

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 1 de 7

16-

FECHA	viernes, 5 de junio de 2020
--------------	-----------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Facatativá

UNIDAD REGIONAL	Extensión Facatativá
------------------------	----------------------

TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
--------------------------	------------------

FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
-----------------	--

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

PROGRAMA ACADÉMICO	Administración de Empresas
---------------------------	----------------------------

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
PARDO PEÑA	LISBETH JOHANA	1070974718
SILVA COMBA	JOHAN SEBASTIAN	1073238028

Calle 14 Avenida 15 Barrio Berlín Facatativá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 892 07 07 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 2 de 7

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

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
CRUZ PAEZ	FABIO ORLANDO

TÍTULO DEL DOCUMENTO
PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S.

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

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
05/06/2020	122 pág.

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Sistema de gestion.	Management system.
2. Calidad.	Quality.
3. Mejora continua.	Continuous improvement.
4. Capacidad.	Capacity
5. Gestion.	Management.
6. Política de calidad.	Quality politics.

Calle 14 Avenida 15 Barrio Berlín Facatativá – Cundinamarca
Teléfono (091) 892 07 07 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

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



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

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

La empresa Maderas y Equipos de la Sabana S.A.S. cuenta con tres procesos los cuales consisten en producción, comercialización y distribución, de la misma manera se cuenta con un área de apoyo el cual es el encargado de la contabilidad de la empresa. Actualmente no se cuenta con un sistema de gestión de calidad creado. Se debe crear el sistema de gestión de calidad ya que mejorara los procesos y procedimientos, lo cual fortalecería el sistema de gestión no solo en los ámbitos de calidad sino en la estructura organizacional de la empresa. El diseño del sistema de calidad de una forma idónea ayudara a que la empresa en muchos procesos logre alcanzar una eficiencia y eficacia adecuadas, beneficiando a cada una de las áreas de la empresa que logran una estandarización en sus diferentes procesos y procedimientos.

Para toda organización es importante tener un certificado de reconocimiento dentro del marco regulador, de manera que se compruebe el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad de los productos fabricados.

ABSTRACT

The company Maderas y Equipos de la Sabana S.A.S. It has three processes which consist of production, marketing and distribution, in the same way it has a support area which is in charge of the accounting of the company. Currently there is no quality management system created. The quality management system should be created as it would improve the processes and procedures, which would strengthen the management system not only in the areas of quality but also in the organizational structure of the company.

For every organization it is important to have a certificate of recognition within the regulatory framework, so that compliance with the requirements established in the regulations of manufactured products is verified. The design of the quality system in an ideal way will help the company in many processes to achieve adequate efficiency and effectiveness, benefiting each of the areas of the company that will achieve standardization in its different processes and procedures.



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 4 de 7

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

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

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

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

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

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 5 de 7

autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

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

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

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

Información Confidencial:

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

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

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

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

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL	VIGENCIA: 2017-11-16
	REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 6 de 7

Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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



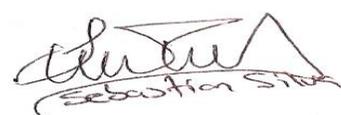
Nota:

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

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

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Propuesta del diseño de un sistema de gestión de calidad Maderas y Equipos de la Sabana S.A.S (22).pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

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

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafo)
PARDO PEÑA LISBETH JOHANA	
SILVA COMBA JOHAN SEBASTIAN	

12.1-40

PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2015 PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA MADERAS Y
EQUIPOS LA SABANA S.A.S.

LISBETH JHOANA PARDO PEÑA
JOHAN SEBASTIAN SILVA COMBA

MONOGRAFÍA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES,
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

FACTATIVA

2020

PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2015 PARA EL AREA DE PRODUCCION EMPRESA MADERAS Y EQUIPOS
LA SABANA S.A.S.

LISBETH JHOANA PARDO PEÑA
JOHAN SEBASTIAN SILVA COMBA

MONOGRAFIA

DIRECTOR: FABIO ORLANDO CRUZ PAEZ

Magíster en Administración de Organizaciones
Administrador de Empresas Agropecuarias

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES,
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FACTATIVA
2020

Nota de aceptación

Firma presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Facatativá 30 Abril 2020

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la vida por habernos permitido llegar hasta este momento.

A nuestras familias y amigos por su apoyo y motivación para culminar con éxito esta etapa de nuestro proyecto de vida.

Al profesor Fabio Orlando Cruz Páez, por poner a nuestro servicio su conocimiento, profesionalismo y experiencia, contribuyendo en la realización de este proyecto.

Al señor Jairo Pardo y su esposa Judith Hernández por permitirnos desarrollar este proyecto en su empresa, por facilitarnos la información y orientarnos en la realización del presente trabajo.

A los compañeros que fueron mi guía durante más de 5 años.
A mis padres, mis hermanos y mi abuela por motivarme a luchar por mis sueños.

A Tania.

Lisbeth.

A mis padres que fueron la motivación para llegar hasta este punto.

A Angie

Sebastián

CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 ANTECEDENTES.....	12
1.2. PROBLEMÁTICA.....	13
1.3. JUSTIFICACION.....	14
1.4. OBJETIVO GENERAL	15
1.5. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	15
2. MARCO TEÒRICO	17
2.1. ALGUNOS PRECURSORES DE CALIDAD	19
3. PRINCIPIOS DE CALIDAD	29
3.1. CALIDAD	29
3.2. CONTROL CALIDAD.....	29
3.3. IMPORTACION DE CALIDAD	30
3.4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	32
3.5. OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	32
3.6. IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	33
3.7. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	34
4. MARCO CONCEPTUAL.....	37
5. MARCO INSTITUCIONAL.....	41
5.1. PROPUESTA DE MISIÓN:.....	41
5.2. PROPUESTA DE VISIÓN:.....	41
5.3. RESEÑA INSTITUCIONAL:.....	41

6. ESTRUCTURA LEGAL	43
7. TAMAÑO Y CLASIFICACIÓN.....	45
7.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACION PROPUESTA	46
8. DISEÑO METODOLÓGICO	47
8.1. ENFOQUE.....	48
8.2. MÉTODOS.....	48
9. IDENTIFICACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	53
9.1. OBJETIVO	54
9.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	54
9.3. LISTA DE CHEQUEO ISO 9001: 2015 INFORMACION DOCUMENTADA.....	58
10. PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES	78
10.1. DESCRIPCIÓN.....	78
10.2. ALCANCE.....	78
11. IDENTIFICACIÓN DE CARGOS	80
12. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESOS Y FUNCIONES.....	87
12.1. GENERALIDADES.....	87
12.2. OBJETIVO	87
12.3. ALCANCE.....	87
12.4. DEFINICIONES	87
13. ORGANIZACIÓN.....	89
13.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	89
13.2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	90
13.3. MISIÓN	90
13.4. VISIÓN.....	90

13.5. POLITICA DE CALIDAD.....	91
13.6. OBJETIVO DE CALIDAD.....	91
13.6. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	92
14. MAPA DE PROCESOS	93
14.1. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	96
14.2. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN – GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	97
14.3. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO ..	98
14.4. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN – GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	99
14.5. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTIÓN DE PRODUCCIÓN.....	100
14.6. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN – GESTIÓN DE COMERCIALIZACION.....	101
14.7. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	102
14.8. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN – GESTIÓN DE DISTRIBUCION ..	103
14.9. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN	104
14.10. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN – GESTIÓN CONTABLE	105
14.11. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA.....	106
14.12. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN – DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	107
14.13. DIAGRAMA DE PROCESO – DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	108
14.14. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS – GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.....	109
14.15. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.....	110
14.16. IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN.....	111
14.17 SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN EL DIAGRAMA DE PROCESOS.....	112

CONCLUSIONES	113
RECOMENDACIONES	114

LISTA DE FIGURAS

<u>Ilustración 1 Causa y efecto Problema (Autoría propia)</u>	15
<u>Ilustración 2Trilogía de Juran (Autoría propia)</u>	21
<u>Ilustración 3 Ciclo PHVA (Universidad libre, 2014)</u>	27
<u>Ilustración 4 Esquema Ishikawa (Introducción al control de calidad Ishikawa, 1989)</u>	31
<u>Ilustración 5 Círculos de calidad Introducción al control de calidad, 1989)</u>	33
<u>Ilustración 6 Beneficios de calidad (Universidad de Cartagena, 2016)</u>	37
Ilustración 7 Estructura documental (ISO 9001:2015).....	40
Ilustración 8 Estructura legal, (Autoría propia)	49
Ilustración 9 Estructura organizacional (Autoría propia).....	90
Ilustración 10 Estructura organizacional (Autoría propia).....	100
Ilustración 11 Mapa de procesos (Autoría propia)	105

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Entrevista directivo maderas y equipos de la sabana s.as	116
Anexo B. Formato registro de cambios manual de funciones...	122

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años ha sido evidente el nacimiento de empresas en Colombia de carácter privado, lo que ha aumentado la reglamentación para todos los sectores económicos del país.

En materia de empresas forestales, las autoridades ambientales han intentado encaminar a las organizaciones hacia la formalización y la legalidad. Implementando medidas de verificación e identificación de las empresas que ejercen su actividad económica bajo la ley y fomentando la ejecución de normas de calidad que propendan el avance del sector forestal hacia la consistencia de los productos ofrecidos y la satisfacción de los clientes consumidores de productos maderables.

Para dar cumplimiento a lo anterior, es importante contar con herramientas que sirvan de guía para establecer normas de calidad para organizaciones de todo tipo, como es el caso de las normas ISO: 9001 2015; que pueden otorgar beneficios en la planificación, liderazgo y competitividad de las empresas.

La presente propuesta plantea un diseño de sistema de gestión para Maderas y equipos la sabana S.A.S., contemplando los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y sugiriendo cambios en la estandarización de los procesos para el óptimo funcionamiento de la operación en la empresa, manteniendo un enfoque hacia unos objetivos y una política establecidos previamente.

El documento contiene los requisitos de obligatorio cumplimiento en materia documental y algunas propuestas dentro de la caracterización de los procesos, junto con formatos y definiciones necesarias para servir a la dirección de la empresa en una futura implementación.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

La empresa Maderas y Equipos de la Sabana S.A.S. cuenta con tres procesos los cuales consisten en producción, comercialización y distribución, de la misma manera se cuenta con un área de apoyo el cual es el encargado de la contabilidad de la empresa. Actualmente no se cuenta con un sistema de gestión de calidad creado.

Para toda organización es importante tener un certificado de reconocimiento dentro del marco regulador, de manera que se compruebe el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad de los productos fabricados.

«Certificar un producto implica comprobar y otorgar el reconocimiento oficial (con un certificado) de que un producto cumple con un determinado requisito para el cual se exija dicha confirmación. Se valida el cumplimiento de los requisitos establecidos por las normas técnicas aplicables al producto; ya sea bajo el régimen de cita obligatoria (regulada) o voluntario». (Bureau Veritas, S.F. p.1).

La certificación también puede incluir diferentes sistemas de inspección como auditorías de control en fábrica y análisis estándar durante un periodo establecido, así como auditorías de control durante el periodo de validez de la certificación.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación (ICONTEC) destaca algunos aspectos importantes a tener en cuenta respecto a la certificación de calidad. Como la importancia de la implementación de la Norma ISO 9001 2015 y el establecimiento de una estructura y una red de procesos es importante para la organización, la generación de bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un Sistema de gestión de calidad; la creación de una metodología para la solución de problemas reales y potenciales y otros beneficios tales como el incremento de la competitividad y la orientación al cliente.

1.2. PROBLEMÁTICA

Maderas y equipos la Sabana S.A.S. como organización fabricante de productos elaborados en madera, requiere contar con el respaldo de una certificación a sus productos que dé reconocimiento ante los clientes y ante los distintos grupos de interés pertenecientes al sector económico.

Debido a la ausencia de un sistema de gestión de calidad, la organización se ha visto afectada comercialmente y no se ha logrado posicionar competitivamente como una organización con productos de alta calidad y confiabilidad.

¿Cómo influye la creación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Maderas y Equipos de la Sabana S.A.S?

Se mejoran y estandarizan procesos, procedimientos en la empresa y la cultura organizacional desde el enfoque de la calidad como fuente de sistematización en los contextos globales y como modelo de competitividad.

¿Para qué se identifica el estado del sistema de gestión de calidad en los diferentes procesos y productos ofrecidos en el área de producción de la empresa?

Se debe crear el sistema de gestión de calidad ya que mejoraría los procesos y procedimientos, lo cual fortalecería el sistema de gestión no solo en los ámbitos de calidad sino en la estructura organizacional de la empresa.

¿Por qué se indaga la normatividad vigente respecto a la fabricación y procesamiento de productos maderables de la empresa?

Se debe validar para identificar operaciones que necesiten alguna revisión dentro de sus procesos y lograr con ello optimizar la productividad de cada uno de los procesos.

¿Qué se va a hacer con el diseño de la documentación, manual y matriz del sistema de gestión de calidad?

Se creará para mejorar los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa y

con ello conseguir una estructura más organizada dentro de la empresa.

¿Por qué se diseñan instrumentos de evaluación frente a la viabilidad del sistema de gestión de calidad en el área de producción en la empresa maderas y equipos la Sabana S.A.S.?

Se determinarán para evaluar la precisión y/o contribución del sistema de gestión de calidad en la empresa y poder tener en cuenta tales resultados como base en cualquier decisión a determinar.

¿Cómo influye el diseño de indicadores de gestión en el sistema de gestión de calidad en el área de producción desde la dirección y control administrativos?

Lograr valorar la correcta aplicación de cada uno de los recursos a disposición en cada uno de los procesos y/o actividades, garantizando los resultados y logrando mantener estándares de calidad.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Se creará un sistema de gestión de calidad para el área de producción de la empresa Maderas y Equipos de la Sabana S.A.S. teniendo en cuenta que es inexistente y por ende se mejorarían los procesos del sistema de gestión de calidad de la organización, al igual que fortalecería la gestión organizacional.

Al implementar un sistema de gestión de calidad, por lo general las organizaciones presentan beneficios tanto internos como externos. Los beneficios internos están principalmente desarrollados en variables puntuales como los son: la satisfacción y seguridad organizacional, se evidenciará a corto y mediano plazo la disminución significativa de la rotación del personal en las diferentes operaciones lo que se traerá múltiples beneficios que al final se evidenciaran en las entregas de calidad y respetando los tiempos establecidos con los clientes.

Maderas y equipos la sabana S.A.S., es una empresa dedicada a la elaboración de

productos maderables, con un diseño adecuado de un sistema de calidad se abrirá una brecha de mejora no solo en los procesos internos, sino que a nivel externo se evidenciarán beneficios como los que pueden ser la relación con los proveedores que de uno u otra forma ayudaran a la empresa a tener una ampliación en el mercado en vista hacia los clientes y/o proveedores la empresa contara con una confianza por el diseño, proceso y distribución que puede alcanzar los productos.

El diseño del sistema de calidad de una forma idónea ayudara a que la empresa en muchos procesos logre alcanzar una eficiencia y eficacia adecuadas, beneficiando a cada una de las áreas de la empresa que logran una estandarización en sus diferentes procesos y procedimientos.

Para la presente propuesta, se utiliza un diseño metodológico con enfoque cualitativo y utilizando métodos de recolección de datos como entrevista, documentos y materiales digitales o audiovisuales los cuales se describen más adelante.

Todo se enfocará para que la empresa maderas y equipos la Sabana S.A.S., pueda focalizar todas sus actividades y procesos para de este modo lograr optimizarlos, reducir costos y mejorar relación con proveedores.

1.4. OBJETIVO GENERAL

Proponer el diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para el área de producción de la empresa maderas y equipos la sabana S.A.S.

1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar el panorama general del sistema de gestión de calidad en los diferentes procesos y productos ofrecidos en el área de producción de la empresa Maderas y Equipos de la Sabana S.A.S.

Indagar la normatividad vigente respecto a la fabricación y procesamiento de productos maderables para sistematizar la gestión de la calidad en el área de producción de la empresa Maderas y Equipos de la Sabana S.A.S.

Diseñar la documentación, manuales y matrices del sistema de gestión de calidad requeridas para la propuesta de diseño.

Diseñar instrumentos de evaluación para identificar la viabilidad y/o importancia que tiene el sistema de gestión de calidad en el área de producción de la empresa maderas y equipos la Sabana S.A.S.

Diseñar indicadores de gestión para fortalecer el sistema de gestión de calidad desde la dirección y control administrativo.

2. MARCO TEÒRICO

Un sistema de gestión en una organización permite que los diferentes procesos y/o actividades desarrolladas tengan una adecuada planeación, organización, dirección y control para lograr ofrecer productos y servicios que satisfagan al usuario final.

“La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es entre otros, lograr la satisfacción del cliente.” (Sánchez, 2015, p. 8).

Un sistema de gestión de calidad en el área de producción impacta en el mejoramiento continuo y el desarrollo organizacional en las entidades de los diferentes sectores económicos teniendo en cuenta que Icontec 2015 expresa que un sistema de gestión de calidad se destaca por:

«La capacidad de la organización para mejorar la satisfacción del cliente y su eficacia organizacional y proporciona una base excelente para un sistema de gestión adecuado en cuanto a la satisfacción de los requisitos del sector y el logro de la excelencia en el desempeño, compatible con otros requisitos y normas como el Sistema de Gestión.» (INCONTEC, 2015).

Para el óptimo desarrollo de la implementación de un proceso de gestión en las diferentes áreas de la empresa (producción, financiero y distribución) en donde existen una serie de variables como lo son desarrollo de manuales, formatos, mapas de procesos y evaluación de puesto de trabajo las cuales servirán de eslabón para canalizar la meta final que es el desarrollo y estandarización del tema de calidad tanto en procesos y/o actividades.

La gestión de calidad según Atkinson es:

“Una buena gestión de la calidad tiene que ver con el compromiso de la organización, al hacer las cosas de buena manera, y que todos al interior de esta se encuentran involucrados y de cuales depende el éxito o el fracaso del sistema de

calidad. Por lo tanto, es importante el enfoque en conjunto dado principalmente por la organización ya que la gestión de calidad es generada por una intención práctica, el cual da a conocer un proceso que visibiliza su crecimiento y la supervivencia organizativa” (James,2007 p. 25).

