

APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2015 EN LA
EMPRESA AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ S.A.S.

MARIANA ANDREA ROMERO MORALES

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACATATIVÁ
2018

PASANTÍA: APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO
9001:2015 EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ S.A.S.

MARIANA ANDREA ROMERO MORALES

Informe final de pasantía

Oswaldo Vanegas Flórez

Docente

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACATATIVÁ

2018

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA DEL PRESIDENTE JURADO

FIRMA JURADO

FIRMA JURADO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios quien me permitió llevar a cabo este proceso de formación y me lleno de sabiduría y dedicación, para finalizar otra etapa en mi vida.

A mis padres Leonor Morales Medina y José Martin Romero Palmar quienes con su trabajo incansable, amor y apoyo durante todo este tiempo hicieron posible que lograra culminar mi carrera profesional, agradezco su colaboración y comprensión dada, por inspirarme a ser mejor cada día.

A mis hermanos quienes también con su compañía y apoyo me permiten hoy cumplir una meta más y darles un ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero agradecer a Dios por iluminarme durante este proceso, por no permitirme desfallecer y darme la fuerza, paciencia y dedicación necesaria para cumplir con esta gran meta.

A mis padres por su apoyo incondicional, dedicación y formación que me han dado como persona y que me ha permitido culminar esta etapa.

Al docente Oswaldo Vanegas Flórez, Asesor del trabajo de grado, por su orientación y valiosos aportes durante el desarrollo del mismo.

A todos y cada una de las personas, compañeros, familiares que me acompañaron y apoyaron durante este proceso.

TÍTULO

**PASANTÍA: APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO
9001:2015 EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ S.A.S.**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. OBJETIVOS	13
1.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
2. JUSTIFICACIÓN	14
3. MARCOS DE REFERENCIA	16
3.1 MARCO TEÓRICO	16
3.1.1 ¿Qué es Calidad?.....	17
3.1.2 Calidad Total Según Ramírez.	18
3.1.3 Teoría del control total de calidad.	19
3.1.4 Circulo de Deming..	20
3.1.5 El impacto japonés.....	20
3.1.5.1 Los círculos de calidad.....	22
3.1.5.2 Six sigma	22
3.1.5.3 Las 5'S.....	22
3.2. MARCO CONCEPTUAL	23
3.3. MARCO INSTITUCIONAL	25
3.3.1 Reseña histórica.	25
3.3.2 Misión.....	26
3.3.3 Visión.	26
3.3.4 Objetivos Organizacionales.	26
3.3.5 Política de Calidad	26

3.3.6 Organigrama	26
3.3.7 Portafolio de Productos y Servicios.	26
3.3.8 Logo	26
3.4 MARCO LEGAL	27
3.4.1 ¿Qué es ISO?.....	27
3.4.2 Principios de la gestión de la calidad.	28
3.4.3 Sistemas de gestión de la calidad-requisitos NTC-ISO 9001:2015.....	28
4. DESARROLLO DE LA PASANTIA	31
4.1 REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA Y SU SECTOR DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001-2015.....	31
4.2 DISEÑO DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA QUE PERMITA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001-2015.....	48
4.3 ELABORACIÓN DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA.....	56
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES.....	66
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS.....	70

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Logo de AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ SAS	27
Ilustración 2. Cumplimiento de los requisitos NTC ISO 9001:2015.....	40
Ilustración 3. Organigrama de Agroindustrias Pradera Ortiz SAS.....	50
Ilustración 4. Mapa de procesos de Agroindustrias Pradera Ortiz SAS	53
Ilustración 5. Estructura del Sistema Documental.....	55

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cuestionario para el Diagnostico del Sistema de Gestión de calidad según ISO 9001:2015.....	33
Tabla 2. Matriz DOFA	44
Tabla 3. Estrategias de la matriz DOFA.....	46
Tabla 4. Cronograma de Actividades para la Implementación del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 para la empresa AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ S.A.S.....	58
Tabla 5. Plan de Capacitaciones	61

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. NORMA CERO: Procedimiento para el control de los documentos.	70
Anexo B. Manual de funciones y descripción de los cargos y perfiles.....	82
Anexo C. Presentación del sistema de gestión de calidad a los empleados.	94
Anexo D. Folleto informativo entregado en la primera capacitación	97

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó en la compañía AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ S.A.S, el cual plantea una herramienta orientada al apoyo en la implementación del sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la NTC-ISO 9001:20015 y en las necesidades del mercado y la organización, para que en un mediano plazo pueda obtener la certificación.

La primera etapa que se llevó a cabo fue un diagnóstico en el cual se evaluó la situación actual de la organización frente a los requerimientos de la norma, por medio de un cuestionario realizado a la junta directiva.

A partir de los resultados se estructuró un plan de implementación en el cual se diseñó un cronograma de las actividades a seguir, se creó la plataforma estratégica y la planificación del sistema de gestión de la calidad. Posteriormente se organizaron actividades de sensibilización y formación en las cuales se motivara al personal sobre la importancia del sistema y los contenidos de la norma.

De esta manera queda a disposición de la junta directiva de la empresa seguir las recomendaciones de este trabajo y darle continuidad al Sistema de Gestión de Calidad, para proceder después a la certificación.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Apoyar la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 en la empresa AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ S.A.S.”

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar el diagnóstico del estado actual de la empresa y su sector de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001-2015.

Diseñar la plataforma estratégica y la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa que permita cumplir con los requisitos de la NTC ISO 9001-2015.

Elaborar un plan de implementación y sensibilización del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa.

2. JUSTIFICACIÓN

El proyecto se realizará para apoyar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad e integrar los sistemas dentro de la empresa AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ S.A.S.

Cuando se trabaja en función de los estándares de calidad, el cliente percibirá que la empresa refuerza su confianza en ellos, porque habrá una buena optimización de los procesos en donde cada día se vele por el cumplimiento de normas mínimas que garanticen servicios y productos óptimos, además se creará una relación de fidelidad hacia la marca.

Debido a esto y a las exigencias de sus clientes, la empresa AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ S.A.S, ha decidido iniciar un proceso de certificación que le permita obtener mayores ventajas competitivas en el mercado, agregar valor a los procesos y obtener resultados que incluyan la satisfacción del cliente y mejorar la competitividad al proporcionar una mejora en la calidad de sus servicios y productos. Esto además, le generara credibilidad en el mercado logrando aumentar el posicionamiento en el sector.

Para realizar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se adoptara la Normatividad internacional basada en la NTC-ISO 9001:2015, la cual es una guía que permite plantear los pasos a seguir, reorganizar la empresa, comprometer al personal y establecer estrategias de mejora continua.

Con esta propuesta se beneficiará el autor que desarrollara dicha implementación, el personal administrativo y operativo, ya que las condiciones mejoraran al tener una guía adecuada de los procesos que tienen que desarrollar a diario en la

empresa, las cargas laborales serán más equilibradas y el trabajo será más equitativo en cada una de las áreas para brindar mayor calidad a los clientes en el producto final.

3. MARCOS DE REFERENCIA

Mediante los siguientes marcos de referencia se planteará una breve síntesis de las diferentes teorías, herramientas requeridas y conceptos primordiales para el debido desarrollo del trabajo de grado con base en Sistemas de Gestión de la Calidad.

3.1 MARCO TEÓRICO

Con la apertura de nuevos mercados y la globalización, las empresas han estado obligadas a adaptarse al entorno en el que se desarrollan y con esto a enfrentar la creciente competencia, lo que ha generado que las organizaciones hoy en día busquen la optimización de sus recursos y con esto una mayor calidad de sus productos y/o servicios para lograr la satisfacción de sus clientes esto como principal fin de sus actividades.

La calidad se ha vuelto un tema de importancia tanto para los clientes como para las empresas, esto en que el cliente siempre buscare el producto o servicio que mejor se adapte a sus necesidades por lo tanto la compañía deberá destacarse frente a su competencia logrando así destacarse y obtener más clientes.

Pero aunque la calidad se ha vuelto más viral en los últimos años su estudio y gran revolución inicia en el siglo XX, cuando se pasó de creer que lo importante era producir grandes cantidades a resaltar la importancia de la calidad de cada producto elaborado y de basarse en que el consumidor debía adaptarse a los productos que encontraba en el mercado a preocuparse por las necesidades del mismo y de sus

expectativas. Empezando así el estudio de cómo mantener la calidad en todo el proceso de la realización y entrega del producto final al cliente.

Esta gran revolución de la calidad así como su definición ha sido tema de estudio de grandes doctores y el desarrollo de diferentes teorías ha contribuido al enorme desarrollo de este concepto y su importancia en la organización que ha penetrado en todo el mundo moderno.

3.1.1 ¿Qué es Calidad?. Desde la aparición de las primeras teorías sobre qué es la calidad y cómo aplicarla al mundo empresarial una gran cantidad de autores han tratado de crear una definición universal de lo que significa este concepto. Por lo tanto hay un sin número de definiciones las cuales todas coinciden en lo mismo lograr la satisfacción del cliente.

Según Ramírez la calidad puede definirse como “la característica intrínseca de un producto o servicio que logra la aceptación y satisfacción de un usuario, cliente o consumidor”¹.

También plantea que el esfuerzo del hombre por satisfacer sus necesidades puede considerarse una constante a través de su existencia. “La mayor o menor satisfacción de una necesidad depende del mayor o menor grado de calidad del producto o servicio que se recibe”².

Según Thomas H. Berry la definición básica de la calidad es “la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. El cliente que compra lo que una empresa produce o que utiliza sus servicios tiene en mente ciertas necesidades y expectativas”³. Si el producto o servicio satisface o sobrepasa estas expectativas una y otra vez, entonces en la mente del cliente, hay un producto o servicio de calidad.

¹ RAMIREZ CARDONA, Carlos. Fundamentos de Administración. Colombia: Ecoe Ediciones, 2009. 110 p.

² *Ibíd.*, p. 115.

³ BERRY, Thomas. Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total. Colombia: Mc Graw Hill, 1996.

3.1.2 Calidad Total Según Ramírez. La calidad total es una expresión que se usa para significar “el conjunto de factores que por su adecuación e idoneidad concurren a la producción de un bien o prestación de un servicio”⁴.

Con esto se llegó a decir que el producto o servicio son el resultado de procesos y se llegó a la conclusión que la organización, los recursos y el personal, son factores que influyen directamente en la calidad de un producto o servicio.

Ramírez también plantea que la calidad total es “una filosofía empresarial que está basada en el espíritu, en la motivación, comportamiento y en la responsabilidad humana”⁵. Este comportamiento lo expresa en indicadores de actuación de las personas de una organización tales como:

Responsabilidad: cada quien asume su trabajo y no traslada a otros su responsabilidad.

Respeto por las normas establecidas: se acatan las normas y procedimientos establecidos por la empresa

Correcciones inmediatas de defectos y errores: se tiene la capacidad de detectar fallas, corregirlas y tomar medidas preventivas.

Conciencia de hacer las cosas bien: deseo de formarse continuamente para realizar las labores adecuadamente.

Según Thomas Berry el proceso de la calidad total “constituye una estrategia excelente para alcanzar una posición competitiva a largo plazo. Este proceso genera habilidades y conocimientos, involucra a la alta gerencia, se centra en el logro constante de mejoramientos y construye una cultura corporativa que valora la satisfacción de los clientes más que cualquier otra cosa”⁶. Entonces Berry plantea

⁴ RAMIREZ. Op. Cit., p. 116.

