo de su actividad y la cercanía para colaboradores y proveedores.
Protección de reservas naturales	x						Colombia al ser el 2 país más rico del mundo la reserva natural o ecológica tiene áreas semiprotegidas, de importancia para la vida silvestre, flora y fauna, o con rasgos geológicos de especial interés que es protegida por el estado.

Luego de tener los resultados de la matriz POAM en cada uno de los aspectos, se procede a realizar la hoja de trabajo para la matriz DOFA, se toman las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas encontradas anteriormente.

HOJA DE TRABAJO DOFA	
OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
Estímulo a las mipymes	Ejercer control
Ministerio de agricultura y desarrollo rural	Calidad del servicio al cliente
Tratados de libre comercio	Calidad del producto.
Alianzas estrategias	Capacidad de comunicación
Ubicación	Capacidad de liderazgo.
AMENAZAS	DEBILIDADES
Clima político del país	Seguimiento al mejoramiento continuo.
Desempleo	Direccionamiento estratégico
Reforma tributaria	Sistema de gestión de calidad
Nuevos competidores	Capacitación en sistemas de gestión
Investigaciones en tecnología	Estrategias de fidelización al cliente.

Esta matriz va enfocada en las dos áreas de la empresa sobre la cual se trabaja en la pasantía, el área administrativa y el área comercial, tal como se muestra en el capítulo 6, producto de la matriz DOFA se encuentran las siguientes estrategias:

- Plantear alianzas estratégicas con negociantes, comerciantes y empresas de la región para ampliar el segmento de mercado actual de la empresa, y crear una cultura de mejoramiento y desarrollo continuo.
- Proceder a exportar el producto con apoyo de los tratados de libre comercio, recalando su calidad y posicionamiento sobre la competencia.
- Desarrollar con el apoyo del ministerio de agricultura y por medio de la cámara de comercio capacitaciones enfocadas a la gestión de la calidad.
- Proponer en el direccionamiento estratégico de la empresa, la importancia de fomentar la investigación científica y tecnológica para la calidad del producto y el posicionamiento de la empresa.
- Formular un plan estratégico enfocado en la fidelización del cliente y el aumento de las ventas para la empresa, y alcanzar un valor agregado frente a la competencia.
- Diseñar un sistema de gestión de calidad para la empresa con la norma ISO 9001 de 2015.

Etapa 3

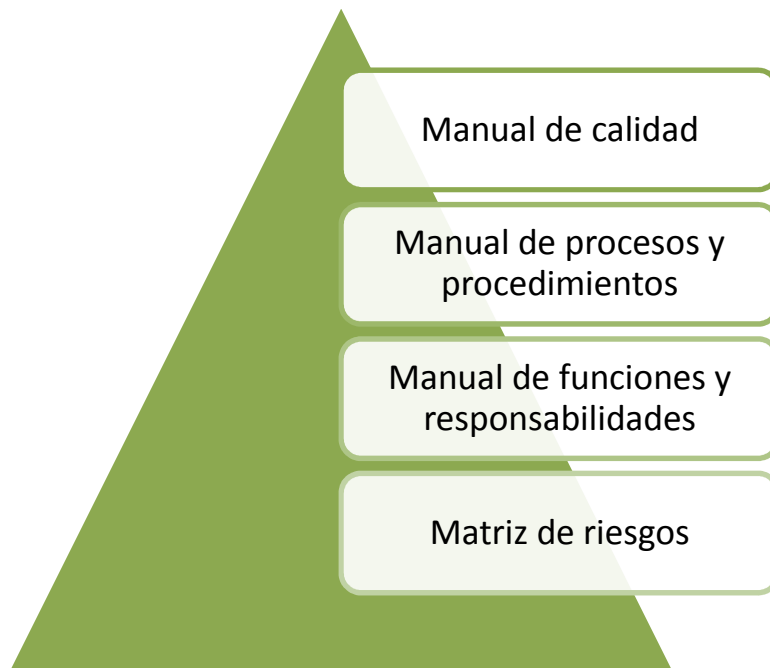
Luego de determinar las estrategias con base en la matriz DOFA se procede a estructurar el sistema de gestión de calidad para la empresa Flores y Frutas de Ubate.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

A continuación, se establece la documentación para el sistema de gestión de calidad de la empresa Flores y Frutas Ubate; este es organizado en orden jerárquico para abarcar todos los manuales, procesos y procedimientos referentes al sistema.

El sistema de gestión de calidad debe tener un sólido bosquejo de documentación para cada uno de los procesos, en este caso, para los procesos administrativos y comerciales, desde la planeación y proyección hasta la culminación del proceso; el sistema de gestión permite realizar un seguimiento y control a dichos procesos, garantizando su efectividad.

El orden jerárquico con que el contará el sistema de gestión de calidad en la empresa Flores y Frutas Ubate será el siguiente:



La grafica anterior muestra jerárquicamente los manuales a tener en cuenta para la implementación y cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015; estos documentos describen los aspectos a tener en cuenta para el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad.

Como parte del sistema de gestión de calidad se realiza un manual de calidad, un manual de procesos y procedimientos, y un manual de funciones y responsabilidades para la empresa como se describe a continuación:

MANUAL DE CALIDAD

En el documento (Ver anexo 2), se establecen los objetivos y los estándares de calidad de la empresa, y en el que se describen las herramientas con las que la organización cuenta para lograr los objetivos fijados en este sentido. Además, el documento especifica el compromiso de la gerencia para implementar el sistema de gestión de calidad y su mejoramiento continuo.

Como resultado del manual de calidad se realiza una matriz de riesgo, esta matriz incluye los riesgos más relevantes en las áreas administrativa y comercial de la empresa Flores y Frutas de Ubate

MATRIZ DE RIESGOS

Por medio de la matriz de riesgos, se logra localizar los factores más riesgosos en un espacio de trabajo o área de trabajo determinado. Además, permite organizar la información sobre los riesgos existentes y visualizar su magnitud, para formular estrategias que mitiguen el riesgo.

Para esta matriz se estiman los riesgos por su periodicidad o frecuencia de ocurrencia en la empresa como se muestra en el siguiente cuadro:

FRECUENCIA
Muy frecuente
Frecuente
Ocasional
Casi nunca
Nunca

Así mismo se toma el siguiente cuadro para evaluar cada uno de los riesgos por su nivel de impacto:

IMPACTO
Alto
Medio
Bajo

PROCESO	RIESGO	FRECUENCIA	IMPACTO	TRATAMIENTO
Administrativo	Formulación de estrategias diferentes a la situación de la empresa.	Ocasional	Alto	Establecer una metodología de seguimiento a las estrategias.
	Escasa comunicación entre las áreas de la empresa.	Ocasional	Alto	Descentralización de información entre áreas.
	Escasa evaluación y seguimiento a los proyectos.	Frecuente	Medio	Plantear planes de seguimiento y control a todos los proyectos y planes que se propongan.
Gestión comercial	Información deficiente o erróneo a los clientes internos y externos.	Casi nunca	Alto	Evitar el riesgo haciendo revisión periódica a los sistemas de información.
	Inconformidad de los clientes	Ocasional	Alto	Dar prioridad a los clientes cuando tienen una queja o reclamo.
	Poca objetividad en la aplicación de encuestas de satisfacción.	Casi nunca	Bajo	Realizar investigación para determinar la aplicación de encuestas efectivas.