Un punto importante y que va de la mano hacia el desarrollo de cada uno de los procesos de la empresa para la implementación según las necesidades que demande el mercado en la búsqueda hacia el enfoque de la calidad total.

El sistema de dirección enfocado en las personas que buscan el continuo incremento de la satisfacción del consumidor o coste real continuamente menor. Calidad total es un enfoque sistémico completo y una parte integral de la estrategia de alto nivel; trabaja horizontalmente cruzando funciones y departamentos, aplica a todos desde la cima hasta la base, se extiende hacia atrás y hacia adelante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes. Calidad total acentúa el aprendizaje y la adaptación al cambio continuo con claves para el éxito organizativo (Cruz y González, 2006, p.40).

Un sistema de gestión de calidad principalmente se enfoca en dirigir y tener un control más eficiente con todos los aspectos dentro de la organización, este aspecto es basado en lo macro que busca este tema. Si se profundiza y observa el micro enfoque que busca esta variable se prestará atención en caracterizar cada proceso, actividad y procedimiento dentro de la organización para buscar la calidad en cada uno de estos temas alcanzando una igualdad de responsabilidad con los involucrados ya sean directos o indirectos dentro de la organización, refiriéndonos en temas de calidad, procedimientos y demás actividades a realizar.

“Los sistemas de calidad se implementarán en cualquier organización que busque ofrecer unos productos y servicios que logren complacer los requerimientos de cada uno de los clientes enfocados en los lineamientos que se requieran para el cumplimiento de dichas actividades” (ATEHORTÚA H, S.F.).

2.1. ALGUNOS PRECURSORES DE CALIDAD

La calidad ha venido presentando importantes avances en lo que concierne a la gestión de calidad, todo alimentado por los constantes cambios que el cliente ha presentado con la evolución tanto de la industria como de los criterios de elección del consumidor final.

Adicionalmente las diferentes organizaciones han desarrollado diferentes metodologías para encontrar la excelencia dentro de cada uno de los procesos y con esto desarrollar un producto de valor.

Joseph Moses Juran:

Precursor de la calidad en Japón, considerado el padre de la calidad por sus diversos aportes como la integración del factor humano dentro del desarrollo y búsqueda de la calidad en cualquier organización.

Según un breve concepto de la universidad autónoma de México frente a la calidad “La planificación, control y mejora de la calidad son los instrumentos del directivo en la gestión de la calidad. Puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Por calidad Juran entiende la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en la entrega, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso.” (Juran, SF, p. 15).

Todo lo anteriormente mencionado se resume en lo que se denominó Trilogía de Juran en la que remarca la Planeación, control y mejoramiento de la calidad:



Ilustración 2 Trilogía de Juran

Fuente: Elaboración propia, 2020

Planificación: Se definen las diferentes tareas a realizar y las personas garantizaran su desarrollo, en la búsqueda de obtener procesos y/o productos que cumplan con las expectativas exigidas.

Control: Se definen los diferentes indicadores de gestión que muestren el diferente desarrollo de las tareas definidas y por ende definir la precisión encontrada o desarrollada en cualquier etapa en la que se implemente, dentro de cada variable que se encuentre se validaran los procesos para encontrar los objetivos determinados.

Mejoramiento: Dentro de esta etapa se evidencian los diferentes resultados alimentados por las personas encargadas y por los distintos indicadores que definen para realizar un seguimiento estricto, con ello se replantearan las diversas actividades si es necesario para que cada una de las actividades se ajusten a las diferentes necesidades de la organización y enfocar los objetivos que se quieren encontrar y/o optimizar.

William Deming

Uno de los más importantes precursores de la calidad, debido a que manifestó sobre la importancia del apoyo del liderazgo de la alta gerencia en cada uno de los procesos de la calidad, complementándolo con el trabajo en equipo entre los proveedores y clientes

ya que el aporte que se pueda encontrar se lograran desarrollar planes de mejora continua dentro de cada uno de los procesos y se logra enfocar un proceso de desarrollo de productos de una manera más efectiva. Deming desarrollo los 14 puntos que desarrollan la calidad, de la misma manera según el manifestó los siete aspectos que pueden afectar la gestión de una buena gerencia, como los son la carencia de constancia, enfatizar ganancias a corto plazo, evaluación de rendimientos, movilidad de la administración, manejar una compañía únicamente en las figuras visibles, costos excesivos y costos de garantía excesivos:

Catorce puntos de Deming:

- Hacer constante el propósito de mejorar la calidad.
- Adoptar la nueva filosofía.
- Terminar con la dependencia de la inspección masiva.
- Terminar con la práctica de decidir negocios en base al precio y no en base a la calidad.
- Encontrar y resolver problemas para mejorar el sistema de producción y servicios, de manera constante y permanente.
- Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo.
- Instituir supervisión con modernos métodos estadísticos.
- Expulsar de la organización el miedo.
- Romper las barreras entre departamentos de apoyo y de línea.
- Eliminar metas numéricas, carteles y frases publicitarias que piden aumentar la productividad sin proporcionar métodos.
- Eliminar estándares de trabajo que estipulen cantidad y no calidad.
- Eliminar las barreras que impiden al trabajador hacer un buen trabajo.
- Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento.

Crear una estructura en la alta administración que impulse día a día los trece puntos anteriores. (Juran, S.F. p. 2).

Al desarrollar estos puntos diversas organizaciones han comprobado que la búsqueda de la calidad es efectiva y los costos dentro de cada uno de los procesos disminuyen de una manera muy positiva.

Pecados Mortales:

- Carencia de constancia en los propósitos.
- Enfatizar ganancias a corto plazo y dividendos inmediatos.
- Evaluación de rendimiento, calificación de mérito o revisión anual.
- Movilidad de la administración principal.
- Manejar una compañía basado solamente en las figuras visibles.
- Costos médicos excesivos.
- Costos de garantía excesiva. (Juran, SF, p. 2).

Ciclo Deming:

Se desarrolla por la necesidad de optimizar cada uno de los procesos implementados en la búsqueda de la calidad, de la misma manera se busca solucionar cada una de las variables negativas que se puedan presentar. Este ciclo es de vital importancia para cada uno de los directivos de la organización encontrando la lógica a dicho proceso, con esto poder focalizar de una manera más efectiva cada uno de los objetivos trazados.

“La estratégica de la empresa, la situación del escenario competitivo en cada momento, un objetivo debe ser específico, medible, comprendido y aceptado, realista y debe tener tiempo para conseguirlo.” (Gonzalez, 2014, p. 10).

Planificación:

Etapa mediante la cual se planifican y realizan los diferentes cronogramas de ejecución, identificación de los recursos a utilizar e identificación de cada uno de los controles o indicadores que serán de suma importancia para desarrollar los diferentes planes de acción que se definan en el proceso definido. Dentro de esta etapa se logrará identificar de una manera más adecuada que se estimará realizar, cuando y con qué recursos.

Ejecución:

Se identifica y/o supervisan los diferentes parámetros definidos con anterioridad para evitar retrasos dentro de los procesos o identificar posibles falencias en la búsqueda del desarrollo de la actividad, identificando si se registra resistencia por el personal que lo debe desarrollar o por la tecnología que la organización posee.

“La eficacia de esta etapa depende de la calidad con la que se elaboró la planificación. Con una buena planificación, aumentara la probabilidad de él tan deseado, para que así la actividad que se está realizando se considere como valor añadido. Es decir, un buen plan de acción garantiza en gran medida que los costos de los recursos como personal, materiales, etc., se traduzcan en ganancia para la empresa y el cliente.” (Gonzalez, 2014, p. 10).

Verificación:

Etapa en la que verifican cada una de las diferentes tareas definidas, validando cumplimiento de fechas, actividades y diferentes pruebas que se planearon inicialmente en la búsqueda de desarrollo del proyecto.

Dentro de este punto del proceso surgen las diferentes desviaciones que se deben estudiar de una manera cuidadosa, los cuales debe tener un reporte adecuado ya que en este punto las diferentes actividades enfocadas en la mejora continua se deben ejecutar en la búsqueda de las correcciones oportunas para lograr los diferentes objetivos que se quieran encontrar.

Actuar:

La etapa final del ciclo es el punto mediante el cual se verifican, ponen en marcha los diferentes planes de acción que más se ajustan, de la misma manera se identifican las diversas experiencias que se hayan encontrado en los procesos para desarrollar un aprendizaje óptimo. Aquí parten los diferentes análisis para tomar las decisiones adecuadas para corregir cada una de las desviaciones que se encontraran en el proceso de verificación.



Ilustración 3 Ciclo PHVA

Fuente: Gonzalez, 2014

Phillip Crosby:

Crosby ha definido que la calidad se podía implementar antes que se evidenciara un error en algún proceso, la prevención era clave en sus aportes en hacer correctamente las actividades la **primera** vez, con ello logro que el impacto Japones que se estaba presentando en el mercado americano tuviera una contingencia adecuado logrando recortar competitividad entre estas.

Definido cuatro postulados en búsqueda de la calidad:

- La mejora de la calidad se alcanzará logrando que todo el mundo haga bien las cosas a la primera.
- El sistema que causa la calidad es la prevención.
- El único estándar de rendimiento válido es el cero defectos.
- La única medida válida de la actuación de la organización es el costo de calidad.
(Juran, S.F. p. 3).

Phillip Crosby de la misma manera es conocido por desarrollar los catorce pasos para el mejoramiento de la calidad.

- Compromiso de la dirección.
- Equipo para la mejora de la calidad.
- Medición del nivel de calidad.
- Evaluación del costo de la calidad.
- Conciencia de la calidad.
- Sistema de acciones correctivas.
- Establecer comité del Programa Cero Defectos.
- Entrenamiento en supervisión.
- Establecer el día cero defectos.
- Fijar metas.

- Remover causas de errores.
- Dar reconocimiento.
- Formar consejos de calidad.
- Repetir todo de nuevo.

Kaoru Ishikawa

Una de las principales personas que han aportado con el desarrollo de la calidad y que hasta el momento presenta aportes que son implementados aun e inclusive es uno de los aportadores en desarrollo de la norma ISO. En conjunto con Deming y Juran desarrollo diversas actividades que luego se convertirían en piezas fundamentales en lo que concierne al desarrollo de la calidad.

Modelo causa efecto:

Este modelo fue creado para identificar los diversos problemas que se presenten. Se ha diseñado para identificar las posibles causas del problema junto con sus efectos, se realiza el esquema que se denominó esquema Ishikawa o espina de pescado.

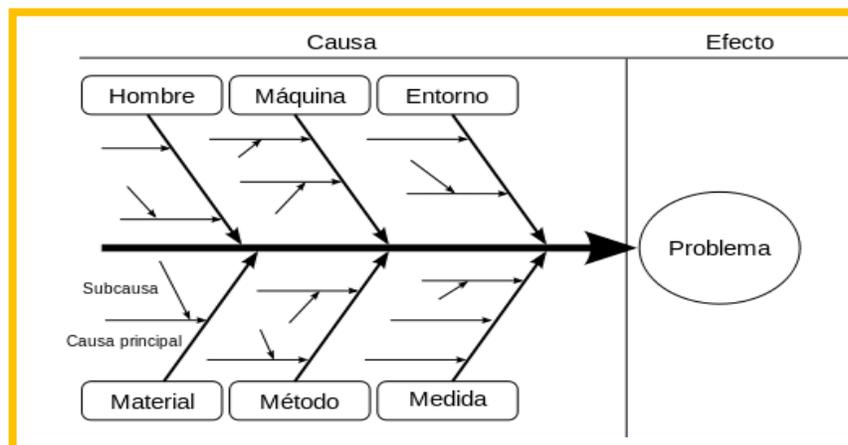


Ilustración 4 Esquema Ishikawa

Fuente: Ishikawa, 1989

Se recomienda utilizarlo siempre y cuando se pueda identificar de manera afirmativa las siguientes preguntas.

- ¿Es necesario identificar las causas principales de un problema?
- ¿Existen ideas y/u opiniones sobre las causas de un problema?

“Los Diagramas de Causa y Efecto también pueden ser utilizados para otros propósitos diferentes al análisis de la causa principal. El formato de la herramienta se presta para la planeación.” (Ishikawa, 1989, p. 25).

Los diagramas causa y efecto está diseñado específicamente para identificar causas posibles de una determinada situación y el enfoque de estas causas solo se reforzarán por los diferentes datos que lo soporten al momento de realizar el análisis de estos.

“El Diagrama de Causa y Efecto no ofrece una respuesta a una pregunta, como lo hacen otras herramientas. Como el Análisis de Pareto, Diagramas Scatter, e Histogramas, pueden ser utilizadas para analizar datos estadísticamente”. (Ishikawa, 1989, p.. 25).

Círculos de la calidad:

Los círculos de calidad fueron diversos grupos de trabajo que enfocaban sus aportes y/o apoyo para realizar los diversos análisis y búsqueda de soluciones a los diversos problemas que se puedan presentar en cada una de las etapas del proceso.

Ishikawa, desarrollo este aspecto integrando grupos de personas que intercambian ideas para lograr identificar y solucionar los diferentes inconvenientes que se presentan en el diario de operaciones, este es complementado con un pequeño grupo de empleados del área de la cual se identifican los problemas y debido a que son operarios que contantemente están realizando las tareas pueden identificar de una manera más efectiva las diferentes actividades que aporten a la mejora continua en lo que concierne a control de calidad y desarrollo óptimo de la eficiencia y eficacia de la misma.

El desarrollo de los círculos de calidad busca contribuir en los siguientes aspectos:

- Aporte significativo en la mejora y desarrollo continuo de la empresa
- Identificar el lado humano del colaborador y junto con sus diferentes aportes realizar un proceso de mejora de los diferentes procesos con lo cual se busca encontrar un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades.

Uso de la experiencia de los colaboradores para optimizar la mejora:



Ilustración 5 Círculos de calidad

Fuente: Ishikawa, 1989.

3. PRINCIPIOS DE CALIDAD

3.1. CALIDAD

La calidad es en la actualidad uno de los puntos de partida claves para que cualquier organización a nivel mundial tomen fuerza y logren posicionarse en el mercado de una forma adecuada y logrando una confiabilidad en el cliente, reforzando las buenas prácticas en cada uno de los procesos, producción y distribución, logrando con estas prácticas una relación adecuada en lo que se refiere a organización y proveedores o clientes.

“El concepto se puede precisar como un conjunto de propiedades que posee un producto y/o servicio y que son inherentes a él, que garantiza que está bien hecho y que cumple con los requisitos y los estándares exigidos, alcanzando un grado de satisfacción tanto para el fabricante como para el cliente”. (Uribe, SF).

A medida que la dinámica del mercado lo hace necesario las organizaciones deben tener unas adecuadas practicas dentro del desarrollo de sus productos para poder relacionarse de una manera adecuada con proveedores y con ello lograr que en un periodo mediano y/o largo plazo se logre tener un estatus de marca que lo destaque frente a la competencia.

3.2. CONTROL CALIDAD

En la mayoría de organización este factor se ha convertido en un punto esencial dentro de la producción que ha logrado posicionar personal especializado netamente en este tema, ya que en cualquier organización un producto de calidad es el que lograra tener una relación estrecha con el cliente y partiendo desde este punto se lograra iniciar una fidelización con los clientes ya que identificaran los productos como confiables y para ellos lograr desarrollar trabajos que de la misma forma serán de calidad.

Aunque este punto presenta una notoria desventaja en las organizaciones pequeñas y medianas debido a que la inversión para desarrollar una adecuada tarea es alta, debido a

la necesidad de primero que todo crear un departamento especializado, las diferentes fases de inspección de la misma manera demandaran un desarrollo operativo que tendrá un costo adicional en cada proceso.

Desde el punto de vista de la Revista Mundo económico y empresarial el control de calidad se enfoca en:

“El control de la calidad es una estrategia para asegurar mejoramiento continuo de la calidad y la satisfacción de los clientes. Éste va aplicado de acuerdo con los objetivos y directrices de la organización, y se realiza de manera continua para el éxito del sistema de calidad, corrigiendo los errores que se presentan y anticipando aquéllos en los que se incurrir”. (Uribe, S.F.)

3.3. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

A lo largo del desarrollo industrial que se ha evidenciado en las diferentes etapas generacionales los productos y servicios de la misma manera han desarrollado un cambio frente al concepto que se tiene frente al consumidor. En las primeras etapas de la industria el consumidor simplemente consumía lo que la organización les ofrecía en el mercado y simplemente tomaban como variable de decisión el precio, pero con los diferentes desarrollos que tanto el consumidor como el desarrollo cultural han desarrollado variables de aceptación de los productos que han dejado de lado el precio.

Primero que todo la organización en las nuevas eras no ofrece productos que suplen simplemente una necesidad en el mercado, sino que busca satisfacer los gustos y lo que quiere satisfacer el cliente dentro de sus diferentes gustos o modas, esto ha hecho que uno de los conceptos que han tomado fuerza a lo largo de los años es el concepto de calidad. Ha presentado tal valor debido a que este concepto y la cadena de valor de un determinado producto son tan semejantes que se convierten en unas de las variables de diferenciación dentro del mercado competitivo, desde el enfoque de investigación de la universidad de Cartagena la calidad busca:

“El producto es más sencillo de producir y se desperdicia menos materia prima.

Como consecuencia de ello, los costes de fabricación bajan. Además, al utilizar personal mejor formado, es más flexible y adaptable a las necesidades de la empresa. Esto permite bajar nuestros precios y por tanto aumentar nuestras ventas, reiniciando el ciclo". (Sanchez, 2015, p.. 16).



Ilustración 6 Beneficios de calidad

Fuente: Sanchez, 2015

3.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El presente de las organizaciones a nivel mundial es focalizar sus operaciones para alcanzar tal certificación, esto debido a que al lograr la certificación ISO 9000:2015 se logra tener una tendencia de trabajo que logrará asegurar la confiabilidad del producto con el cliente. Con el objetivo de lograr tal meta, las organizaciones planifican y constantemente desarrollan una mejora continuamente que logra que los diferentes procesos tengan un aprovechamiento de los diferentes recursos de tal manera que se logra desarrollar una ventaja competitiva en la organización como tal.