⁵ RAMIREZ. Op. Cit., p. 117.

⁶ BERRY. Op. Cit., p. 55.

que la empresa debe construir un sistema que se base en el cliente y fomente una cultura movida hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes.

En términos generales implica mirar la empresa en su conjunto y aceptar que para que haya calidad total deben estar comprometidos todos los factores que intervienen en un proceso.

3.1.3 Teoría del control total de calidad. Esta teoría fue creada por el Doctor Feigenbaum en la cual planteaba un sistema que permitiera obtener la más alta calidad en todo tipo de productos para la mayor satisfacción del cliente. Para esto formulo una serie de principios básicos:

Hoy en día, debido a la gran cantidad de productos similares que existen en el mercado, los compradores se fijan más que nunca en las diferencias entre ellos. Por eso, la calidad de un producto es un factor decisivo a la hora de hacerse con él.

La calidad de los productos es uno de los mejores predictores del éxito y el crecimiento de una empresa.

La calidad proviene de la gestión de la empresa; por lo tanto, si se es capaz de educar a los dirigentes, los productos creados por una compañía serán de la mayor calidad posible.

De acuerdo a estos principios teóricos, el Doctor Armand Feigenbaum creó también una serie de pasos que de ser seguidos por una empresa garantizarían una mejor calidad de sus productos y/o servicios.

“Definir un criterio específico de lo que se desea conseguir con el producto.

Enfocarse en la satisfacción del cliente.

Realizar todos los esfuerzos necesarios para alcanzar los criterios planteados.

Conseguir que la empresa trabaje de forma conjunta y sinérgica.

Dividir claramente las responsabilidades de todo el personal.

Crear un equipo encargado únicamente del control de calidad.

Conseguir una buena comunicación entre todos los componentes de la empresa.

Importancia de la calidad para todos los empleados de la empresa, sin importar el nivel en el que trabajen.

Empleo de acciones correctivas efectivas cuando no se cumpla con los estándares marcados⁷.

3.1.4 Circulo de Deming. Es una herramienta de la gestión de calidad, que consiste en realizar una mejora continua en los procesos de fabricación de la empresa, se debe realizar cuatro actividades que buscan ayudar a mejorar los sistemas de producción, estos son, planear, hacer, verificar y actuar.

3.1.5 El impacto japonés. Después de la segunda guerra mundial, los japoneses iniciaron un proceso de modificación de sus empresas. De acuerdo a Chiavenato⁸

⁷ RAMIREZ. Op. Cit., p. 120

⁸ CHIAVENATO, Idalberto. Innovaciones de la Administración. México: Mc Graw Hill, 2010. 55 p.

estos comenzaron copiando los productos occidentales, en seguida se empeñaron en mejorarlos y así mismo en imitar los procesos para lograr optimizarlos. Logrando un increíble proceso de reingeniería en los productos y luego los procesos.

Pasaron de enfocarse en el producto a orientarse hacia el mercado y sus exigencias tomando en cuenta el proceso, cosa que no hicieron las empresas occidentales que se quedaron en el rezago dándole mayor importancia a la estructura organizacional y el producto.

Luego de esto los japoneses continuaron en la búsqueda de empresas más eficientes y eficaces, por lo cual buscaron cambiar su estilo de administración a una más participativa, “con énfasis en el trabajo en grupos y equipos, la colaboración para la toma de decisiones, la ampliación de las responsabilidades de los funcionarios y sobre todo la calidad del producto y del trabajo, la confianza mutua y ante todo el mejoramiento continuo de lo que se hacía interna y externamente en la empresa”⁹, filosofía que fue llamada Kaizen.

El mundo occidental al no comprender que sucedía con las empresas japoneses intentó adoptar sus modelos administrativos a su cultura, todo esto con el fin de reivindicar su competitividad en los mercados mundiales y lograr combatir la creciente globalización.

Según Chiavenato¹⁰ el paso inicial fue de Crosby (1979) y Walton (1986), quienes con sus libros causaron gran impacto y lograron introducir el concepto de calidad total en gran parte de las empresas occidentales.

En conclusión se dice que el éxito japonés se debe a la importancia que le dan a su fuerza de trabajo, es decir, su personal. Tratan a su recurso humano de forma más sensata y procuran que todos estén involucrados con el mejoramiento continuo, la búsqueda constante de la calidad y un gran compromiso con la organización.

⁹ *Ibíd.*, p. 56.

¹⁰ *Ibíd.*, p. 57.

A partir de esta búsqueda constante de los japoneses por mejorar cada día más sus procesos y lograr una mayor sensibilización de sus empleados frente a la calidad han surgido una serie de técnicas y procedimientos creadas para lograr la Mejora continua tales como:

3.1.5.1 Los círculos de calidad. Nacieron en las empresas japonesas y según Chiavenato “son la estrategia inicial de la filosofía de la calidad total e involucra a la fuerza de trabajo”¹¹. Estos son grupos de 6 a 12 empleados los cuales se reúnen periódicamente para discutir y resolver problemas que se están presentando y afectan sus actividades de trabajo diarias.

3.1.5.2 Six sigma. Otro procedimiento conocido con este nombre fue ideado en la compañía Motorola corp., tiene como finalidad obtener un estándar alto de calidad con base en técnicas de análisis administrativo y aplicaciones estadísticas.

Six sigma está basado en una metodología conocida como DMAIC, sigla que viene de las iniciales de las palabras definir, medir, analizar, mejorar y controlar.

Este concepto, en términos simples, se expresa como “hacer las cosas bien hechas desde el comienzo”¹².

3.1.5.3 Las 5´S. “Es una práctica de calidad ideada en Japón referida al “Mantenimiento Integral” de la empresa, no sólo de maquinaria, equipo e infraestructura sino del mantenimiento del entorno de trabajo por parte de todos.”¹³

¹¹ *Ibid.*, p. 60.

¹² RAMIREZ. Op. Cit., p. 123.

¹³ ROSAS D. justo. {En línea} {Consultado el 8 de abril de 2018} Disponible en: (http://www.paritarios.cl/especial_las_5s.htm).

3.2. MARCO CONCEPTUAL

En el marco conceptual se darán a conocer los términos técnicos que contiene la investigación los cuales son conceptos propios del autor utilizados en el proceso de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ S.AS.

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción de mejora. Acción para lograr mejoras en el desempeño de la organización.

Acción preventiva. Acción para eliminar o mitigar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Alta dirección. Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Calidad. Grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.

Caracterización de Procesos: Descripción detallada de las entradas, las actividades y las salidas, así como se deja claridad sobre los documentos que se manejan, la relación con otros procesos y los recursos necesarios.

Certificación. Actividad mediante la cual un organismo reconocido, independiente de las partes interesadas, proporciona una garantía escrita de que un producto, un proceso o un servicio es conforme a las exigencias especificadas.

Ciclo PHVA. Procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo, a través de los siguientes pasos: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

Cliente. Organización o persona que recibe un producto.

Información documentada. Información requerida como soporte de los procesos realizados, la cual debe ser controlada y mantenida por una organización.

Instructivos: Forma específica y detallada para llevar a cabo una actividad que se encuentra dentro de los procedimientos.

Maquinaria Agrícola: Equipos y partes utilizados en el sector agrícola, que se fabrican en la empresa AGROINDUSTRIAS o a los cuales se les realiza mantenimiento.

Manual de Calidad: Documento que especifica y describe el sistema de gestión de la calidad de una organización de acuerdo a la política y objetivos de calidad.

Mejora continua: Proceso en el que se busca la respuesta a las no conformidades encontradas y se plantean acciones correctivas y/o preventivas.

No conformidad. No cumplimiento de un requisito.

Objetivo de la calidad: Propósito de la empresa relacionado con la calidad.

Parte interesada. Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad de la organización.

Política de la calidad: Declaración de una organización relativa a la gestión de la calidad expresada formalmente por la alta dirección.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

Registros: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas.

Requisito. Necesidad o expectativa que está establecida, generalmente obligatoria.

Satisfacción del cliente. Perspectiva que tiene el cliente respecto del grado en el que se han cumplido sus necesidades formalizadas por medio de requisitos.

Sistema de gestión de la calidad: Conjunto de elementos que interactúan entre sí para garantizar la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de una política y objetivos de calidad para dirigir y controlar una organización.

3.3. MARCO INSTITUCIONAL

3.3.1 Reseña histórica. AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ S.A.S. es una empresa del sector agroindustrial con más de 19 años de experiencia en el ámbito regional.

Su principal actividad está basada en la fabricación y reparación de partes y equipos para la preparación, cosecha y transporte de la caña de azúcar y sus derivados.

Agroindustrias Pradera Ortiz S.A.S. está dividida en tres áreas que son: Fabricación y reparación, asesoría y asistencia técnica. En las cuales se desarrolla un trabajo

constante de actualización y modernización de procesos y equipos a fin de mantener un alto estándar de calidad y de este modo ser competitivos en el mercado.

Es así como la empresa se convierte a su vez en una fuente de oportunidades y empleo a los habitantes de la región. Actualmente cuenta con 10 empleados.

3.3.2 Misión. No tiene definida

3.3.3 Visión. No tiene definida

3.3.4 Objetivos Organizacionales. No tiene definidos

3.3.5 Política de Calidad. No tiene una política establecida

3.3.6 Organigrama. No tiene definida una estructura organizacional

3.3.7 Portafolio de Productos y Servicios. No tiene definido un portafolio.

3.3.8 Logo

Ilustración 1. Logo de AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ SAS



Fuente: AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ SAS

3.4 MARCO LEGAL

3.4.1 ¿Qué es ISO?. Según International Organization for Standardization la ISO 9001¹⁴ es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo.

Hoy en día las organizaciones se enfrentan a mercados cada vez con mayor competencia por esto es necesario que las organizaciones implementen sistemas

¹⁴ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ¿Qué es ISO 9001: 2008? [en línea] <<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>>

de gestión de calidad que les permitan ser más flexibles frente a los cambios, mejorar sus procesos y generar así ventajas competitivas.

Frente a esto y con una mayor preocupación por la satisfacción del cliente se crea una nueva norma la ISO 9001:2015, la cual busca ser una guía que permita que las organizaciones centren todos sus esfuerzos en la satisfacción del cliente y sus expectativas.

3.4.2 Principios de la gestión de la calidad. Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la empresa hacia una mejora en el desempeño. Los principios de la gestión de la calidad son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones.

3.4.3 Sistemas de gestión de la calidad-requisitos NTC-ISO 9001:2015. Según International Organization for Standardization¹⁵ esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales.

b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente.

Esta Norma Internacional permite a una organización utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o

¹⁵ ICONTEC INTERNACIONAL. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Bogotá. 2015 (cuarta actualización)

integrar su sistema de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión.