También en base al manual de calidad, se realiza una matriz de relación entre la política de calidad y los objetivos de calidad planteados en el manual de calidad; en esta matriz se incluyen los indicadores de medición para dichos objetivos con

su respectiva formula, frecuencia de realización de indicador, meta y responsable para ejecutar dicho proceso

MATRIZ DE RELACION DE LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
Cumplimiento de los requisitos y necesidades de nuestros clientes	Dar cumplimiento a los requisitos y necesidades de nuestros clientes a través de:					
	1. Calidad producto: Disminución de quejas, reclamos y devoluciones por calidad	Quejas	N° de quejas mes anterior - N° de quejas mes actual	Mensual	5	Recepcionista
	2. Entrega Oportuna: Aumentar el cumplimiento	Despachos	Entregas Oportunas / Entregas Pactadas	Mensual	80 %	Secretaria de Gerencia
	3.Servicio: Aumentar satisfacción de atención al cliente	Satisfacción	N.º de clientes con puntaje superior a buenos en las preguntas de	Semestral	80 %	Coordinadora de Calidad

			atención / número clientes encuestados			
Bridando capacitación a todo nuestro equipo de colaboradores	4. Asegurar la competencia del talento Humano	Capacitación	N.º de personas evaluadas competentes / N.º total de personas evaluadas	Trimestral	80 %	Administrador
Mejorando continuamente los procesos	5. Implementar acciones de mejora	Mejora	N.º de acciones correctivas implementadas y eficaces / N.º de acciones en el periodo	Frecuencia Mensual	90 %	Coordinador de Calidad

Etapa 4

Para la última etapa de la pasantía, se realizan los dos elementos faltantes en la matriz para el cumplimiento del sistema de gestión de calidad de la empresa Flores y Frutas de Ubate.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Este manual de procesos y procedimientos (ver anexo 3) es el componente del sistema de control interno, el cual brinda información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones de la organización. El manual de procedimiento es esencial para asegurar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad.

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

El objetivo de este manual consiste en la definición de la estructura organizativa de la empresa Flores y Frutas de Ubate, que determina y delimita los campos de acción de cada área y puesto de trabajo. (Ver anexo 4)

Además, incluye el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos, los requisitos para el cargo entre otros aspectos.

CRONOGRAMA DE LA PASANTIA

RECURSOS NECESARIOS

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

Guia GTC-ISO/TR 10013:2002 Directrices para la documentación del sistema de gestión de calidad

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5040/658562S479.pdf?sequence=1>

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3346/1/Garc%C3%ADaAvenda%C3%B1oCatherineLizeth2016.pdf>

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5224/658562S211D.pdf;sequence=1>

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC-ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA AVÍCOLA EL MANANTIAL

<http://www.fedecacao.com.co/site/images/recourses/docinstitucionales/administrativa-manual-de-funciones.pdf>

<http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/581/1/1015438794-2016-2-II.pdf>

DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPAÑÍA

TECNOLOGÍA PREDICTIVA KONTROLAR T.P.K LTDA. BAJO LOS
LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015.

<http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta sobre el conocimiento de la Norma ISO 9001

Fecha:

13. ¿La entidad agrícola ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?

SI____ NO____

14. ¿Se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento los procesos comerciales?

SI____ NO____

15. ¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos comerciales?

SI____ NO____

16. ¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos?

SI___ NO___

17. ¿La entidad posee todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001?

SI___ NO___

18. ¿Se establecen todos los procedimientos documentados que definan los controles necesarios para poder a disposición los registros y los documentos?

SI___ NO___

19. ¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos?

SI___ NO___

20. ¿La gerencia de la organización proporciona alguna evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad?

SI___ NO___

21. ¿Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos?

SI___ NO___

22. ¿La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen?

SI___ NO___

23. ¿La alta dirección asigna todos los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y la planificación?

SI___ NO___

24. ¿Existe algún responsable de calidad que dependa de la alta dirección?

SI___ NO___

Anexo 2

Manual de calidad

MANUAL DE CALIDAD FLORES Y FRUTAS DE UBATÉ

El manual de la calidad expone la estructura del sistema de gestión de la empresa Flores y Frutas de Ubaté, a través de este documento se evidencia el compromiso existente de la empresa en la búsqueda de la calidad.

PROPÓSITO DEL MANUAL DE CALIDAD

Evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 a través de la descripción documental de cada una de las actividades desarrolladas por la organización que hacen parte del sistema de gestión de calidad.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	3
2.	OBJETIVO Y ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	4
4.	PRESENTACION DE LA EMPRESA	4
	OBJETIVOS DE CALIDAD	4
5.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	5
	INTERNO	5
	EXTERNO	5
6.	LIDERAZGO	5
	ENFOQUE AL CLIENTE	6
	ROLES Y RESPONSABILIDADES	6
7.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	7
8.	SOPORTE	9
	RECURSOS	9
	COMPETENCIAS	9
	TOMA DE CONCIENCIA	10
	COMUNICACIÓN	10
	INFORMACION DOCUMENTADA	11
	CREACION Y ACTUALIZACION	12
	CONTROL DE LA INFORMACION	12
9.	OPERACIÓN	13
	OBJETIVOS DE CALIDAD	13
	PLANIFICACION	13
	REQUISITOS	14
	DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	16
	PROVISION DE INSUMOS	17

LIBERACIÓN DE PRODUCTO	18
CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	18
10. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	18
SEGUIMIENTO, MEDICION Y ANALISIS	18
AUDITORIA INTERNA	20
REVISION POR LA DIRECCION	20
11. MEJORA	21
NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	21
MEJORA CONTINUA	21

INTRODUCCION

La empresa Flores y Frutas Ubate desarrolló el sistema de gestión de la calidad a fin de cumplir los siguientes propósitos:

Satisfacer y cumplir los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 de calidad.

Documentar las mejores prácticas de la actividad de la empresa

Comprender y satisfacer más apropiadamente las necesidades y las expectativas de los clientes

Mejorar la administración de la empresa en las áreas administrativa y

El siguiente manual detalla el sistema de gestión de calidad, con la planificación del sistema, soporte y evaluación del mismo, y la evaluación del desempeño para las áreas correspondientes para la mejora continua de la empresa.

El manual consta de cinco partes que están directamente relacionadas con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. En cada una de las partes la empresa expresa el compromiso de cumplir los requisitos básicos de la norma a la que se hace referencia.

Este manual será utilizado dentro de la empresa para dar una orientación a los empleados de frutas del campo y asociados con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y en general a la aplicación del sistema de gestión de calidad que deben ser cumplidos y mantenidos para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua.

OBJETIVO Y ALCANCE

El manual de la calidad de Flores y Frutas Ubate traza las políticas, los procedimientos y los requisitos del sistema de gestión de la calidad. El sistema está estructurado para cumplir los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015.

Este manual va dirigido a todos los colaboradores de la empresa Flores y Frutas Ubate, y a todos los demás stakeholders que tengan relación alguna con la empresa.