Este es un punto de partida para que cada uno de los procesos logren desarrollar planes de acción para disminuir en un gran porcentaje la generación de novedades en cada una de las etapas de desarrollo por ende logrando que el desarrollo del sistema de gestión de calidad este completamente ligado con el desarrollo estructural de cada uno de los procesos a desarrollar por la organización.

Un complemento clave dentro del desarrollo adecuado de este sistema son las diferentes implementaciones de medición y/o control para lograr focalizar los objetivos buscados dentro de cada punto de la organización. Se debe llegar a un alcance de integración de procesos que logren controlar las diferentes operaciones (indicadores de gestión y control).

3.5. OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El desarrollo del sistema de gestión de calidad se desarrolla de forma conjunta con todas las áreas que conformen la organización, principalmente se focaliza en la estructura que la organización realizara para encontrar la implementación de la mejor manera y supliendo las necesidades que como primarias se deben encaminar para lograr un camino acertado rumbo a la certificación.

Esta estructura que se defina debe estará debidamente asociada con la documentación, procesos y recursos adecuados para lograr optimizar los diferentes procesos y/o áreas de

la compañía y lo más importante con todo este marco enfocar y lograr suplir todas las necesidades que el cliente requiera.

Estructuralmente el objetivo del sistema de gestión busca primero que todo encontrar un plano inicial de la organización el cual será evaluado en cómo se realizan los diferentes procesos y su porcentaje de impacto dentro de la misma, como segunda etapa se comienzan a realizar las pertinentes propuestas, mejoras y si es pertinente funciones o eliminación de procesos que para la empresa le estén generando un reproceso y no tengan un aporte importante, finalmente se demostrara la estructura final junto con cada uno de los documentos que evidenciaran de una forma contundente las diferentes pruebas que soportaran cada una de las decisiones que se propongan en determinado escenario.

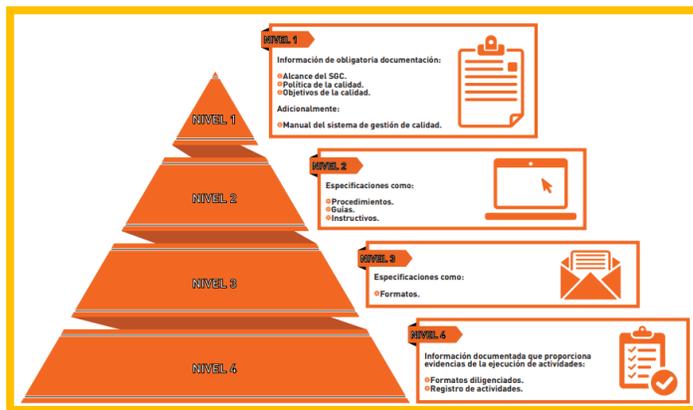


Ilustración 7 Estructura documental

Fuente: SENA, S.F.

3.6. IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En la actualidad muchas organizaciones para lograr alianzas con otras, solicitar recursos de esta o simplemente entregar insumos exigen dicha certificación o en su defecto el proceso de acreditación ya que todo quieren que sus productos sean de una alta calidad y así como salen de la organización lleguen o se mantengan en el punto de destino y/o puente de traslado.

Cada uno de estos procesos y metodologías lo que buscan es principalmente brindar confianza frente al consumidor final, pero adicionalmente se encuentran diversas ventajas que beneficia a toda la estructura organizacional, primero que todo mejora notoriamente la productividad debido a que los jefes de las distintas áreas logran estructurar unos procedimientos y metodologías que ayudan a reaccionar frente a cada situación presentada optimizando tiempos y procedimientos.

Algo que es de suma importancia es que todos los objetivos organizacionales que se hallan trazado previamente con cada una de las actividades que se implanten se lograrán conseguir de una manera más efectiva y orientados de la manera más adecuada y buscando cumplir las expectativas de los clientes, esto logrará como meta final que el producto logre tener un proceso de calidad más efectivo.

Como conclusión su importancia se basa en lograr la confianza en los procesos que se trazarán para encontrar la calidad, evidenciando que capacidad se tiene de satisfacción frente a los clientes fidelizados y los posibles y por ende logrando descubrir nuevos mercados que incrementen el portafolio de la organización en búsqueda de su proceso de acreditación y certificación.

3.7. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Cada uno de los siguientes principios que están estipulados dentro de un buen enfoque del sistema de gestión, son fichas de un gran rompecabezas que al estar unidas logran estructurar un proceso adecuado en busca de la certificación de calidad.

“Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión”. (Sanchez, 2015, p. 18).

Cliente:

Parte fundamental de cualquier organización son los clientes ya que partiendo de las necesidades y expectativas se deben realizar los diferentes objetivos organizacionales.

Líder corporativo:

Ficha clave para focalizar todos los procesos, ya que es el encargado de establecer los objetivos y las diversas orientaciones que debe tener la organización para cumplir los procesos establecidos.

Colaboradores:

Son personas esenciales en búsqueda del desarrollo de cualquier proyecto dentro de la organización ya que son los que pueden trazar las diferentes rutas de acción de cada uno de los procesos a trazar en búsqueda de la certificación.

Procesos:

La organización debe identificar cada uno de los procesos que se realizan, identificar cada una de las tareas que los conforman cuál es su conexión entre sí, cuáles son los diferentes recursos que se necesitan para realizar una optimización adecuada en cada una de sus etapas.

Sistemas para la gestión:

Cuando se logra identificar lo anteriormente mencionado y se enfocan como un sistema ayuda a focalizar cada uno de ellos en la búsqueda de la eficacia y eficiencia, siempre buscando alcanzar los objetivos trazados por la organización.

Mejora continua:

Este enfoque logra que cada actividad que se realice dentro de la organización se ajuste según las necesidades del proceso alcanzando la excelencia en cada una de las diferentes etapas a desarrollar en la organización.

Decisiones eficaces:

Unas decisiones alimentadas en las diferentes circunstancias que suceden en cada uno de los procesos es clave para la toma de decisiones que buscare optimizar cualquier decisión que se tome frente al desarrollo de las diferentes actividades a trazar.

Relación con los proveedores:

Esta relación es clave para el óptimo funcionamiento de las actividades a desarrollar en la organización y es fundamental para crear un producto final con una fuente de valor óptima para competir con las diferentes organizaciones del mismo sector económico.

4. MARCO CONCEPTUAL

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (ICONTEC, 2005).

“Es posible desarrollar calidad en todos los pasos de todos los procesos y lograr una producción 100 por ciento libre de defectos. Esto se hace mediante el control de procesos, no basta con encontrar los defectos, fallas y corregirlos, lo que hay que encontrar son las causas de los defectos” (Ishikawa, 1985, p.11).

Si se logra conseguir una calidad adecuada la empresa logrará expandir su mercado y ser a largo plazo uno de los líderes en la sabana de los productos ofrecidos, con la ayuda del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 se conseguirá mejorar el producto y el servicio se optimizará de una manera adecuada.

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para este producto. (ICONTEC, 2005).

Al momento de realizar la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad en la empresa una de las variables que se optimizaran será la cultura organizacional lo que apoyara en la búsqueda de la meta en cada uno de los procesos intervenidos.

Competencia: Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades. (ICONTEC, 2005).

Una de las ventajas que presentara la empresa al momento de desarrollar el sistema será el de la optimización de la competencia frente a los demás competidores del sector debido a que se logran poner a punto diversas variables que apoyaran la mejora de la organización.

La competencia es dinámica, todos podemos mencionar campañas que fracasaron por no haber cambiado (Porter,2011 p.12).

Gestión: Actividades controladas para dirigir y controlar una organización. (ICONTEC, 2005).

Como empresa el sistema de Gestión lograra aportar en una Gestión más adecuada en cada una de las diferentes actividades y/o procesos que desarrolle la organización.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. (ICONTEC, 2005).

En la empresa Maderas y Equipos de la Sabana S.A.S lograra trazar una serie de planes de acción que ejecutaran la mejora continua de una manera más focalizada hacia la ejecución más acertada de las actividades.

La mejora continua de procesos optimiza los procesos existentes mediante mejoras incrementales y la eliminación de operaciones que no aportan valor añadido, su aplicación es de abajo hacia arriba. (Joaquín Membrano,2002, p.120).

Objetivo de la calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad. (ICONTEC, 2005)

La calidad del diseño también se llama calidad objetivo, es cuando surge la necesidad de una compañía en crear un articulo con cierto nivel de calidad, de allí puede nacer la calidad objetivo. (Ishikawa, 1985, p.65).

Como empresa el objetivo de calidad será la búsqueda de la mejora en los servicios y productos ofrecidos hacia los clientes y/o proveedores.

Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la

calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección. (ICONTEC, 2005).

Una de las variables que se lograran efectuar junto con la implementación del sistema de Gestion lo que lograra establecer una serie de principios para cada una de las tareas desarrolladas en los procesos de la empresa.

Toda política de calidad debe ser coherente con la misión, visión y valores de la organización ya que la innovación y la mejora están mucho más enfatizadas en el modelo organizacional. (Joaquín Membrano,2002, p.242).

Producto: Se define como el resultado de un proceso. (ICONTEC, 2005).

Uno de los mayores beneficiados al momento de implementar el sistema de gestión, esto debido a que se establecerán una serie de parámetros para poder optimizar la eficiencia y eficacia de los recursos utilizados.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos para este producto. (ICONTEC, 2005).

Una de las metas que se buscan alcanzar con el desarrollo del sistema de gestión, debido a que cada proceso y procedimiento se mejoran para tener como objetivo final la satisfacción de cada cliente.

La inclusión de mediciones de fiabilidad o vida media de los productos, son indicadores logísticos que aportan a la evolución de los plazos de entrega, nivel de servicio, en general una óptima identificación de las variables lograra focalizar la satisfacción del cliente de una forma más adecuada. (Joaquín Membrano,2002, p.143).

Sistema de gestión de calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (ICONTEC, 2005).

Con esta herramienta se lograrán conseguir ventajas para gestionar de una forma más eficaz el uso de los diferentes recursos de la empresa apoyando un rendimiento adecuado buscando la reducción de costos.

5. MARCO INSTITUCIONAL

Actualmente la organización no cuenta con información de planeación estratégica, por lo cual se propone a continuación:

5.1. PROPUESTA DE MISIÓN:

Nuestra misión es aprovechar de manera responsable el recurso maderable proveniente de la flora silvestre transformado en productos de alta calidad, para responder y atender a las necesidades de madera con calidad suficiente para responder a las necesidades de nuestros clientes.

5.2. PROPUESTA DE VISIÓN:

Para el año 2025, maderas y equipos la Sabana pretende consolidarse en la zona de Sabana de occidente como una empresa líder en la fabricación de `productos maderables, siendo reconocida por su aporte al desarrollo sustentable de la región.

5.3. RESEÑA INSTITUCIONAL:

Maderas y equipos la sabana nace en el año 2012 como consecuencia del trabajo comercial realizado durante varios años en el sector maderero. La experiencia del líder de la organización como comerciante de maderas fue la base para iniciar con el proyecto industrial de crear un depósito de madera que supliera las necesidades de la comunidad en el sector de Puente Piedra.

Inicialmente la organización contaba con poca maquinaria y la fabricación y de pocos productos, pero con el tiempo se fue estableciendo y ganando reconocimiento como fabricante de productos forestales en la zona, contando en el momento con maquinaria para carpintería, aserrado e impregnación de la madera.

El 07 de noviembre de 2012 la organización fue registrada como persona jurídica denominada Maderas y equipos la sabana S.A.S., constituida por dos accionistas, estando el 50% de las acciones a nombre de la señora Ana Judith Hernández Ramírez y el 50% del señor Jairo Alberto Pardo León. Su domicilio principal desde la fecha está ubicado en la autopista Medellín km 14.5 en la vereda Puente Piedra del municipio de Madrid en Cundinamarca, siendo reconocida por su calidad en el servicio a los clientes.

6. ESTRUCTURA LEGAL

Maderas y equipos la sabana S.A.S., es una sociedad constituida por dos propietarios, organizada de la siguiente manera:

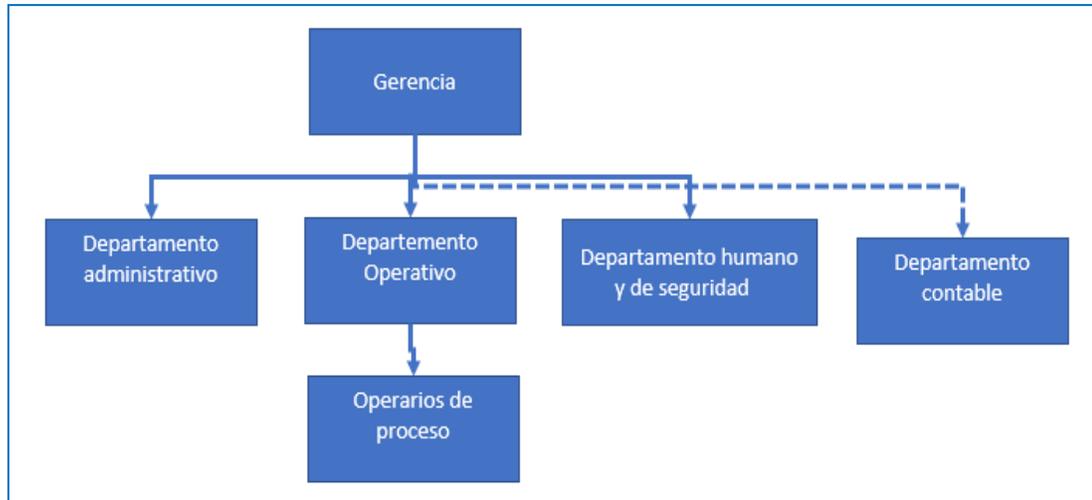


Ilustración 8 Estructura legal

Fuente: Autoría propia, 2020.

Razón social: Maderas y equipos la sabana S.A.S.

Objeto social: “La explotación, transformación y comercialización de todas las clases de maderas en bruto y procesadas, y productos para la construcción, importación y exportación dentro y fuera de la república de Colombia. B) La venta y alquiler de equipos para la construcción. Se entenderán incluidos en el objeto social, los actos y negocios directamente relacionados con el mismo, los que tengan como finalidad ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas, legal o convencionalmente, de la existencia y actividad de la sociedad, y los que se consideren necesarios o útiles a él.

Para el cumplimiento de los actos que constituyen este objeto, la sociedad podrá celebrar y ejecutar en su propio nombre o de terceros o en participación de ellos todos

los actos, contratos u operaciones sobre bienes muebles que sean necesarios o convenientes para los bienes que ella persigue y que de manera directa se relacionan con el objeto social determinado con el presente artículo, como por ejemplo los siguientes: adquirir, enajenar, dar y tornar en arrendamientos bienes.

inmuebles y muebles; pignorarlos e hipotecarlos según el caso, girar, aceptar, endosar, asegurar, cobrar, descontar, negociar, dar en prenda o garantía toda clase de títulos valores o efectos de comercio o civiles, organizar y financiar empresas de cualquier naturaleza y que tengas objetos similares, iguales o complementarios a los de esta compañía o que negocien en ramos que faciliten el cumplimiento del objeto de este. En ejercicio de su objeto, la sociedad podrá: A) constituir, hacerse socia, suscribir, adquirir a cualquier título, enajenar, usufructuar o manejar contratos de mutuo o préstamos en todas sus formas. C) Comprar, vender, permutar y, en fin, enajenar toda clase de bienes mobiliarios y efectos de comercio o civiles, de contrato o a plazos, por cualquiera de los cambios legales. D) Adquirir, enajenar, gravar, transformar y administrar toda clase de bienes sea por cuenta propia o ajena. E) Organizar y administrar los establecimientos fabriles que sean necesarios o convenientes para el desarrollo de la sociedad y para la explotación de los bienes sociales. F) Obtener y explotar concesiones y privilegios de cualquier naturaleza como patentes de invención, marcas de fábrica, etc. Así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero. La sociedad podrá llevar a cabo en general, todas las operaciones, de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio de la industria de la sociedad.”

NIT: 900.568.292-7

Estructura jurídica: Sociedad por acciones simplificada.

7. TAMAÑO Y CLASIFICACIÓN

Según decreto 957 de 2019 "ARTÍCULO 2º. Definiciones de tamaño empresarial. Para todos los efectos, se entiende por empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica. En actividades agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, en el área rural o urbana. Para la clasificación por tamaño empresarial, entiéndase micro, pequeña, mediana y gran empresa, se podrá utilizar uno o varios de los siguientes criterios:

- Número de trabajadores totales.
- Valor de ventas brutas anuales.
- Valores activos totales.

Para efectos de los beneficios otorgados por el Gobierno nacional a las micro, pequeñas y medianas empresas el criterio determinante será el valor de ventas brutas anuales.”

Según el Artículo 2.2.1.13.2.2., en el cual se determinan los rangos para la Definición del Tamaño Empresarial, las empresas se clasifican de la siguiente manera según el sector económico manufacturero (al cual pertenece maderas y equipos la Sabana S.A.S).

- Microempresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a veintitrés mil quinientos sesenta y tres Unidades de Valor Tributario (23.563 UVT).
- Pequeña Empresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a veintitrés mil quinientos sesenta y tres Unidades de Valor Tributario (23.563 UVT) e inferiores o iguales a doscientos cuatro mil novecientos noventa y cinco Unidades de Valor Tributario (204.995 UVT).
- Mediana Empresa. Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a doscientos cuatro mil novecientos noventa y cinco Unidades de Valor Tributario (204.995 UVT) e inferiores o iguales a un millón setecientos treinta y seis mil quinientos sesenta y cinco Unidades de Valor Tributario (1'736.565

UVT).”

Por lo anterior se deduce que maderas y equipos la Sabana S.A.S. es una microempresa, debido a que sus ventas en el año 2019 fueron inferiores a veintitrés mil quinientos sesenta y tres unidades de valor tributario (UVT).

7.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACION PROPUESTA

De acuerdo con los resultados del diagnóstico y la investigación realizada a la organización, se propone un diseño de sistema de gestión de calidad basado en norma técnica NTC ISO 9001:2015, que las etapas de planificación y desarrollo, lo cual sirve como base para una futura implementación y verificación según el círculo Deming.

El presente documento contiene la siguiente información elaborada a partir de la norma de calidad nombrada anteriormente.

