

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 PARA LA EMPRESA ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S.

Autor

NARVAEZ AGÁMEZ KELLY JOHANA

Director

JAIMES CERVELEON LEONOR

**Msc. Administración de Empresas e Innovación.
Esp. Sistemas Integrados de Gestión de Calidad.**

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA ISO 9001:2015 DE
LA EMPRESA ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S.

Autor

NARVAEZ AGÁMEZ KELLY JOHANA

Informe Final de Práctica Empresarial presentado como requisito para Optar el
Título de Ingeniero Industrial.

Director

JAIMES CERVELEON LEONOR

**Msc. Administración de Empresas e Innovación.
Esp. Sistemas Integrados de Gestión de Calidad.**

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA

AGRADECIMIENTOS.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	9
1. PRELIMINARES.....	10
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	10
2. OBJETIVOS.....	12
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	12
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	12
3. MARCO REFERENCIAL.....	13
3.1. ANTECEDENTES.....	13
3.2. MARCO TEÓRICO.....	14
3.3. MARCO CONTEXTUAL.....	16
4. METODOLOGÍA.....	18
4.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	18
4.2. SERVICIOS DE LA EMPRESA.....	18
4.3. TIPO DE ESTUDIO.....	18
4.4. METODO DE INVESTIGACIÓN.....	18
5. RESULTADOS.....	21
5.1. RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO INICIAL DE LA EMPRESA ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S EN TÉRMINOS DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015.....	21
5.1.1. CARACTERISTICAS Y ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2015.....	21
5.1.2. DIAGNOSTICO FRENTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015.....	22
5.1.3. ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2015.....	23
5.1.4. PLAN DE ACCIÓN.....	26
5.2. DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015.....	27
.2.1. ALCANCE ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S.....	27
5.2.1. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	27
5.2.2. INDICADORES.....	28
5.2.3. MAPA DE PROCESOS.....	28

5.2.4. PASOS PARA EL DESARROLLO DEL MAPA DE PROCESOS.....	29
5.2.5. MAPA DE PROCESOS ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S.	30
5.3. PROCEDIMIENTOS.....	31
5.3.1. PROCEDIMIENTOS GERENCIAL.	31
5.3.2. Procedimiento de Compras.....	31
5.3.4. FORMATOS DE CONTROL.....	36
5.4. INDICADORES DE GESTIÓN PARA CADA PROCESO AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN.	39
5.4.1. CARACTERISTICAS DE LOS INDICADORES.	39
5.4.2. BENEFICIO DE LOS INDICADORES.	40
5.4.3. TIPOLOGIA DE LOS INDICADORES.....	40
5.4.4. INDICADORES DE GESTIÓN PARA ORGANICOS PALNORTE S.A.S.	41
INDICADORES ÁREA COMERCIAL.	41
INDICADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN.	41
5.5. COSTOS DEL MONTAJE DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S. BASADOS EN LA NORMA ISO 9001:2015.....	43
5.5.1. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL COSTO DE MONTAJE E IMPLMETACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	43
5.5.2. COSTOS GENERALES DE MONTAJE E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA.....	45
6. CONCLUSIONES.....	47
7. RECOMENDACIONES.....	48
8. BIBLIOGRAFIA.....	49
ANEXOS.....	50

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Formato de Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.	50
Anexo 2. Encuesta de satisfacción.	51
Anexo 3. Evaluación de Proveedores de Bienes.	52
Anexo 4. Permisos.	53
Anexo 5. Entrevista.	54
Anexo 6. Formato de Competencias.	55
Anexo 7. Formato plan de formación.	56
Anexo 8. Inducción de Personal.	57

LISTA DE FIGURAS.

Figura 1. Ciclo de Deming.	15
Figura 2. Organigrama Orgánico Palnorte S.A.S.	16
Figura 3. Logo Orgánicos Palnorte S.A.S.	17
Figura 4. Convenciones para el análisis del diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad para el Formato de Diagnóstico (Anexo 1).....	23
Figura 5. Resultado Gráfico del estado Inicial.	24
Figura 6. Nivel General del Cumplimiento de la norma.....	25
Figura 7. Representación Gráfica de la selección de procesos para la empresa Orgánicos Palnorte S.A.S.	29
Figura 8. Mapa de Procesos de la empresa Orgánicos Palnorte S.A.S.	30
Figura 9. Formato de Entrada de Material.	36
Figura 10. Formato medición de temperatura.	37
Figura 11. Formato Medición de Humedad.	37
Figura 12. Formato de Materiales e insumos.	38
Figura 13. Formato Proceso de Aireación.....	39
Figura 14. Gráfico porcentual de inversión por actividad para montaje, implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S.	46

LISTA DE TABLAS.

Tabla 1. Datos de Presentación de la Empresa Orgánicos Palnorte S.A.S.....	18
Tabla 2. Resumen de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 para la empresa Orgánicos Palnorte S.A.S.....	24
Tabla 3. Fortalezas y debilidades encontradas.	25
Tabla 4. Indicadores de Los Objetivos de Calidad.....	28
Tabla 5. Códigos para Cada Proceso identificado.	30
Tabla 6. Especificación Procedimiento de Compras para ORGANICOS PALNORTE S.A.S.....	34
Tabla 7. Relación de formatos del procedimiento de Talento Humano.....	36
Tabla 8. Indicador de satisfacción al cliente.....	41
Tabla 9. Indicador de Producto Conforme.....	42
Tabla 10. Indicador Cobertura de Mantenimiento.....	42
Tabla 11. Descripción de costos para montaje, Implementación y Certificación del Sistema de Gestión de Calidad basados en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Orgánicos Palnorte S.A.S.....	45
Tabla 12. Consolidado de Costos por Actividad.	46

INTRODUCCIÓN.

La globalización desde el punto de vista de la interacción técnica, administrativa y financiera de las organizaciones alrededor del mundo, basado en un enfoque participativo y competitivo, genera grandes expectativas para el desarrollo del mundo moderno. Es por eso que la implementación de nuevas técnicas para la optimización en los procesos, la minimización de costos y la premisa de eficiencia y efectividad se hacen necesario para conocer con certeza el estado actual de la empresa en términos de operación y rendimientos y lograr materializar todas las estrategias.

El presente trabajo, pretende dar a conocer la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S con el fin de evidenciar la importancia de la misma al interior de la organización.

Como primer parámetro resulta imperativo llevar a cabo una evaluación preliminar del estado actual de la empresa con respecto a la aplicación de la norma, trazando el rumbo determinado de acuerdo al estado real en que se encuentra la empresa con respecto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, lo anterior, se realizará a través de un check list de identificación con los parámetros propios de la norma vigente.

Por otra parte, es indispensable identificar cada uno de los procesos al interior de la organización, por medio de herramientas gerenciales, aspectos propios del objeto social de la empresa y por supuesto a través del organigrama que arroja cada uno de los roles y responsabilidades.

Como tercer parámetro se encuentra el diseño de los manuales de procedimientos acordes a los procesos anteriormente identificados y el diseño de indicadores de gestión medibles al interior de la organización con el fin de generar una evaluación cuantitativa de cumplimiento y tomar decisiones en el futuro.

Por último el diseño documental del Sistema de Gestión de Calidad con todos los parámetros de la norma vigente ISO 9001:2015 conociendo que con la implementación del Sistema las empresas dan un paso adelante en el desarrollo de sistemas administrativos, basados en la gestión integral, que redundan en la supervivencia y mantenimiento de la misma.

1. PRELIMINARES.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Orgánicos Palnorte S.A.S es una empresa perteneciente al sector de la Palma Africana, muy competitiva en la región y consciente que se está en un ambiente de constante cambio haciendo necesario prepararse para el futuro.

La no implementación de un Sistema de Gestión de Calidad conlleva a la generación de desconfianza en el sector y de manera intrínseca a la no competitividad en el mercado nacional, pérdida de clientes y procesos administrativos poco eficientes y eficaces.

La empresa Orgánicos Palnorte S.A.S es consciente de que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 es la mejor forma de lograr una ventaja competitiva, conociendo que actualmente dicho parámetro se encuentra poco blindado a nivel de estrategia por la carencia del sistema, por otro lado, la proyección que tiene la empresa para la exportación de productos no se encuentra consolidada al no cumplir con los estándares de calidad que exige la norma.

Ahora bien, es preciso mencionar que la carencia de un sistema de gestión de calidad redundaba en la no verificación y validación de los procesos al interior de la organización, a la no estandarización de los procesos, a la no medición de los indicadores y por ende la no evaluación de desempeños y metas, por lo que se hace imposible realizar evaluaciones gerenciales y toma de decisiones para la mejora continua.

En ese orden de ideas, es preciso mencionar, que la empresa Orgánicos Palnorte S.A.S comienza el gran camino de la certificación en Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 siguiendo los lineamientos de la misma y encontrando las mejores alternativas de mejora durante la trayectoria, lo anterior implementando profesionales en el área que se encargan de encaminar la empresa hacia este gran proyecto.

1.2. JUSTIFICACIÓN.

La mejor forma para lograr una ventaja competitiva en el mercado nacional e internacional es la identificación e implementación de los parámetros totales de lo que es llamado Calidad, desarrollando productos y servicios en el marco de la eficiencia y eficacia, a un precio competitivo de manera que los clientes consuman indiferentemente cualquiera de los productos, generando aceptación en todos los mercados y un parte de seguridad por el posicionamiento y nombre de la empresa.