DEFINICIONES

Auditoria: Proceso para para realizar seguimiento y medición del desempeño y cumplimiento.

Eficacia: Nivel de cumplimiento de los logros propuestos.

Liderazgo: Conjunto de habilidades que se ponen en práctica para el cumplimiento de objetivos.

Manual de Calidad: Es aquel documento en el que la organización evidencia el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito legal, normativo y del cliente.

Objetivos de calidad: Son aquellas metas que la organización desea alcanzar respecto a la calidad.

SGC: Abreviatura de Sistema de Gestión de Calidad.

Sistema de Gestión de Calidad: Es el Conjunto de partes que se interrelación con el fin de cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción por medio del establecimiento de objetivos y políticas.

PRESENTACION DE LA EMPRESA

Flores y Frutas Ubate es una compañía que se dedica a la producción y comercialización de fresas en el municipio de Ubate, que busca consolidarse como una compañía líder en la producción y comercialización de fresas a nivel nacional, así mismo ampliar la cobertura en el mercado local e internacional.

Es nuestro compromiso ofrecer y entregar fresas de óptima calidad que satisfagan las necesidades del cliente en las fechas y tiempos acordados. Esto lo lograremos brindando capacitación a todo nuestro equipo de colaboradores y mejorando continuamente los procesos del sistema de gestión de la calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Dar cumplimiento a los requisitos y necesidades de nuestros clientes a través de:

Calidad producto: Disminución de quejas, reclamos y devoluciones por calidad

Entrega Oportuna: Aumentar el cumplimiento

Servicio: Aumentar satisfacción de atención al cliente

Asegurar la competencia del talento Humano

Implementar acciones de mejora

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Para cumplir con las expectativas en cuanto al sistema de gestión de calidad, la empresa debe considerar aquellos factores que la pueden afectar tanto positiva como negativamente, para ello se tiene en cuenta la matriz DOFA que abarca los factores internos y externos de la empresa

INTERNO

En la empresa se resaltan varias fortalezas como la calidad del producto y la calidad del servicio al cliente, y aunque las debilidades son significativas como la falta de diversificación en el mercado y la falta de estrategias de fidelización hacia los clientes; la empresa se ha mantenido en el mercado regional, y se ha posicionado como una de las mejores empresas productoras de fresas en la provincia.

EXTERNO

Debido a la crisis que está pasando la región por las altas tasas de interés y las bajas políticas salariales, la empresa ha tenido una pérdida considerable de clientes, y, además, al no estar certificada en calidad, también se repercute la pérdida de participación en el mercado, haciendo que la empresa desarrolle estrategias de contingencia para estas situaciones.

Además, la compañía debe estar preparada, capacitarse e ir evolucionando, de acuerdo a los grandes cambios tecnológicos, no solo para mejorar sus procesos sino para no incumplir con las normas legales, y estar actualizada en todos los procesos y procedimientos de empresas productoras de frutas.

LIDERAZGO

La gerencia y los altos mandos de la empresa Flores y Frutas Ubate, se comprometen al cumplimiento y continuo desarrollo del sistema de gestión de calidad, siendo responsables de la eficacia del mismo, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios, realizando sus labores de líderes en cada una de sus áreas de responsabilidad para que se cumplan los resultados previstos, promoviendo la mejora y la eficacia en todos los procesos.

ENFOQUE AL CLIENTE

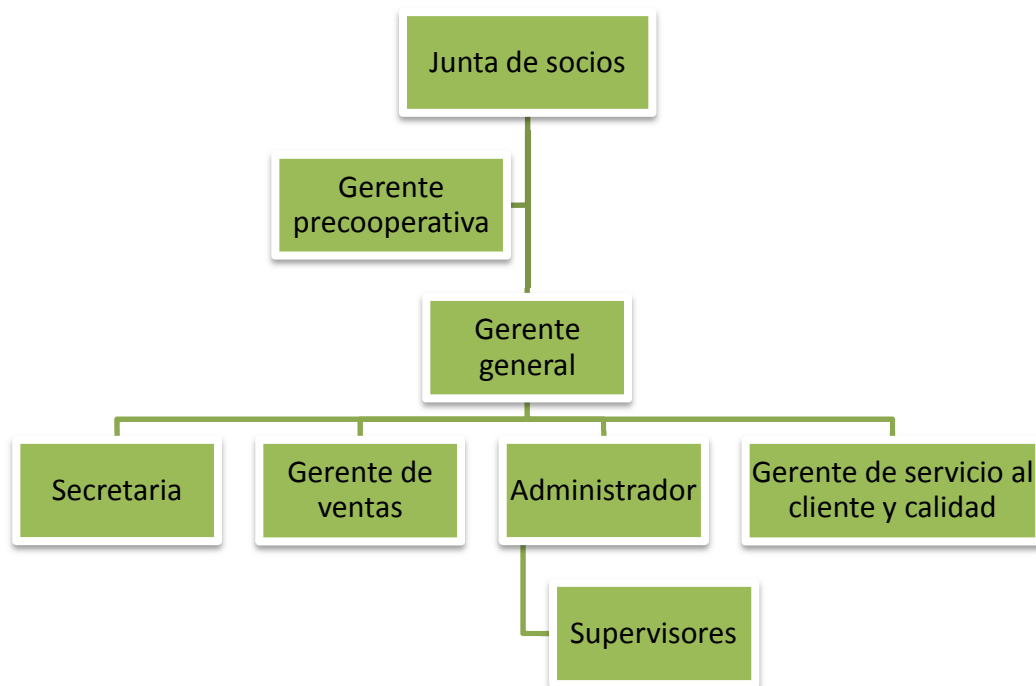
La empresa Flores y Frutas Ubate mantiene, y quiere prolongar un compromiso con sus clientes actuales y futuros, por medio de la fijación de objetivos y estrategias que permitan cumplir las expectativas de los mismos con base en la excelencia en la atención al cliente.

La organización muestra liderazgo en la relación con sus clientes y da dirección al fortalecimiento de la misma por medio del principio de calidad.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

De acuerdo a la estructura organizacional, en primer lugar, está la junta de socios que va correlacionado con la gerencia general, quien es el encargado de tomar decisiones estratégicas para la compañía.

Para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la organización, la gerencia general trabaja con la gerencia de ventas, el administrador y los supervisores. Es importante destacar que no se contaba con un área de gestión de calidad, sin embargo, con el desarrollo del sistema de gestión de calidad, la compañía abre el espacio para esta área.



PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La organización sabe que cualquier actividad que se realice en la empresa tiene un riesgo, por tanto, es importante anticiparse a aquellos sucesos potenciales que puedan afectar el desarrollo de los procesos dentro de la compañía, impidiendo el cumplimiento de los objetivos.

Flores y Frutas Ubate se compromete a estudiar los procesos para detectar oportunamente los riesgos que pueden afectar a la compañía, generando estrategias que se anticipen a ellos y se conviertan en oportunidades.

Para mitigar los riesgos, se ha determinado un procedimiento que de un plan a seguir en cuanto a la ocurrencia de algún suceso. Adicionalmente, para los procesos actuales se ha realizado la matriz de riesgo.