- Elementos estratégicos como diseño de política y objetivos de calidad como fundamento para la realización de cualquier sistema de gestión.
- Información documental que incluye el diseño del mapa de procesos, caracterización de procesos, descripción de procedimientos, algunos formatos e información relevante para la organización.
- Descripción de funciones en base a los procesos llevados a cabo en la organización.
- Propuesta de normas optativas y reglamentarias a seguir por la organización y descripción de los recursos utilizados en la realización de la propuesta.

8. DISEÑO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó como base lo expuesto en el libro metodología de investigación.

Debido a la importancia que tiene el diseño para cualquier tipo de investigación y su incidencia en los resultados que pueden dar lugar a mayores posibilidades de éxito, para la realización de la propuesta de sistema de gestión de calidad para maderas y equipos la sabana S.A.S., se decidió utilizar un diseño que se pudiera aplicar para tener mejores resultados según el contexto de la investigación y tuviera la capacidad de responder a las preguntas referentes a los sistemas de gestión de calidad.

Para tal fin se decidió la utilización de un diseño de investigación no experimental debido a que se trata de una observación en la que no se manipulan las variables, «No hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.» (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014, p. 230).

Dentro de la investigación no experimental, existen distintos autores que clasifican de distinta forma los datos. Particularmente «se considera la siguiente manera de clasificar dicha investigación: por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo, en los cuales se recolectan datos. (...) la investigación puede ser transversal o longitudinal y evolutiva.» (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014, p. 230).

En este caso y debido a la recolección de datos en un solo tiempo en el que debemos describir la situación en un momento dado; para la propuesta de diseño del sistema de gestión se utilizó entrevista al representante legal de la empresa e inicialmente la exploración para dar un panorama general de la situación al inicio de la investigación con un check list de análisis basado en la información suministrada por el área de producción de la empresa como el método usado dentro de la exploración inicial.

8.1. ENFOQUE

Para el desarrollo de la presente investigación y según el tipo de datos que utilizamos para recolectar información sobre la empresa, se decide utilizar el enfoque de recolección y análisis cualitativo usando como métodos la observación y la entrevista además de la recolección de documentos y materiales digitales o audiovisuales. Desde el enfoque de la metodología de la investigación de Hernández:

«Lo que se estudia en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, contextos o situaciones en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno de ellos. Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento.» (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014, p. 18).

Particularmente este enfoque no requiere de un proceso secuencial, por lo que el proceso de recolección de datos iniciales pudo hacerse en un momento único y a medida que se avanzó, se tomaron acciones para cumplir con los objetivos de la investigación, ajustando la recolección y el análisis de datos durante la labor.

8.2. MÉTODOS

Para llevar a cabo la investigación cualitativa, es necesario utilizar algunas herramientas que contribuyen a la recolección de los datos que posteriormente se convertirán en información. En este caso, se utilizó un tipo de entrevista cualitativa estructurada que permitió recolectar información por parte del gerente y por parte de la encargada de talento humano y seguridad quien a la vez es la representante legal de la organización.

Otro tipo de herramientas utilizadas para recolección de datos cualitativos, son el check list, encuesta y de la misma manera la observación durante el proceso de investigación.

Junto con estos datos, se realizó una lista de comprobación para facilitar el diagnóstico a la empresa maderas y equipos la sabana S.A.S., que nos permitieron dar un diagnóstico de la situación de la empresa.

Como fuente primaria se realizó la entrevista a la señora Ana Judith Hernandez Ramirez jefe de talento humano y seguridad de maderas y equipos la sabana S.A.S.

Resultados de la entrevista:

¿Por qué la organización se ha visto retrasada en la implementación de un sistema de gestión de calidad?

Respuesta: La falta de organización en la empresa.

¿Considera que las oportunidades de la organización se ampliarían al realizar una implementación de la norma?

Respuesta: Sí, porque da más credibilidad y seguridad a clientes y proveedores.

¿Qué beneficios piensa que tendría la organización?

Respuesta: Expansión en el mercado y organización.

¿Cómo beneficiaría a la organización este sistema de gestión de calidad frente a la relación con los proveedores?

Respuesta: Un proveedor al relacionarse con empresas más organizadas otorga créditos y permite comprar mayor cantidad de material, lo que incurre en el ahorro de costos.

¿Considera que la productividad de la organización mejoraría? ¿por qué?

Respuesta: Sí, la norma enseña a que uno verifique los procesos y se identifiquen posibles atrasos, desperdicios, desorden, etc.

¿Consideraría que las diferentes caracterizaciones de las áreas y procesos impulsarían constantemente a la mejora continua?

Respuesta: Sí, porque con las normas estamos sujetos a verificar constantemente.

¿Cuál considera que es la mejor ruta para la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad en la organización?

Respuesta: Lo primero debería ser identificar los procesos, paso a paso y de ahí se parte para realizar todo.

Según los recursos actuales, ¿en qué periodo estima que el sistema de gestión se implementaría?

Respuesta: A mediados de 2021.

Evaluando el estado de la organización actualmente ¿qué aspecto del sistema de gestión de calidad considera que debería tratarse con prioridad?

Respuesta: la planeación en general.

Entrevista realizada al señor Jairo Alberto Pardo León, gerente de maderas y equipos la sabana S.A.S.

¿Por qué la organización se ha visto retrasada en la implementación de un sistema de gestión de calidad?

Respuesta: No se establecen cronogramas y seguimiento de la planeación y ejecución.

¿Considera que las oportunidades de la organización se ampliarían al realizar una implementación de la norma?

Respuesta: Sí.

¿Qué beneficios piensa que tendría la organización?

Respuesta: Seguridad laboral, podríamos minimizar accidentes y otro tipo de percances.

¿Cómo beneficiaría a la organización este sistema de gestión de calidad frente a la relación con los proveedores?

Respuesta: mejor imagen corporativa.

¿Considera que la productividad de la organización mejoraría? ¿Por qué?

Respuesta: Sí, porque tendríamos más orden para hacer todo el trabajo.

¿Consideraría que las diferentes caracterizaciones de las áreas y procesos impulsarían constantemente a la mejora continua?

Respuesta: Sí.

¿Cuál considera que es la mejor ruta para la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad en la organización?

Respuesta: primero que haya cronogramas de trabajo, controles y cumplimiento.

Según los recursos actuales, ¿en qué periodo estima que el sistema de gestión se implementaría?

Respuesta: un año.

Las entrevistas, como herramientas para recolectar datos cualitativos, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad (por ejemplo, Un buen observador cualitativo Necesita saber escuchar y utilizar todos los sentidos, poner atención a los detalles, poseer

habilidades para descifrar y comprender conductas no verbales, ser reflexivo y disciplinado para escribir anotaciones, así como flexible para cambiar el centro de atención, si es necesario. (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2010, p. 418).

Evidenciando las respuestas obtenidas se da a notar que el sistema de gestión es inexistente en la empresa principalmente por falta de iniciativa de los directivos, aunque de una forma paralela son conscientes de los diferentes beneficios que traería para la empresa el implementar el sistema de gestión.

Por el tamaño de la empresa se evidencia que uno de los puntos claves es tener una marca que realce por su calidad óptima, al presentar la propuesta del diseño se resaltan los siguientes aspectos que lograrán beneficiar a cada uno de los procesos:

- Mayor eficiencia: Lograr establecer pautas seguidas por cada uno de los colaboradores que lograrán reducir reprocesos en las actividades.
- Clima laboral: Al poder trazar unas tareas de una forma más organizada y según el nivel de preparación del colaborador hará que se sienta comodidad en cada una de las operaciones.
- Reconocimiento de la marca: Un desarrollo adecuado del sistema de gestión, logrará realzar la marca frente a cada uno de los competidores y ofrecerá mayor confianza a los clientes.

9. IDENTIFICACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

En la identificación del sistema de gestión de calidad elaborado a Maderas y equipos la sabana S.A.S., se han evidenciado aspectos importantes a tratar de manera inmediata, ya que no se encuentran incluidos en la documentación de la organización y son importantes para el archivo de información documentada que debe poseer la empresa como requisito de la norma ISO 9001:2015. Teniendo en cuenta el ciclo de calidad propuesto por Edward Deming y su importancia para proyectos en organizaciones Dentro de la evaluación realizada se evidencia la poca o nula información en varios de los ítems presentados en la lista de comprobación de diagnóstico.

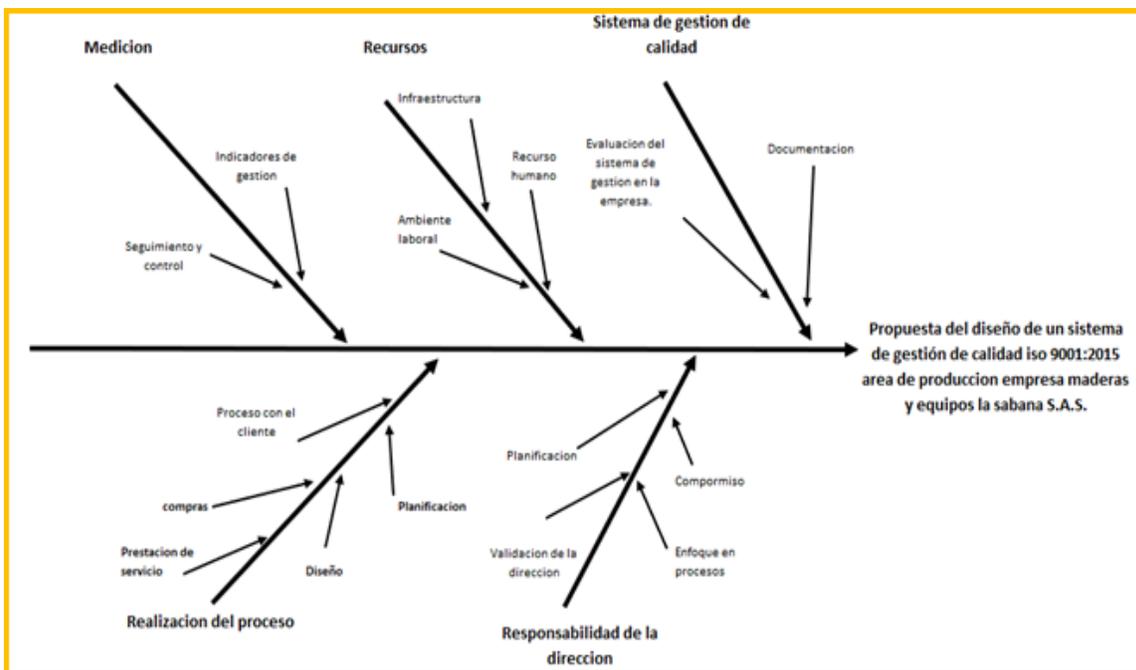


Ilustración 1 Causa efecto sistema de gestión

Fuente: Elaboración propia, 2020

9.1. OBJETIVO

Establecer el estado actual de Maderas y equipos la sabana S.A.S. respecto al sistema de gestión de calidad.

9.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Desde la perspectiva de la ISO se define que:

“Esta Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC. Esta Norma Internacional está prevista para ayudar al usuario a entender los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas de SGC.”

En consideración al ciclo PVHA, creado por Edward Deming y la norma internacional ISO 9001:2015, Se encuentra la siguiente normativa reglamentaria y normativa optativa:

Normas optativas

ISO 9001:2015

NTC 663 – Maderas. Determinación de la resistencia y la flexión.

ISO Anexo SL

Normas reglamentarias

Ley 1480 de 2011 – Estatuto del consumidor

Ley 99 de 1993 – Creación del ministerio de ambiente y principios generales ambientales.

Decreto 1076 de 2015 – Sector ambiente y desarrollo sostenible.

Decreto 1791 de 1996 – Régimen de
aprovechamiento forestal.

ISO 9001:2015:

Esta norma contempla las generalidades recomendadas para adoptar un sistema de gestión de calidad dentro de una organización. La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. (ISO, 2015).

Esta es una norma que puede ser establecida por la empresa para su cumplimiento tanto interna como externamente, y puede ser una norma complementaria a otros requisitos de calidad específicos para determinados productos. Desde el enfoque de la institución ISO se deduce que:

«Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones. El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.» (ISO, 2015, pág.10).

NTC 663 – Maderas. Determinación de la resistencia y la flexión:

Esta norma muestra los procedimientos, cálculos, ensayos y otros aspectos importantes para poder determinar la resistencia y flexión de la madera según se requiera. «Esta norma tiene como objeto establecer el método de ensayo para determinar la resistencia de la madera a la flexión, con probetas pequeñas y

defectos.» (ICONTEC, 1973)

ISO Anexo SL:g

Se trata de un documento que proporciona una nueva estructura basado en la norma ISO 9001:2015. Puede ser aplicada a sistemas de gestión de calidad como una guía complementaria a la norma.

Este documento tiene importantes beneficios, pues integra sistemas de gestión optimizando las normas y facilitando el entendimiento de términos y definiciones.

Ley 1480 de 2011 – Estatuto del consumidor:

«Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos» (Superintendencia de industria y comercio, 2011). El objeto de esta ley es regular los derechos y obligaciones tanto de los consumidores como de los productores y proveedores teniendo en cuenta todos los productos tanto nacionales como importados.

Ley 99 de 1993 – Creación del ministerio de ambiente y principios generales ambientales.

«Por la cual se crea el MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental -SINA y se dictan otras disposiciones» (congreso de Colombia, 1993).

Esta norma describe algunos principios y funciones del ministerio de ambiente, teniendo en cuenta también la explotación y el aprovechamiento de los recursos naturales. Esta ley da a conocer algunos aspectos que deben tener en cuenta las empresas que se encargan de aprovechar recursos de fauna y flora.

Decreto 1076 de 2015 – Sector ambiente y desarrollo sostenible

Este decreto da a conocer la gestión del ministerio de ambiente y desarrollo sostenible, teniendo en cuenta el manejo de recursos naturales y renovables. En este documento se decretan las políticas y regulaciones orientar el ordenamiento ambiental en Colombia, preservando la recuperación, conservación, protección y uso de los recursos de la nación. En este documento también se describen todas aquellas entidades encargadas de contribuir a la protección y el control de los recursos.

Decreto 1791 de 1996 – Régimen de aprovechamiento forestal

Este documento decreta los principios generales y las prioridades de uso de los recursos forestales, también se tienen en cuenta algunas definiciones para la aplicación en interpretación de la norma, dando a conocer los diversos usos permitidos de la flora en Colombia junto con el procedimiento adecuado que incluye permisos y otras especificaciones para poder aprovechar el recurso de manera sostenible.

9.3. LISTA DE CHEQUEO ISO 9001: 2015 INFORMACION DOCUMENTADA

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
1	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
1.1	Se han determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas de cada uno de los procesos	X		
1.2	Se ha determinado la secuencia de interacción con estos procesos	X		
1.3	Se ha determinado y aplicado los criterios y los métodos necesarios para el control de los procesos		X	El control de los procesos no se encuentra totalmente estructurado.
1.4	Se han determinado los recursos necesarios para realizar los procesos que requiere el sistema		X	Los procesos se encuentran identificados pero no totalmente estructurados.
1.5	Se han determinado las responsabilidades y autoridades para los procesos	X		
1.6	La empresa mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos.		X	La empresa no cuenta con ninguna documentación respecto a los procesos.
1.7	La empresa mantiene la información debidamente documentada y segura		X	La empresa no cuenta con ninguna documentación respecto a los procesos.

Se evidencia una falta de control en cada uno de los procesos, aunque se encuentran debidamente identificados la empresa no cuenta con la debida documentación por lo que reafirma la inexistencia de un sistema de gestión o un plan previamente diseñado.

Indicador: Mejoramiento de procesos, Formula Procesos mejorados/Procesos actuales x 100.

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
2	LIDERAZGO			
2.1	La alta dirección ha asignado responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC cumple con los requisitos de la norma internacional.	X		
2.2	La alta dirección ha asignado responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos estan generando y proporcionando las salidas previstas.	X		
2.3	Las partes involucradas informan continuamente a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad	X		
2.4	Se han planificado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades del SGC		X	Las acciones para abordar los riesgos no se encuentran documentadas ni estructuradas.
2.5	Se evaluan la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades del SGC		X	Las acciones para abordar los riesgos no se encuentran documentadas ni estructuradas.

Con respecto a los aspectos de liderazgo frente al desarrollo del sistema de gestión de calidad se puede evidenciar que la alta dirección esta con el apoyo necesario para realizar y poner en marcha las diversas tareas para lograr los diferentes objetivos para planificar las actividades necesarias, aunque por el momento no se han analizado las diferentes desventajas que pueden representar para la empresa la falta de un sistema de gestión de calidad .

Indicador: Nivel de servicio, Formula Servicios ofrecidos/Servicios demandados x 100

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
3.	POLÍTICA			
3.1	Se ha establecido una política de calidad		X	Aun no se han establecido políticas ni objetivos respecto a la calidad
3.2	La política de calidad es apropiada al propósito y contexto de la organización, apoyando su dirección estratégica		X	Aun no se han establecido políticas ni objetivos respecto a la calidad
3.3	Se ha comunicado y dado a entender la política de calidad de la organización.		X	Aun no se han establecido políticas ni objetivos respecto a la calidad
3.4	La política de calidad se encuentra disponible para que todas las partes interesadas la conozcan.		X	Aun no se han establecido políticas ni objetivos respecto a la calidad

Con respecto a la falta de un sistema de calidad dentro de la empresa se evidencia una falta de estructuración de cualquier política de calidad ya sea frente a los diferentes procesos o departamentos por lo que hasta el momento se presenta un desconocimiento del estatus actual del óptimo desempeño en cada uno de estos lugares.