Por tanto los procesos administrativos, operativos y gerenciales, serán beneficiados si la Calidad se aplica en todos los niveles jerárquicos. Todo esto motiva a la empresa a generar un valor agregado a todos sus productos y servicios que ofrece en el mercado, y por supuesto entrar en un proceso de mejora continua buscando la satisfacción de los clientes.

Por otro lado, uno de los propósitos de la empresa Orgánicos Palnorte S.A.S es adentrarse en el tema de las importaciones y liderar el mercado en aras de los tratados de libre comercio actualmente vigentes, pensando en esto, se hace necesario la implementación del sistema de calidad basado en la ISO 9001:2015.

Orgánicos Palnorte S.A.S consciente de la necesidad se ha encaminado en el rumbo de generar las actividades necesarias para la implementación de sistema en el marco de la normatividad, comenzando por el diagnostico preliminar y obteniendo los resultados bases para los fundamentos iniciales del trabajo a realizar.

A mediano y largo plazo, la empresa se verá beneficiada con la estandarización de los procesos y la identificación de los procedimientos propios de la organización, esto conllevará a la mejora en los productos con el enfoque de calidad y el ofrecimiento de los mismos a precios más competitivos, abarcando un mercado más amplio donde se evidenciarán mayores utilidades.

2. OBJETIVOS.

2.1. OBJETIVO GENERAL.

- Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015 para la empresa ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Realizar un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra la empresa con respecto al Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.
- Elaborar la documentación necesaria para el sistema de Gestión basado en los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.
- Diseñar los indicadores de gestión para cada uno de los procesos al interior de la organización.
- Determinar los costos en los que incurre la organización para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad y la posterior implementación.

3. MARCO REFERENCIAL.

3.1. ANTECEDENTES.

Los conceptos de calidad y de gestión de la calidad han evolucionado considerablemente a lo largo de los últimos setenta años. De esta manera existen diversos conceptos, propuestos por los autores más importantes en calidad entre los que destacan W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kaosuro Ishikawa, Philip B. Crosby, Armand V. Feigenbaum, que a la fecha siguen vigentes formando parte de la teoría de la gestión de las organizaciones, a continuación se describen algunos. El autor Edwards Deming, criticó las formas tradicionales de administrar y evaluar a los trabajadores, por lo que propuso ideas más humanistas y fundamentadas en el conocimiento de la variación natural que en todo proceso existe. Las principales aportaciones de Deming, son: catorce principios para transformar la gestión en la organización y el ciclo Deming, cuyas etapas son: planificar: establecer objetivos y procesos para obtener resultados; hacer: implementar los procesos; verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados; actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Ahora bien, entrando en el contexto del sector específico de palma africana, con empresas similares a nivel nacional e internacional se encuentran los siguientes:

- Diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad para una Industria Extractora de Aceite de Palma Africana en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, la investigación fue llevada a cabo por Sandra Vergara Granda y Denisse Espinoza, pertenecientes a la facultad de Ingeniería Mecánica y Ciencias de la producción de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL). En dicha investigación se intenta dar un enfoque del proceso de diseño del Sistema de Gestión de Calidad en empresas del sector de la Palma Africana basados en la norma ISO 9001:2008 y cuyo objetivo es presentar brevemente la metodología que se utiliza para diseñar y desarrollar un Sistema de Gestión de La Calidad en una industria que se dedica a la extracción y comercialización de aceite de palma africana, incluyendo la definición de política, objetivos y procesos, elaboración de procedimientos, esquematización de formatos de control, establecimiento de indicadores de gestión y análisis de costo / beneficio de la implementación.
- Análisis de las políticas del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa PALMERAS DEL LLANO S.A, es una empresa dedicada al sector palmicultor en el proceso de cultivo, extracción, refinación, comercialización de aceite de palma crudo, refinado y sus subproductos.
- Análisis financiero del sector palmicultor y la industria relacionada (2015), Fedepalma, Área de Economía UPSDS. Donde se identifica el comportamiento de la economía en el sector agropecuario y específicamente en el sector de la palma de aceite en el país. Generando un enfoque participativo del sector en la economía global y cómo la formación de estas empresas representan a Colombia en el exterior.

3.2. MARCO TEÓRICO.

La certificación en las empresas representa un mejor posicionamiento en el mercado con carácter estratégico con el resto de competidores que no han realizado este proceso, emana de forma automática confianza y credibilidad en sus productos y servicios ofrecidos al mercado y sobretodo enmarca un sin número de ventajas enfocadas en la calidad del producto que cumplen y superan las expectativas del cliente, con un costo de elaboración competitivo y flexibilidad en tiempos de entrega.

Un sistema de gestión de calidad es una herramienta usada para el control de los procesos, para el análisis de la estructura jerárquica al interior de la organización y para conocer el estado real de la compañía con la evaluación de indicadores cuantitativos que permiten tomar decisiones ante eventos críticos.

Para lograr esa ventaja competitiva, se hace necesario identificar y conocer los principios de la Gestión de Calidad:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Compromiso de las personas.
- Enfoque a procesos.
- Mejora.
- Toma de decisiones basada en la evidencia.
- Gestión de las relaciones.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar u mejorar la eficacia de un sistema de Gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de Gestión de la calidad permite:

- La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- El logro del desempeño eficaz del proceso.
- La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

Dentro de la aplicación del sistema de Gestión de Calidad, aparece el ciclo PHVA como una figura indispensable para aplicar como un todo en cada proceso, este ciclo se puede describir como:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- Hacer: implementar lo planificado.
- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando se aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

3.2.1. GLOSARIO.

CALIDAD: la totalidad de las características de una entidad que le otorgan su aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas.

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD: un modelo conceptual de actividades independientes que incluyen en la calidad en las diversas etapas que van desde la identificación de las necesidades hasta la evaluación de si estas necesidades han sido satisfechas.

CLIENTE: el receptor de un producto suministrado por el proveedor.

CONTROL DE CALIDAD: las técnicas y las actividades operacionales que se usan para cumplir los requisitos de calidad.

PRODUCCIÓN: la creación de productos.

PRODUCTO: el resultado de actividades o procesos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: conjunto de políticas, normas, procedimientos y guías que permiten a una empresa realizar y controlar una operación conforme con una calidad previamente pactada en un contrato con un cliente. Es un modelo administrativo que garantiza la reproducción fiel del diseño pactado con el cliente de manera sistemática e impersonal.

ACCIÓN CORRECTIVA: una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

ACCIÓN PREVENTIVA: una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto u otra situación no deseable potencial, para evitar que ocurra.

AUDITADO: una organización sometida a auditoría.

AUDITORÍA: un examen de registros o actividades para verificar su actitud, usualmente realizado por alguien distinto de la persona responsable por ello.

- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

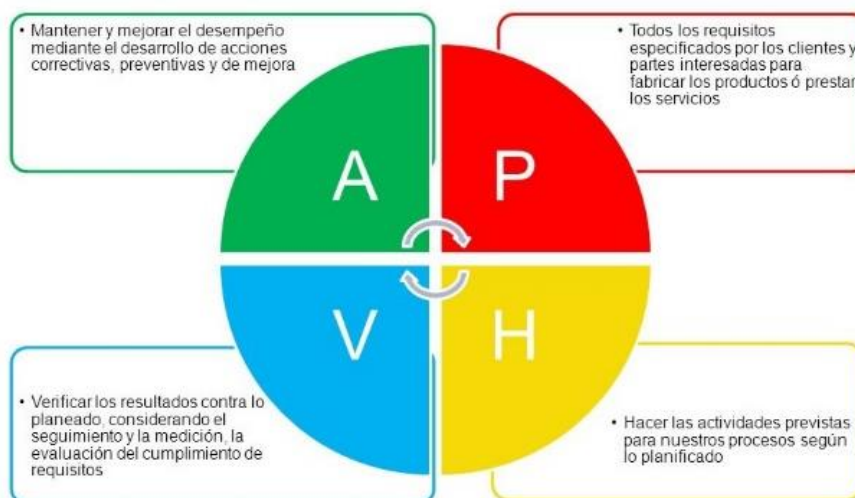


Figura 1. Ciclo de Deming.

3.3. MARCO CONTEXTUAL.

ORGANICOS PALNORTE S.A.S. es una empresa dedicada a la palma de aceite africana y al suministro y venta de abono orgánico, tiene su sede administrativa en la ciudad de Cúcuta, en la Calle 17 con avenida cero y su locación operativa se encuentra en Tibú, Norte de Santander, más específicamente en Campo II.