Esta norma describe el proceso que deben seguir las organizaciones de acuerdo a los siguientes capítulos:

1. Alcance

2. Referencias normativas

3. Términos y definiciones

4. Contexto de la organización

4.1. Comprender la organización y su contexto

4.2. Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

5.2 Política de calidad

5.3 Funciones de la organización, responsabilidades y autoridades

6. Planificación

6.1 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

6.3 Planificación de los cambios

7. Soporte

7.1 Recursos

7.2 Competencia

7.3 Conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

8. Operación

8.1 Planificación y control operativo

8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes

8.3 Planificación operacional

8.4 Control de la prestación externa de bienes y servicios

8.5 Desarrollo de productos y servicios

8.6 La producción de bienes y prestación de servicios

8.7 Liberación de bienes y servicios

8.8 No conformidades de bienes y servicios

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2 Auditoría Interna

9.3 Revisión por la dirección

10. Mejora

10.1 No conformidad y acciones correctivas

10.2 Mejora

4. DESARROLLO DE LA PASANTIA

4.1 REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA Y SU SECTOR DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001-2015.

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa, de acuerdo a los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2015, en busca de la implementación de un sistema de gestión de calidad acorde a las necesidades de la organización.

El diagnóstico permitió encontrar tanto debilidades y fortalezas de la organización, como oportunidades y amenazas que el entorno ofrece, con el cual se formulara y diseñara estrategias para la creación del sistema de gestión de calidad en la empresa.

Participantes:

Gerente General

Pasante UDEC

Sesiones

Primera sesión: Realizar un cuestionario a los directivos para conocer la situación actual de la empresa frente a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015

Segunda sesión: Elaboración de la matriz DOFA y las estrategias.

Desarrollo: El siguiente cuestionario se realizó a los directivos de la empresa, esta herramienta consto de una serie de 70 preguntas divididas en cada uno de los capítulos de la NTC ISO 9001:2015 ligadas a los requisitos establecidos por la presente norma y de acuerdo al diseño de un sistema de gestión de calidad. La opción de respuesta de cada pregunta fue SI/NO según correspondiera al cumplimiento de los requisitos y a la situación actual de la empresa.

Así mismo en relación a la respuesta dada a cada pregunta y analizando las necesidades de la organización se planteó una serie de observaciones que se espera la organización implemente para dar cumplimiento a los requisitos de la norma además de los documentos que deben crearse para dar soporte al sistema.

Tabla 1. Cuestionario para el Diagnostico del Sistema de Gestión de calidad según ISO 9001:2015

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	CUMPLIMIENTO (SI/NO)		DOCUMENTO SOPORTE	OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			DOFA	
4.1 Comprensión de la organización y su contexto				
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			Monitoreo de Requisitos legales	Realizar listado de partes interesadas y documento donde las partes interesadas evidencien sus expectativas frente a la empresa
¿La organización tiene establecido cuál es su contexto interno y externo?		X		
¿La organización tiene identificada sus partes interesadas?		X		
¿Se encuentran identificados los procesos de sistema?		X		
¿Se identifican y controlan los procesos subcontratados externamente?		X		
4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad			Manual de Calidad	Determinar la política y objetivos de calidad Elaborar una adecuada plataforma estratégica que permita guiar a la empresa hacia la certificación. Elaborar el Manual de calidad
¿Existe un documento de política de calidad?		X		
¿Existe un documento de objetivos de calidad?		X		
¿Existe un manual de calidad?		X		
¿Existen procedimientos documentados exigidos por la norma y necesarios para el desarrollo de sistema?		X		
4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos			Mapa de procesos Caracterizaciones Procesos documentados Indicadores de gestión Procesos suministrados externamente	Actualizar Generar documento soporte Crear Indicadores de gestión
5. LIDERAZGO			Acta de revisión por la gerencia	Elaborar procedimientos y generar documento soporte
5.1 Liderazgo y compromiso				
5.1.1 Generalidades				
¿Comunica satisfacer los requisitos de los clientes y los requisitos legales?	X			
¿La alta dirección establece la política de la calidad?	X			

¿Asegura el establecimiento de objetivos de la calidad?		X		
¿la alta dirección realiza las revisiones respectivas?	X			
¿Asegura la disponibilidad de recursos?	X			
5.1.2 Enfoque al Cliente				
¿Se está realizando la determinación de los requisitos del cliente?	X			
¿Se está analizando la satisfacción del cliente?		X		
5.2 Política de Calidad				
			Manual de Calidad	Se requiere la inclusión de la política de calidad dentro del direccionamiento estratégico
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.				
¿Se encuentran definidos los cargos o funciones de la organización en organigrama y fichas de puestos?	X			
¿Se encuentran documentadas las responsabilidades de cada puesto de trabajo?		X		
¿Se encuentran comunicadas las responsabilidades a cada uno de los empleados de la organización?		X		
¿Se encuentra documentada la asignación de representante de la dirección a algún cargo o puesto de la organización?		X		
¿Dentro de las responsabilidades del puesto se les da establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del sistema?		X		
¿Dentro de las responsabilidades del puesto de trabajo el representante de la dirección se incluye la de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y las necesidades de mejora?		X		
			Monitoreo de Requisitos legales Planes de calidad Procedimiento de comunicación con el cliente Procedimiento de Sugerencias, Quejas y reclamos. Formato de Sugerencias, Quejas y reclamos.	Elaborar procedimientos y generar documentos soporte
			Manuales de Funciones Mapa de procesos Caracterizaciones de proceso Organigrama	Incluir roles dentro de los manuales de funciones. Crear caracterizaciones y actualizar organigrama. Generar acta de comunicación de los objetivos de la organización.

¿Dentro de las responsabilidades del puesto el representante de la dirección se incluye la de asegurarse de la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente?		X		
¿Existen evidencias documentadas del cumplimiento de las responsabilidades?		X		
6. PLANIFICACIÓN				
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades				
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			Matriz de riesgos y oportunidades Caracterizaciones	Establecer un manual del riesgo.
¿Se encuentran planificados los procesos del sistema de gestión de la calidad?		X		
6.3 Planificación de los cambios			Plan de cambios Control de cambios en la planificación	Generar un plan de cambios
7. APOYO				
7.1 Recursos				
7.1.1 Generalidades			Presupuesto del SGC Caracterizaciones (Recursos)	Realizar presupuesto del Sistema de Gestión de Calidad
¿Dispone la organización de los recursos necesarios para mantener el SGC y aumentar la satisfacción del cliente?	X			
7.1.2 Personas				
¿Es el personal competente para la realización de sus trabajos?	X			
7.1.3 Infraestructura				
¿Se encuentra identificada la infraestructura necesaria y existente para la realización de procesos?	X		Plan de Mantenimiento Bitácora de Mantenimiento	Generar plan de Mantenimiento
¿Existen planes o rutinas de mantenimiento preventivo para cada uno de los equipos?		X		
¿Existen registros de las acciones de mantenimiento correctivo y preventivo realizadas?		X		
¿Existe una metodología definida para la realización de estas tareas de mantenimiento?		X		
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos			Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST)	Generar Sistema
Si existen condiciones específicas de trabajo. ¿Se encuentran definidas tales condiciones?		X		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				

7.1.6 Conocimientos de la Organización			Plan de Capacitaciones Procedimiento General de capacitación	Crear Programa anual de capacitación Generar documento soporte
7.2 Competencia			Hojas de vida con soportes educativos. Plan de formación	Completar hojas de Vida. Crear plan de capacitación
7.3 Toma de conciencia			Evaluación de desempeño Indicadores de Gestión	Crear evaluaciones de desempeño e Indicadores de gestión para cada área
7.4 Comunicación			Matriz de comunicación	Crear Matriz
¿Se encuentra definida la competencia necesaria para cada puesto de trabajo teniendo en cuenta la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas?		X		
¿Existe un plan de formación o de logro de competencias?		X		
¿Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas?		X		
¿Existen registros de plan de formación, competencia necesaria de cada puesto, ficha de empleado y actos o certificados de formación o similares?		X		
¿Existe evidencia documentada del cumplimiento de los requisitos de competencia para cada empleado de la organización?		X		
7.5 Información documentada			Procesos y procedimientos ya establecidos	Se deben crear los que no existan y modificar los necesarios
7.5.1 Generalidades				
7.5.2 Creación y Actualización			Listado de control de registros Listado maestro de documentos	Crear listados y actualizar en la medida en que se actualicen las versiones de los documentos
7.5.3 Control de la información documentada			Listado de control de registros Listado maestro de documentos	Crear listados y actualizar en la medida en que se actualicen las versiones de los documentos
8. OPERACIÓN				
8.1 Planificación y control operacional			Planes de Calidad	Generar documento soporte
¿Dispone la organización de una planificación de procesos de producción teniendo en cuenta los requisitos del cliente?		X		
8.2 Requisitos para los productos y servicios			Procedimiento de comunicación con el cliente Solicitudes de servicio	Crear procedimientos y generar documento soporte
8.2.1 Comunicación con el cliente				

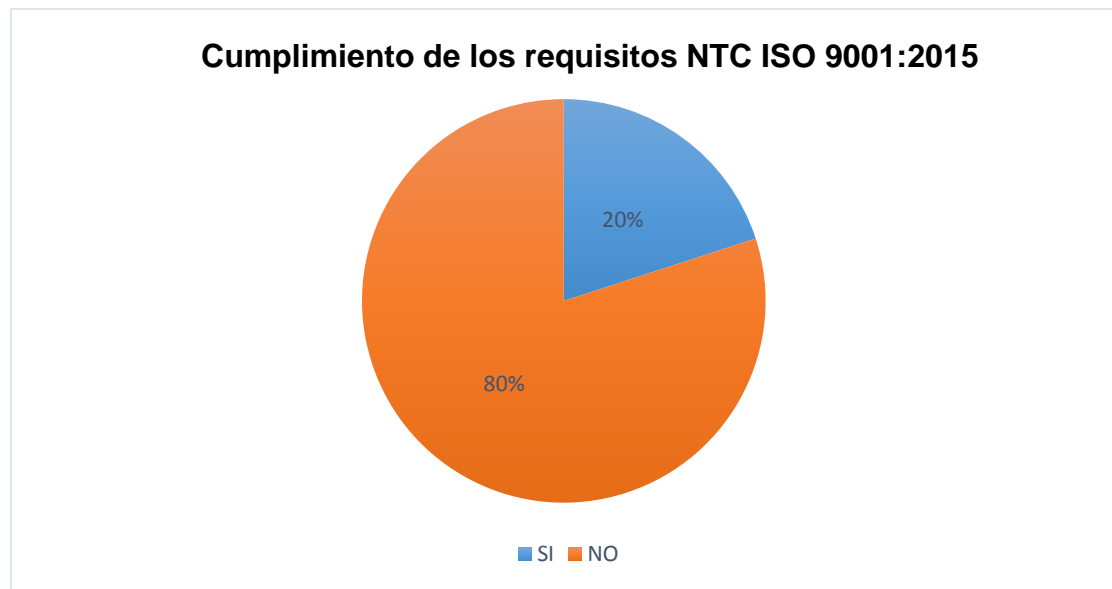
¿Existe una metodología eficaz para la comunicación con el cliente?	X			
¿Se registran los resultados de satisfacción del cliente y sus quejas o reclamos?		X		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios		X	Monitoreo de requisitos legales Solicitudes de servicio	Generar documento soporte
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios		X	Procedimiento de comunicación con el cliente	Crear Procedimiento
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios		X	Procedimiento de comunicación con el cliente	Crear Procedimiento
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios		X		
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		X	Procedimiento de Compras Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores	Crear procedimiento Actualizar y mejorar documentación y registros
8.4.1 Generalidades				
¿Se encuentran definidos por escrito los productos y los requisitos solicitados a los proveedores?		X		
¿Existe una selección de proveedores y se encuentran definidos los criterios de selección?	X			
¿Existe una evaluación de proveedores y sus criterios de evaluación?		X		
¿Existe registros de las evidencias de cumplimiento de los criterios de selección, evaluación y reevaluación?		X		
8.4.2 Tipo y alcance del control			Procedimiento de Compras Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores	Crear procedimiento Actualizar y mejorar documentación y registros
8.4.3 Información para los proveedores externos			Procedimiento de Compras Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores	Crear procedimiento Actualizar y mejorar documentación y registros
¿Existe una metodología adecuada para la realización de los pedidos de compra?		X		
¿Los pedidos de compra contienen información sobre todos los requisitos deseados?		X		
¿Están definidas las responsabilidades para la inspección de los productos comprados?		X		
¿Existen registros de las inspecciones conformes a la metodología definida?		X		
8.5 Producción y prestación del servicio			Planes de calidad Procedimiento de evaluación de competencias Encuestas de satisfacción y	Crear procedimientos y documentos soporte