Para esta matriz se estiman los riesgos por su periodicidad o frecuencia de ocurrencia en la empresa como se muestra en el siguiente cuadro:

FRECUENCIA
Muy frecuente
Frecuente
Ocasional
Casi nunca
Nunca

Así mismo se toma el siguiente cuadro para evaluar cada uno de los riesgos por su nivel de impacto:

IMPACTO
Alto
Medio
Bajo

PROCESO	RIESGO	FRECUENCIA	IMPACTO	TRATAMIENTO
Administrativo	Formulación de estrategias diferentes a la situación de la empresa.	Ocasional	Alto	Establecer una metodología de seguimiento a las estrategias.
	Escasa comunicación entre las áreas de la empresa.	Ocasional	Alto	Descentralización de información entre áreas.
	Escasa evaluación y seguimiento a los proyectos.	Frecuente	Medio	Plantear planes de seguimiento y control a todos los proyectos y planes que se propongan.
Gestión comercial	Información deficiente o erróneo a los clientes internos y externos.	Casi nunca	Alto	Evitar el riesgo haciendo revisión periódica a los sistemas de información.
	Inconformidad de los clientes	Ocasional	Alto	Dar prioridad a los clientes cuando tienen una queja o reclamo.
	Poca objetividad en la aplicación de encuestas de satisfacción.	Casi nunca	Bajo	Realizar investigación para determinar la aplicación de encuestas efectivas.

SOPORTE

La empresa Flores y Frutas de Ubate se compromete a determinar, proporcionar y reponer los recursos y herramientas necesarias para implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad.

RECURSOS

Personas

Como base del sistema de gestión de calidad, en la empresa se busca el talento humano que contribuya de forma activa y eficaz al cumplimiento de los objetivos de la calidad, y a la búsqueda del mejoramiento continuo, además se tendrá la posibilidad de contratar personal externo que apoye las actividades de implementación, seguimiento y control del sistema de gestión de calidad.

Instalaciones

La organización cuenta con la planta física administrativa y operativa en la vereda palogordo del municipio de Ubate, además, en las instalaciones se cuentan con las herramientas tecnológicas y las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos propuestos.

De igual forma, la empresa está constantemente revisando y controlando las condiciones de la infraestructura y herramientas tecnológicas, en caso de que sea necesario su mantenimiento, reemplazo o la necesidad de hacer mejoras.

COMPETENCIAS

Los colaboradores de la organización Flores y Frutas Ubate que realicen actividades que estén de acuerdo al servicio y cumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión de calidad, se consideran colaboradores competentes y en alto grado de importancia para la formación y experiencia de la organización.

La organización considera fundamental que todos los colaboradores tengan este tipo de competencias, por lo cual, en el reclutamiento y selección de personal, se verifica esta competencia antes de realizar la contratación mediante la entrevista y la hoja de vida, además, se compromete a proporcionar capacitaciones para el personal de la compañía.

Es necesario disponer de Ingenieros y técnicos competentes para alcanzar la mayor fiabilidad de los servicios prestados. Los técnicos deben recibir una formación continua respecto a los nuevos e innovadores equipos y tecnologías.

TOMA DE CONCIENCIA

La empresa incentiva a todos sus colaboradores y los que ingresan a ser parte del equipo de trabajo, a que sus actividades para el desarrollo de sus funciones contribuyan hacia el cumplimiento de los objetivos y metas del sistema de gestión de calidad.

Asimismo, los colaboradores deben ser conscientes de la importancia de apoyo para el eficaz cumplimiento del sistema de gestión de calidad, incluyendo los beneficios de la mejora continua, así como las implicaciones del incumplimiento de algún requisito.

COMUNICACIÓN

La comunicación tanto interna y externa en la empresa, es muy pertinente al Sistema de Gestión de Calidad, ya que este contiene cuando comunicar, a quien comunicar, como comunicar y el responsable, como se evidencia en la siguiente figura. Se requiere que esta comunicación sea precisa y oportuna, para evitar malos entendidos.



El proceso de comunicación interna realizado por la empresa se realiza a través de:

Reuniones mensuales donde generalmente se llevan a cabo de forma verbal

La comunicación de Política y Objetivos de Calidad es verbal, Documental y visible en toda la empresa

La organización ha implementado un procedimiento eficaz para la comunicación con los clientes, relativo a:

Información sobre el producto.

Manejo de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo rectificaciones.

Retroalimentación del cliente, incluyendo quejas.

INFORMACION DOCUMENTADA

Toda la información documentada en el sistema de gestión de calidad de la empresa Flores y Frutas de Ubate, ha sido diseñada con base en los siguientes documentos:

Manual de Gestión de Calidad: describe la forma en que la compañía aborda y cumple con los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015, es decir, que en este manual se reflejan las disposiciones que la compañía asume frente a la Gestión de la Calidad. El manual de calidad, se difunde de tal forma que todos los colaboradores tengan acceso a este y puedan conocer las responsabilidades y las funciones que les corresponde.

Manual de procesos y procedimientos: Los procedimientos, dan soporte al sistema de gestión de calidad, permitiendo establecer parámetros y directrices para el cumplimiento de algunos requisitos de la norma. Estos procedimientos, están ubicados en cada una de las áreas de la empresa de acuerdo con las responsabilidades definidas en cada uno de ellos.

Manual de funciones y responsabilidades: este manual contiene detalladamente como cada uno de los gerentes y jefes de área, son responsables ante diferentes aspectos del sistema de gestión de calidad.

Registros: son requeridos para demostrar y confirmar la conformidad con el SGC y con los requisitos de la norma de referencia.

CREACION Y ACTUALIZACION

En Flores y Frutas de Ubate se crea y actualiza la información documentada por medio de un procedimiento llamado Elaboración y control de la información documentada, donde se especifican los pasos a seguir en el momento de realizar el formato e identificación de la información documentada.

CONTROL DE LA INFORMACION

Para que toda la información documentada esté disponible y de fácil acceso para quien lo requiera, la empresa cuenta con un proceso llamado Control de la información documentada, donde se caracteriza como revisar, aprobar y editar lo que se necesite, para ello se tiene en cuenta el formato Listado maestro de información.

La información documentada vigente y oficial se encontrará a disposición de los colaboradores en los computadores conectados a la red de la empresa, los permisos de acceso se otorgan de acuerdo a la función desempeñada o a la necesidad del servicio.

OPERACIÓN

OBJETIVOS DE CALIDAD

Se han trazado los siguientes objetivos de calidad enfocados a las áreas administrativa y comercial, con el fin de dar cumplimiento a estos.

Objetivos del Proceso Gestión gerencial y administrativa

Ser más competitivos en el mercado y ofrecer productos de alta calidad

Realizar alianzas estratégicas para mejorar la imagen y rentabilidad de la empresa

Elegir proveedores que satisfagan las necesidades de la empresa y por ende de nuestros clientes

Mejorar los procesos para tener un eficiente servicio

Ofrecer la mejor calidad en el producto

Dar cumplimiento a las normas establecidas por la Ley

Objetivos del proceso de gestión comercial

Aumentar el promedio de unidades entregadas por cliente

Aumentar las visitas a los clientes para impulsar las compras

Aumentar cobertura del producto

Ajustar los tiempos de entrega, para garantizar el cumplimiento de los mismos.