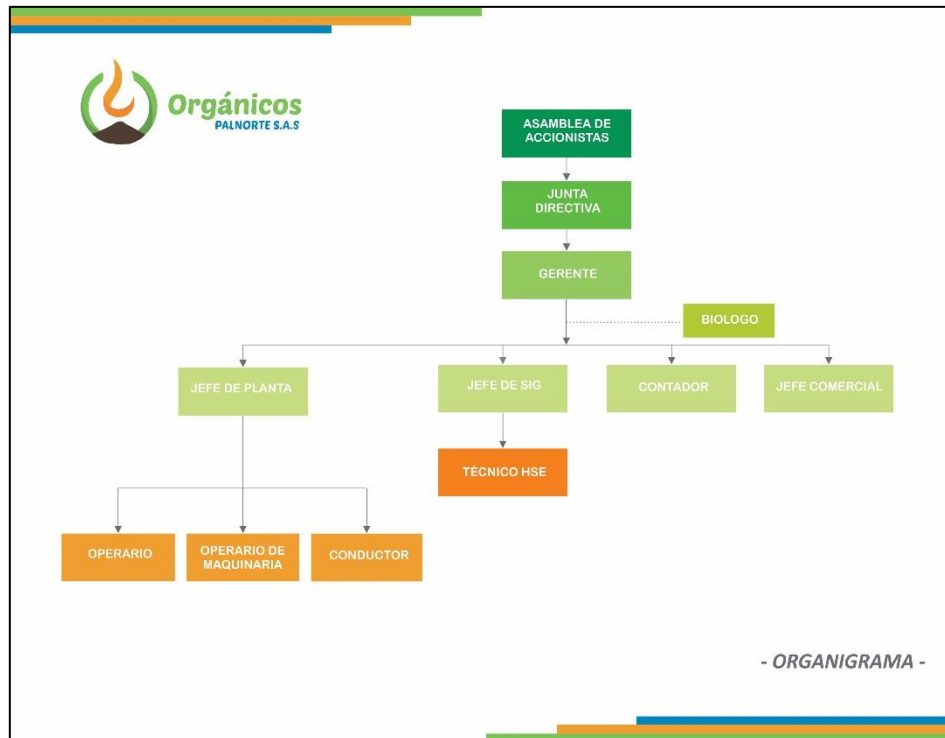


Figura 2. Organigrama Orgánico Palnorte S.A.S.

En diciembre de 2015, los accionistas decidieron ejecutar la idea de montar una planta de compostaje de abono orgánico utilizando los subproductos derivados del proceso de extracción de aceite de palma. Para el mes de enero de 2016, se lograron las primeras reuniones para establecer la ubicación de la planta y definir el proceso que se implementaría. En los meses de enero a abril de 2016 se adecuó el lote 1 de la planta de compostaje para una capacidad de 1600 toneladas mensuales.

La sociedad se constituyó legalmente el 24 de mayo de 2016 en la cámara de comercio de Cúcuta, seccional Tibú.



Figura 3. Logo Orgánicos Palnorte S.A.S.

- **MISIÓN.**

ORGANICOS PALNORTE S.A.S tiene como misión transformar, producir y comercializar Bio-fertilizantes y acondicionadores de suelo de óptima calidad, obtenidos de los procesos de compost de los subproductos de palma de aceite.

- **VISIÓN.**

Ser reconocidos a nivel nacional como una empresa líder en la producción y transformación de biomásas originadas en el proceso de extracción de aceite de palma, que originen los Bio-fertilizantes con los más altos estándares de calidad e innovación del país.

4. METODOLOGÍA.

4.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

Razón Social.	ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S
NIT.	900.973.578-4
Forma Jurídica.	Sociedad Por Acciones Simplificada (S.A.S.).
Sede Principal.	Kdx 32-19 Sector Llano Grande, Tibu Norte de Santander.
Representante Legal.	Ing. John Aleman Ruz.
No. De Empleados.	12

Tabla 1. Datos de Presentación de la Empresa Orgánicos Palnorte S.A.S.

4.2. SERVICIOS DE LA EMPRESA.

- ✓ Tratamiento y disposición de desechos no peligrosos.
- ✓ Comercio al por mayor de Abono Orgánico.
- ✓ Servicio de asesoría en temas de abono y siembra de cultivos.

4.3. TIPO DE ESTUDIO.

De tipo descriptivo y cuantitativo, ya que la información requerida se obtendrá por medio de lista de chequeo, entrevistas, observación de los procesos de la empresa. Esto proporcionará un diagnóstico que permitirá identificar la evaluación y el estado actual de la empresa en términos de Sistemas de Gestión de Calidad.

Por otro lado es importante destacar que se trata de una clasificación de Estudio Transversal, lo que quiere decir que se analizará la evaluación en un periodo de tiempo corto.

4.4. METODO DE INVESTIGACIÓN.

El método será deductivo, ya que partirá de una caracterización general de los requerimientos que plantea el entorno empresarial en cuanto a satisfacción al cliente vía sistemas de gestión de Calidad representados en normas de estandarización internacional, para plantear un sistema de Gestión de Calidad para la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S.

• RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Fuentes Primarias: para obtener la información se utilizará la técnica de observación de los procesos existentes dentro de la organización y se entrevistará al personal en cada una de las áreas que tienen conocimiento pleno del proceso que lideran.

Fuentes Secundarias: la planeación e implementación del sistema de Gestión de Calidad para la Empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S se hará usando como referencia la Norma ISO 9001 versión 2015, información suministrada a través de

internet, textos teóricos de la implementación e interpretación de la norma.

- **ETAPA 1: DIAGNOSTICO.**

En la primera etapa denominada Diagnóstico, se realizará una evaluación del estado actual de la empresa en el marco de la norma ISO 9001:2015 y el diseño del Sistema de Gestión de Calidad al interior de la Organización. Para tal fin, se implementará una lista de chequeo que permitirá conocer con certeza que elementos de la norma se tienen y que porcentaje de avance se puede evidenciar en la empresa.

Posteriormente se realizará entrevista a cada uno de los líderes de proceso para lograr identificar y/o trazar los elementos que comprenderán el desarrollo del diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

Es importante identificar los métodos y herramientas para el diagnóstico y demás actividades que requieran el registro y trazabilidad del trabajo a desarrollar:

- ✓ Check List: a través de esta herramienta se evaluará el diagnóstico inicial con el fin de identificar el estado de la empresa en términos de Sistema de Gestión de Calidad. Allí se colocará una lista de elementos y se comenzaran a chequear, si la empresa cuenta con ese elemento se validará por lo contrario se dejará la observación.
- ✓ Formatos de seguimientos: con estos formatos se identificará el seguimiento del porcentaje de avance del Sistema de Gestión de Calidad al interior de la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S.
- ✓ Entrevistas: se ejecutarán entrevistas con cada líder de proceso con el fin de identificar los procedimientos al interior de cada proceso y diligenciar los respectivos documentos para la gestión documental.

- **ETAPA 2: DOCUMENTACIÓN.**

Posterior a la etapa de diagnóstico, se continúa con la etapa de documentación para desarrollar una gestión documental con todos los requisitos que exige la norma ISO 9001 :2015 para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad. Para esto se procederá a desarrollar entrevista de trabajo con cada líder de procesos, en donde se identificará el rol que se desempeña al interior de cada proceso y llevar a cabo el diseño de procedimientos de acuerdo a los requerimientos del área.

Como complemento se pueden utilizar herramientas gerenciales como reuniones, actas, comités en los que se logre coordinar cada una de las actividades propias del Sistema de Gestión de calidad, debidamente diligenciados.

- **ETAPA 3: DISEÑO.**

Acto seguido, se procederá a realizar el diseño como tal del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 con todos los requerimientos y además llevando registros del diseño de indicadores de gestión al interior de cada uno de los procesos con el fin de evidenciar una medición cuantitativa capaz de generar un análisis para la toma de decisiones futuras al interior de la organización.

- **ETAPA 4: INDICADORES DE GESTIÓN.**

En esta etapa se realizará el diseño de los indicadores de Gestión para el análisis del comportamiento de los procesos al interior de la organización, con el fin de poder cuantificar el comportamiento real y que permita la toma de decisiones.

- **ETAPA 5: PRESUPUESTO DEL MONTAJE E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Como etapa final se tiene el cálculo del presupuesto del montaje e implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S, siendo una etapa muy importante, adentrarse en el proyecto de certificación es muy importante para las organizaciones pero, conocer el costo que esto acarrea es aún más interesante, pues permitirá analizar el costo-beneficio al que se enfrentarán.

5. RESULTADOS

5.1. RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO INICIAL DE LA EMPRESA ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S EN TÉRMINOS DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015.

La realización del diagnóstico previo es el punto de partida de la implantación del sistema, por ello es importante que refleje la situación de la empresa en relación con los principios de la gestión de la calidad y los requisitos de la norma ISO 9001 que independiente de las modificaciones realizadas a cada versión presentan cambios mínimos que no afectan de ninguna manera la elaboración del diagnóstico inicial.