8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio			controles de servicio	
¿Existe una metodología adecuada definida para la producción o prestación del servicio?		X	Procedimiento de requisitos legales Actas de entrega	
¿Existen registros de cumplimiento con forme a lo definido en la metodología de producción?		X		
Si existen instrucciones de trabajo ¿Se encuentran disponibles en los puestos y están actualizadas?		X		
¿Se realizan las inspecciones adecuadas durante el proceso de producción y prestación del servicio?	X			
¿Se utilizan los medios y los equipos adecuados?	X			
¿El personal es competente para la realización de los trabajos?	X			
8.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicio				
Si existen proceso para validar ¿Se han definido los requisitos para esta validación?		X		
¿Existen registros de la validación de los procesos?		X		
8.5.3 Propiedad del Cliente			Procedimiento de producto no conforme	Generar documento soporte
¿Existe una metodología adecuada definida para la comunicación de los daños ocurridos en los productos del cliente?		X		
¿Existen registros de estas comunicaciones?		X		
8.5.4 Preservación				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega			Encuesta de Satisfacción	Realizar documento soporte
8.5.6 Control de los cambios			Control de cambio en la planificación	Crear procedimiento
8.6 Liberación de los productos y servicios				
8.7 Control de las Salidas No conformes			Procedimiento de producto no conforme	Elaborar procedimiento
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			Ficha Técnica de Indicadores	Crear Indicadores de gestión para las diferentes actividades de la organización
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación				
9.1.1 Generalidades				
¿Existen definidos procesos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora?		X		
¿Se emplea algún tipo de indicadores?		X		
9.1.2 Satisfacción del cliente			Encuesta de Satisfacción Manual de satisfacción del cliente	Elaborar procedimiento y documento soporte.

¿Existe definida una metodología adecuada para el análisis de la satisfacción del cliente?		X		
¿Existen registros conformes a la metodología definida?		X		
¿Se emprenden acciones a partir del análisis de satisfacción?		X		
9.1.3 Análisis y Evaluación			Indicadores de Gestión	Crear Indicadores de gestión para las diferentes actividades de la organización
9.2 Auditoría interna			Procedimiento de Auditorías internas Programa y plan de auditorías	Elaborar procedimientos y crear programa.
¿Se encuentran definidas las pautas de inspección final del producto a la adecuada prestación del servicio?		X		
¿Existen registros de estas inspecciones finales?		X		
9.3 Revisión por la dirección			Acta de Revisión por la gerencia	Elaborar procedimientos y crear documentos soporte.
9.3.1 Generalidades				
¿Se encuentra definida la frecuencia de realización de las revisiones del sistema por la dirección?		X		
¿Se incluye en el registro del informe de revisión el análisis de oportunidades de mejora, la necesidad de cambios en el sistema y el análisis de la política y objetivos de calidad?		X		
¿Se identifican y mantienen los registros de la revisión por la dirección?		X		
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección		X		
10. MEJORA			Procedimiento de acciones correctivas	Elaborar procedimiento y documento soporte.
10.1 Generalidades				
10.2 No conformidad y acción Correctiva				
¿Existe algún plan de mejora o acción correctiva para los productos o servicios con no conformidades?		X		
10.3 Mejora Continua			Proyectos de Mejora Indicadores de gestión Evaluación del Sistema	Crear proyectos y elaborar indicadores
¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua?		X		

Fuente: Elaboración del autor

Ilustración 2. Cumplimiento de los requisitos NTC ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración del autor

El gráfico nos muestra que de acuerdo a las 70 preguntas aplicadas sobre el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 solo 14 se cumplen equivalentes al 20% y 56 no se han implementado en la empresa para un 80%.

Según los resultados del cuestionario aplicado se realizó un breve análisis por cada capítulo de la norma así:

AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ SAS es una empresa dedicada a la fabricación, reparación y mantenimiento de maquinaria agrícola y sus partes, orientando sus esfuerzos al apoyo de las actividades de sus clientes en busca de la prestación de un servicio de calidad. Actualmente la organización cuenta con fortalezas tanto físicas como tecnológicas lo que respalda su operación.

La organización en el momento no cuenta con ningún tipo de planeación estratégica que le permita plantear estrategias organizacionales, tampoco se evidencia estandarización de procesos. Todo esto debido a que no tiene una estructura organizacional definida y una plataforma estratégica que le permita orientar sus

esfuerzos hacia un objetivo. Es una empresa familiar que cuenta con buenos clientes y una operación definida pero que aun así no cuenta con una gran participación en el mercado. Debido a que la mayor preocupación de la empresa es la satisfacción de sus clientes y los requerimientos de estos cada vez son más estrictos, se ve la necesidad de implementar un sistema de gestión de la calidad que les permita cumplir con dichos requerimientos y dar mayor credibilidad de la organización en la búsqueda de nuevos clientes.

Contexto de la Organización

La organización no tiene definido el contexto interno y externo en el que desarrolla sus actividades. Por lo cual no tiene estrategias definidas para actuar frente al mercado y su competencia, así mismo los aspectos internos que debe tener en cuenta como valores, cultura, conocimientos y desempeño de la organización.

Actualmente tampoco tiene definido cuales son las partes interesadas o grupos de interés con los cuales se relaciona y a los que debe realizar un seguimiento permanente de su información y de sus requerimientos legales y expectativas frente a la organización, para dar cumplimiento al sistema de gestión de la calidad.

De acuerdo a esto el diagnóstico anteriormente realizado se planteó para darle algunas respuestas a la organización sobre su situación actual que le permitan determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

La empresa no cuenta con un mapa de procesos y la estandarización de los mismos. Tampoco documentos que soporten y apoyen la operación de sus procesos.

Liderazgo

Aunque no se reflejan procesos definidos y documentos soporte en los que la alta dirección refleje sus actividades y políticas establecidas para el mejoramiento continuo de la empresa. La alta dirección está comprometida con el crecimiento de la organización y la mejora de sus procesos para esto declara su compromiso con esto y su preocupación por la satisfacción de sus clientes garantizando el apoyo para la adecuada implementación del sistema de gestión de la calidad y la asignación de recursos para el mismo.

Planificación

La organización no cuenta con una política y objetivos de calidad establecidos para cada uno de los niveles y procesos de la empresa. Además no cuenta con ningún tipo de planificación que le permita abordar riesgos y oportunidades en cada una de las actividades realizadas.

Apoyo

Como compromiso de la empresa por la mejora de sus procesos, ha puesto a disposición los recursos económicos necesarios para la adecuada implementación del sistema. Cuenta con la infraestructura necesaria para la realización de sus actividades. En cuanto al recurso humano cuenta con las personas necesarias para la implementación y su compromiso.

El ambiente de trabajo debe garantizar las condiciones necesarias de bienestar y seguridad para los empleados, por esto es necesario implementar un Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo con el que la organización no cuenta aún.

Además no se cuenta con ningún programa o plan de capacitación para el personal y no hay establecida ninguna línea de comunicación.

Operación

La organización no cuenta con un mapa de procesos y una estandarización de los mismos que le permita identificar el alcance, los recursos necesarios, los responsables y los criterios a controlar.

Tampoco cuenta con un proceso debidamente establecido que le permita la comunicación adecuada con el cliente referente a sus necesidades y requerimientos, retroalimentación del cliente después de la entrega de productos y servicios y los procesos a seguir si existe alguna no conformidad con los mismos. No se cuenta con un proceso de calidad independiente encargado de la revisión adecuada de los productos o servicios a entregar.

Evaluación del desempeño

La empresa no cuenta con métodos establecidos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de sus actividades. No cuenta con métodos que le permitan realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

No ha establecido ningún programa de auditorías internas para realizar una evaluación periódica de sus procesos y actividades.

Mejora

La compañía no cuenta con ningún procedimiento que permita plantear acciones correctivas y/o preventivas según sea el caso cuando se presente alguna no conformidad.

Matriz DOFA

Tabla 2. Matriz DOFA

OPORTUNIDADES (O)	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
1. Llegada de nuevos clientes.	1. Fidelización de los clientes	1. No hay una dirección estratégica definida	1. Competencia creciente
2. Mercado creciente	2. Buen relacionamiento con los clientes	2. No se tiene definido políticas y objetivos	2. No hay posicionamiento de marca
3. Desarrollo de la empresa en el ingreso de nuevos mercados.	3. Alto compromiso del personal con baja rotación.	3. Falta de personal especializado en el área administrativa	3. Empresas competencia que ya tienen implementado el Sistema de gestión de calidad
4. Mayor Rentabilidad	4. Ambiente de trabajo agradable y propicio	4. Falta de documentación de los procesos	4. Disminución de la producción de los clientes
5. Costos competitivos	5. Experiencia del personal y mano de obra calificada	5. Falta de medición de la satisfacción del cliente	
6. Reconocidos a nivel local por su fabricación y reparación de maquinaria agrícola	6. Calidad del producto	6. No existe un plan de capacitación anual, solo se realiza en el momento de la contratación.	

7. Nuevas soluciones tecnológicas para aplicación en los procesos de la empresa	7. Cumplimiento de fecha de entrega		
	8. Disponibilidad de recursos		

Fuente: Elaboración del autor

Tabla 3. Estrategias de la matriz DOFA

Estrategias			
FO	DO	FA	DA
F1-O5	D1-03	F2-A1	D5-A3
Realizar un plan estratégico donde se aproveche el precio competitivo en comparación a la competencia incursionando así en el mercado creciente que ofrece la región.	Diseñar una adecuada plataforma estratégica que le permita a la empresa orientar sus esfuerzos hacia un solo objetivo y ampliar el campo de acción para la incursión en nuevos mercados.	Mantener una comunicación de interés y efectiva con el cliente, por medio de seguimientos para que de esta manera la competencia creciente no sea un factor de riesgo. Utilizando métodos como encuestas de satisfacción, procedimiento de Pqrs.	Diseñar e Implementar un sistema de gestión de calidad que permita unificar los procesos y desarrollar procedimientos e instrumentos para medir la satisfacción del cliente, tener una adecuada comunicación y conocer los requerimientos y expectativas frente al producto y/o servicio.