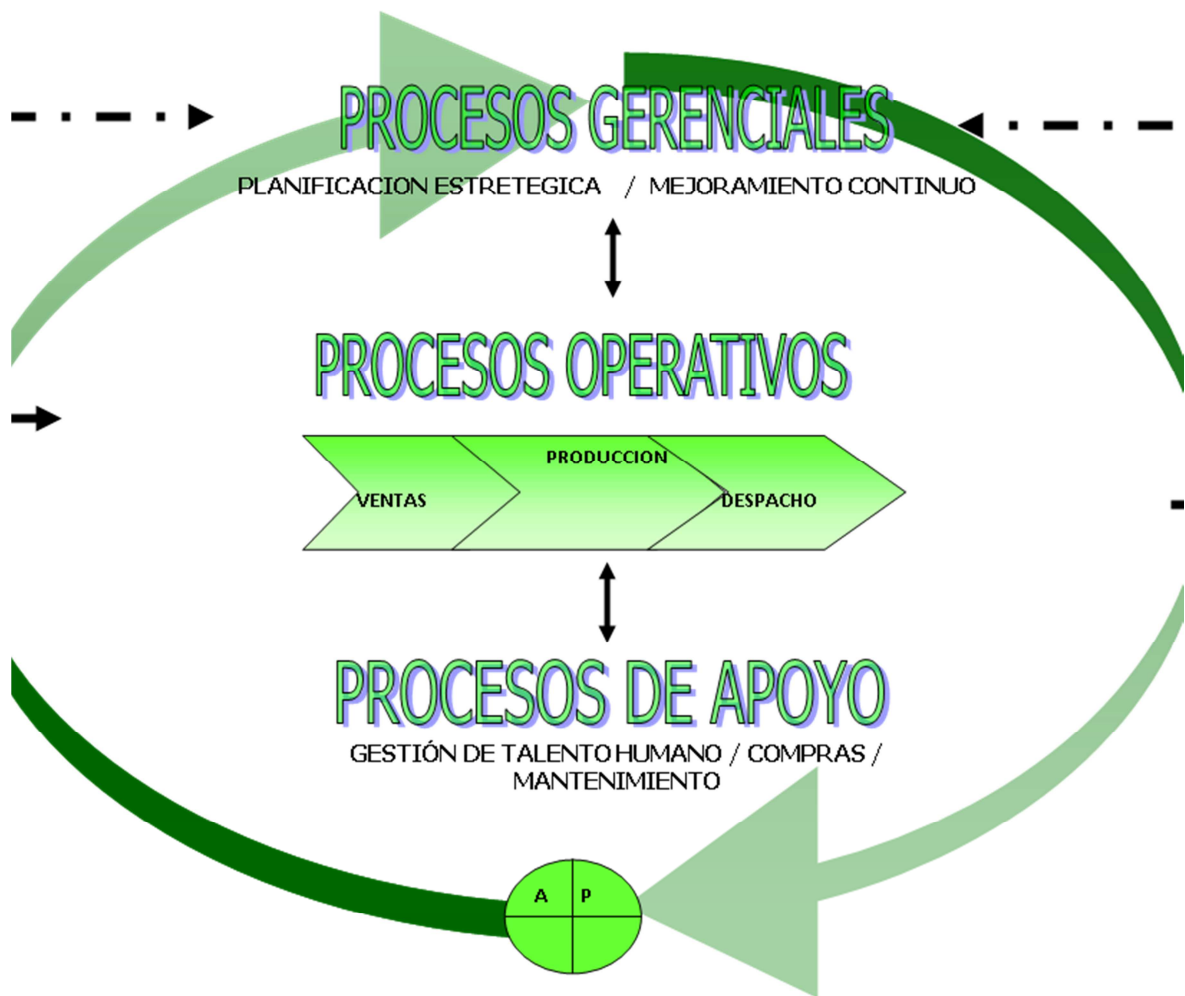
Promover de manera continua la publicidad de la empresa

Brindar a nuestros clientes precios asequibles

Brindar al cliente atención oportuna, eficaz y de calidad, que cumplan sus necesidades

PLANIFICACION

En Flores y Frutas Ubate, todos los procesos se relacionan entre sí, tal como se muestra en el mapa de procesos, iniciando en las necesidades y expectativas de los clientes, pasando por procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo y procesos de evaluación y control; para llegar a satisfacer las necesidades de los clientes.



Los objetivos y la política de calidad, así como los recursos son definidos y establecidos por parte de la gerencia de la organización. Para la prestación de cada una de las líneas de servicios, se han descrito estos procesos a través de las caracterizaciones donde se describen el objetivo, el alcance, los documentos de apoyo, los documentos generados, los recursos, los requisitos entre otros aspectos; para ello está la caracterización llamada Planeación estratégica.

Para el aseguramiento del cumplimiento de los recursos se establece el proceso Gestión de calidad y los procedimientos Plan de auditoría y Solicitud de acciones de mejora.

REQUISITOS

Comunicación con el cliente

Las disposiciones y actividades relacionadas con la comunicación con el cliente se describen en los procesos de gestión comercial, siendo aquellos donde se crea la interfaz y comunicación con los clientes. Esta comunicación debe ser precisa, oportuna y permanente para dar el servicio que requiera el cliente ya sea la solicitud de productos, queja, reclamo o sugerencia; en este caso se usa el proceso Servicio al cliente.

La empresa cuenta con un procedimiento Evaluación de la satisfacción del cliente, y además de este sistema hay canales de correo electrónico, telefónicamente y por celular, para brindar todo tipo de información y dar soluciones rápidas a los problemas que se puedan presentar con el procedimiento Solicitud de acciones de mejora.

Determinación del producto

En la organización, específicamente la gerencia, se determinan los requisitos determinados para que se lleguen a cumplir las expectativas del cliente, se tienen en cuenta algunos aspectos como:

Requisitos especificados por el cliente, incluyendo actividades de entrega y posteriores a la misma.

Requisitos no establecidos por el cliente, pero indispensables para el correcto funcionamiento.

Los requisitos legales y reglamentarios implicados con el producto.

Requisitos adicionales determinados por la empresa como necesarios.

Los requisitos del cliente se determinan de acuerdo con el Procedimiento Satisfacción al cliente y el procedimiento Evaluación de la satisfacción del cliente.

Revisión de requisitos para el producto

Antes de asegurar el cumplimiento de la entrega de un producto la empresa debe verificar que los requisitos mencionados anteriormente son claros para ambas partes, empresa y cliente, y se llegue a la satisfacción de las necesidades del cliente.

Esta verificación consta de los siguientes elementos:

Los requisitos del producto están definidos.

Se resuelven las diferencias entre los requisitos del pedido y los expresados previamente.

Flores y Frutas está en capacidad de cumplir a los requisitos establecidos.

Los registros deben mantenerse para evidenciar los resultados de la revisión y las acciones originadas.

Cuando un cliente no proporcione una instrucción documentada de los requisitos, estos deben ser confirmados por la organización antes de llevar a cabo la aceptación.