5.1.1. CARACTERISTICAS Y ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2015.

- ✓ Objeto y Campo de Aplicación.
Detalla el objetivo de la implantación de la norma en una organización, así como su campo de Aplicación.
- ✓ Referencias Normativas.
Hace referencia a los documentos indispensables para la aplicación de la norma ISO 9001:2015, proporciona una valiosa orientación.
- ✓ Términos y Definiciones.
Todos los términos y definiciones están contenidos en la norma, fundamentos y vocabulario.
- ✓ Contexto de la Organización.
Este capítulo es la base del resto de la norma, establece el contexto y señala las acciones que debe llevar a cabo la organización para garantizar el éxito de su Sistema de Gestión de Calidad.
Proporciona a una empresa la oportunidad de identificar y comprender los factores y partes de su entorno que apoyan el Sistema de Gestión de Calidad. El punto de partida es identificar todos los factores internos y externos que sean relevantes para el SGC, a continuación se deberán establecer las "partes interesadas", por otro lado se debe decidir el alcance del SGC, por ultimo con el uso del enfoque basado en procesos, se mostrará cómo establecer, implementar, mantener y mejorar el SGC.
- ✓ Liderazgo.
Se refiere a la implicación de la "Alta Dirección" dentro del SGC de la Organización. Deben asegurarse de que el SGC y sus requisitos estén integrados en los procesos de la Organización y de que la política y los objetivos estén alineados con la dirección estratégica de la misma.
- ✓ Planificación.
Se centra en organizar planes de acción para abordar los riesgos y las oportunidades. La consideración de los riesgos debe ser proporcional al impacto potencial que pueda tener. Las medidas para abordar los riesgos y las oportunidades deben ser controladas, manejadas y

Comunicadas en toda la organización.

- ✓ Apoyo.
Esta sección de la norma ISO 9001 se centra en obtener los recursos adecuados, las personas adecuadas, la infraestructura adecuada para cumplir con los objetivos de la organización.
Se requiere que las organizaciones determinen el nivel de información documentada necesaria para controlar un SGC.
- ✓ Operaciones.
Trata de la ejecución de los planes y procesos que permiten a una organización satisfacer las necesidades del cliente. Reconoce el aumento del uso de las funciones externalizadas y subcontratadas y contiene un requisito de establecer criterios para monitorear el desempeño de estas partes, además de mantener los registros utilizados para establecer los criterios de selección.
Acá se cubre "los requisitos para los productos y servicios". Hay un requisito para la comunicación con clientes potenciales que podría ser útil en el desarrollo de nuevas soluciones para el mercado.
- ✓ Evaluación de Desempeño.
Consiste en medir y evaluar el SGC para asegurar que éste es efectivo y que ayuda a mejorar de manera continua.
Las organizaciones han buscado activamente información sobre la percepción de sus clientes sobre sus productos y servicios, a través de cuestionarios de satisfacción.
- ✓ Mejora.
Acá se determinan e identifican las oportunidades para mejorar continuamente en un SGC. Uno de los requisitos consiste en buscar de manera activa oportunidades para mejora de procesos, productos o servicios.

5.1.2. DIAGNOSTICO FRENTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015.

Un sistema de gestión de calidad es una herramienta que busca alcanzar las metas y los objetivos de una empresa por intermedio de una serie de estrategias donde se encuentra la optimización de los procesos internos, el enfoque centrado en gestión y un pensamiento disciplinado, dentro de un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo que trabaja ordenadamente para lograr mejoras y continuidad. ¹.

En ese orden de ideas, es necesario analizar en qué medida el funcionamiento cotidiano de la Empresa Orgánicos Palnorte S.A.S se ajusta a los requisitos de la norma, para conocer la distancia entre la gestión actual de la organización y el modelo de gestión propuesto en la norma.

1. <http://webpersonal.uma.es/~jmpaez/websci/bloqueiii/docbiii/estudios%20descriptivos.pdf>

Se elaboró una lista de chequeo con el Ingeniero John Alemán, quien es el líder encargado de llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Organización.

El diseño de la lista de chequeo se elaboró bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2015. [\(Ver Anexo 1\).](#)

5.1.3. ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2015.

Para el análisis de este diagnóstico, se elaboró una lista de chequeo que contribuyó a evidenciar el nivel de cumplimiento de la gestión de los procesos y procedimientos frente a los requisitos expuestos en la norma.

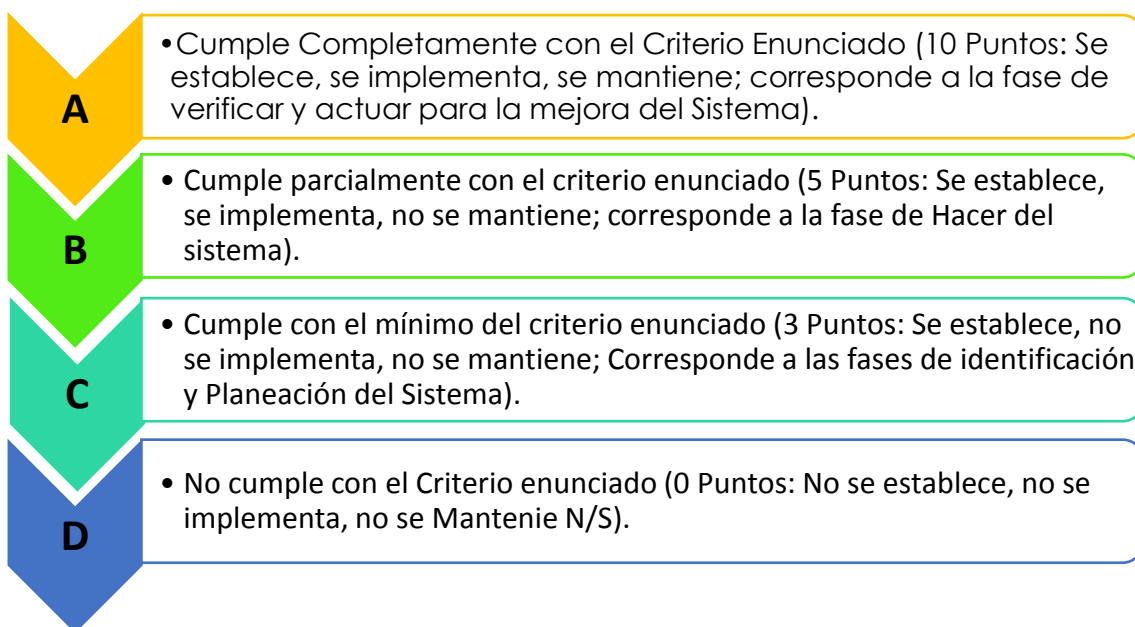


Figura 4. Convenciones para el análisis del diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad para el Formato de Diagnóstico (Anexo 1).

Fuente: Autor.

Cada uno de los capítulos de la Norma será evaluado de acuerdo a las convenciones para el análisis del diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad, en ese sentido, es importante destacar que dicha evaluación genera un análisis cuantitativo permitiendo realizar la calificación cualitativa: "ALTO", "MEDIO" O "BAJO". Con las respectivas acciones por realizar: "Implementar", "Mejorar", "Mantener".

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	14%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	18%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	12%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	16%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	16%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	7%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	5%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	12.57%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

Tabla 2. Resumen de Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 para la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S.

Fuente: Autor.

La lista de chequeo se diligenció con el Gerente de la Compañía, Ingeniero John Alemán y el encargado de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Como conclusión de los numerales de la Norma NTC ISO 9001:2015, estudiados en la norma, se obtuvo un nivel de cumplimiento del **12.57%** y un nivel de incumplimiento del **87.43%** como lo muestra la **tabla 2**.

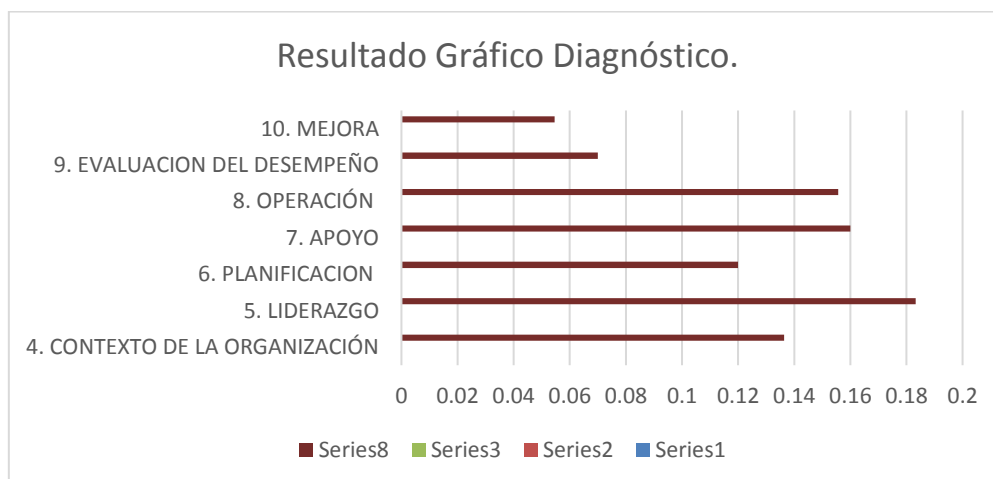


Figura 5. Resultado Gráfico del estado Inicial.

Fuente: Autor.

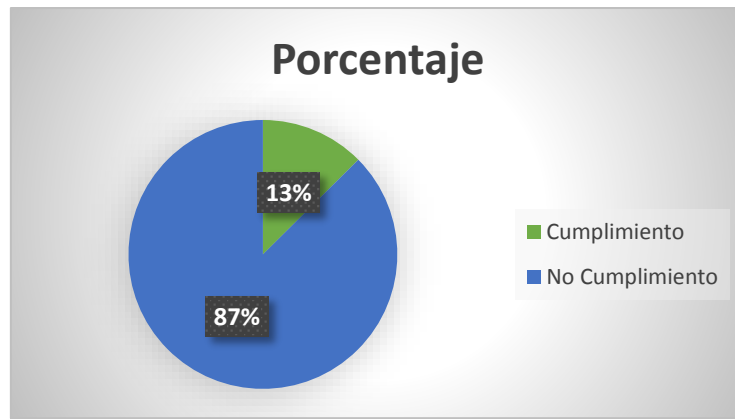


Figura 6. Nivel General del Cumplimiento de la norma.
Fuente: Autor.