Indicador: Mejoramiento de procesos, Fórmula: $\frac{\text{Procesos mejorados}}{\text{Procesos actuales}} \times 100$

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
4.	PLANIFICACIÓN			
4.1	Se han establecido objetivos para el sistema de gestión de calidad		X	Los objetivos para el sistema de gestión de calidad no se encuentran establecidos.
4.2	Los objetivos de calidad son coherentes y medibles con la política de calidad.		X	Los objetivos para el sistema de gestión de calidad no se encuentran establecidos.
4.3	Se hace seguimiento continuamente a los objetivos de calidad		X	Los objetivos para el sistema de gestión de calidad no se encuentran establecidos.
4.4	Se comunican efectivamente los objetivos del SGC		X	Los objetivos para el sistema de gestión de calidad no se encuentran establecidos.
4.5	La organización a determinado los recursos necesarios para la realización de los objetivos.		X	Los objetivos para el sistema de gestión de calidad no se encuentran establecidos.
4.6	La organización a determinado los responsables para la realización de cada uno de los objetivos.		X	Los objetivos para el sistema de gestión de calidad no se encuentran establecidos.
4.7	La organización ha determinado los tiempos correspondientes al cumplimiento de cada objetivo.		X	Los objetivos para el sistema de gestión de calidad no se encuentran establecidos.
4.8	La organización ha determinado la forma de evaluar cada uno de los objetivos.		X	Los objetivos para el sistema de gestión de calidad no se encuentran establecidos.
4.9	Se actualizan los objetivos según corresponde a los resultados de seguimiento		X	Los objetivos para el sistema de gestión de calidad no se encuentran establecidos.
4.10	Se han determinado los riesgos y oportunidades del sistema de gestión de calidad		X	Los objetivos para el sistema de gestión de calidad no se encuentran establecidos.

La empresa a realizado una planificacion de los diferentes recursos necesarios para lograr poner en marcha un adecuado sistema de gestion de calidad y que logre optimizar los procesos pero que hasta el momento no presenta una establecimiento de los objetivos para el sistema de gestion de calidad .

Indicador: Cumplimiento Formula: Procesos mejorados/Procesos actuales x 100.

5.	APOYO			
5.1	RECURSOS			
5.1.1	Se han determinado los ambientes necesarios para la operación de los procesos		X	Los ambientes se encuentran identificados, pero falta organización.
5.1.2	ha establecido un compromiso de mejora continua en el SGC		X	La empresa como tal no cuenta en el momento con un SGC
5.1.3	Se han considerado las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes	X		
5.1.4	Se ha determinado los recursos necesarios por parte de los proveedores para el mantenimiento y mejora del		X	Al no contar con un SGC establecido no se han solicitado los recursos
5.1.5	Se ha determinado el personal necesario para la eficaz implementación del SGC en todos los procesos	X		
5.1.6	Se ha proporcionado la infraestructura necesaria para la operación de los procesos		X	La infraestructura carece de organización para que los procesos sean más efectivos.
5.1.7	Se ha proporcionado el ambiente social adecuado para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos	X		
5.1.8	Se ha proporcionado el ambiente psicológico adecuado para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos		X	La organización no tiene claridad sobre el ambiente psicológico adecuado para su operación

5.1.8	Se ha proporcionado el ambiente psicológico adecuado para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos		X	La organización no tiene claridad sobre el ambiente psicológico adecuado para su operación
5.1.9	Se ha proporcionado el ambiente físico adecuado para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de sus productos		X	El ambiente cuenta con suficiente espacio pero carece de organización, lo cual impide la efectividad en la
5.1.10	Se han establecido los recursos necesarios para el seguimiento y revisión para verificar la conformidad de los productos.		X	Se verifica la conformidad de los productos pero no de una manera estructurada y a veces sin los recursos necesarios.
5.1.11	La organización conserva información documentada apropiada sobre los recursos de seguimiento y medición como evidencia.		X	La organización no cuenta con los formatos y otros recursos necesarios para el sistema de seguimiento y medición
5.1.12	La empresa ha establecido los conocimientos necesarios para la operación de cada uno de sus procesos		X	Los conocimientos necesarios se encuentran identificados pero no estructurados ni documentados.
5.1.13	La empresa ha establecido los conocimientos necesarios para la conformidad de cada uno de sus productos		X	Los conocimientos necesarios se encuentran identificados pero no estructurados ni documentados.

A pesar que la empresa como infraestructura hace que los procesos difícilmente se logren optimizar de una forma mas eficiente esto debido a que hasta el momento no se presenta formatos y otros recursos necesarios para el seguimiento y medicion del sistema de gestion de calidad.

Indicador: Capacitacion personal, Formula: Personal capacitado/Personal total x 100

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
5.2	COMPETENCIA			
5.2.1	La empresa ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad.	X		
5.2.2	La empresa se asegura de que su personal es competente, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.	X		
5.2.3	La empresa toma acciones adecuadas cuando es necesario adquirir la competencia necesaria en sus colaboradores.		X	La empresa no tiene claridad sobre las acciones a tomar para adquirir la competencia adecuada en sus colaboradores.
5.2.4	La empresa conserva la información documentada apropiada como evidencia de las competencias de sus colaboradores.		X	La empresa no cuenta con la evidencia documentada suficiente de las competencias por parte de los colaboradores

La empresa tiene identificado la competencia de cada uno de los colaboradores que desde su labor pueden afectar el desempeño de un a implementacion de un sistema de gestion de calidad , basandose en perfil de educacion, formacion o experiencia laboral, pero hasta el momento no tiene claro que acciones tomar frente a los colaboradores que de una forma u otra no cumplan con las competencias adecuadas.

Indicador: Capacitacion de personal, Formula: Personal capacitado/Personal total x 100

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
5.3	TOMA DE CONCIENCIA			
5.3.1	La empresa utiliza medios para que los colaboradores tomen conciencia sobre la política de calidad.		X	La empresa no cuenta con una política de calidad establecida.
5.3.2	La empresa utiliza medios para que los colaboradores tomen conciencia sobre los objetivos de la calidad pertinentes.		X	La empresa no cuenta con objetivos de calidad establecidos.
5.3.3	La empresa utiliza medios para que sus colaboradores tomen conciencia sobre su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño		X	La empresa no ha establecido la manera de generar conciencia o beneficios a los colaboradores respecto a su contribución al SGC
5.3.4	La empresa utiliza medios para que los colaboradores tomen conciencia sobre las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		X	La empresa no ha establecido un sistema para generar conciencia sobre las implicaciones del incumplimiento de los requisitos en el SGC.
5.3.5	La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad.		X	No se han determinado las comunicaciones externas respecto al SGC

Hasta el momento la empresa evidentemente no cuenta con un sistema de gestión de calidad establecido lo cual hace que no se presenten objetivos de calidad establecidos, algo que hace que de una forma poco eficaz se logre generar conciencia a los colaboradores respecto a su contribución al sistema de gestión de calidad.

Indicador: Capacitación de personal, **Formula:** Personal capacitado/Personal total x 100

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLIC/	OBSERVACIONES
5.4	INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
5.4.1	El sistema de gestión de calidad incluye la información documentada requerida por la norma NTC- ISO 9001:2015		X	En el momento no se cuenta con la totalidad de la información documentada requerida.
5.4.2	El sistema de gestión de calidad incluye la información documentada que la organización determina necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad.		X	En el momento no se cuenta con la totalidad de la información documentada requerida.
5.4.3	Durante la creación de la información documentada la organización se asegura de que la identificación y descripción sean apropiadas.	X		
5.4.4	Durante la creación de la información documentada la organización se asegura de que el formato sea el apropiado	X		
5.4.5	La empresa se asegura de que la revisión y aprobación de la información documentada van de acuerdo a la conveniencia y adecuación.	X		
5.4.6	La organización se asegura de que la información documentada sobre el sistema de gestión de calidad esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.	X		
5.4.7	La organización se asegura de que la información documentada sobre el sistema de gestión de calidad esté protegida adecuadamente.	X		

Se evidencia que la empresa hasta el momentos no presenta la informacion documentada requerida por la norma ISO 9001:2015. Indicador: Cumplimiento, Formula: Procesos mejorados/Procesos actuales x 100.

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
6.	OPERACIÓN			
6.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL			
6.1.1	La organización ha determinado los requisitos para los procesos que lleva a cabo		X	Los requisitos se encuentran identificados pero no se encuentran documentados ni establecidos correctamente.
6.1.2	La organización ha determinado los requisitos para la aceptación de sus productos/servicios	X		
6.1.3	La empresa ha determinado los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios		X	La empresa realiza seguimiento y medición para lograr la conformidad de los productos pero no con la totalidad de recursos necesarios.
6.1.4	La empresa ha determinado la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios		X	La empresa aun no ha establecido la implementación en el control de los procesos.
6.1.5	La empresa ha determinado el mantenimiento y conservación necesaria de la información documentada sobre los procesos que se llevan a cabo.	X		

Le empresa evidencia que los requisitos se encuentran identificados pero no se encuentran documentados ni establecidos adecuadamente, de la igual forma se realiza seguimiento y mediciones pero no a la totalidad de los procesos lo que evidencia que no se ha implementado control adecuado en los procesos.

Indicador: Cumplimiento, Formula: $\text{Procesos mejorados} / \text{Procesos actuales} \times 100$.

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
6.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
6.2.1	La comunicación con el cliente incluye la facilidad de información relativa a los productos y servicios.		X	Los clientes no cuentan con la facilidad necesaria para obtener información de manera adecuada.
6.2.2	La comunicación con el cliente incluye el trato de las consultas, los contratos, pedidos y los cambios que el cliente quiera realizar		X	La forma de trato y comunicación con el cliente se realiza de manera improvisada.
6.2.3	La comunicación con el cliente incluye facilidades para obtener retroalimentación y quejas de los clientes.		X	La empresa no ha establecido formatos para recopilar información sobre peticiones, quejas
6.2.4	La comunicación con el cliente incluye información sobre la manipulación y el control de la propiedad del cliente.		X	La empresa no entrega información sobre la manipulación y el control de la propiedad del cliente.
6.2.5	La empresa ha establecido los requisitos específicos para las acciones de contingencia cuando sea pertinente.		X	La empresa no tiene documentado ni estructurados los requisitos específicos en cuanto a acciones de contingencia.
6.2.6	Los requisitos para los productos y servicios incluyen cualquier requisito legal y reglamento aplicable.		X	Los requisitos para los productos y servicios no se encuentran totalmente establecidos.
6.2.7	La organización cumple con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece	X		
6.2.8	La organización dispone de mecanismos para resolver diferencias entre los requisitos de los pedidos y los requisitos que se han expresado previamente.		X	La forma en que se resuelven este tipo de diferencias es improvisada
6.2.9	La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación de los pedidos cuando el cliente no presente una declaración documentada de sus requisitos.	X		
6.2.10	La organización mantiene la información documentada sobre cualquier requisito nuevo para los productos /servicios.		X	Algunos de los requisitos nuevos para los productos o servicios no se realizan de manera documentada.

Al realizar el análisis se evidencia que los clientes no cuentan con información adecuada de forma fácil, lo que ocasiona que la comunicación con los mismos sea improvisada, no se cuenta con requisitos de producto y servicio establecidos.

Indicador: Mejoramiento de procesos, Fórmula: $\frac{\text{Procesos mejorados}}{\text{Procesos actuales}} \times 100$.

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
6.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
6.3.1	La organización determina la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo		X	La organización no ha determinado la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo
6.3.2	La organización determina las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y	X		
6.3.3	La organización ha determinado las actividades requeridas para la verificación y validación del diseño y desarrollo.		X	La verificación a este tipo de procesos se hace de manera improvisada
6.3.4	La organización ha determinado las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo	X		
6.3.5	La organización determina previamente las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.	X		
6.3.6	La organización controla los requisitos planteados por el cliente antes de provisionar el producto o servicio.	X		
6.3.7	La organización considera los requisitos funcionales y de desempeño para el diseño y desarrollo	X		
6.3.8	La organización considera la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares	X		
6.3.9	La organización considera los requisitos legales y reglamentarios para el diseño y desarrollo	X		
6.3.10	La organización considera las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.	X		
6.3.11	La organización conserva información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo		X	La organización no cuenta con información documentada para estos procesos

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
6.3.12	Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.		X	La empresa no tiene actividades de validación establecidas
6.3.13	La organización se asegura de que las salidas de diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de las entradas.		X	La empresa no tiene actividades de validación establecidas
6.3.14	La organización se asegura de que las salidas de diseño y desarrollo especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y provisión segura y correcta.		X	Los productos fabricados por la empresa no cuentan con características especificadas.
6.3.15	La organización conserva información documentada sobre los cambios en el diseño y desarrollo		X	La empresa no cuenta con información documentada sobre los procesos.
6.3.16	La organización conserva información documentada sobre los resultados de las revisiones		X	La empresa no cuenta con información documentada sobre los procesos.
6.3.17	La organización conserva información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos		X	La empresa no cuenta con información documentada para prevenir impactos

La organización no ha determinado la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo, La verificación a este tipo de procesos se hace de manera improvisada y no cuenta con información documentada para estos procesos lo que evidencia una falta de documentos lo que imposibilita la información adecuada .

Indicador: Mejoramiento de procesos, Formula: $\frac{\text{Procesos mejorados}}{\text{Procesos actuales}} \times 100$.

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
6.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE			
6.4.1	La organización ha planteado requisitos para los productos y servicios suministrados externamente		X	Algunos de los productos no cuentan con requisitos especificados.
6.4.2	La organización ha determinado los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente		X	Los controles que se realizan son improvisados.
6.4.3	La organización ha determinado criterios para la evaluación, selección, seguimiento de desempeño y reevaluación de los proveedores externos.		X	La organización no realiza este tipo de evaluaciones o seguimientos a los proveedores.
6.4.4	La organización comunica a sus proveedores externos los requisitos para los procesos, productos o servicios a incorporar		X	Actualmente no se tienen requisitos para los productos o servicios proporcionados por los proveedores.
6.4.5	La organización ha establecido controles y seguimiento a los proveedores externos		X	La empresa no realiza este tipo de controles y seguimientos a los proveedores.
6.4.6	La organización comunica a sus proveedores externos sobre el control y seguimiento de su desempeño		X	La empresa no realiza este tipo de controles y seguimientos a los proveedores.

Actualmente no se tienen requisitos para los productos o servicios proporcionados por los proveedores. Se lleva poco control y seguimiento a los proveedores.

Indicador: Mejoramiento de procesos, Formula: $\frac{\text{Procesos mejorados}}{\text{Procesos actuales}} \times 100$.

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
6.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO			
6.5.1	La organización implementa acciones controladas para prevenir los errores humanos		X	La organización tiene falencias en la prevención de errores.
6.5.2	La organización implementa actividades controladas para la liberación, entrega y posterior a la entrega		X	Las actividades relacionadas con la liberación, entrea y posterior entrega de los productos se realizan con controles improvisados.
6.5.3	La organización designa a personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida	X		
6.5.4	La organización asigna de manera controlada el uso de la infraestructura y entorno adecuados para la operación de los procesos.	X		
6.5.5	La organización controla la disponibilidad de los recursos de seguimiento y medición adecuados.		X	La organización realiza procedimientos de seguimiento y medición improvisados.
6.5.6	La organización ha determinado los requisitos legales y reglamentarios posteriores a la entrega		X	La organización no da a conocer requisito alguno posterior a la entrega
6.5.7	La organización ha determinado las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios		X	La organización no tiene en cuenta consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos o servicios.
6.5.8	La organización ha determinado la naturaleza y vida útil prevista de sus productos	X		

La organización realiza procedimientos de seguimiento y medición improvisados. La organización no tiene en cuenta consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos o servicios.

Indicador: Capacitación de personal, Formula: Personal capacitado/Personal total x 100.

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
6.6	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES			
6.6.1	La organización ha establecido requisitos para identificar y controlar el uso o entrega de salidas no conformes		X	Actualmente no se cuenta con requisitos establecidos para el uso de salidas no
6.6.2	La organización trata las salidas no conformes según la necesidad	X		
6.6.3	La organización mantiene información documentada que describe la no conformidad del producto/servicio		X	La organización no posee información documentada sobre los procesos y procedimientos llevados a cabo.
6.6.4	La organización mantiene información documentada sobre las acciones tomadas con los productos no conformes		X	La organización no posee información documentada sobre los procesos y procedimientos llevados a cabo.

La organización no posee información documentada sobre los procesos y procedimientos llevados a cabo, de la misma manera no cuenta con requisitos establecidos para el uso de salidas no conformes.

Indicador: Capacitación de personal, Formula: Personal capacitado/Personal total x 100.

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
7.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
7.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN			
7.1.1	La organización ha determinado qué necesita seguimiento y medición		X	La organización no ha establecido qué procesos o procedimientos necesitan seguimiento y medición
7.1.2	La organización ha determinado los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados válidos.		X	La organización no ha establecido los métodos de seguimiento ,medición y análisis necesarios.
7.1.3	La organización ha determinado los tiempos correspondientes para llevar a cabo el seguimiento y medición		X	La organización no ha establecido los tiempos para la ralización de actividades de seguimiento y medición.
7.1.4	La organización ha determinado los tiempos para analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.		X	La organización no ha establecido tiempos para la realización de evaluaciones sobre los resultados de seguimiento y medición.
7.1.5	La organización ha determinado la evaluación y tiempos de evaluación del sistema de gestión de calidad		X	La organización realiza evaluaciones al SGC de manera improvisada.
7.1.6	La organización conserva la información documentada como evidencia de los resultados		X	La organización no tiene información documentada sobre documentada sobre los resultados de medición y seguimiento.
7.1.7	La organización realiza seguimiento sobre las percepciones de los clientes y del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas		X	La percepción por parte de los clientes no se realiza ni se controla correctamente

La organización no ha establecido qué procesos o procedimientos necesitan seguimiento y medición ni los metodos para cumplir con los analisis necesarios para realizar evaluaciones sobre los resultados de seguimiento y medición.

Indicador: Capacitacion de personal, Formula: Personal capacitado/Personal total x 100.