F6-O7	D6-06	F3-A3	D1-A1
Aprovechar las nuevas tecnologías para incursionarlas a la elaboración del producto y mantener una constante investigación del mercado para la implementación de nuevas estrategias que permitan seguir ofreciendo un producto de calidad.	Diseñar e implementar un plan de capacitación anual que permita la actualización continua de los conocimientos de los empleados y el mejoramiento del desempeño en la realización de sus actividades todo esto con el fin de lograr mayor reconocimiento local.	Implementar un programa de sensibilización y formación para los empleados acerca de la importancia y desarrollo del sistema de gestión de calidad, mediante su compromiso se busca impulsar y darle fuerza a este sistema.	A partir del diagnóstico realizado, plantear un adecuado direccionamiento estratégico acorde a las necesidades de la organización que le permita lograr una diferenciación frente a la competencia.

Fuente: Elaboración del autor

Aportes del pasante

Se elaboró una herramienta cuestionario que permitió conocer la situación actual de la empresa frente al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, adicionalmente se diseñó la matriz DOFA de acuerdo a las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas encontradas en la empresa y su entorno y se planteó algunas estrategias para su implementación.

4.2 DISEÑO DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA QUE PERMITA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001-2015.

De acuerdo al diagnóstico realizado en la empresa y la necesidad de iniciar un proceso de planeación estratégica adecuado para la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa se planteó y definió la misión, visión, política y objetivos de calidad, valores, estructura organizacional y mapa de procesos. Permitiendo así el adecuado direccionamiento de la organización, el compromiso de los empleados y la diferenciación frente a la competencia.

Participantes:

Gerente General
Gerente Gestión Humana
Pasante UDEC

Sesiones

Primera sesión: Elaboración del direccionamiento estratégico de la empresa de acuerdo al diagnóstico realizado.

Segunda sesión: Elaboración de la planificación del sistema de gestión de calidad.

Tercera sesión: Diseño de la estructura documental del sistema de gestión de la calidad.

Desarrollo:

PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

En conjunto con los directivos de la empresa se formuló la plataforma estratégica de la empresa de acuerdo a sus necesidades y a las actividades que desarrolla actualmente, buscando también darle una proyección a la organización.

Misión

Somos una empresa dedicada a la fabricación, reparación y mantenimiento de Maquinaria agrícola y sus partes. Contribuyendo a la satisfacción de nuestros clientes, mediante la aplicación de ingeniería de alto nivel para lograr excelentes resultados, utilizando de manera racional los recursos humanos y técnicos. Todo dentro de las normas de seguridad, calidad y preservación del medio ambiente.

Visión

Para el 2021 ser una empresa líder en la región en la fabricación, construcción, reparación y mantenimiento de maquinaria agrícola, dando solución a los agricultores colombianos; aplicando nuevas tecnologías que contribuyan al ahorro de sus recursos, insumos y energía. Reconocida por su alta calidad y personal capacitado. Aportando a la generación de empleo y apoyo responsable a la comunidad.

Valores

Calidad, buscando siempre la excelencia en cada uno de los procesos.

Respeto, logrando de esta manera un ambiente de trabajo óptimo.

Comunicación, logrando una comunicación asertiva entre los miembros de la empresa y los clientes.

Compromiso, diariamente con cada una de las actividades desarrolladas y con el crecimiento de la organización.

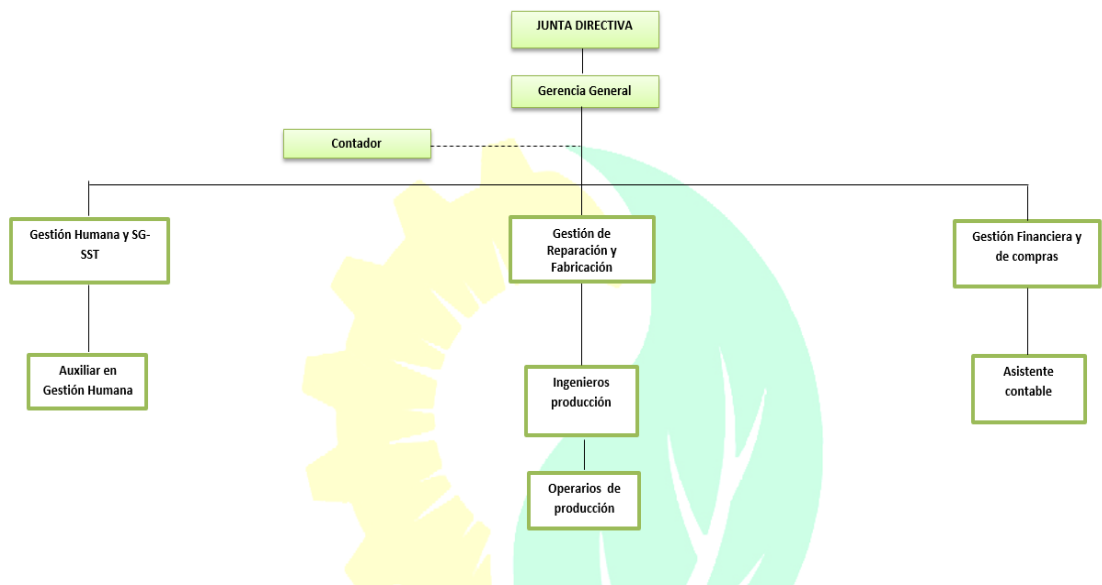
Trabajo en equipo, mediante la integración de cada uno de los miembros de la empresa hacia el cumplimiento de un mismo objetivo.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura y organización de la empresa busca dar cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 mediante un organigrama de tipo lineal donde se identifican las funciones y responsabilidades en cada uno de los procesos destacando las diferentes líneas de autoridad.

ORGANIGRAMA

Ilustración 3. Organigrama de Agroindustrias Pradera Ortiz SAS



Fuente: Elaboración del autor

En la actualidad la empresa cuenta con el personal necesario para realizar sus actividades resumidas en 4 áreas: Gerencia General, Gestión humana y SG-SST, Gestión de Reparación y fabricación y Gestión financiera y de compras.

Cada miembro de la empresa posee los conocimientos técnicos y la experiencia adecuada para el desempeño de sus funciones, con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento de la empresa y satisfacer las disposiciones y demandas del sistema de calidad.

Debido a que la empresa no contaba con ningún manual de funciones se elaboró en conjunto con el Gerente General la descripción de los cargos y perfiles de cada una de los puestos de trabajo actuales, con el fin de tener documentado las funciones específicas a cada miembro y encontrar un responsable si se presenta alguna falencia en los procesos.

La descripción de los cargos y perfiles junto con las funciones y responsabilidades del personal se encuentran en el manual de funciones de la empresa. (Ver Anexo B)

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Dentro del desarrollo de este proceso se describió la documentación requerida por la NTC ISO 9001:2015 tales como: Política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos y estructura documental.

Política de calidad

Brindar satisfacción a nuestros clientes mediante la entrega de productos y servicios de alta calidad en forma oportuna, utilizando las nuevas tecnologías disponibles, desarrollando un trabajo constante de actualización y modernización de procesos y equipos, optimizando los recursos, propiciando el desarrollo de nuestro capital

humano a fin de mantener un alto estándar de calidad a través del mejoramiento continuo. Con el fin de asegurar y preservar la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo.

Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad de AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ S.AS. Se dividen en 6 perspectivas:

Gestión de la dirección: Brindar los recursos y las condiciones necesarias que permitan la implementación y ejecución del sistema de gestión de calidad.

Gestión del sistema de calidad: Promover el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos de la compañía mediante el cumplimiento y seguimiento de la política de calidad.

Procesos internos: contar con procesos administrativos y operativos dinámicos, ágiles y confiables que respondan oportunamente a las necesidades del cliente interno y externo.

Talento Humano: Promover un clima organizacional adecuado que permita el desarrollo integral del personal comprometido con el mejoramiento continuo.

Gestión Comercial: Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes por medio de la entrega de productos y servicios que cumplan los requisitos de calidad establecidos, dentro de los plazos acordados.

Gestión Financiera: Lograr mayor rentabilidad financiera, económica y social, que asegure la sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

Mapa de Procesos

En conjunto con los directivos de la empresa se identificaron los siguientes procesos desarrollados dentro de la organización. Los procesos se clasifican en: Direccionamiento, Operativos y de Apoyo los cuales se explican a continuación:

Ilustración 4. Mapa de procesos de Agroindustrias Pradera Ortiz SAS



Fuente: Elaboración del autor

Procesos de Direccionamiento: Aquellos en los cuales la alta gerencia realiza actividades relacionadas con la planeación, dirección, control y verificación.

Se encuentran los procesos de:

* Gestión gerencial y comercial

Procesos Operativos: Son aquellos que se relacionan directamente con la producción y prestación del servicio los cuales permiten a la compañía cumplir con los requisitos del cliente.

Se encuentran los procesos de:

* Gestión Reparación

* Gestión de Fabricación

Procesos de Apoyo: Son aquellos que apoyan todas las actividades de la empresa permitiendo un adecuado funcionamiento de los procesos.

Se encuentran los procesos de:

* Gestión Humana y SG-SST

* Gestión Financiera y de Compras

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

De acuerdo a los requisitos de la norma la estructura de la documentación del sistema de la calidad estará definida por la siguiente pirámide documental:

Ilustración 5. Estructura del Sistema Documental



Fuente: Elaboración del autor según la norma.

Para el proceso de documentación se definió una guía de elaboración de documentos llamada Norma Cero que define los parámetros que se deben seguir dentro de la empresa en la redacción de cualquier documento además de la forma de codificar cada uno. (Ver Anexo A)

Aportes del Pasante

Se estructuró la plataforma estratégica, la estructura organizacional y el mapa de procesos de acuerdo a las necesidades de la empresa teniendo en cuenta el diagnóstico realizado anteriormente y la matriz DOFA, permitiendo así darle claridad a la actividad desarrollada por la empresa y delimitando los procesos necesarios con lo que se va a trabajar para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

4.3 ELABORACIÓN DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA.

Se elaboró un cronograma de actividades para la puesta en marcha del Sistema de Gestión de la calidad teniendo en cuenta cada uno de los requisitos y procesos que se deben desarrollar para llevarlo a cabo de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2015.

También se diseñó un plan de sensibilización que permita incentivar y crear una cultura de la calidad. Se pretende que todo el personal este consiente del proceso que se está llevando a cabo y se comprometan con la implementación del sistema.

Participantes

Gerente General

Jefe de Gestión Humana

Pasante UDEC

Sesiones

Primera sesión: Elaboración del cronograma de actividades para la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa.

Segunda sesión: Diseño y elaboración de un plan de sensibilización y capacitación para el personal de la empresa acerca del sistema de gestión de calidad

PLAN DE IMPLEMENTACION DEL SGC Se planteó el siguiente cronograma de actividades para seguir paso a paso una adecuada implementación del sistema.