Como se puede observar en la figura 6, el % de No Cumplimiento en el montaje e implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S es significativamente alto, esto lleva a la generación de un compromiso de trabajar en el proceso de implementación.

FORTALEZA
Es la Gerencia la más interesada en que se lleve a cabo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y garantiza los recursos financieros, técnicos, administrativos, tecnológicos y de personal para la entera satisfacción.
Se desarrolló un diagnóstico inicial donde se identificó como primera parte del proceso el estado actual de la Empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S
El personal es consciente de la necesidad de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, para la mejora del servicio y la reputación de la empresa garantizando así mayores ingresos.
DEBILIDADES
La empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S se encuentra en un nivel bajo en cuanto al porcentaje de avance de la implementación de la Norma.
No existe ningún tipo de procedimiento documentado.
Toda la documentación se maneja sin ningún control.
No se tiene registro en donde se pueda conocer las expectativas del cliente.

Tabla 3. Fortalezas y debilidades encontradas.
Fuente: Autor.

5.1.4. PLAN DE ACCIÓN.

La planificación de la calidad es necesaria para una correcta identificación de los objetivos de calidad de la organización, y la forma como se logran esos objetivos. ².

Luego de la culminación del diagnóstico inicial, según los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 se definirán las siguientes actividades:

- ✓ Definir el alcance y las exclusiones de la norma.
- ✓ Definir la política de calidad.
- ✓ Definir los objetivos de calidad.
- ✓ Sensibilización y capacitación del personal.
- ✓ Hacer partícipes a todo el personal de la empresa en el establecimiento del sistema para garantizar su posterior implementación.

2. <https://www.bsigroup.com/LocalFiles/es->

ES/Documentos%20tecnicos/ISO%209001/Los%20requisitos%20clave%20de%20la%20norma%20ISO%209001_2015.pdf

5.2. DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, debe ser vista como un proyecto institucional, el cual involucra a todos los miembros de la organización y conlleva a la participación activa de los mismos. En ese sentido, es importante identificar las etapas del proyecto que concluye con la Certificación.

- Información: el primer paso consiste en informar a la alta dirección y a los empleados que se trabajará en un proyecto llamada Sistema de Gestión de Calidad, entendiendo y dando a conocer todas las herramientas, la importancia y hacerlos partícipes de la misma.
- Planificación: cada proyecto comienza con un buen plan, en ese sentido, se debe hacer un análisis de brecha, en donde se identifica ¿Qué hace la empresa en conformidad con la norma? Y ¿Cuáles son los requisitos que se deben tratar? Ese tratamiento se realiza por medio de lista de verificación y chequeo.
- Desarrollo: el siguiente paso consiste en la construcción del Sistema de Gestión de Calidad con todos sus elementos documentales, mejorando así los procesos y documentando el sistema como tal.
- Auditoría Interna: poner en marcha el programa de auditoría interna permitirá generar un balance final de los anteriores pasos y concluirá con la instalación y propuesta de mejoras para tener terminado el Sistema de Gestión de Calidad, realizar las acciones correctivas y estar preparados para la visita del ente certificador.
- Certificación: realizada por un ente certificador.

.2.1. ALCANCE ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S

Producción de acondicionadores de suelo y bio-fertilizantes a base de subproductos de palma de aceite.

Presentación de Servicios:

- ✓ Comercio al por mayor de Abono Orgánico.
- ✓ Tratamiento y disposición de desechos no peligrosos.

5.2.1. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

ORGANICOS PALNORTE SAS, busca satisfacer las necesidades de los agricultores de cultivos perennes industriales y cultivos de corto plazo en el aumento de su productividad, a través de la producción de Bio-fertilizantes, Acondicionadores de suelo, innovadores, efectivos y sostenibles que aporten los contenidos nutricionales y microbianos a los suelos.

Con Investigación, capacitación y entrenamiento permanente de nuestro talento humano buscamos diariamente la mejora continua de nuestros

procesos, la protección al medioambiente, el aumento de la rentabilidad de la Empresa y la protección y seguridad de nuestro personal y nuestros visitantes.

Objetivos de Calidad:

- ✓ Mantener la satisfacción de los clientes.
- ✓ Contar con un equipo de trabajo comprometido, competente y capacitado.
- Ser objetivos en la producción de Bio-fertilizantes y acondicionadores de suelo para el cultivo de la palma de aceite.
- Desarrollar productos innovadores, sostenibles con la capacidad de aumentar la productividad de los cultivos perennes industriales.
- Rentables en la transformación de biomásas y producción de Bio-fertilizantes Orgánicos.

5.2.2. INDICADORES.

Objetivo de Calidad	Indicador	Formula	Tipo de Indicador	Frecuencia	Meta Indicador
Mantener la satisfacción de nuestros clientes.	Indice de satisfacción con el Servicio.	$\frac{\text{Total de clientes que respondieron favorablemente}}{\text{Total de Clientes Encuestados}} * 100$	Efectividad	Semestral	≥ 90 %
Contar con un equipo de trabajo comprometido, competente y	Indice de capacitación del	$\frac{\text{Total Capacitaciones Realizadas}}{\text{Total Capacitaciones Programadas}} * 100$	Efectividad	Semestral	≥ 90 %
Ser objetivos en la producción de Bio-Fertilizantes y acondicionadores de suelo para cultivo de palma de aceite.	Indice de Producto Conforme.	$\frac{\text{Total Productos No Defectuosos}}{\text{Total Productos}} * 100$	Eficiencia	Anual	≥ 90 %

Tabla 4. Indicadores de Los Objetivos de Calidad.

Fuente: Autor.

5.2.3. MAPA DE PROCESOS.

El mapa de procesos es la representación gráfica de los procesos que están presentes en la organización, mostrando la relación entre ellos y la relación con el exterior. Una organización que pretenda una gestión sólida y bien orientada hacia sus objetivos estratégicos y sus resultados clave, requiere de una perspectiva global y transversal que solo puede darse mediante una visión de procesos.³

Se pueden identificar tres (3) tipos de procesos en cualquier organización, lo que es importante es adecuar cada particularidad con la organización estudiada.

- **Procesos Estratégicos:**
Atiende principalmente a procesos de gran calado estratégico que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades con vistas a ofrecer un soporte para la toma de decisiones acertadas, fortalecer la operativa del negocio y contribuir a mejorar la perspectiva del cliente.

3. <https://www.aiteco.com/origen-del-mapa-de-procesos/>

- **Procesos Misionales:**
En este tipo de procesos hallamos, por ejemplo, los implicados en el diseño, la planificación y la supervisión de la estrategia comercial, de las cadenas de suministros y de los proyectos logísticos.
- **Procesos Complementarios o de Apoyo:**
Pese a ser procesos menores desde el punto de vista estratégico y corporativo, condicionan enormemente el desempeño de procesos superiores y determinan en muchos casos el éxito o el fracaso de los mismos. ⁴

5.2.4. PASOS PARA EL DESARROLLO DEL MAPA DE PROCESOS.

I. Identificación de Actores que van a intervenir.

Se entiende por actores, todas las personas, empresas o instituciones que van a intervenir o que formen parte de la empresa de uno u otro modo. En este punto, para el caso de ORGANICOS PALNORTE S.A.S se tiene que tiene que las partes a intervenir son: Los grupos de personas naturales que se siembran algún tipo de cultivo en suelo nacional, los famosos agricultores y campesinos, además de las empresas interesadas en adquirir productos y servicios similares y por supuesto los directamente implicados en la operación y logística al interior de la organización.

II. Plasmar e identificar Procesos.

En este punto es necesario responder ¿a qué se dedica la empresa?, la respuesta es lo que se conoce como procesos clave o procesos misionales.

Para dar respuesta a este segundo punto, se plantea el siguiente gráfico que logra identificar cada uno de los procesos al interior de la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S.

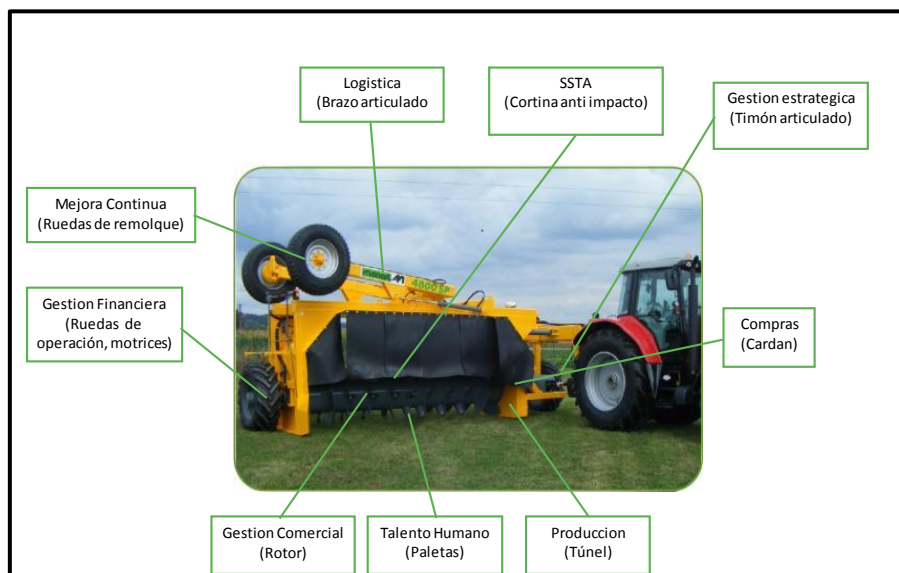


Figura 7. Representación Gráfica de la selección de procesos para la empresa Orgánicos Palnorte S.A.S.