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
7.2	AUDITORÍA INTERNA			
7.2.1	La organización lleva a cabo auditorías internas planificadas para proporcionar información sobre el sistema de gestión de calidad		X	En el momento no se realizan auditorías sobre el SGC
7.2.2	La organización implementa y mantiene eficazmente las auditorías al sistema de gestión de calidad		X	La organización no realiza auditorías al SGC
7.2.3	Los programas de auditoría interna incluyen la frecuencia, los métodos y responsabilidades necesarias		X	La organización no realiza auditorías al SGC
7.2.4	Los programas de auditoría interna incluye los requisitos de planificación y elaboración de informes		X	La organización no realiza auditorías al SGC
7.2.5	La organización ha definido los requisitos de la auditoría y el alcance para cada auditoría		X	Los requisitos y el procedimiento para realizar auditorías no se ha determinado
7.2.6	La organización ha seleccionado auditores y llevado a cabo auditorías asegurándose de la objetividad e imparcialidad de la evaluación		X	Los requisitos y el procedimiento para realizar auditorías no se ha determinado
7.2.7	La organización se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente		X	Los requisitos y el procedimiento para realizar auditorías no se ha determinado
7.2.8	La organización realiza correcciones y toma acciones correctivas adecuadas sin demoras injustificadas		X	Los requisitos y el procedimiento para realizar auditorías no se ha determinado
7.2.9	La organización mantiene información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías		X	La organización no mantiene información documentada sobre las auditorías.

En la empresa por el momento no se realizan auditorías internas enfocadas en el sistema de gestión de calidad ya que se encuentra en fase de evaluación de propuesta de sistema de gestión de calidad .

Indicador: Capacitación de personal, Fórmula: Personal capacitado/Personal total x 100.

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
7.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
7.3.1	La revisión por parte de la dirección de planifica previamente		X	Las revisiones hechas por la dirección son de manera improvisada.
7.3.2	La revisión por parte de la dirección considera la información y la eficacia del sistema de gestión de calidad		X	Las revisiones hechas por la dirección son de manera improvisada.
7.3.2	La revisión por parte de la dirección considera los resultados de las auditorías		X	En la organización no se realizan auditorías
7.3.3	La dirección plantea oportunidades de mejora según los resultados de la revisión	X		
7.3.3	La dirección da a conocer de manera escrita cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad		X	Las comunicaciones realizadas por la dirección no son de manera escrita.
7.3.4	La dirección da a conocer de manera escrita cualquier necesidad de recursos		X	Las comunicaciones realizadas por la dirección no son de manera escrita.
7.3.4	La dirección mantiene información documentada sobre todo el proceso de revisión al sistema de gestión de calidad y auditorías.		X	En la organización no se tiene información documentada sobre los procesos y las revisiones.

Hasta el momento las revisiones hechas por la dirección son de manera improvisada primero porque hasta el momento no se realizan auditorías debido a que en la organización no se tiene información documentada sobre los procesos y las revisiones.

Indicador: Mejoramiento de procesos , Formula: $\frac{\text{Procesos mejorados}}{\text{Procesos actuales}} \times 100$

Nº	ÍTEM	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
8.	MEJORA			
8.1	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA			
8.1.1	La organización toma acciones para controlar y corregir las no conformidades	X		
8.1.2	La organización toma en cuenta acciones para eliminar las causas de la no conformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir	X		
8.1.3	La organización revisa y analiza la no conformidad	X		
8.1.4	La organización determina las causas de la no conformidad	X		
8.1.5	La organización mantiene información documentada sobre las acciones tomadas respecto a las no conformidades		X	La organización no mantiene información documentada sobre las no conformidades.
8.1.6	La organización mantiene información documentada sobre los resultados de cualquier acción correctiva		X	La organización no mantiene información documentada sobre este tipo de procedimientos.
8.2	8.2 MEJORA CONTINUA			
8.2.1	La organización toma acciones para mejorar continuamente la convivencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad	X		
8.2.2	La organización considera los resultados de evaluaciones y análisis para determinar necesidades y oportunidades de mejora		X	Al no realizarse las evaluaciones y análisis correctamente, se da lugar a falencias en las oportunidades de mejora.

La organización no mantiene información documentada sobre las no conformidades, no mantiene información documentada sobre este tipo de procedimientos. Al no realizarse las evaluaciones y análisis correctamente, se da lugar a falencias en las oportunidades de mejora.

Indicador: Mejoramiento de procesos , Formula: Procesos mejorados/Procesos actuales x 100

10. PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES



MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S.



REGISTRO DE CAMBIOS

MANUAL DE FUNCIONES

VERSIÓN

CAMBIOS

VIGENCIA

DESDE

10.1. DESCRIPCIÓN

El presente documento tiene como finalidad contribuir con el desarrollo de los objetivos, misión y visión empresariales de esta organización; describiendo cada perfil junto con las competencias laborales para lograr la eficiencia de la empresa. Cada uno de los cargos aquí especificados está contemplado en el organigrama y pretende orientar a los colaboradores sobre cada una de sus labores.

10.2. ALCANCE

El presente documento aplica para todo el personal vinculado laboralmente a la empresa.

Organigrama

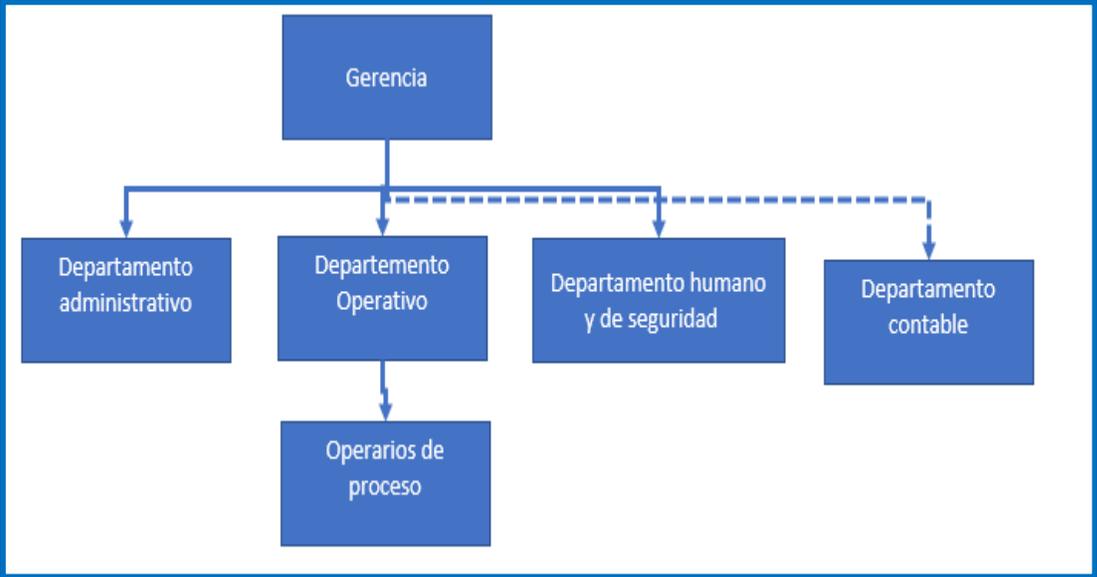


Ilustración 9 Estructura organizacional

Fuente: Autoría propia,2020.

11. IDENTIFICACIÓN DE CARGOS

Codigo: FO	
Fecha: Mayo 2020	
Version 01	
	MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S. IDENTIFICACION DE CARGOS
Cargo	Gerente
Área	Administrativa
Jefe inmediato	Junta directiva
Objetivo	Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto, mediano y largo plazo trazando estrategias y controlando las actividades previamente proyectadas.
Perfil de cargo	Título de administrador de empresas y/o afines con conocimiento en temas de planeación y ejecución de proyectos.
Experiencia	Título de administrador de empresas y/o afines con conocimiento en temas de planeación y ejecución de proyectos.
Habilidades y competencias	Pensamiento crítico, Comunicación asertiva, Creatividad, Autocontrol, Iniciativa, Intuición para enfrentar situaciones y tomar decisiones, Capacidad de planificar, Capacidad de negociación, Trabajo en equipo, Liderazgo.
Descripción de funciones	Analizar y evaluar continuamente a sus colaboradores. Realizar evaluaciones periódicas del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos. Coordinar con las demás áreas administrativas para asegurar que los procesos se están llevando a cabo correctamente. Formular los objetivos a alcanzar periódicamente junto con las estrategias para llevarlos a cabo. Validar, verificar y ofrecer retroalimentación a sus colaboradores. Establecer estrategias para impulsar el crecimiento de los miembros de la organización. Estimular la participación de los colaboradores en la planificación, toma de decisiones y solución de problemas. Organizar recursos, herramientas y equipos para la ejecución de las actividades de las diferentes áreas. Acatar las normas y políticas establecidas en cada manual del sistema de gestión de calidad y los demás sistemas de la empresa. Velar por el buen uso y cuidado de todas las herramientas, maquinaria y equipos utilizados en la empresa. Realizar las demás funciones impuestas por la junta directiva.
Referencia	Estructura organizacional de Maderas y equipos la Sabana S.A.S.
Elaborado:	Lisbeth Jhoana Pardo Peña y Johan Sebastián Silva Comba.
Revisado por:	

Codigo: FO	
Fecha: Mayo 2020	
Version 01	
 MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S. IDENTIFICACION DE CARGOS	
Cargo	Asistente administrativo
Área	Administrativa
Jefe inmediato	Gerente
Objetivo	Mantener actualizados los movimientos contables, de facturación y otros especificados por el jefe; revisando, clasificando y registrando documentos.
Perfil de cargo	Técnico, tecnólogo en asistencia administrativa/contable o estudiante de V semestre en adelante en carreras afines con conocimiento en herramientas contables y tecnológicas.
Experiencia	Seis meses de experiencia en cargos administrativos
Habilidades y competencias	Habilidades numéricas. Conocimiento de la legislación contable vigente. Relaciones interpersonales. Trabajo en equipo. Habilidades de comunicación. Conocer las principales herramientas ofimáticas.
Descripción de funciones	Recibir, examinar y clasificar el registro contable de los documentos. Revisar y comparar las cuentas respectivas.
Referencia	Estructura organizacional de Maderas y equipos la Sabana S.A.S.
Elaborado:	Lisbeth Jhoana Pardo Peña y Johan Sebastián Silva Comba.
Revisado por:	

Codigo: FO

Fecha: Mayo 2020

Version 01



**MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S.
IDENTIFICACION DE CARGOS**

Cargo	Jefe de talento humano
Área	Talento humano
Jefe inmediato	Gerente
Objetivo	Coordinar la promoción y prevención de riesgos en el bienestar físico y mental de los trabajadores, así como gestionar eficientemente el capital humano optimizando los recursos de la empresa.
Perfil de cargo	Título de administrador en salud ocupacional, administración de empresas, psicología o carreras afines con conocimientos en manejo de personal y seguridad industrial.
Experiencia	Dos años en labores afines.
Habilidades y competencias	Capacidad de definir los perfiles más adecuados según los requerimientos de la empresa. Trabajo en equipo. Capacidad de escucha. Capacidad de aprendizaje y formación. Capacidad de aprendizaje y formación continua. Comunicación asertiva.
Descripcion de funciones	Planificar, organizar, dirigir y controlar los programas de clasificación, remuneración de cargos, reclutamiento y selección de personal. Realizar evaluaciones de desempeño, capacitación y desarrollo del bienestar social de la empresa. Recibir y tramitar las solicitudes de sanciones disciplinarias. Diseñar estrategias para la promoción de cultura organizacional. Motivar a los empleados para que adquieran compromiso y se involucren con la empresa. Reducir la rotación de personal y retener el talento humano. Promocionar y prevenir los riesgos laborales en la empresa
Referencia	Estructura organizacional de Maderas y equipos la Sabana S.A.S.
Elaborado:	Lisbeth Jhoana Pardo Peña y Johan Sebastián Silva Comba.
Revisado por:	

Codigo: FO	
Fecha: Mayo 2020	
Version 01	
 MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S. IDENTIFICACION DE CARGOS	
Cargo	Contador(a)
Área	Área contable
Jefe inmediato	Gerente
Objetivo	Establecer los métodos y procedimientos para la revisión y análisis de los registros contables, tributarios y financieros.
Perfil de cargo	Título profesional en contaduría pública con conocimientos en la parte tributaria
Experiencia	Dos años en empresas del mismo sector o labores afines.
Habilidades y competencias	creatividad para adaptarse a las leyes y cambios del entorno. Visión. Disciplina. Liderazgo. Capacidad de síntesis: para analizar la información de manera oportuna. Razonamiento lógico. Habilidad numérica. Trabajo en equipo. Toma de decisiones. Relaciones públicas. Formación académica acorde al cargo.
Descripción de funciones	El contador debe presentar con el balance y las cuentas de cada ejercicio, un informe razonado sobre la situación económica y financiera de la sociedad y el respectivo proyecto de distribución de utilidades. Los documentos y libros contables deben estar a disposición de la junta directiva. Supervisar las funciones realizadas por la auxiliar contable y administrativa.
Referencia	Estructura organizacional de Maderas y equipos la Sabana S.A.S.
Elaborado:	Lisbeth Jhoana Pardo Peña y Johan Sebastián Silva Comba.
Revisado por:	

Anotaciones

Código de comercio - Art. 446. _ Presentación del balance y documentos anexos a la asamblea. La junta directiva y el representante legal presentarán a la asamblea, para su aprobación o improbación, el balance de cada ejercicio, acompañado de los siguientes documentos: 1o) El detalle completo de la cuenta de pérdidas y ganancias del correspondiente ejercicio social, con especificación de las apropiaciones hechas por concepto de depreciación de activos fijos y de amortización de intangibles;

2o) Un proyecto de distribución de utilidades repartibles con la deducción de la suma calculada para el pago del impuesto sobre la renta y sus complementarios por el correspondiente ejercicio gravable;

3o) El informe de la junta directiva sobre la situación económica y financiera de la sociedad, que contendrá además de los datos contables y estadísticos pertinentes, los que a continuación se enumeran: a) Detalle de los egresos por concepto de salarios, honorarios, viáticos gastos de representación, bonificaciones, prestaciones en dinero y en especie, erogaciones por concepto de transporte y cualquiera otra clase de remuneraciones² que hubiere percibido cada uno de los directivos de la sociedad; b) Las erogaciones por los mismos conceptos indicados en el literal anterior, que se hubieren hecho en favor de asesores o gestores vinculados o no a la sociedad mediante contrato de trabajo, cuando la principal función que realicen consista en tramitar asuntos ante entidades públicas o privadas, o aconsejar o preparar estudios para adelantar tales tramitaciones; c) Las transferencias de dinero.

Y demás bienes, a título gratuito o a cualquier otro que pueda asimilarse a éste, efectuadas en favor de personas naturales o jurídicas; d) Los gastos de propaganda y de relaciones públicas, discriminados unos y otros; e) Los dineros u otros bienes que la sociedad posea en el exterior y las obligaciones en moneda extranjera, y f) Las inversiones discriminadas de la compañía en otras sociedades, nacionales o extranjeras.

Codigo: FO

Fecha: Mayo 2020

Version 01



MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S. IDENTIFICACION DE CARGOS

Cargo	Operario de producción
Área	Área operativa
Jefe inmediato	Gerente
Objetivo	Participar en el proceso de transformación del recurso maderable utilizando adecuadamente las herramientas y maquinaria, siguiendo las normas y procedimientos establecidos.
Perfil de cargo	Bachiller con conocimientos en labores afines.
Experiencia	6 meses en labores afines.
Habilidades y competencias	Actitud positiva.Dedicación.Honestidad e integridad.Sentido de pertenencia.Trabajo en equipo.
Descripcion de funciones	Puntualidad en la llegada y los tiempos de descanso en la empresa.Entrega del producto terminado dentro de los tiempos establecidos.Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las herramientas según las requisiciones del jefe.Utilizar la dotación y los elementos de protección personal de manera adecuada.Mantener adecuadamente las herramientas, maquinaria y área de trabajo.Cumplir con las metas de producción propuestas para el área de producción.Realizar las demás labores impuestas por el jefe.
Referencia	Estructura organizacional de Maderas y equipos la Sabana S.A.S.
Elaborado:	Lisbeth Jhoana Pardo Peña y Johan Sebastián Silva Comba.
Revisado por:	

Codigo: FO

Fecha: Mayo 2020

Version 01



**MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S.
IDENTIFICACION DE CARGOS**

Cargo	Conductor
Área	Área operativa
Jefe inmediato	Gerente
Objetivo	Participar en el proceso de distribución de los productos maderables al punto indicado por los clientes, ejecutando las labores de conducción de vehículos motorizados, siguiendo las normas y procedimientos vigentes.
Perfil de cargo	Bachiller con licencia de conducción – categoría C2 y conocimientos en mecánica.
Experiencia	Nueve meses en la conducción de vehículos utilizados para el transporte de productos (turbo, camión sencillo, doble troque, etc.)
Habilidades y competencias	Actitud positiva.Dedicación.Honestidad e integridad.Sentido de pertenencia.Trabajo en equipo.Disciplina.Relaciones interpersonales
Descripcion de funciones	Puntualidad en la llegada y los tiempos estipulados para la carga de materiales o productos.Conducir y velar por el buen funcionamiento del vehículo asignado, conservándolo en buen estado y presentación.Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo asignado.Utilizar la dotación y los elementos de protección personal de manera adecuada.Velar por el cuidado de la mercancía que se encuentra a su cargo durante el proceso de distribución.
Referencia	Estructura organizacional de Maderas y equipos la Sabana S.A.S.
Elaborado:	Lisbeth Jhoana Pardo Peña y Johan Sebastián Silva Comba.
Revisado por:	

12. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESOS Y FUNCIONES

12.1. GENERALIDADES

Maderas y equipos la sabana S.A.S., en el cumplimiento de los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad y buscando la mejora continua a nivel organizacional, presenta de manera conjunta los procesos y cada uno de los procedimientos llevados a cabo en la empresa, los cuales permiten el buen funcionamiento de sus actividades, contribuyendo a la eficiencia, eficacia y efectividad en sus operaciones.

La información suministrada en el presente documento relaciona la caracterización de los procesos, describiendo cada uno de los procedimientos que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

12.2. OBJETIVO

Dar a conocer cada uno de los procesos que permiten el funcionamiento operacional de Maderas y equipos la sabana S.A.S.

12.3. ALCANCE

El presente documento está dirigido a todo el personal vinculado laboralmente con la empresa y todas las partes interesadas en conocer su funcionamiento operacional.

12.4. DEFINICIONES

- Gestión: Actividades controladas para dirigir una organización.
- Organización: Grupo de personas que tienen responsabilidades para lograr objetivos en conjunto.
- Macroproceso: Primer nivel del conjunto de actividades para llevar a cabo toda la

operación de la empresa.