	<p>DIISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p> <p>1.Establecer y documentar una metodología que le permita a la empresa desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001 – 2015</p>	<p>1. Revisión y articulación del SGC con la plataforma estratégica. 2. Política de calidad y objetivos de calidad 3.Diseño del Mapa de procesos 4.Cronograma de levantamiento de procesos, procedimientos y Caracterizaciones *Procedimiento control de documentos *Procedimiento control de registros *Procedimiento auditorías internas *Procedimiento acciones correctivas *Procedimiento acciones preventivas *Procedimiento servicio no conforme *Procedimiento de planes de Mejoramiento 6.Manual de calidad. 7. Plan de comunicaciones e instructivos. 8. Ficha de indicadores 9.Estructuración de resoluciones propias del sistema de calidad. 10. Matriz de riesgos, Identificación de los riesgos por proceso, procedimiento de gestión y administración de riesgos. 11. Perfil de los líderes de procesos, representante de la alta dirección y Gestores de calidad.</p>																								
	<p>2. Estandarización e implementación del formato de caracterización de procesos.</p> <p>3. Capacitación al personal encargado del sistema de calidad en la elaboración de documentos del Sistema de Gestión de Calidad según la metodología establecida, procesos y procedimientos.</p>																									
H	<p>FORMACION Y ENTRENAMIENTO:</p>	<p>1. Auditores Internos 2.Formación a líderes de procesos,</p>																								

PLAN DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cada una de las áreas de la empresa debe tener conocimiento acerca del Sistema de Gestión de Calidad esto se realizara por medio de capacitaciones destinadas a recolectar información valiosa para toda la organización, incentivando y creando la cultura de la calidad.

La información se proporcionara por medio de presentaciones, folletos informativos, charlas, carteles y acompañamiento virtual de manera rutinaria a cada uno de los trabajadores a cerca la política y objetivos de calidad, así mismo de los roles y responsabilidades a los que se encuentran sujetos para llevar a cabo un desarrollo satisfactorio del Sistema de Gestión de la calidad.

A continuación se detalla el plan de capacitaciones propuesto a la empresa para llevar a cabo esta etapa de sensibilización, así mismo en el Anexo C se encuentra evidencias del desarrollo de la primera capacitación.

Tabla 5. Plan de Capacitaciones

CAPACITACIÓN	OBJETIVO	A QUIEN VA DIRIGIDO	FECHA
Sensibilización de la norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad	Dar a conocer en que consiste la norma y los requisitos a cumplir	Todo el personal (Ver Anexo C)	14/03/2018
Competencias básicas para la gestión de la calidad	Revisar los conceptos y principios del sistema de gestión de la calidad	Personal administrativo	12/04/2018
	Dar a conocer a los empleados la misión, visión,	Todo el personal	14/05/2018

Direccionamiento estratégico de la empresa	objetivos, política de calidad y estructura organizacional de la empresa.		
Documentación del Sistema de Gestión de la calidad.	Dar a conocer los requisitos de la norma sobre la documentación y el proceso que se debe llevar a cabo dentro de la empresa.	Personal Administrativo	11/06/2018
Gestión del riesgo	Comprender el pensamiento basado en riesgos dentro del sistema de gestión de la calidad.	Todo el personal	09/07/2018
Indicadores de Gestión	Dar a conocer la importancia de los indicadores como medio para realizar un seguimiento a cada proceso y la elaboración de cada uno para cada área.	Personal Administrativo	06/08/2107
Mejoramiento continuo	Concientizar al personal de la importancia de "hacer las cosas cada vez mejor".	Todo el personal	Mensualmente o a disposición de la empresa
Liderazgo Se propone dividir este tema en varios talleres que traten sobre: * Proyecto de vida	Se propone trabajar sobre este tema en la empresa con el fin de Brindar al personal una serie de herramientas para que puedan reconocer y mejorar sus	Todo el personal	Mensualmente o a disposición de la empresa

<ul style="list-style-type: none"> *Liderazgo *Trabajo en equipo *Comunicación *Resolución de problemas 	<p>propias habilidades para que les permita mejorar su desempeño en su puesto de trabajo y contribuir a si al mejoramiento continuo.</p>		
---	--	--	--

Fuente: Elaboración del autor

Presentaciones: Son un conjunto de apoyos visuales que buscan mediante una charla informar al personal sobre aspectos claves de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015. En el Anexo C muestra la primera presentación que se realizó a todos los empleados de Agroindustrias Pradera Ortiz SAS y evidencia fotográfica de la capacitación dada.

Folletos Informativos: Son elementos informativos que se entregan de manera física al personal y donde se publica información puntual acerca del sistema. Se pretende que se entreguen de manera periódica para ir socializando los temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y con la empresa. En el Anexo D se muestra el primer folleto informativo que fue entregado a los empleados.

Aportes del pasante:

Se planteó un cronograma de actividades con cada uno de las etapas que se deben cumplir para llevar a cabo la implementación del sistema de gestión de calidad, el cronograma delimita las actividades y documentos que se deben generar por cada proceso. Además se creó un plan de capacitaciones para que la empresa implemente con el fin de llevar a cabo la sensibilización y formación del personal acerca del sistema de gestión de calidad.

CONCLUSIONES

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa que permitió evidenciar que no se está cumpliendo a cabalidad con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, lo cual implica el desarrollo de planes y actividades que permitan cumplir con esta norma. Es una empresa familiar que cuenta con buenos clientes y una operación definida pero que aun así no cuenta con una gran participación en el mercado.

Debido a que la mayor preocupación de la empresa es la satisfacción de sus clientes y los requerimientos de estos cada vez son más estrictos, se ve la necesidad de implementar un sistema de gestión de la calidad que les permita cumplir con dichos requerimientos y dar mayor credibilidad de la organización en la búsqueda de nuevos clientes.

Para un buen funcionamiento de la empresa es importante contar con una planeación estratégica, mediante la elaboración del diagnóstico de la situación actual de la empresa se pudo definir la misión, visión, valores, política, objetivos de calidad y estructura organizacional lo que le permitirá a la organización diferenciarse ante la competencia y tener una mayor claridad en el direccionamiento de la compañía.

Se definió un mapa de procesos que permitió definir con claridad las actividades que se desarrollan en la empresa, enfocando así los esfuerzos hacia estos procesos para la elaboración futura de la estructura documental de cada uno.

Se elaboró un cronograma de actividades que permita la implementación adecuada del sistema de gestión de calidad en un plazo de 6 a 12 meses, el cual delimita las actividades a seguir por la empresa y los documentos que se deben elaborar para dar soporte a dicho proceso.

Cada una de las áreas de la empresa debe tener conocimiento acerca del Sistema de Gestión de Calidad por esto se elaboró un plan de capacitaciones y una serie de métodos de apoyo destinados a recolectar información valiosa para toda la organización, incentivando y creando una cultura de calidad.

La implementación del Sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2015, trae como consecuencia una mayor satisfacción del cliente, mediante la oferta de un producto y servicio de alta calidad que cumple con sus necesidades y expectativas.

RECOMENDACIONES

Es importante que la organización implemente un comité de calidad el cual este conformado por personal de varios de los procesos realizados, con el fin de analizar y dar seguimiento a cada una de las actividades realizadas en la implementación del sistema de gestión de la calidad y dar solución a cualquier No conformidad presentada dentro del mismo.

Dar continuidad al plan de capacitaciones y realizar campañas de concientización entre el personal para dar a conocer la filosofía de la empresa y la importancia de lograr una mayor satisfacción del cliente. Todo esto dirigido a fortalecer la cultura organizacional y el compromiso de los empleados con el sistema de gestión de la calidad.

Planear y formalizar de manera escrita cada uno de los procesos identificados en el mapa de procesos, documentando cada uno de acuerdo a los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001: 2015.

Diseñar y elaborar los mecanismos necesarios para una comunicación efectiva con el cliente, tales como encuestas de satisfacción, formatos de requisición de productos o servicios, procedimientos de pqrs, entre otros que se adapten a las necesidades de la organización.

Crear el Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para garantizar las condiciones de bienestar y seguridad de los empleados en su ambiente laboral.

Generar vínculos con entidades certificadoras de calidad, para que diseñen e implementen los programas de auditoria al sistema de gestión de la calidad de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

BERRY, Thomas. Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total. Colombia: Mc Graw Hill, 1996. 2 - 10 p. ISBN 958-600-294-2.

CHIAVENATO, Idalberto. Innovaciones de la Administración. México: Mc Graw Hill, 2010. 55 p. ISBN 978-85-204-2743-9

ICONTEC INTERNACIONAL. Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Bogotá. 2015 (cuarta actualización)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.: El instituto, 2005. 25 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad. NTC-ISO 9004. Bogotá D.C.: El instituto, 2009. 50 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Trabajos escritos: presentación y referencias bibliográficas. Bogotá D.C.:2008. NTC 1486.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ¿Qué es ISO 9001: 2008? [en línea] <<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>>

RAMIREZ CARDONA, Carlos. Fundamentos de Administración. Colombia: Ecoe Ediciones, 2009. 110 p. ISBN 978-958-648-638-5

ROSAS D. justo. {En línea} {Consultado el 8 de abril de 2018} Disponible en: (http://www.paritarios.cl/especial_las_5s.htm).

ANEXOS

ANEXO A

NORMA CERO: PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.

NORMA CERO

Procedimiento para el control de los documentos

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABLES**
- 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**
- 5. ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN**
- 6. PRESENTACIÓN DE UN DOCUMENTO**
 - 6.1 PORTADA**
 - 6.2 ENCABEZADO**
 - 6.3 RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.**
 - 6.3.1 Aprobación de los documentos
 - 6.3.2 Revisión y actualización de los documentos
 - 6.3.3 Identificación de los cambios y de la versión vigente de los documentos
 - 6.4 ESTILO DE PRESENTACIÓN**
- 7. CONTENIDO**
 - 7.1 OBJETIVO**
 - 7.2 ALCANCE**
 - 7.3 RESPONSABLES**
 - 7.4 FLUJOGRAMAS**
 - 7.5 ASPECTOS GENERALES**
 - 7.6 DEFINICION DE TERMINOS**
 - 7.7 PUNTOS DE CONTROL**
 - 7.8 NORMATIVIDAD**
 - 7.9 ANEXOS**
- 8. INSTRUCTIVOS**
- 9. REGISTROS Y FORMATOS**
- 10. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**
 - 10.1 ÁREA O DEPENDENCIA**
 - 10.2 TIPO DE DOCUMENTO**

1. OBJETIVO

Establecer las pautas para la elaboración y codificación de documentos que se encuentran en cada una de las actividades realizadas en la empresa AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ S.A.S, con el fin de garantizar el control y la estandarización de los documentos del sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los documentos de la empresa que establecen el desarrollo de las actividades como caracterizaciones de procesos, procedimientos, formatos, reportes, registros entre otros, que inciden en el sistema de gestión de calidad.

3. RESPONSABLE

El encargado de verificar el cumplimiento de la presente norma y de que la elaboración de los documentos se realiza bajo las pautas establecidas dentro de la misma será el Gerente General y la profesional del área de gestión humana y calidad será la responsable de la revisión y actualización de los documentos cuando se presente algún cambio o modificación.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los siguientes términos y definiciones son aplicables para el propósito de esta norma fundamental de empresa.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Sistema de Gestión de la Calidad: Conjunto de elementos que interactúan entre sí para garantizar la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de una política y objetivos de calidad para dirigir y controlar una organización.

Caracterización de Procesos: Descripción detallada de las entradas, las actividades y las salidas, así como se deja claridad sobre los documentos que se manejan, la relación con otros procesos y los recursos necesarios.

Procedimiento: Es un documento específico y detallado que describe la manera de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Documento: Medio de soporte de alguna actividad o proceso. Tales como: Formatos, especificación, procedimiento documentado, entre otros.

Formato: Documento diseñado para registrar datos sobre una actividad, procedimiento o resultado de un proceso realizado.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

Listado maestro de documentos: Documento en el cual se registran todos los documentos implementados y controlados por el SGC.