Fuente: Autor.

4. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-procesos/>

N°	PROCESO	CODIGO	Representado por:
1	Gestión Estratégica	GE	Timón Articulado
2	Gestión Financiera	GF	Ruedas de Operación
3	Mejora Continua	QA	Ruedas de Remolque
4	Gestión Comercial	GC	Rotor
5	Producción	PD	Túnel
6	Talento Humano	TH	Paletas
7	Compras	CP	Cardan
8	Logística	LO	Brazo articulado
9	SSTA	ST	Cortinas Anti-Impacto

Tabla 5. Códigos para Cada Proceso identificado.

Fuente: Autor.

5.2.5. MAPA DE PROCESOS ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S.



Figura 8. Mapa de Procesos de la empresa Orgánicos Palnorte S.A.S.

Fuente: Autor.

5.3. PROCEDIMIENTOS.

5.3.1. PROCEDIMIENTOS GERENCIAL.

- **Planeación Estratégica.**

Objetivo: Establecer una guía para la realización de la planeación estratégica de ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S.

Análisis del Negocio: Identifique y registre la siguiente información : 1) la reglamentación y la normatividad aplicable a la empresa, de acuerdo al sector donde se desempeña la organización y a las exigencias de los clientes, posibles clientes y a los sistemas de gestión que aplica la empresa (Calidad, Salud ocupacional y medio ambiente) ;2) La Tecnología aplicable al sector independientemente que la empresa la posea o no .3) Los competidores que se encuentran actualmente en el mercado, la atención debe centrarse en el tipo de competencia al interior del sector, la posibilidad que nuevas empresas se incorporen al mercado, la disponibilidad de productos o servicios sustitutos y la posición de concentración entre oferentes y compradores "Clientes"; 4) Las partes interesadas, estas corresponden a todas aquellas entidades públicas o privadas, gremios o personas que les interesa el desarrollo continuo de la organización.

[\(Ver Anexo 9.\)](#)

- **Planeación y Presupuesto.**

Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para realizar la Planificación y la asignación de los recursos del Sistema de Gestión Integral con el fin de mantener su integridad.

Alcance: Aplicable a todas las actividades y/o acciones a seguir relacionadas con el SIG de ORGANICOS PALNORTE S.A.S.

[\(Ver Anexo 10\).](#)

5.3.2. Procedimiento de Compras.

El objetivo del procedimiento es Planear, organizar, ejecutar y hacer seguimiento a las comprar de insumos y servicios de acuerdo a los requerimientos establecidos por el solicitante, considerando que estas se realicen a proveedores y contratistas debidamente seleccionados y aprobados por la organización.

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO	RESPONSABLE
1	Necesidad	<p>La Jefe de planta y contadora Se encargan de realizar la requisición del bien o servicio a comprar por correo electrónico, por un memorando interno o verbalmente al departamento contabilidad.</p> <p>Nota: verificar los requisitos internos del producto antes de ser solicitado al proveedor.</p>	<p>Correos electrónicos DI-FO-0 Memorando Interno</p>	<p>Jefe de Planta contadora</p>
2	Cotizaciones	<p>La contadora se encarga de realizar la consulta dentro de la información suministrada por los proveedores (ver listado de proveedores) cual ha de ofrecer los productos o servicios requeridos. Si el producto y/o servicio es suministrado por varios de nuestros proveedores se le solicita cotización.</p> <p>Si ningún proveedor de los que la empresa tiene en el listado de proveedores suministra el bien o servicio se indaga a nivel nacional quienes suministran este bien o servicio y se les solicita formalmente cotizaciones para escoger la mejor oferta comercial.</p> <p>Nota: La cantidad de cotizaciones dependerá del tipo de producto a comprar y se realizan por medio telefónico, verbal o por correo.</p> <p>Si es un producto que no venden nuestros proveedores se deben solicitar mínimo tres (3) cotizaciones.</p>	<p>CO-FO-0 Listado de proveedores</p>	<p>Contadora</p>
3	Revisión	<p>La contadora verifica que los términos y condiciones de la oferta sean claros, y debe aclararse cualquier duda con el proveedor antes de emitir la orden de pedido.</p>	<p>Cotizaciones del proveedor</p>	<p>contadora</p>
4	Orden de compra	<p>La contadora, elabora y emite la orden de compra a proveedor, donde se describen los diferentes precios, cantidades, características del producto, fecha de entrega del producto y persona designada para recibir los</p>	<p>Orden de compra a proveedor</p>	<p>Contadora</p>

		productos en Orgánicos Palnorte del norte S.A.S.		
5	Orden de Servicio	<p>Cuando se requiera contratar servicios para servicio técnico o cualquier otra actividad que la empresa requiera, la contadora establece los requisitos y control necesario para asegurar que el proveedor cumple con lo requerido.</p> <p>Nota: Por el grado de importancia de la actividad o función que desempeñara la persona se puede establecer un contrato de prestaciones de servicio.</p>	Orden de servicios	Contadora
6	Recepción y verificación de compras	<p>Con relación a los requisitos establecidos en la orden de compra, la jefa de planta realiza la verificación puede ser realizada en las instalaciones del cliente, pero antes de entregar los productos formalmente.</p> <p>Para el caso de materia prima o productos se debe realizar la verificación de las cantidades y referencias según la factura recibida por parte del proveedor, utilizando el formato de verificación de compras.</p> <p>Nota: si los productos y/o servicios no cumplen con los requisitos son devueltos, comunicando al proveedor los motivos de la devolución.</p>	Verificación de compras	Jefe de Planta
7	Recepción y verificación de servicios	<p>En el caso de servicios se deben establecer periodos de revisión o realizar una revisión al final de la ejecución del servicio, en el formato de control de servicios.</p> <p>En caso de incumplimiento de alguna condición esta debe ser informada inmediatamente al proveedor y se le retendrá los pagos respectivos hasta que cumpla con las condiciones ofrecidas en la negociación previa.</p>	Control de servicios	Jefe de planta

		Nota: Para los contratos de prestación de servicio el proveedor elabora un acta de entrega, donde detalla el cumplimiento de las metas iniciales.		
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Tabla 6. Especificación Procedimiento de Compras para ORGANICOS PALNORTE S.A.S.

[Ver anexo 3.](#) Evaluación de proveedores de bienes.

5.3.3. Procedimiento de Gestión Recursos Humanos.

El objetivo del procedimiento de recursos humanos es establecer las pautas que han de considerarse para el reclutamiento, selección y contratación del personal, así como la determinación de sus necesidades de capacitación, la programación de la capacitación y la evaluación de su eficacia.

Descripción de Actividades.

✓ Reclutamiento

Cuando surge la necesidad de incorporar a una persona a ORGANICOS PALNORTE S.A.S ya sea por el gerente, según corresponda, se solicita la búsqueda de currículum de personas que cumplan el perfil requerido, utilizando para ello distintos medios: Avisos en diarios, búsqueda en Internet, entidades educacionales, contactos y recomendaciones, entre otros.

✓ Selección de Personal

En el caso de personal la asistente talento humano, según corresponda, revisan y seleccionan los candidatos recibidos, considerando aquellos que más se aproximen a los requisitos de los cargos definidos en el Manual de funciones.

Si no se ha definido el perfil para el cargo, por ser este nuevo en ORGANICOS PALNORTE S.A.S, el responsable del área respectiva deberá definir el perfil. El gerente debe aprobar el perfil definido y comunicar para que se actualice el "Manual de funciones".

Una vez definidos los preseleccionados, se agendan las entrevistas con el coordinador(a) de selección y capacitación, esta será el encargada de generar las pruebas al aspirante. En caso de que el aspirante sea candidato para un puesto de trabajo se deberá realizar la prueba de inducción para evaluar sus conocimientos en la materia. Mediante las mismas, se decidirá la incorporación del aspirante, la cual, debe estar aprobada por la gerencia.

Una vez seleccionada el mejor candidato para el puesto se gestiona el examen médico que corresponda. Luego de obtenidos los resultados, el asistente talento humano elabora el contrato (termino fijo, indefinido, por obra o labor y prestación de servicios). El nuevo trabajador debe entregar antes de la firma del contrato, copia de los documentos que se encuentran especificados en el FORMATO PEDIDO DE DOCUMENTOS.

Cualquier modificación al contrato debe ser confirmada por escrito y firmada por ambas partes, contando con las aprobaciones y vistos buenos requeridos y anteriormente descritos.

Después de firmar el contrato, la asistente talento humano hará entrega de la dotación correspondiente. Esta se encuentra estipulada en el FORMATO ENTREGA DE DOTACION.