- Proceso: Conjunto de actividades relacionadas y compuestas de entradas y salidas para lograr un resultado previsto.
- Procedimiento: Paso a paso especificado para lograr un proceso.
- Sistema: Conjunto de elementos que interactúan entre sí.
- Sistema de gestión de calidad: Conjunto de elementos organizacionales relacionados con la calidad.
- Estructura organizacional: Distribución de los puestos de trabajo en una empresa.
- Recurso maderable: Recursos provenientes de los bosques y la flora en general.
- Producto maderable: Producto terminado proveniente de la transformación del recurso maderable.

13. ORGANIZACIÓN

13.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

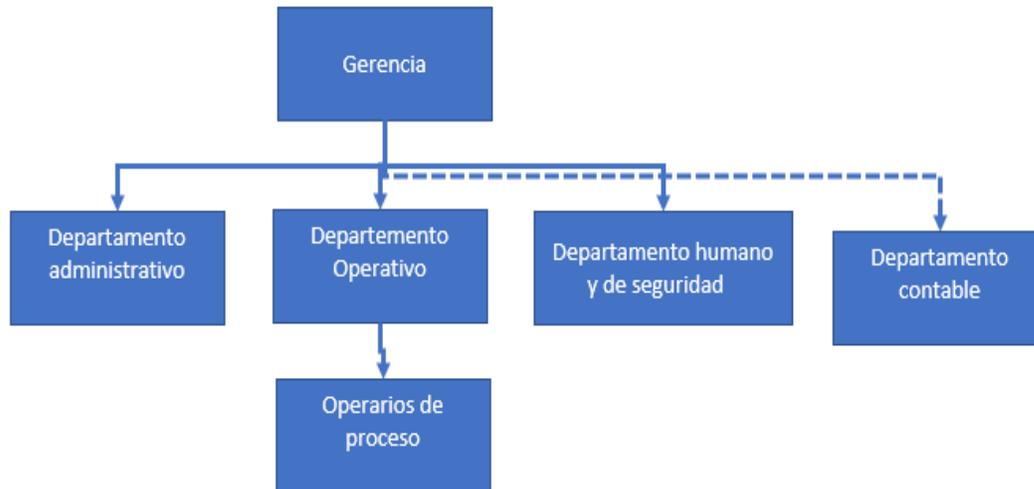


Ilustración 10 Estructura organizacional

Fuente: Autoría propia, 2020.

La empresa cuenta en primer lugar con una junta directiva como la máxima dirección y el rango más alto de la empresa, son quienes deben estar informados de los movimientos de cada una de las áreas de la empresa; seguidos de la gerencia general quien dirige la empresa y rinde cuentas a la junta directiva; dentro de los subordinados por parte de la gerencia se encuentran el área administrativa y el área de talento humano, encargadas de todo lo correspondiente a documentación general de la empresa y la administración del recurso humano. El área contable, encargada de la parte financiera y los documentos contables, funcionando como un servicio externo a la organización. Finalmente, en el último nivel de jerarquía se encuentra el área operativa, la cual incluye a los operarios de producción y al conductor de la empresa, quienes tienen como principal objetivo transformar los recursos maderables en los productos finales requeridos y luego distribuirlos.

13.2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Maderas y equipos la sabana nace en el año 2012 como consecuencia del trabajo comercial realizado durante varios años en el sector maderero. La experiencia del líder de la organización como comerciante de maderas fue la base para iniciar con el proyecto industrial de crear un depósito de madera que supliera las necesidades de la comunidad en el sector de Puente Piedra.

El 07 de noviembre de 2012 la organización fue registrada como persona jurídica denominada Maderas y equipos la sabana S.A.S., constituida por dos accionistas, estando el 50% de las acciones a nombre de la señora Ana Judith Hernández Ramírez y el 50% del señor Jairo Alberto Pardo León. Su domicilio principal desde la fecha está ubicado en la autopista Medellín km 14.5 en la vereda Puente Piedra del municipio de Madrid en Cundinamarca, siendo reconocida por su calidad en el servicio a los clientes.

Maderas y equipos la sabana S.A.S., se dedica a la transformación del recurso forestal en productos maderables, fabricando artículos para la construcción o cualquier uso doméstico o industrial que lo requiera.

13.3. MISIÓN

Nuestra misión es aprovechar de manera sostenible el recurso maderable proveniente de la flora silvestre para ser convertido en productos de madera con calidad suficiente para responder a las necesidades de nuestros clientes.

13.4. VISIÓN

Para el año 2025, maderas y equipos la Sabana pretende consolidarse en la zona de Sabana de occidente como una empresa líder en la fabricación de `productos maderables, siendo reconocida por su aporte al desarrollo sostenible de la región.

13.5. POLITICA DE CALIDAD

En maderas y equipos la sabana S.A.S., como fabricantes y distribuidores de productos maderables, garantizamos la oportuna entrega y la calidad de los productos solicitados por aquellas personas que requieran de un artículo en madera de alta durabilidad, contando con un servicio al cliente impecable y las habilidades suficientes para cumplir con los requisitos exigidos por nuestros clientes.

Nos comprometemos a cumplir con los requisitos aplicables según la norma ISO 9001:2015, con el fin de conseguir la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

13.6. OBJETIVO DE CALIDAD

- Diseñar una estructura de servicio al cliente utilizando diferentes habilidades comunicativas y tecnológicas.
- Centralizar y controlar la información de manera adecuada durante la realización de los procesos en la empresa.
- Mantener los estándares de calidad según los indicadores de gestión en cada proceso de la empresa.
- Asegurar la entrega de los productos en los tiempos estipulados por el cliente mediante el seguimiento adecuado al proceso de producción.

13.6. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

A continuación, se identifican las actividades que conforman el mapa de procesos, de manera conjunta se identifican cada uno de los procesos necesarios para la realización de toda la operación de la empresa.

El mapa de procesos se conforma por 4 macroprocesos, 7 procesos y 24 procedimientos identificados con un único código.

14. MAPA DE PROCESOS

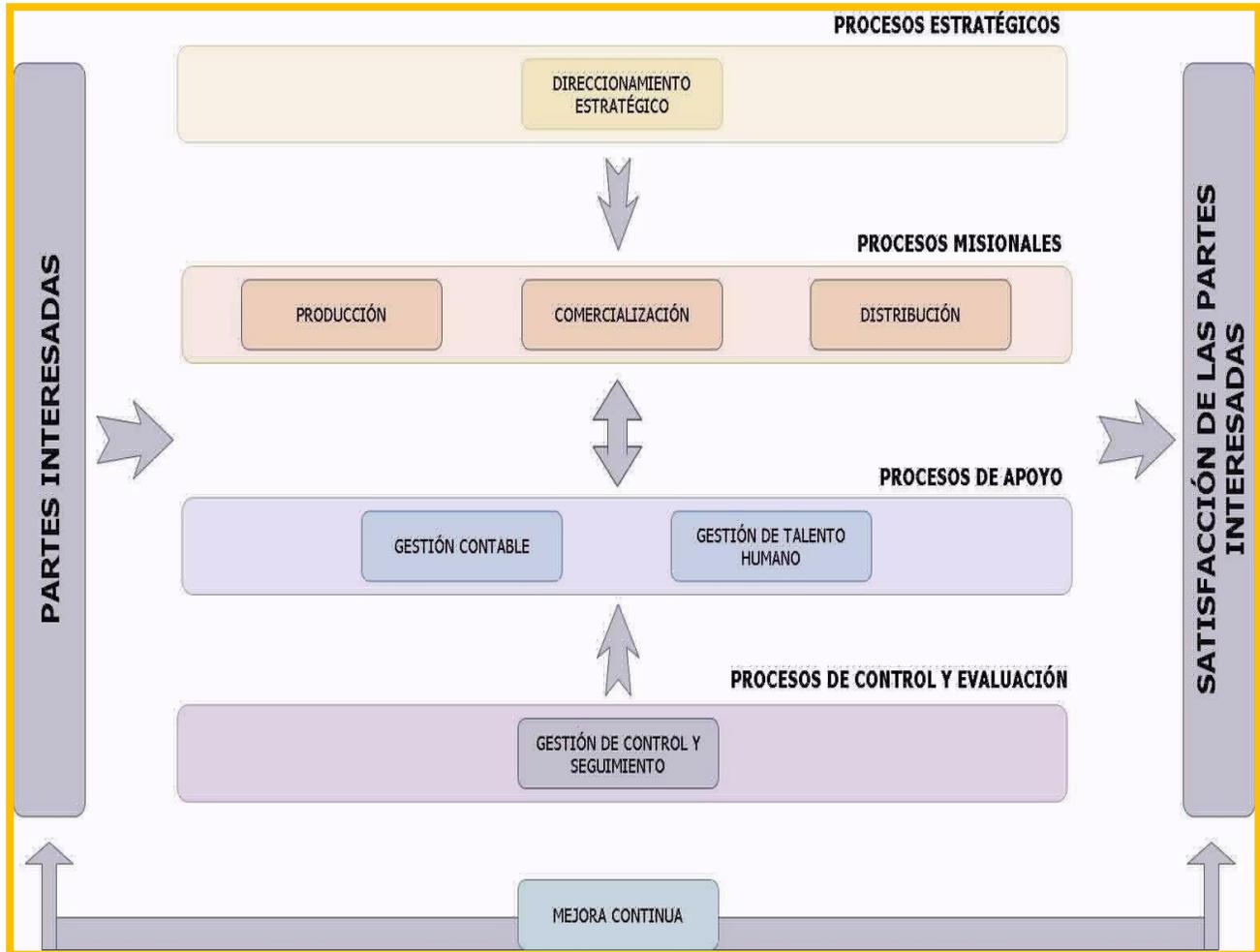


Ilustración 11 Mapa de procesos

Fuente: Autoría propia, 2020.

Caracterización de procesos – Maderas y equipos la sabana S. A

OBJETIVO		ALCANCE		RESPONSABLE			
Implementar proceso de gestión de calidad en los procesos		Se enfoca en optimizar los procesos y proyectar una competitividad a mediano y largo plazo.		Dirección general			
Planeación estratégica	Realizar benchmarking para evaluar estatus de procesos.	Planear: Realizar visitas a empresas pequeñas y medianas del sector económico.		Informe del estatus frente al competidor en los diferentes procesos.	Producción	Mejoramiento de procesos	Procesos mejorados/Procesos actuales x 100
Producción	Realizar evaluación de los procesos de producción.	Hacer: Realizar auditorías para determinar necesidades de los procesos.		Informe de estatus de los procesos frente a las diferentes necesidades del cliente	Comercialización	Satisfacción del cliente	Servicios ofrecidos/Necesidades del cliente x100
Comercialización	Información de necesidades de los clientes.	Verificar: Controlar producto y su calidad según necesidades de cliente.		Auditorías de calidad y manejo según estándares de distribución	Distribución	Nivel de servicio	Servicios ofrecidos/Servicios demandados x 100
Distribución	Información de satisfacción del cliente	Hacer: Realizar seguimiento al cumplimiento de		Realizar indicadores de nivel de servicio	Gestión Contable	Nivel de servicio	Servicios ofrecidos/Servicios demandados x 100

CARACTERIZACION DE PROCESOS			
MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Procesos estratégicos	Direccionamiento estratégico	Formulación, desarrollo y seguimiento de estrategias correctivas y de mejora	DE - PR - 01
		Formulación, desarrollo y seguimiento del plan estratégico	DE - PR - 02
		Revisión de la gestión estratégica y operativa	DE - PR - 03
Procesos misionales	Gestión de producción	Elaboración y desarrollo del plan de producción	GP - PR - 01
		Control del producto no conforme	GP - PR - 02
		Procedimiento para la recepción de materia prima	GP - PR - 03
		Procedimiento para la transformación de madera pre dimensionada	GP - PR - 04
		Procedimiento para la elaboración de casetón	GP - PR - 05
		Procedimiento para la impregnación de la madera	GP - PR - 06
		Procedimiento para el tratamiento de residuos comercializables	GP - PR - 07
	Gestión de comercialización	Elaboración y control de documentos sobre clientes	GC - PR - 01
		Medición de la satisfacción del cliente	GC - PR - 02
	Gestión de distribución	Ejecución y control de la distribución	GD - PR - 01
	Procesos de apoyo	Gestión contable y financiera	Administración y control de caja menor
Generación de estados contables y presentación de informes			GF - PR - 02
Administración y control de cuentas por pagar y obligaciones			GF - PR - 03
Administración y control de ingresos			GF - PR - 04
Gestión del talento humano		Reclutamiento, selección y vinculación de personal	GT - PR - 01
		Bienestar social e incentivos	GT - PR - 02
		Salud ocupacional y seguridad en el trabajo	GT - PR - 03
		Desvinculación de personal	GT - PR - 04
		Liquidación de nómina y prestaciones sociales	GT - PR - 05
Proceso de control y evaluación		Gestión de control y seguimiento	Auditoría interna
	Seguimiento y control del sistema de gestión de calidad		GS - PR - 02

Tabla 1. Caracterización de procesos – Maderas y equipos la sabana S. A

14.1. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Una vez identificados los procesos que compone la operación total de la empresa, se definen cada uno de los procedimientos y actividades correspondientes para dar cumplimiento a la misión institucional. La siguiente propuesta de caracterización identifica cada proceso y procedimiento junto con un código único, basados en la norma técnica NTC ISO 9001:2015 y el ciclo Deming o PVHA (Planear, hacer, verificar y actuar.

14.2. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN – GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

	MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S.		Código:	CAR-GS
	Propuesta de caracterización de procesos y procedimientos		Versión:	0
			Fecha:	Mayo de 2020
Macroproceso:	Procesos de control y evaluación			
Nombre del proceso:	Gestión de control y seguimiento			
Objetivo:	Formular, desarrollar y controlar eficientemente los planes de seguimiento para el sistema de gestión de calidad y los procesos al interior de la empresa.			
Alcance:	Todos los participantes de los procesos llevados a cabo en la organización.			
Responsable:	Personal encargado de la gestión de control y seguimiento.			
Procedimientos involucrados:	Auditoría interna, seguimiento y control del sistema de gestión de calidad.			
Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
Gerente y responsables de la ejecución del plan estratégico	Información sobre el plan estratégico	Evaluar la información del plan estratégico para formular y desarrollar planes de auditoría interna	Planes de auditoría interna	Responsable del control y seguimiento
Responsable del control y seguimiento	Planes de auditoría interna	Establecer indicadores y ejecutar el plan de auditoría y seguimiento a cada parte del plan estratégico de la empresa	Registro de progreso	Gerente, junta directiva y gestión de control y seguimiento
Responsable del control y seguimiento	Registro de progreso	Establecer planes de evaluación según las novedades de la auditoría interna	Planes de evaluación	Responsables de cada proceso interno
Responsable de cada proceso interno	Planes de evaluación	Ejecutar las evaluaciones correspondientes a cada proceso de la empresa y formular las acciones preventivas y correctivas dependiendo el caso.	Acciones correctivas y preventivas	Responsable de cada proceso interno
Elaborado por: Lisbeth Jhoana Pardo Peña y Johan Sebastián Silva Comba.				
Revisado por:			Cargo:	
Aprobado por:			Cargo:	

14.3. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO



Evaluar la información del plan estratégico para formular y desarrollar planes de auditoría interna, establecer indicadores y ejecutar el plan de auditoría y seguimiento a cada parte del plan estratégico de la empresa, establecer planes de evaluación según las novedades de la auditoría interna, ejecutar las evaluaciones correspondientes a cada proceso de la empresa y formular las acciones preventivas y correctivas dependiendo el caso

14.4. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN – GESTIÓN DE PRODUCCIÓN

	MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S.		Código:	CAR-GP
	Propuesta de caracterización de procesos y procedimientos		Versión:	0
			Fecha:	Mayo de 2020
Macroproceso:	Procesos misionales			
Nombre del proceso:	Gestión de producción			
Objetivo:	Establecer la cadena de producción optimizando recursos y siguiendo los lineamientos establecidos.			
Alcance:	Todos los participantes en el proceso de producción			
Responsable:	Gerente y encargados del proceso de producción			
Procedimientos involucrados:	Elaboración y desarrollo del plan de producción, control del producto no conforme, procedimiento para la transformación de madera pre dimensionado, procedimiento para la elaboración de casetón, procedimiento para la impregnación de la madera, procedimiento para el tratamiento de residuos comercializables.			
Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
Asistente administrativo	Pedido hecho por el cliente	Evaluar la materia prima requerida	Plan de producción	Encargado de la producción
		Establecer el orden de producción de cada pedido		
Encargado de la producción	Plan de producción	Solicitar la materia prima requerida y/o otros elementos necesarios para iniciar labores según procedimiento para la elaboración del producto maderable solicitado.	Requisición de materia prima	Asistente administrativo
Asistente administrativo	Requisición de materia prima	Hacer entrega de los elementos necesarios para iniciar la producción	Orden de producción	Encargado de la producción
Encargado de la producción	Orden de producción	Iniciar la producción según requerimientos del cliente	Producto maderable	Operario de producción
Operario de producción	Producto maderable	Empaque y alistamiento del producto para ser entregado.	Producto maderable empacado/ amarrado	Encargado de la producción
Encargado de la producción	Producto maderable empacado/ amarrado	Revisión de la calidad del producto y del empaque	Producto maderable terminado y revisado	Asistente administrativo
Asistente administrativo	Producto maderable terminado y revisado	Establecer el proceso de entrega según los requerimientos del cliente	Producto listo para embalaje y distribución	Conductor/ cliente
Elaborado por: Lisbeth Jhoana Pardo Peña y Johan Sebastián Silva Comba.				
Revisado por:		Cargo:		
Aprobado por:		Cargo:		

14.5. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTIÓN DE PRODUCCIÓN



Evaluar la materia prima requerida, establecer el orden de producción de cada pedido, solicitar la materia prima requerida y/o otros elementos necesarios para iniciar labores según procedimiento para la elaboración del producto maderable solicitado, hacer entrega de los elementos necesarios para iniciar la producción, iniciar la producción según requerimientos del cliente, empaque y alistamiento del producto para ser entregado, revisión de la calidad del producto y del empaque, establecer el proceso de entrega según los requerimientos del cliente.