Diagrama de flujo. Es la representación gráfica de las actividades de un procedimiento que debe seguirse para la ejecución de un proceso o subproceso. Se simbolizan con las convenciones establecidas en el presente documento.

Política de la calidad: Declaración de una organización relativa a la gestión de la calidad expresada formalmente por la alta dirección.

Objetivo de la calidad: Propósito de la empresa relacionado con la calidad.

Manual de Calidad: Documento que especifica y describe el sistema de gestión de la calidad de una organización de acuerdo a la política y objetivos de calidad.

5. ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura de la documentación del sistema de la calidad está definida por la siguiente pirámide documental:



6. PRESENTACIÓN DE UN DOCUMENTO

Para presentar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa AGROINDUSTRIAS PRADERA ORTIZ S.A.S, se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

6.1 PORTADA

La portada de los documentos de la empresa se debe elaborar como se muestra en el siguiente cuadro:

Logo de la empresa	Nombre del Documento	Código
		Versión

Título del documento, debe ir en tamaño de letra veinticuatro (24)

Elaboración	Revisión	Aprobación
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

6.2 ENCABEZADO

En todos los documentos del SGC, se utiliza la misma estructura de encabezado descrito en el cuadro 1 de la portada de los documentos y debe ir en todas las páginas del documento.

6.3 RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.

6.3.1 Aprobación de los documentos. Es necesario determinar las responsabilidades de aprobación de cada uno de los documentos y la evidencia de la misma.

6.3.2 Revisión y actualización de los documentos. Los documentos del sistema son documentos vivos sometidos a los cambios que se realicen en las metodologías de trabajo.

6.3.3 Identificación de los cambios y de la versión vigente de los documentos
La organización debe mantener el histórico de los cambios en los distintos documentos, al mismo tiempo debe crear una metodología de identificación de las versiones actualizadas.

Este campo se encuentra ubicado al final del documento y tiene el mismo formato del campo especificado en el cuadro 1, portada del documento.

6.4 ESTILO DE PRESENTACIÓN

Los documentos de la empresa son impresos en papel tamaño carta, el tamaño de algún formato puede cambiar según la necesidad, en hojas blancas con el Membrete de la organización.

Márgenes: las especificaciones para cada margen se establecen en el siguiente cuadro.

Margen	Medida
Superior	3 cm
Inferior	3 cm
Izquierda	3 cm
Derecha	3 cm

Redacción: La redacción de los documentos de la empresa se realiza en forma impersonal, clara, concisa usando términos comunes, de tal manera que se facilite su comprensión. Los documentos deben ser redactados en tiempo presente y sin errores ortográficos.

Texto: Los textos de los documentos deben tener las siguientes especificaciones:

Tipo y tamaño de letra: Arial 11.

Alineación del Texto: Justificado

Espacio: Un espacio entre Titulo y Subtitulo

Interlineado: 1,5 líneas

Sangría: 0,63 cm

Divisiones y subdivisiones: para títulos y subtítulos se definen las siguientes especificaciones:

DIVISIÓN	EJEMPLO	TIPO DE LETRA
Primer Nivel	1. TITULO	Negrilla - Arial – Mayúscula
Segundo Nivel	1.1 TITULO	Negrilla - Arial – Mayúscula
Tercer Nivel	1.1.1 Titulo	Negrilla - Arial – Minúscula
Cuarto Nivel	1.1.1.1 Titulo	Negrilla - Arial – Minúscula

7. CONTENIDO

El contenido que debe considerar un documento del Sistema de Gestión de Calidad tales como manuales, procedimientos, instructivos, guías, es:

7.1 OBJETIVO

Se refiere al propósito del documento, se especifican los resultados esperados en su aplicación de acuerdo a la normatividad legal y al sistema de gestión de calidad SGC.

7.2 ALCANCE










Define para que documentos aplica el procedimiento realizado.

7.3 RESPONSABLES

Define a las personas encargadas de verificar el cumplimiento de cada una de las acciones establecidas en dichos documentos, se deben especificar los cargos.

7.4 FLUJOGRAMAS

Son diagramas en donde se debe describir detalladamente el paso a paso del procedimiento descrito en el documento, con el fin de simplificar y hacer más entendible el procedimiento.

DEFINICIÓN DE SIMBOLOS		
SIMBOLO	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN
	INICIO / FIN	Se emplea para indicar el inicio y final del procedimiento. En su interior se escribe la palabra INICIO o FIN
	CONECTOR DE LÌNEA	Se utiliza para conectar las diferentes gráficas y con ello orientar el recorrido de la información.
	ACTIVIDAD	Representa la actividad que se lleva a cabo.
	REGISTRO/DOCUMENTO	Representa la generación de un documento o registro vital para la continuidad del procedimiento
	DECISIÓN	Representa la toma de una decisión. En su interior se formula una pregunta que genera las diferentes rutas o alternativas del procedimiento.
	ALMACENAMIENTO	Identifica el archivo temporal de un documento
	ALMACENAMIENTO	Identifica el archivo definitivo de un documento
	CONECTOR INTERNO	Representa el Vínculo entre actividades que se encuentra en diferentes lugares del procedimiento, en su interior se debe escribir el número que identifica la actividad con la cual se relaciona.
	CONECTOR DE PÁGINA	Se utiliza cada vez que se vaya a iniciar una nueva página para indicar que en ella se continúa el procedimiento sin completar en la página anterior.

7.5 ASPECTOS GENERALES

Se describen todos los pasos de una actividad, presentándola en una secuencia lógica y definiendo los factores relevantes como Registros y documentos de apoyo y los responsables de cada paso a paso.

7.6 DEFINICION DE TERMINOS

Significado o aclaración de los términos contenidos en el documento del sistema de gestión de calidad SGC que son utilizados dentro de la empresa y hacen referencia a los procesos y procedimientos empleados.

7.7 PUNTOS DE CONTROL

Se deben especificar los puntos del proceso o procedimiento, donde la calidad del producto o servicio puede ser afectada adversamente, y por ende el objetivo del proceso o procedimiento, así mismo tomar las decisiones correspondientes frente a estas situaciones.

7.8 NORMATIVIDAD

Se debe describir todos los documentos internos (procedimientos, instructivos, formatos) o externos (normas, decretos, legislación) que sirven como base o referencia, que ofrecen soporte al sistema de Gestión de la calidad SGC y son requeridos para complementar o ejecutar las actividades descritas en el procedimiento.

7.9 ANEXOS

Se refiere al listado de formatos, planillas, formularios, dibujos, fotografías, diagramas de flujo y tablas que son soporte de lo establecido en el procedimiento o que se hayan generado durante la elaboración del procedimiento.

8. INSTRUCTIVOS

Los instructivos son documentos pequeños que explican paso a paso el desarrollo de una actividad específica y tienen el mismo contenido de todos los documentos: objetivo, alcance, responsables, flujo grama, aspectos generales, definición de términos, puntos de control, normatividad y anexos.

9. REGISTROS Y FORMATOS

Son documentos de una sola hoja donde se registran los resultados obtenidos en el desarrollo de una actividad y llevan el control de mediciones y otros reportes. Deben contener el encabezado con el logo de la empresa y la información general del documento y el campo al final de la página para los responsables de Elaboración, revisión y aprobación del documento.

10. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

La codificación de los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad se debe realizar de la siguiente manera:

El código de los documentos generales del Sistema Integrado de Gestión Institucional está por cuatro secciones relacionadas así:

1. ÁREA O DEPENDENCIA
2. PROCESO
3. TIPO DE DOCUMENTO
4. NÚMERO CONSECUTIVO CORRESPONDIENTE

Ej.: Código del Procedimiento de Capacitación General: CGHC-CAP-PC-01

10.1 ÁREA O DEPENDENCIA

Las diferentes áreas o dependencias de la empresa estarán identificadas de la siguiente manera:

AREA O DEPENDENCIA	SIGLA
GERENCIA GENERAL	GG
COORDINACIÓN DE GESTIÓN HUMANA Y CALIDAD	CGHC

COORDINACIÓN DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS	CPS
COORDINACIÓN DE GESTIÓN CONTABLE	CGC
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG

10.2 TIPO DE DOCUMENTO

DOCUMENTO	SIGLA
Procedimiento	P
Instructivo	I
Manual	M
Guía	G
Formato	F
Registro	R
Documento General del SIG	D

Fuente: Elaboración del autor

ANEXO B

MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS Y PERFILES.

MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS Y PERFILES.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

CONTENIDO

PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

- 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**
- 2. ASPECTOS ORGANIZATIVOS**
- 3. NIVEL DE EDUCACIÓN**
- 4. NIVEL DE FORMACIÓN**
- 5. NIVEL DE EXPERIENCIA**
- 6. NIVEL DE COMPETENCIAS (HABILIDADES)**

ANEXOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES , PERFILES Y CARGOS	
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	
GERENTE GENERAL	
NATURALEZA DEL CARGO	
Planeación, organización, dirección, coordinación y control de las actividades de la empresa.	
FUNCIONES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de cumplimiento de tareas • Análisis de información de los procesos y toma de decisiones • Atención a problemas que puedan surgir • Motivar y evaluar desempeño de empleados • Decidir la incorporación de nuevos productos o servicios • Negociar con clientes y proveedores 	

II. ASPECTOS ORGANIZATIVOS	
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	Sede Administrativa
CARGO SUPERIOR INMEDIATO	Ninguno

III. NIVEL DE EDUCACIÓN	
	DESCRIPCIÓN
BÁSICA	
TÉCNICA	
PROFESIONAL	Ingeniero mecánico, industrial, mecatrónico, electromecánico o similares

IV. NIVEL DE FORMACIÓN

Profesional

V. NIVEL DE EXPERIENCIA

-Mínimo 5 años de experiencia en cargos similar en empresa dedicada a la metalmecánica

VI. NIVEL DE COMPETENCIAS (HABILIDADES)

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
ADAPTACION AL CAMBIO	Capacidad para afrontar de la mejor manera cambios inesperados en la empresa.
CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN	Capacidad para manejar situaciones que generan tensión interna por; volumen de trabajo, relación con otros, situación emocional, tiempo.
RESOLUCIÓN	Capacidad de resolver o de buscar la solución a una situación que lo requiera.
CAPACIDAD DE INNOVACIÓN	Habilidad para realizar de maneras nuevas o diferentes operaciones de una mejor manera.
TOMA DE DECISIONES	Capacidad de definir de manera sistemática y organizada decisiones que propendan por el desarrollo de actividades.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES , PERFILES Y CARGOS	
VII. DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	
SUPERVISOR DE SERVICIOS Y PRODUCCION	
NATURALEZA DEL CARGO	
Dirección, coordinación y control de los recursos y personas encargadas de las actividades de reparación y fabricación de piezas y maquinaria agrícola de la empresa.	
FUNCIONES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Asignar tareas a los empleados • Relacionarse con los clientes • Mantener contacto con los proveedores • Velar por las condiciones de trabajo • Supervisar la calidad de los productos 	

VIII. ASPECTOS ORGANIZATIVOS	
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	-
CARGO SUPERIOR INMEDIATO	Gerente General