✓ Inducción

Cada vez que se incorpora una persona al equipo de trabajo, se reúne con su Jefe directo para que éste le contextualice en el que hacer de la empresa y de su puesto de trabajo según lo establecido en el "Manual de funciones" e "instructivo para tareas críticas". En esta instancia, y según corresponda, se le da a conocer al trabajador:

- Antecedentes generales de la empresa o proyecto
- Funciones y responsabilidades de su cargo
- Sistema de gestión de calidad de la empresa (según corresponda).

✓ Evaluación de Desempeño.

La evaluación la aplica el jefe inmediato, cada seis meses; en la evaluación se tienen en cuenta dos factores, Habilidades y Desempeño, para esto se generó el instructivo Evaluación de desempeño y la evaluación de desempeño.

✓ Capacitación o Entrenamiento en Lugar de Trabajo.

Serán consideradas capacitación o entrenamiento en terreno, todas las charlas técnicas, presentaciones, talleres, entre otros; que sean generadas o establecidas por un coordinador de área o la subgerencia y que conlleven cierta orientación dirigida a los trabajadores, en directa relación a sus labores dentro de la organización.

✓ Evaluación de Eficacia.

Al momento de finalizar la capacitación se diligenciará el formato "evaluación de capacitaciones". Este formato intenta revisar si los conocimientos presentados en la capacitación fueron adquiridos satisfactoriamente. Es preciso aclarar que las preguntas que se presentaran en este formato deben ser pertinentes con los temas tratados en la capacitación.

Asimismo, se evaluara el desempeño del personal, cada seis meses, donde se busca verificar y garantizar el grado de cumplimiento de dichas competencias

realizadas en su labor, la cual, se medirá la eficacia a través de la evaluación de desempeño.

El siguiente Cuadro relaciona los formatos necesarios para la evaluación y seguimiento del procedimiento de Gestión de Recursos Humanos.

Número Formato	Descripción	Anexo
TH-FO-0	Permisos	Anexo 4.
	Entrevista	Anexo 5.
TH-FO-04	Competencias	Anexo 6.
	Plan de Formación	Anexo 7.
	Inducción al Personal	Anexo 8.

Tabla 7. Relación de formatos del procedimiento de Talento Humano.
Fuente: Autor.

[\(Ver Anexo 11, 12, 13, 14,15\)](#)

5.3.4. FORMATOS DE CONTROL.

- **Formato Entrada de Material.**

El formato de entrada de Material hace parte del proceso de Producción de la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S, se usa para controlar la entrada de toda la materia prima necesaria para la producción de abono orgánico al interior de la planta.



		ENTRADA DE MATERIAL	
01-07-2017 V:0		PR-FO-1-01	
FECHA		Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/> HORA <input type="text"/>	
ORIGEN	DESTINO	LOTE <input type="text"/>	PILA <input type="text"/>
PESO	TIPO DE MATERIAL		
NOMBRE CONDUCTOR		RECIBIDO	
DOCUMENTO			
PLACA			
FIRMA		NOMBRE	FIRMA
OBSERVACIONES			

Figura 9. Formato de Entrada de Material.

Fuente: Autor.

- **Formato Medición de Temperatura.**

El formato de medición de temperatura permite consolidar las diferentes temperaturas a las que se encuentra el producto durante un proceso específico.



MEDICIÓN DE TEMPERATURA

01-07-2017 V:0 PR-FO-1-03

LOTE <input style="width: 50px;" type="text"/>		PILA <input style="width: 50px;" type="text"/>		CODIGO <input style="width: 100px;" type="text"/>			
FECHA DE INICIO			TIPO DE MATERIAL				
DIA	T1 (°C)	T2 (°C)	T3 (°C)	TEMPERATURA PROMEDIO (°C)	FECHA DE TOMA	RESPONSABLE TOMADE	OBSERVACIÓN
0							
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

Figura 10. Formato medición de temperatura.

- **Formato de Medición de Humedad.**

Es indispensable tener un consolidado de las diferentes medidas de humedad que presenta el compost o abono orgánico durante el proceso de producción para conocer la calidad del producto terminado, este formato permite diligenciar el porcentaje de humedad.



MEDICIÓN DE HUMEDAD

01-07-2017 V:0

PR-FO-01-04

LOTE <input style="width: 50px;" type="text"/>		PILA <input style="width: 50px;" type="text"/>		CODIGO <input style="width: 100px;" type="text"/>	
FECHA DE INICIO			TIPO DE MATERIAL		
DIA	HUMEDAD (%)	FECHA DE TOMA	RESPONSABLE TOMA DE MUESTRA	OBSERVACIÓN	
0					
1					
2					
3					
4					

Figura 11. Formato Medición de Humedad.

- **Materias Primas e Insumos.**

Es indispensable tener un control de ingresos y egresos de materias primas e insumos necesarios para la operación, es esta la función del formato de control de material primas e insumos para ORGANICOS PALNORTE S.A.S. En él se puede evidenciar la cantidad y la descripción del material que ingresa a la planta haciendo un chequeo del mismo y garantizando la entrega en su totalidad de acuerdo a las solicitudes de pedido realizadas por el área operativa.



MATERIAS PRIMAS E INSUMOS

01-07-2017 V:0

PR-FO-1-08

FECHA			
CLIENTE		CEDULA	
CANTIDAD		MATERIAL	
		TOTAL \$	
OBSERVACIONES			
QUIEN RECIBE		RECIBIDO	
PLACA			
NOMBRE			
CC			
FIRMA			
		NOMBRE	FIRMA

Figura 12. Formato de Materiales e insumos.

- **Formato para proceso de Aireación.**

En este formato se identifican y cuantifican la cantidad de vueltas que se le da a cierta cantidad de compostaje (m3) con la máquina de volteo con el fin de recibir un porcentaje de oxígeno necesario para su proceso de maduración y posterior almacenaje.



PROCESO DE AIREACIÓN

01-07-2017 V:0

PR-FO-1-06

LOTE	<input type="text"/>	PILA	<input type="text"/>	CODIGO	<input type="text"/>
FECHA DE INICIO			TIPO DE MATERIAL		
DIA	CANTIDAD DE VOLTEOS (0-10)	FECHA	RESPONSABLE	MAQUINA	
0					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Figura 13. Formato Proceso de Aireación

5.4. INDICADORES DE GESTIÓN PARA CADA PROCESO AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN.

Es importante lograr identificar el análisis de datos de forma cualitativa y cuantitativa al interior de la organización. De ahí nacen los indicadores de Gestión de cada proceso, que no es otra cosa que el análisis numérico de un cumplimiento de metas establecido por la alta dirección de acuerdo a las estrategias implementadas al interior de cada proceso.

5.4.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES.

Los indicadores deben cumplir con una serie de requisitos para ayudar a la gestión y el cumplimiento de los objetivos:

- ✓ Oportunidad: deben permitir entregar información en tiempo real, de forma adecuada y oportuna, medir con un grado aceptable de precisión los resultados alcanzados y los desfases con respecto a los objetivos propuestos.
- ✓ Excluyentes: cada indicador evalúa un aspecto específico y particular de la gestión.
- ✓ Prácticos: que facilite su recolección y procesamiento.
- ✓ Claros: debe ser comprensible para cualquier persona, fácil de entender y de analizar.
- ✓ Explícitos: definir de forma clara las variables con las cuales se va a analizar el indicador.

- ✓ Transparente: su cálculo debe ser adecuadamente soportado, documentado para su seguimiento y trazabilidad.

5.4.2. BENEFICIO DE LOS INDICADORES.

- ✓ Apoya el proceso de planificación (definición de objetivos y metas).
- ✓ Posibilita la detección de falencias y fomenta la disciplina a la mejora basada en los procesos ineficientes y demoras excesivas.
- ✓ Posibilita realizar ajustes a los procesos internos de acuerdo al análisis de la información de desempeño.
- ✓ Contar con indicadores de desempeño permite sentar las bases para la asignación fundamentada de los recursos.
- ✓ Satisfacción al cliente, identificando prioridades del cliente para dar cumplimiento a sus requerimientos.
- ✓ Seguimiento del proceso, permitiendo tener mejoramiento continuo y trazabilidad del comportamiento del proceso en un periodo de tiempo específico.

5.4.3. TIPOLOGIA DE LOS INDICADORES.

INDICADORES DE EFICACIA.

Cuando se habla de eficacia, se busca establecer el cumplimiento de los planes y las metas programadas, previamente determinadas.

Llevan de forma inherente la definición previa de objetivos y el seguimiento de estos a través de un sistema mínimo de información.

- ✓ Productos que entrega.
- ✓ Usuarios a los que se dirige.
- ✓ Objetivos principales o estratégicos.
- ✓ Metas concretas para hacer seguimiento.

INDICADORES DE EFICIENCIA.

Se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso, evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos. Este tipo de indicadores miden la forma cómo se utilizaran los recursos durante el proceso de generación del producto o servicio.

El análisis de eficiencia se refiere a la adquisición y el aprovechamiento de los insumos, que deben ser adquiridos en tiempo oportuno, al mejor costo posible.

INDICADORES DE EFECTIVIDAD.

Para el análisis de este tipo de indicadores, es necesario involucrar tanto la eficiencia como la eficacia, es decir: El logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles.