14.6. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN – GESTIÓN DE COMERCIALIZACION

 <p>MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S. construyendo soluciones</p>	MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S.			Código:	GC
				Versión:	0
Propuesta de caracterización de procesos				Fecha:	Mayo de 2020
Macroproceso:	Procesos misionales				
Nombre del proceso:	Gestión de comercialización				
Objetivo:	Comercializar los productos elaborados en la organización mediante la gestión con clientes nuevos y fijos.				
Alcance:	Todos los participantes de los procesos misionales de la organización				
Responsable:	Personal encargado de la comercialización				
Procedimientos involucrados:	Elaboración y control de documentos de clientes, medición de la satisfacción del cliente.				
Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente	
Responsable de producción	Producto terminado	Evaluar los productos junto con los documentos para comercialización	Producto revisado	Responsable de comercialización	
Clientes externos	Requisiciones de productos	Realizar cotizaciones según los requerimientos del cliente	cotizaciones	Clientes externos	
		Realizar órdenes de pedido según los clientes fijos	solicitud de productos	asistente administrativo y responsables de producción	
Elaborado por: Lisbeth Jhoana Pardo Peña y Johan Sebastián Silva Comba.					
Revisado por:				Cargo:	
Aprobado por:				Cargo:	

14.7. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN



Evaluar los productos junto con los documentos para comercialización, realizar cotizaciones según los requerimientos del cliente, realizar órdenes de pedido según los clientes fijos.

14.8. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN – GESTIÓN DE DISTRIBUCION

 <p>MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S. constituyente adscrito</p>	MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S.	Código:	GD	
		Versión:	0	
	Propuesta de caracterización de procesos	Fecha:	Mayo de 2020	
Macroproceso:	Procesos misionales			
Nombre del proceso:	Gestión de distribución			
Objetivo:	Hacer entrega al cliente de los productos requeridos en el momento y lugar indicados.			
Alcance:	Los participantes de procesos administrativos y de la distribución de productos.			
Responsable:	Personal encargado de la distribución de los productos de la empresa			
Procedimientos involucrados:	Ejecución y control de distribución			
Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
Responsable de producción	Producto terminado y revisado	Disponer de los vehículos para llevar los productos	Producto cargado en el vehículo	Conductor
Conductor	Producto cargado en el vehículo	Realizar la inspección del producto cargado según los requerimientos del cliente	Producto verificado y listo para entrega	Asistente administrativo
Asistente administrativo	Producto verificado y listo para entrega	Realizar la remisión, factura u otros documentos requeridos para la entrega al cliente	Remisiones y otros documentos	Conductor
conductor	Producto y documentos	Realizar el proceso de entrega en el momento y lugar indicados	Producto y copia de documentos	Cliente
Elaborado por: Lisbeth Jhoana Pardo Peña y Johan Sebastián Silva Comba.				
Revisado por:				
Aprobado por:				

14.9. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN



Disponer de los vehículos para llevar los productos, realizar la inspección del producto cargado según los requerimientos del cliente, realizar la remisión, factura u otros documentos requeridos para la entrega al cliente, realizar el proceso de entrega en el momento y lugar indicados.

14.10.PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN – GESTIÓN CONTABLE

	MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S.		Código:	GF
	Propuesta de caracterización de procesos		Versión:	0
			Fecha:	Mayo de 2020
Macroproceso:	Procesos de apoyo			
Nombre del proceso:	Gestión contable			
Objetivo:	Gestionar las diferentes actividades contables y financieras de la organización.			
Alcance:	Todos los participantes de los procesos llevados a cabo en la organización.			
Responsable:	Personal encargado de la gestión financiera			
Procedimientos involucrados:	Aspectos reglamentados por la ley, presupuestos, Contratos, facturaciones, necesidades de recursos.			
Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
Entidades estatales	Aspectos de ley	Verificación de cumplimiento de los requisitos legales.	Ejecución de presupuestos	Proveedores
Entidades privadas	Presupuestos Ingresos recibidos	Autorización de pago según cuantía.		Empresas privadas
Proveedores	Contratos firmados	Causación del gasto y verificaciones de los diferentes cargos adicionales según la ley.	Presentación de informes contables	Entidades del estado
Areas en general	Facturas	Verificación y conciliación de cuentas	Estados financieros emitidos	
		Elaboración de informes.	Control presupuestal	
movimientos de caja	Ingresos recibidos	Recibir información de cajero	Ejecución de presupuestos	Todas las áreas de la organización.
	Recursos requeridos por día.	Verificación de la información contra los registros de ventas efectuados.	Presentación de informes contables	
		Consignación de ingresos según las políticas privadas o estatales.	Control presupuestal	
		Consolidación de la información para realizar informes.		
		verificación y consolidación de cuentas		
Elaboración de estados financieros.				
Elaborado por: Lisbeth Jhoana Pardo Peña y Johan Sebastián Silva Comba.				
Revisado por:			Cargo:	
Aprobado por:			Cargo:	

14.11. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA



Verificación de cumplimiento de los requisitos legales, Autorización de pago según cuantía, causación del gasto y verificaciones de los diferentes cargos adicionales según la ley, verificación y conciliación de cuentas, elaboración de informes, recibir información de cajero, verificación de la información contra los registros de ventas efectuados, consignación de ingresos según las políticas privadas o estatales, consolidación de la información para realizar informes, verificación y consolidación de cuentas, elaboración de estados financieros.

14.12. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN – DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

	MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S.	Código:	DE	
	Propuesta de caracterización de procesos	Versión:	0	
		Fecha:	Mayo de 2020	
Macroproceso:	Procesos Administrativos			
Nombre del proceso:	Direccionamiento estratégico			
Objetivo:	Asegurar el oportuno cumplimiento y fortalecimiento de los principios de calidad mediante la mejora continua.			
Alcance:	Análisis de los diferentes planes establecidos para su revisión periódica hasta alcanzar las diferentes metas establecidas.			
Responsable:	Gerente			
Procedimientos involucrados:	Evaluación, seguimiento y mejora continua de cada uno de los procesos a intervenir e intervenidos.			
Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
Todos las áreas constituidas en la organización.	Lineamientos organizacionales en búsqueda del desarrollo e implementación de la documentación requerida por la norma.	Realizar auditoria para definir estatus de la organización	Auditorias	Todos las áreas constituidas en la organización.
		Definir y planear las actividades necesarias para ajustar los diferentes procesos.	Cronogramas de tareas	
		Realizar cronograma de actividades para verificar estatus de avance del proyecto	Planes de acción	
		Realizar auditorías de seguimiento frente a cada proceso intervenido	Indicadores de gestión	
			validación de actividades	
		Realizar planes de acción frente a cada situación presentada.	auditorias finales de puesta a punto del sistema de gestión	
		Validación de los procesos frente a las necesidades que requiera la norma		
Realizar auditorías para validar cumplimiento de las actividades definidas y realizar ajustes pertinentes.				
Elaborado por: Lisbeth Jhoana Pardo Peña y Johan Sebastián Silva Comba.				
Revisado por:		Cargo:		
Aprobado por:		Cargo:		

14.13. DIAGRAMA DE PROCESO – DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



Realizar auditoría para definir estatus de la organización, Definir y planear las actividades necesarias para ajustar los diferentes procesos, realizar cronograma de actividades para verificar estatus de avance del proyecto, realizar auditorías de seguimiento frente a cada proceso intervenido, realizar planes de acción frente a cada situación presentada, validación de los procesos frente a las necesidades que requiera la norma, realizar auditorías para validar cumplimiento de las actividades definidas y realizar ajustes pertinentes.

14.14. PROPUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS – GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

	MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S.		Código:	CAR-GT
			Versión:	0
	Propuesta de caracterización de procesos y procedimientos		Fecha:	Mayo de 2020
Macroproceso:	Procesos de apoyo			
Nombre del proceso:	Gestión de talento humano			
Objetivo:	Gestionar eficientemente el talento humano vinculado a la empresa previniendo y promocionando su salud física y mental.			
Alcance:	Todos los participantes de los procesos llevados a cabo en la organización.			
Responsable:	Personal encargado de la gestión del talento humano			
Procedimientos involucrados:	Reclutamiento, selección y vinculación de personal, Bienestar social e incentivos, salud ocupacional y seguridad en el trabajo, desvinculación de personal, liquidación de nómina y prestaciones sociales.			
Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
Gerente	Información sobre necesidades de personal	Evaluar las necesidades y establecer el plan de reclutamiento	Plan de reclutamiento	Jefe de talento humano
Jefe de talento humano	Plan de reclutamiento	Dar a conocer las estrategias para reclutar personal	Plan de selección	Asistente administrativo y talento humano
		Establecer las condiciones según el personal requerido		
Talento humano	Plan de selección	Evaluar las hojas de vida de los interesados en el puesto de trabajo y seleccionar el personal adecuado.	plan de vinculación laboral e inducción	Jefe de talento humano
		Realización de pruebas y entrevista		
Jefe de talento humano	Plan de vinculación laboral e inducción	Afiliaciones a seguridad social, riesgos laborales, caja de compensación familiar, etc.	Formatos diligenciados	Talento humano
		Presentación, inducción y entrega de elementos de protección personal.		
Asistente administrativo	Novedades de nómina	Registro de las novedades y realización e impresión de recibos de nómina	Pago de nómina	Todo el personal vinculado laboralmente a la empresa
Talento humano	Necesidades de actividades para el bienestar	Planeación y ejecución de actividades de bienestar, capacitaciones y seguridad para los empleados	Planes de bienestar	Todo el personal vinculado laboralmente a la empresa
Elaborado por: Lisbeth Jhoana Pardo Peña y Johan Sebastián Silva Comba.				
Revisado por:			Cargo:	
Aprobado por:			Cargo:	

14.15. DIAGRAMA DE PROCESO – GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



Evaluar las necesidades y establecer el plan de reclutamiento, dar a conocer las estrategias para reclutar personal, establecer las condiciones según el personal requerido, evaluar las hojas de vida de los interesados en el puesto de trabajo y seleccionar el personal adecuad, realización de pruebas y entrevista, afiliaciones a seguridad social, riesgos laborales, caja de compensación familiar, etc presentación, inducción y entrega de elementos de protección personal, registro de las novedades y realización e impresión de recibos de nómina, planeación y ejecución de actividades de bienestar, capacitaciones y seguridad para los empleados.

14.16. IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN

Según la norma NTC ISO 9001, es recomendable identificar y codificar los documentos creados según las necesidades y el tamaño de la empresa. La información debe constar de un título corto y conciso, versión y fecha de emisión, sin embargo, también puede ser codificada para permitir su identificación directa y clara, y el control en el registro de cambios o actualizaciones en caso de ser necesario. La identificación y codificación lo hace la empresa respecto a la información interna.

A continuación, se presenta la codificación utilizada en el presente documento:

Código	Descripción
MA	Manual
CAR	Caracterización de procesos
PR	Procedimiento
DE	Proceso de direccionamiento estratégico
GP	Proceso de gestión de producción
GC	Proceso de gestión de comercialización
GD	Proceso de gestión de distribución
GF	Proceso de gestión contable y financiera
GT	Proceso de gestión de talento humano
GS	Proceso de gestión de control y seguimiento
FO	Formato

14.17 SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN EL DIAGRAMA DE PROCESOS

	Inicio y fin
	Actividad
	Actividad de control
	Documento
	Almacén
	Continuidad

CONCLUSIONES

El presente proyecto presentó una propuesta de diseño de sistema de gestión de calidad basado en la normatividad recomendada; ISO 9001:2015, teniendo en cuenta otras recomendaciones expuestas por diversos documentos que sirven de apoyo para la realización de la información documental.

Con las diferentes herramientas ofrecidas se logrará determinar una identificación y medición que contribuirán de una forma adecuada con la puesta a punto del sistema de gestión en la empresa y por ende potencializar cada uno de los resultados obtenidos en los procesos para definir cualquier decisión.

La realización del proyecto da a entender la importancia de la implementación de este tipo de sistemas en las empresas, puesto que pueden traer grandes beneficios tanto internos como en las relaciones externas, entre los cuales se encuentran la oportunidad de planear mejor cada procedimiento; el tener control sobre cada proceso necesario para la operación de la empresa; el manejo adecuado de la información documental y lo más importante, procurar la satisfacción del cliente y las partes interesadas.

Finalmente, con la propuesta del SGC en el área de producción se logrará impactar en cada uno de los procesos de la empresa Maderas y equipos la sabana S.A.S. para optimizar los recursos necesarios y a futuro aportar en el crecimiento adecuado frente al mercado de competencia.

RECOMENDACIONES

Se considera que para Maderas y Equipos la sabana S.A.S. implementar un sistema de gestión de calidad basado en la presente propuesta traería grandes beneficios a nivel empresarial. Ya que se lograría valorar la correcta aplicación y distribución de los diferentes insumos utilizados en cada uno de los procesos y/o actividades con esto logrando garantizar unos muy buenos resultados en cuanto a eficiencia de las diferentes líneas y recursos de la empresa, logrando ofrecer un producto de un valor agregado para el consumidor final.

El desarrollar un sistema de gestión de calidad para este tipo de empresas fortalecerá la marca y potencializará el mercado frente a los diferentes competidores que se presenten, de la misma manera que se logrará alcanzar una confianza frente al los proveedores y clientes.

El llevar a cabo la propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad, y procurar su correcta implementación, podría contribuir a la organización de la empresa en general y por ende mejorar los diferentes procesos favoreciendo tanto a clientes internos como externos.

BIBLIOGRAFIA

Colombia, c. d. (12 de 10 de 2011). Superintendencia de industria y comercio.

Obtenido de https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/Leyes/2011/Ley_1480_Estatuto_Consumidor.pdf

Congreso de Colombia. (22 de 12 de 1993). Instituto Humboldt. Obtenido de <http://www.humboldt.org.co/images/documentos/pdf/Normativo/1993-12-22-ley-99-crea-el-sina-y-mma.pdf>

Gonzalez, F. (2014). Implementación sistema de gestión de calidad Acrecer S.A.

Bogotá: Universidad Libre.

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2010). Metodología de la investigación. México D.F.: Mc Graw Hill.

ICONTEC. (25 de 04 de 1973). ICONTEC.

ICONTEC. (2005). Norma técnica colombiana NTC-ISO 9000:2005.

INCONTEC. (2015). Normas Icontec.

Ishikawa, K. (1989). Introducción al control de calidad. Norma.

Ishikawa, k. (1985). ¿Qué es el control total de calidad? Norma

ISO. (2015). NTC ISO 9001:2015. Bogotá D.C.: ICONTEC.

Juran, U. A. (S.F.). Precursores de calidad. México.

Michael, p (2011). Para entender a Michael Porter. Patria.

Sanchez, R. (2015). Sistema de gestión de calidad empresa Pinatar Arena.

Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena.

SENA. (S.F.). Creación y actualización de informacion documentada. Bogotá.

Uribe, M. (S.F.). Marco teórico de calidad. Revista Mundo económico y empresarial, 14.

ANEXOS

Anexo A. Entrevista directivo maderas y equipos de la sabana s.as.

Entrevista realizada a la señora Ana Judith Hernández Ramírez, jefe de talento humano y seguridad de maderas y equipos la sabana S.A.S.

¿Por qué la organización se ha visto retrasada en la implementación de un sistema de gestión de calidad?

Respuesta: La falta de organización en la empresa.

¿Considera que las oportunidades de la organización se ampliarían al realizar una implementación de la norma?

Respuesta: Sí, porque da más credibilidad y seguridad a clientes y proveedores.

¿Qué beneficios piensa que tendría la organización?

Respuesta: Expansión en el mercado y organización.

¿Cómo beneficiaría a la organización este sistema de gestión de calidad frente a la relación con los proveedores?

Respuesta: Un proveedor al relacionarse con empresas más organizadas otorga créditos y permite comprar mayor cantidad de material, lo que incurre en el ahorro de costos.

¿Considera que la productividad de la organización mejoraría? ¿por qué?

Respuesta: Sí, la norma enseña a que uno verifique los procesos y se identifiquen posibles atrasos, desperdicios, desorden, etc.

¿Consideraría que las diferentes caracterizaciones de las áreas y procesos impulsarían constantemente a la mejora continua?

Respuesta: Sí, porque con las normas estamos sujetos a verificar constantemente.

¿Cuál considera que es la mejor ruta para la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad en la organización?

Respuesta: Lo primero debería ser identificar los procesos, paso a paso y de ahí se parte para realizar todo.

Según los recursos actuales, ¿en qué periodo estima que el sistema de gestión se implementaría?

Respuesta: A mediados de 2021.

Evaluando el estado de la organización actualmente, ¿qué aspecto del sistema de gestión de calidad considera que debería tratarse con prioridad?

Respuesta: la planeación en general.

Entrevista realizada al señor Jairo Alberto Pardo León, gerente de maderas y equipos la sabana S.A.S.

¿Por qué la organización se ha visto retrasada en la implementación de un sistema de gestión de calidad?

Respuesta: No se establecen cronogramas y seguimiento de la planeación y ejecución.

¿Considera que las oportunidades de la organización se ampliarían al realizar una implementación de la norma?

Respuesta: Sí.

¿Qué beneficios piensa que tendría la organización?

Respuesta: Seguridad laboral, podríamos minimizar accidentes y otro tipo de percances.

¿Cómo beneficiaría a la organización este sistema de gestión de calidad frente a la relación con los proveedores?

Respuesta: mejor imagen corporativa.

¿Considera que la productividad de la organización mejoraría? ¿Por qué?

Respuesta: Sí, porque tendríamos más orden para hacer todo el trabajo.

¿Consideraría que las diferentes caracterizaciones de las áreas y procesos impulsarían constantemente a la mejora continua?

Respuesta: Sí.

¿Cuál considera que es la mejor ruta para la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad en la organización?

Respuesta: primero que haya cronogramas de trabajo, controles y cumplimiento.

Según los recursos actuales, ¿en qué periodo estima que el sistema de gestión se implementaría?

Respuesta: un año.

Evaluando el estado de la organización actualmente, ¿qué aspecto del sistema de gestión de calidad considera que debería tratarse con prioridad?

Respuesta: producción.

Anexo B. Formato registro de cambios manual de funciones.



MADERAS Y EQUIPOS LA SABANA S.A.S.



REGISTRO DE CAMBIOS

MANUAL DE FUNCIONES

VERSIÓN 0001

CAMBIOS

VIGENCIA
DESDE