También, el encargado de la gestión comercial debe estar seguro de resolver las diferencias existentes entre los requisitos que figuran en el pedido, hasta comprobar que la entrega es satisfactoria para ambas partes, para lo cual está la caracterización Ventas, que asegura la satisfacción del cliente específicamente.

DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO

Flores y Frutas de Ubate actualmente solo cuenta con un producto, por lo tanto, se da la posibilidad de desarrollar nuevos productos, para llevar a cabo esta actividad se utiliza el proceso Nuevos productos y mejoras, de tal forma que se asegure el cumplimiento del desarrollo del producto en condiciones optimas

Control de diseño y desarrollo

Para la empresa, el desarrollo de un nuevo producto exige una gran responsabilidad, y así, se han definido las siguientes herramientas de control:

Revisión: Antes de comprometerse al desarrollo de un nuevo producto, se realiza la fase de revisión en el momento en que se analizan los requisitos del cliente, para determinar las condiciones en que la empresa puede cumplir con esos requisitos.

Verificación: Antes de dar por finalizado el desarrollo de nuevos productos, el supervisor o encargado de la gestión comercial, realizará la fase de verificación junto con el representante de la empresa cliente, en donde se compara los resultados esperados.

Validación: luego del desarrollo del producto se llega a la fase de validación, en donde se estudia el informe de resultados presentado por el supervisor de ese proyecto, y se emite el resultado de las herramientas de medición y control.

Cambios en el diseño y desarrollo

Cualquier novedad presentada para la venta del producto, será documentada en el informe realizado por el supervisor encargado, además se dejará el registro en el formato Cambios en el producto o servicio.

PROVISION DE INSUMOS

Control de la producción

En la empresa se dispone de la información documentada para ofrecer el producto de más alta calidad, en esta información se especifica en la caracterización Producción. Las actividades de seguimiento y medición son implementadas periódicamente, creando acciones de mejora que permitan mitigar o prevenir errores que se puedan presentar durante la compra de insumos y materiales.

Los procedimientos demuestran claramente los criterios establecidos para la selección de los proveedores ejerciendo su respectivo control teniendo en cuenta los requisitos a cumplirse.

Identificación y trazabilidad

Por medio de la solicitud del producto por el cliente, se llevará un consecutivo en una base de datos que permitirá realizar un seguimiento todos los procesos que intervienen en el servicio al cliente. La trazabilidad del servicio, se mantendrá

desde las entradas y solicitud del producto, durante su ejecución, hasta la obtención del producto por parte del cliente.

También hace parte la relación con los proveedores, asegurando el cumplimiento de los requisitos de la empresa, y contando con las garantías para los insumos y herramientas del producto. Todo este proceso se controla por medio de la caracterización Compras

Propiedad de clientes y proveedores

En Flores y Frutas de Ubate es compromiso de todos los colaboradores proteger y cuidar las herramientas, materiales, equipos e instalaciones de la empresa, así como la propiedad intelectual y el conocimiento adquirido en los procesos y capacitaciones de cada área.

Preservación

La empresa guardará, custodiará y manejará la información necesaria para en el proceso de las ventas del producto para asegurarse de la conformidad y cumplimiento de los requisitos. Los documentos que son propiedad del cliente y que se encuentren en la organización para el desarrollo del servicio, se mantendrán en custodia y serán tratados como confidenciales.

Los colaboradores deben cumplir con instrucciones de manejo, embalaje, almacenamiento y protección del producto para garantizar la protección y preservación del mismo, hasta concluir en la entrega al cliente.

LIBERACIÓN DE PRODUCTO

En el momento en que la empresa ha cumplido con los requisitos planteados en la revisión, verificación y validación del producto y servicio, se procederá a diligenciar la caracterización Gestión de despachos y almacén, para evidenciar la conformidad del cliente.

Cuando la organización o el cliente quieran llevar a cabo la verificación en la documentación de la empresa, las disposiciones de la verificación y los métodos utilizados para liberar el producto deben quedar documentados en la información de compra y despacho del producto.

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

La empresa considera una no conformidad, los productos que a través de la intervención e identificación no cumplen con los requisitos exigidos, para ello se utilizan tres estrategias de verificación entre ellas: Monitoreo continuo en los procesos, percepción del cliente y las auditorías internas realizadas en la empresa. De igual manera se tiene establecido una caracterización de Mejoramiento continuo, que establece los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo del producto no conforme.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

SEGUIMIENTO, MEDICION Y ANALISIS

Todas las actividades realizadas en la empresa, deben someterse a medición y seguimiento de manera que pueda entenderse su desempeño y mantener controlado dicho proceso, igualmente se le realizara medición y seguimiento con el fin de analizar la satisfacción del cliente y la conformidad con el servicio.

Estas son algunas de las actividades que se realizan para dar cumplimiento y hacer su respectivo análisis, medición y control en toda la empresa, además de herramientas estadísticas que permiten su mejor interpretación, algunas de ellas son:

Auditorías internas.

Revisión por la dirección.

Tratamiento de quejas y reclamos del cliente.

Tratamiento del producto no conforme.

Análisis de indicadores.

Evaluación de la satisfacción del cliente.

Acciones correctivas y preventivas

Satisfacción del cliente

Como parte de la evaluación de la satisfacción del cliente, se realiza evaluación del desempeño, control, medición y seguimiento a las expectativas y percepciones de los clientes con el fin de poder determinar la conformidad del servicio. La herramienta a utilizar será el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del cliente.

La percepción del cliente con respecto al producto y servicio en la organización es uno de los aspectos claves para la identificación de los requerimientos y necesidades del mismo, como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de calidad.

Análisis y evaluación

Los resultados del seguimiento, medición y control son analizados en la organización por medio de técnicas estadísticas que permiten obtener conclusiones del desempeño del sistema de gestión de calidad, la empresa debe mostrar eficacia.

Mediante la recopilación y el análisis de los datos, se realiza un análisis de todos los datos en cada uno de los procesos involucrados. Los análisis de datos provienen de información sobre:

La satisfacción de los clientes.

Conformidad con los requisitos del producto.

Las características del producto incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones de mejora.

Los proveedores

Toda la información es analizada para determinar cuáles son las acciones correctivas y preventivas que se deben llevar a cabo.

AUDITORIA INTERNA

Flores y Frutas de Ubate realizara auditorías internas de calidad, con el objeto de determinar el cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sistema de gestión de calidad. Las auditorías internas se realizarán con el proceso Plan de auditoria. Al finalizar la auditoria se realiza el informe de auditoría en el formato Informe de auditoría.

La dirección recibirá siempre copia de este informe. El gerente debe asegurarse de que se lleven a cabo cuanto antes las acciones necesarias para subsanar las no conformidades puestas de manifiesto por la Auditoria.

REVISION POR LA DIRECCION

La gerencia será la responsable de revisar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad por lo menos 2 veces al año, para cerciorarse que su efectividad e idoneidad se mantiene. Esta revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el Sistema, o en caso de ser necesario en la política y objetivos de calidad.

La dirección se encargará de la revisión de la siguiente información:

Resultados de auditorías externas y/o internas.