IX. NIVEL DE EDUCACIÓN	
	DESCRIPCIÓN
BÁSICA	
TÉCNICA	
PROFESIONAL	Ingeniero mecatrónico, mecánico, o similares.

X. NIVEL DE FORMACIÓN
Profesional

XI. NIVEL DE EXPERIENCIA
- 1 año en cargos similares

XII. NIVEL DE COMPETENCIAS (HABILIDADES)	
COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Capacidad para afrontar de la mejor manera cambios inesperados en la empresa.
GESTIÓN Y MANEJO DE RECURSOS	Capacidad de dar uso eficiente de los recursos disponibles por la empresa para llevar a cabo una tarea.
USO DE HERRAMIENTAS INFORMATICAS	Capacidad de dar uso eficiente y efectivo a las herramientas informáticas.
CAPACIDAD DE INNOVACIÓN	Habilidad para realizar de manera nueva o diferente operaciones de una mejor manera.
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Capacidad de superar inconvenientes que se presenten en la ejecución de trabajo de una manera rápida y eficaz.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES , PERFILES Y CARGOS
XIII. DESCRIPCIÓN DEL CARGO
NOMBRE DEL CARGO
OFICIAL DE SOLDADURA
NATURALEZA DEL CARGO
Cargo de nivel asistencial que realizan trabajos de soldadura, calculan, cortan, arman e instalan toda clase de estructura o pieza de materiales ferrosos y no ferrosos.
FUNCIONES DEL CARGO

- Tomar las medidas del tipo de trabajo que se requiere.
- Realiza trabajos donde se utiliza el equipo de acetileno.
- Preparar máquinas y equipos de acuerdo a las condiciones necesarias de trabajo regulando intensidad de corriente, caudal de gas, entre otros.
- Aplica método de trabajo y tiempos de producción.
- Realizar el pulido y acabado de los cordones de soldadura

XIV. ASPECTOS ORGANIZATIVOS	
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	Pradera o pueblos cercanos
CARGO SUPERIOR INMEDIATO	Jefe de Gestión Humana

XV. NIVEL DE EDUCACIÓN	
	DESCRIPCIÓN
BÁSICA	Bachiller
TÉCNICA	Soldador técnico con curso teórico practico de soldadura.
PROFESIONAL	

XVI. NIVEL DE FORMACIÓN
Técnico.

XVII. NIVEL DE EXPERIENCIA
6 meses en trabajos similares.

I. NIVEL DE COMPETENCIAS (HABILIDADES)	
COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
TOLERANCIA AL ESTRÉS	Mantenimiento firme del carácter ante acumulación de tareas o responsabilidades, lo cual se traduce en respuestas controladas frente a un exceso de cargas.
ANÁLISIS DE PROBLEMAS	Eficacia para identificar un problema y los datos pertinentes al respecto, reconocer la información relevante y las posibles causas del mismo.
COMPROMISO	Crear en el propio trabajo o rol y su valor dentro de la empresa, lo cual se traduce en un refuerzo extra para la compañía, aunque no siempre en beneficio propio.
ADAPTABILIDAD	Capacidad para permanecer eficaz dentro de un medio cambiante, así como a la hora de enfrentarse con nuevas tareas, retos y personas.
TRABAJO EN EQUIPO	Disposición para participar como miembro integrado en un grupo (dos o más personas) para obtener un beneficio como resultado de la tarea a realizar.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES , PERFILES Y CARGOS
XVIII. DESCRIPCIÓN DEL CARGO
NOMBRE DEL CARGO
AYUDANTE DE SOLDADURA
NATURALEZA DEL CARGO
Apoyo a labores de soldadura, efectúa cortes y pulimientos de piezas y otros trabajos que se requiera en la empresa.
FUNCIONES DEL CARGO

- Trasladar materiales, equipos necesarios al área de trabajo y herramientas de soldadura.
- Hacer pequeñas reparaciones.
- Apoyar a los soldadores en sus labores cotidianas.
- Recoger y guardar los materiales sobrantes.
- Mantener el área de trabajo limpia.
- Organizar y ubicar las herramientas en sus respectivos lugares.

XIX. ASPECTOS ORGANIZATIVOS	
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	Pradera
CARGO SUPERIOR INMEDIATO	Supervisor

XX. NIVEL DE EDUCACIÓN	
	DESCRIPCIÓN
BÁSICA	Bachiller.
TÉCNICA	Ninguna.
PROFESIONAL	

XXI. NIVEL DE FORMACIÓN

XXII. NIVEL DE EXPERIENCIA
6 meses en cargos similares

XXIII. NIVEL DE COMPETENCIAS (HABILIDADES)	
COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
ENERGIA	Capacidad para crear y mantener un nivel de actividad adecuado. Muestra el control, la resistencia y la capacidad de trabajo.
INICIATIVA	Influencia activa en los acontecimientos, visión de oportunidades y actuación por decisión propia.
COMPROMISO	Crear en el propio trabajo o rol y su valor dentro de la empresa, lo cual se traduce en un refuerzo extra para la compañía, aunque no siempre en beneficio propio.
ADAPTABILIDAD	Capacidad para permanecer eficaz dentro de un medio cambiante, así como a la hora de enfrentarse con nuevas tareas, retos y personas.
TRABAJO EN EQUIPO	Disposición para participar como miembro integrado en un grupo (dos o más personas) para obtener un beneficio como resultado de la tarea a realizar.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES , PERFILES Y CARGOS
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO
NOMBRE DEL CARGO
ASISTENTE CONTABLE
NATURALEZA DEL CARGO
Llevar completamente y actualizar de manera precisa y oportuna los registros de las cuentas y disposiciones financieras y administrativas que le sean delegadas.
FUNCIONES DEL CARGO
Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera. Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social. Archivo, control y elaboración de Correspondencia Digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la compañía Revisión de la contabilización de los documentos. Colaboración continua en otras labores asignadas por su jefe inmediato.

II. ASPECTOS ORGANIZATIVOS	
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	Sede administrativa
CARGO SUPERIOR INMEDIATO	Jefe de Gestión humana

III. NIVEL DE EDUCACIÓN	
	DESCRIPCIÓN
BÁSICA	
TÉCNICA	Técnico o tecnólogo en contaduría pública o similares
PROFESIONAL	

IV. NIVEL DE FORMACIÓN
Técnica o Tecnológica.

V. NIVEL DE EXPERIENCIA
- 6 meses de experiencia en cargos similares

VI. NIVEL DE COMPETENCIAS (HABILIDADES)	
COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
COMUNICACIÓN	Capacidad de hacer llegar mensajes de manera correcta a las personas.
GESTION Y MANEJO DE RECUSOS	Capacidad de dar uso eficiente de los recursos disponibles por la empresa para llevar a cabo una tarea.
ATENCIÓN AL CLIENTE	Detectar las expectativas del cliente, proporcionando las soluciones más idóneas para satisfacer sus necesidades
ESPIRITU COMERCIAL	Capacidad para detectar la información importante de la comunicación oral. Recurriendo, si fuese necesario, a las

	preguntas y a los diferentes tipos de comunicación.
ESCUCHA	Capacidad para detectar la información importante de la comunicación oral.

OBSERVACIONES	
----------------------	--

ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	ENCARGADO DE CALIDAD
ELABORADO POR:	APROBADO POR:

Fuente: Elaboración del autor en conjunto con los directivos de la empresa.

ANEXO C

PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A LOS EMPLEADOS.



¿QUE ES EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

El Sistema de gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Buscando siempre la satisfacción de los CLIENTES.



SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

- ✓ Estructura, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se requieren para la Gestión de Calidad.
- ✓ Parte de Gestión de la Organización enfocada en el logro de resultados relacionados con los objetivos de calidad, y otros objetivos de la organización, espera satisfacer necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas.
- ✓ Representa el interés de la empresa por gestionar con programación, control y orden la calidad de sus productos y servicios.

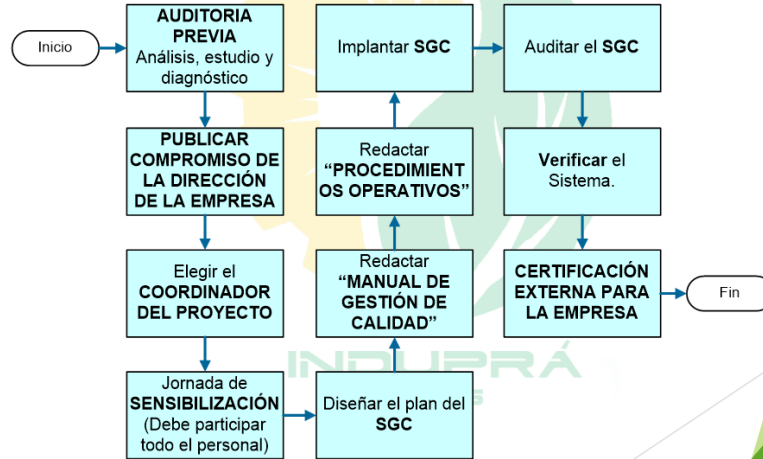
INDUPRÁ
S.A.S

PORQUÉ CERTIFICARNOS? CERTIFICACIÓN MEDIANTE ISO 9001:2015

- ✓ Mejora:
 - Comunicaciones, moral y satisfacción en los trabajadores.
 - Infraestructura e instalaciones en general.
 - Ambiente organizacional.
- ✓ Identifica las fortalezas y debilidades de la empresa para emprender mejoras.
- ✓ Ayuda al descubrimiento de fallas en los procesos internos y la posterior mejora en la productividad y la eficiencia.
- ✓ Ayuda a identificar deficiencias y problemas en la calidad de nuestros servicios, para mejorarlos consistentemente.
- ✓ Reduce costos.

INDUPRÁ
S.A.S

METODOLOGIA PRÁCTICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL “SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD”



Fuente: Elaboración del autor

ANEXO D

FOLLETO INFORMATIVO ENTREGADO EN LA PRIMERA CAPACITACIÓN

Sabias que...

Cada vez más, las empresas se enfrentan a demandas de rentabilidad, calidad y tecnología que contribuyan al desarrollo sostenible. Un sistema de gestión eficiente le puede ayudar a convertir esas presiones en una ventaja competitiva



AGROINDUSTRIAS PRADERA ORIZ S.A.S.

Elaboró: Maribian Anzures, Romero M. Presidente SGC





La Norma ISO 9001: Requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es un modelo de gestión que permite asegurar de manera consistente la mejora del desempeño y la eficacia de las organizaciones, a partir de la planificación, control y mejora de sus procesos, y con base en el cumplimiento de los requisitos del producto/servicio, la satisfacción de los clientes, y la mejora continua.

Objetivo

el objetivo de una empresa que implanta tal Sistema es ganar seguridad, y obtener un aumento de rentabilidad tanto económica como también en el tiempo empleado. Para ello es indispensable la colaboración y activa disposición de todos los integrantes de la empresa. Así, al aumentar la calidad, el cliente percibirá este cambio y la empresa obtendrá mayores beneficios.



¿Qué deben tener en cuenta los miembros de nuestra Organización?

Deben tener clara la estructura funcional del área y la estructura por procesos;

- Deben tener actualizada su información documentada (manuales, procedimientos, instructivos etc.)
- Deben definir y gestionar los recursos que necesitan para su proceso
- Deben tener clara sus responsabilidades y la de su grupo de trabajo
- Deben medir el desempeño de su proceso a través de la ejecución de los planes de acción
- Deben actuar de manera planificada frente a la gestión del cambio de su proceso
- Deben mejorar a través de acciones correctivas y acciones de mejora
- Deben tener un pensamiento preventivo a través de la gestión de los riesgos.

Fuente: Elaboración del autor