La retroalimentación del cliente.

El desempeño de los procesos y la conformidad del producto

Estado de las acciones correctivas y preventivas

Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas

Los cambios que podrían afectar el sistema de calidad

Las recomendaciones de mejora.

Resultados de la Revisión

La gerencia con base en los informes dará a conocer unos resultados basados en decisiones y acciones relacionadas con:

La mejora de la eficacia de los procesos y el sistema de gestión de calidad en general.

El mejoramiento del producto, teniendo en cuenta las necesidades y requisitos del cliente.

Identificación de las necesidades de recursos.

MEJORA

Flores y Frutas Ubate gestiona los procesos necesarios para la efectividad y mejora del sistema de gestión de calidad por medio de los objetivos de la calidad, para cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente. La organización es consciente de la importancia de la retroalimentación del Sistema para mejorar continuamente en todos los procesos.

NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

En la empresa se crea el procedimiento Solicitud de acciones de mejora, para prescindir las causas de la no conformidad y así, implementar y poner en marcha las acciones correctivas para los hallazgos encontrados, evitando y previniendo que el suceso se vuelva a presentar

El procedimiento documentado define los requisitos para:

Revisar las no conformidades

Determinar las causas de las no conformidades.

Evaluar la necesidad de adoptar acciones para garantizar que las no conformidades, no se repitan.

Determinar e implementar la acción necesaria.

Revisar la acción correctiva emprendida.

Registrar los resultados de la acción.

MEJORA CONTINUA

La mejora continua del sistema de gestión de calidad se determinará mediante el análisis de los resultados de las auditorias y de la revisión por la gerencia. esta, estará enfocada a los procesos más relevantes para la satisfacción del cliente y la calidad del producto. Es responsabilidad de la Dirección incentivar, motivar, infundir y aplicar la filosofía del mejoramiento continuo a través de todos los niveles de la organización.

Anexo 3

Manual de procesos y procedimientos

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS FLORES Y FRESAS DE UBATE

El manual de procesos y procedimientos hace parte del sistema de gestión de calidad para la empresa Flores y Frutas de Ubate, para dar una información detallada y precisa sobre los procesos y procedimientos en las distintas áreas de la organización.

PROPOSITO

Orientar a los empleados de la empresa Flores y Frutas de Ubate, con respecto a los diversos requisitos de la norma ISO 9001:2015 que deben ser cumplidos y mantenidos para asegurar la satisfacción del cliente y la mejora continua.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION 1

OBJETIVO Y ALCANCE	2
DEFINICIONES	2
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	2
INTERNO	3
EXTERNO	3
PRESENTACION DE LA EMPRESA	3
ORGANIGRAMA	3
MAPA DE PROCESOS	4
FICHAS Y DIAGRAMAS DE PROCESO	5
IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DE PROCESOS	6
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	6
PROCESOS GESTION COMERCIAL	12

INTRODUCCION

La finalidad del presente manual es describir los procesos y procedimientos documentados en el manual de calidad requeridos por la norma ISO 9001:2015 para la documentación e implementación eficaz del sistema de gestión de calidad en la empresa Flores y Frutas de Ubate.

Este manual es una herramienta necesaria para el aseguramiento de la calidad en el producto que ofrece la organización. Para el desarrollo del presente manual, fue necesario el apoyo de las áreas de la empresa, especialmente, el área administrativa y comercial, con el fin de asegurar su validez y fiabilidad.

Adicionalmente, este manual permitirá al personal de la compañía tener un conocimiento claro y preciso de las actividades que deben desarrollar y la forma de realizarlas, con el fin de mejorar la productividad en cada una de las áreas que componen la estructura de la organización.

OBJETIVO Y ALCANCE

El principal objetivo de este manual es describir en forma ordenada y detallada los procesos y procedimientos que integran el sistema de gestión de calidad,

especificando las directrices y parámetros por medio de los procedimientos que lo conforman.

Este documento se encuentra dirigido a todos los colaboradores de la empresa Flores y Frutas de Ubate, y procura definir los procesos y procedimientos que deben ser aplicados en todos los niveles jerárquicos de la organización.

DEFINICIONES

Caracterización de un Proceso: Es aquel documento, en el que se expresan las características generales de un Proceso.

Cliente: Según la norma ISO 9001:2015, es aquella persona o grupo de personas que recibe los productos la organización. Es, a su vez, quien demanda los productos que ayudan a la organización a consolidarse en el mercado y a obtener ingresos y beneficios para mejorar su posición competitiva.

Entradas: Aquellos elementos tangibles e intangibles con los cuales se realiza el proceso.

Manual de procesos y procedimientos: Documento que tiene por objeto definir y unificar los procesos, actividades y procedimientos de una compañía.

Proceso: Conjunto de actividades ordenadas cuyo objetivo es cumplir con una meta establecida, transformando entradas en salidas.

Procedimiento: Parámetros o especificaciones para desarrollar una actividad un proceso. Estos procedimientos deben dar respuesta como mínimo a: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

Salidas: Aquellos elementos tangibles e intangibles que son resultados de la ejecución de un proceso.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Para cumplir con las expectativas en cuanto al sistema de gestión de calidad, la empresa debe considerar aquellos factores que la pueden afectar tanto positiva como negativamente, para ello se tiene en cuenta la matriz DOFA que abarca los factores internos y externos de la empresa

INTERNO

En la empresa se resaltan varias fortalezas como la calidad del producto y la calidad del servicio al cliente, y aunque las debilidades son significativas como la falta de diversificación en el mercado y la falta de estrategias de fidelización hacia los clientes; la empresa se ha mantenido en el mercado regional, y se ha posicionado como una de las mejores empresas productoras de fresas en la provincia.

EXTERNO

Debido a la crisis que está pasando la región por las altas tasas de interés y las bajas políticas salariales, la empresa ha tenido una pérdida considerable de clientes, y, además, al no estar certificada en calidad, también se repercute la pérdida de participación en el mercado, haciendo que la empresa desarrolle estrategias de contingencia para estas situaciones.

Además, la compañía debe estar preparada, capacitarse e ir evolucionando, de acuerdo a los grandes cambios tecnológicos, no solo para mejorar sus procesos sino para no incumplir con las normas legales, y estar actualizada en todos los procesos y procedimientos de empresas productoras de frutas.

PRESENTACION DE LA EMPRESA

Flores y Frutas Ubate es una compañía que se dedica a la producción y comercialización de fresas en el municipio de Ubate, que busca consolidarse como una compañía líder en la producción y comercialización de fresas a nivel nacional, así mismo ampliar la cobertura en el mercado local e internacional.

Es nuestro compromiso ofrecer y entregar fresas de óptima calidad que satisfagan las necesidades del cliente en las fechas y tiempos acordados. Esto lo lograremos brindando capacitación a todo nuestro equipo de colaboradores y mejorando continuamente los procesos del sistema de gestión de la calidad.

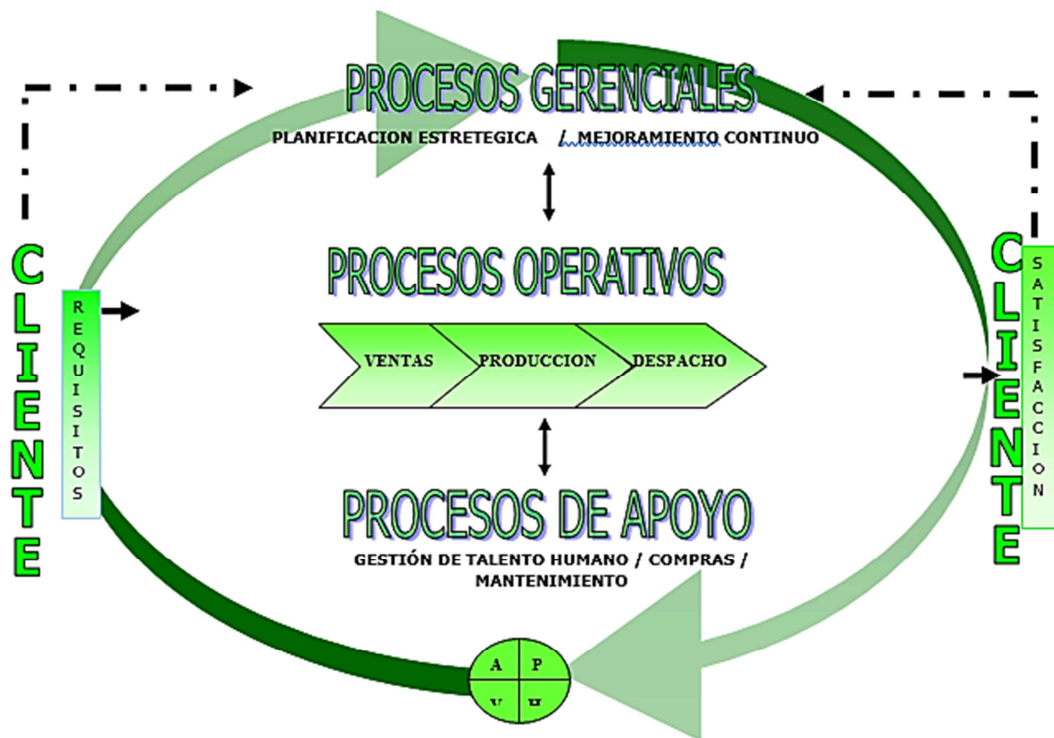
ORGANIGRAMA

La empresa cuenta actualmente con el siguiente organigrama:



MAPA DE PROCESOS

La empresa tiene en cuenta para el sistema de gestión de la calidad el mapa de procesos existente.



Procesos gerenciales: Son aquellos procesos, que determinan la estrategia de la organización, mediante el establecimiento de políticas y objetivos que permiten armonizar los procesos operativos con los de apoyo.

Procesos operativos: Son aquellos procesos que aseguran directamente la calidad del producto para el cliente.

Procesos de apoyo: Son los procesos que aportan los recursos necesarios para los procesos operativos como lo son: la gestión de talento humano, la gestión financiera y gestión comercial que hace parte de la atención al cliente.

FICHAS Y DIAGRAMAS DE PROCESO

En Flores y Frutas de Ubate hay una ficha de proceso por cada uno de los elementos del mapa de procesos, con el cual se pueden gestionar los procesos más eficazmente.

A continuación, se presenta la ficha de proceso con más detalle

PROCESOS GERENCIALES
Matriz de riesgos Elaboración y control de la información documentada Plan de auditoria Informe de auditoria Planeación estratégica Gestión de calidad Mejoramiento continuo
PROCESOS OPERATIVOS
Ventas Gestión de despachos y almacén Producción
PROCESOS DE APOYO
Compras Solicitud de acciones de mejora Evaluación de la satisfacción del cliente Servicio al cliente

El mapa de procesos y las fichas de proceso serán revisados anualmente por el equipo directivo en el marco del mejoramiento continuo.


IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DE PROCESOS

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Dentro de los procesos de la empresa, los procesos administrativos son los que marcan el rumbo de la organización, estos van en búsqueda de la calidad, el posicionamiento integral de todas las áreas.

Estos son los procesos que se establecieron para el sistema de gestión de calidad:

Elaboración y control de la información documentada

	ADMINISTRACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO					PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO				
	CONTROL DE REGISTROS								Código: SGI-PSI-FM004	
									Fecha:	
								Versión:	1	
Macroproceso: 01011 Proceso: Fecha de Actualización:										CONSECUTIVO:
Código del Formato	Nombre del Formato	Dirección / Área o Grupo al que Aplica el Registro	Cargo del Responsable de Diligenciamiento del Formato (Cargo)	Forma de Almacenamiento en el Archivo de Gestión (Medio de Archivo)	Descripción Específica del Almacenamiento (Nombre de la Carpeta, Nombre del Archivo, etc)	Cargo del Responsable del Almacenamiento en el Archivo de Gestión	Protección (Personal que tiene acceso)	Tiempo de Retención en el Archivo de Gestión	Disposición Final	
OBSERVACIONES:										
RESPONSABLE PROCESO:	Claudia Milena Aguilar Barrera			FECHA:	01/10/2017	APROBACION RESPONSABLE PROCESO AUDITADO:				

Plan de auditoria



PLAN DE AUDITORIA


Codigo	F-P-CA004-02
Fecha:	01/10/2017
Version	1

OBJETIVO	Auditar el proceso de implementacion del sistema de gestion de calidad, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015						CONSECUTIVO N°:
ALCANCE	Proceso administrativo						
CRITERIOS	Norma NTC ISO 9001:2015						
AUDITOR PRINCIPAL:	Adriana Diaz	EQUIPO AUDITOR:	Vilma Hurtado	PROCESO AUDITADO:	Gestion Humana		
FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	ACTIVIDAD	LUGAR	REQUISITO(S)	RESPONSABLE(S)	AUDITOR(ES)
OBSERVACIONES:							
RESPONSABLE PROCESO:	Claudia Milena Aguilar Barrera	FECHA:	01/10/2017	APROBACION RESPONSABLE PROCESO AUDITADO:			

Informe

de

auditoria

	INFORME DE AUDITORIA		Codigo F-P-CA004-07
			Fecha: 01/10/2017
			Version 1
PROCESO AUDITADO:	Gestion administrativa	FECHA:	01/10/2017 INFORME No.:
1. RESPONSABLES DEL PROCESO:			
Claudia Milena Aguilar			
2. EQUIPO AUDITOR:			
3. OBJETIVO:			
Auditar el proceso de implementacion del sistema de gestion de calidad, NTC ISO 9001:2015			
4. ALCANCE DE AUDITORIA:			
Gestion administrativa			
5. PERSONAL ENTREVISTADO:			
6. DOCUMENTACION ANALIZADA (CRITERIOS):			
Norma NTC ISO 9001:2015			
7. ASPECTOS FAVORABLES:			
a)			
b)			
c)			
d)			
e)			
8. ASPECTOS DÉBILES:			
a)			
b)			
c)			
d)			
e)			
9. SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS:			
10. CONCLUSION GENERAL:			
a)			
b)			
c)			
FIRMA DEL AUDITOR		FECHA RECIBIDO	
		FIRMAS AUDITADOS	