La efectividad está relacionada con las respuestas que se den al interrogante :
¿Para qué se hizo?

5.4.4. INDICADORES DE GESTIÓN PARA ORGANICOS PALNORTE S.A.S.

INDICADORES ÁREA COMERCIAL.

✓ Indicador Atención al Cliente.

Es un indicador de Eficacia que permite conocer el nivel de satisfacción del cliente luego de prestado el servicio y/o entregado el producto. (Ver Anexo 2, Encuesta de satisfacción al cliente).

Elemento para el Diseño de Indicador	Descripción
Nombre	Satisfacción al Cliente.
Procedimiento de Cálculo	Tabulación de la percepción del cliente sobre el producto recibido y/o el servicio prestado.
Unidad	Numérica
Sentido	Creciente
Fuente de Información	Encuesta.
Frecuencia de toma de datos	Entrega del producto y/o servicio.
Frecuencia de análisis	Mensual.
Meta	≥90%
Responsable del análisis	Dueño del Proceso Comercial.

Tabla 8. Indicador de satisfacción al cliente.

Fuente: Autor.

INDICADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN.

✓ Producto Conforme.

Es un indicador de Eficacia, que permite analizar y conocer la cantidad o el porcentaje de insumos o materia prima que cumple con las características y especificaciones adecuadas para obtener un producto terminado a entera satisfacción.

Elemento para el Diseño de Indicador	Descripción
Nombre	Producto Conforme
Procedimiento de Cálculo	$\frac{(\text{Productos Suministrados} - \text{Productos Devueltos})}{\text{Productos Suministrados}} \times 100$
Unidad	Porcentaje (%)
Sentido	Creciente.
Fuente de Información	Registro de Entrega y Devoluciones
Frecuencia de toma de datos	Diaria

Frecuencia de análisis	Mensual
Meta	≥90%
Responsable del análisis	Dueño del Proceso de Producción.

Tabla 9. Indicador de Producto Conforme.

Fuente: Autor.

✓ **Cobertura de Mantenimiento.**

Es un indicador de Eficiencia que Permite identificar el nivel de cumplimiento para los mantenimientos preventivos y/o correctivos que se deben llevar a cabo a cada uno de los equipo o maquinas que existen al interior de la planta de procesamiento de abono orgánico en ORGANICOS PALNORTE S.A.S. (Ver Anexo 3, hoja de vida de equipo).

Elemento para el Diseño de Indicador	Descripción
Nombre	Cobertura de Mantenimiento
Procedimiento de Cálculo	$\frac{\text{Equipos con Mantenimiento Ejecutado}}{\text{Mantenimientos Programados}} \times 100$
Unidad	Porcentaje (%)
Sentido	Creciente
Fuente de Información	Hoja de Vida de Equipos y Programas de Mantenimiento.
Frecuencia de toma de datos	Mensual
Frecuencia de análisis	Semestral
Meta	≥90%
Responsable del análisis	Dueño del Proceso de Producción

Tabla 10. Indicador Cobertura de Mantenimiento.

Fuente: Autor.

✓ **Eficiencia de Mano de Obra.**

Es un indicador de eficiencia que permite generar la información del aprovechamiento de la mano de obra contra el nivel de producción o la cantidad de productos finales obtenidos en un tiempo determinado (normalmente un (1) mes), permite conocer los rendimientos del personal operativo.

Elemento para el Diseño de Indicador	Descripción
Nombre	Eficiencia Mano de Obra

Procedimiento de Cálculo	$\frac{\text{Unidades Producidas por Hora Hombre}}{\text{Unidades Programadas de Produc. Por Hora Hombre}} \times 100$
Unidad	Porcentaje (%)
Sentido	Creciente
Fuente de Información	Programación de Producción.
Frecuencia de toma de datos	Mensual
Frecuencia de análisis	Mensual
Meta	≥90%
Responsable del análisis	Dueño del Proceso de Producción.

5.5. COSTOS DEL MONTAJE DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S. BASADOS EN LA NORMA ISO 9001:2015.

El costo de la implementación del sistema de Gestión de Calidad al interior de cualquier organización, es una de las primeras figuras que aparecen o que surgen cuando se decide abordar un proyecto de esta envergadura.

Es importante identificar la inversión total que va a realizar la empresa e identificar los beneficios que se obtendrán con dicha implementación.

5.5.1. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL COSTO DE MONTAJE E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

El costo de la implementación de la normativa (ISDO 9001:205) depende de varios factores y es afectado por varios contextos al interior de cada organización. Es de saberse que el tamaño de una empresa así mismo la complejidad de los procesos que realiza y los elementos tecnológicos que posea, son uno de los contextos principales para identificar el mayor o menor costo de implementación.

Por otro lado, es importante aclarar que la empresa se enfrentará a dos grandes tipos o momentos de costo, por un lado todo lo relacionado con las acciones del montaje e implementación y por otro lado lo que tiene que ver con la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad por un ente certificador. A continuación, se exponen los factores para que influyen en el costo del montaje e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

✓ Conseguir el Conocimiento.

Es quizás uno de los aspectos más importantes, es el elemento esencial, es el conocimiento necesario para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

En otras palabras, es la persona que tienen los conocimientos para el montaje e implementación, tiene las habilidades y cuenta con los certificados que acreditan la experiencia para tal fin.

- ✓ Formación de Personal.
La transición y el cambio, es importante capacitar al personal de la empresa para que acepte el cambio, este importante proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 requiere del compromiso, entrega y entendimiento de todo el personal de la organización.

- ✓ Ayuda Externa.
Normalmente cuando la compañía no cuenta con personal directo experto en el área de SGC, es necesario contratar asesores externos, esta ayuda puede venir de consultores o asesores profesionales.

- ✓ Costo de Empleados.
Es importante tener en cuenta que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad supone un costo adicional bajo el hecho de que los empleados dedicarán mucho más tiempo a actividades propias de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión que a sus tareas regulares diarias.

- ✓ Tecnología.
El tema de SGC es importante verlo proyectado a futuro, eso indica que su mantenimiento debe ser muy objetivo. Esto implica de alguna forma tener plan de seguimiento al SGC a través de software o tecnología que permita la optimización de tiempos en la evaluación, seguimiento y control del mismo.

- ✓ Costo de Certificación.
El proyecto de completo incluye la certificación, someterse a la auditoría por parte de un ente certificador. Dicho certificado es la prueba de que se ha sabido planificar y gestionar la normativa exitosamente.
El costo de la certificación es directamente proporcional al número de empleados o al número de ubicaciones que se cubren en el alcance del SGC. Otro factor importante es el ente certificador, algunas entidades tienen costos más económicos por auditoría de certificación que otras.

- ✓ Evaluación y Seguimiento.
Luego de la certificación, es importante tener planes de evaluación y seguimiento de dicha implementación, garantizando así que todos los involucrados de forma directa e indirecta generen compromisos de uso adecuado del Sistema de Gestión de Calidad.

5.5.2. COSTOS GENERALES DE MONTAJE E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA.

A continuación, se relaciona la descripción de cada una de las actividades a ejecutar con su respectivo costo económico para el montaje, implementación y posterior certificación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S.

Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Actividad
1	PAPELERÍA (Incluye todo el material como fotocopias, documentos impresos, formatos, seguimientos, etc)	Global	1	500,000	500,000	Montaje
2	SEÑALIZACIÓN (Incluye botiquin, camilla, primeros auxilios, accesorios de ruta de evacuación, entre otros)	Global	1	1,000,000	1,000,000	Montaje
3	PROFESIONAL CAPACITADO PARA MONTAJE (Debe tener certificaciones que acrediten los conocimientos en el tema)	MES	1.5	1,800,000	2,700,000	Montaje
4	CAPACITACIONES A PERSONAL (Incluye conferencia de capacitación, material impreso, memoria, entre otros)	Unidad	1	350,000	350,000	Implementación
5	APLICACIÓN DE SOFTWARE PARA CONTROL (Incluye el control documental de procedimientos, control de seguimiento, etc)	Unidad	1	470,000	470,000	Implementación
6	COSTOS SUBJETIVOS DE ENTRENAMIENTO (Se ven reflejados en el tiempo utilizado (Horas-hombre) para que el personal se familiarice con el tema y se adecue a todos los requerimientos propios del Sistema de Gestión de Calidad, Depende del Número de empleados al interior de la Organización).	Global	1	2,875,412	2,875,412	Implementación
7	COSTOS DE CERTIFICACIÓN (Incluyen auditoría de Certificación)	Días	2.5	1,150,000	2,875,000	Certificación

Tabla 11. Descripción de costos para montaje, Implementación y Certificación del Sistema de Gestión de Calidad basados en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Orgánicos Palnorte S.A.S.

Fuente: Autor.

De acuerdo a la tabla 9. Se puede identificar que aparecen 3 grandes Actividades: Montaje, Implementación y Certificación, que son los 3 pasos para llegar a consolidar el Sistema de Gestión de Calidad, en el siguiente gráfico se identifica el consolidado de los costos para las 3 actividades.

Etiquetas de fila	Suma de Valor Total
	\$
Certificación	2,000,000
	\$
Implementación	3,695,412
	\$
Montaje	4,200,000
Total general	\$ 9,895,412

Tabla 12. Consolidado de Costos por Actividad.

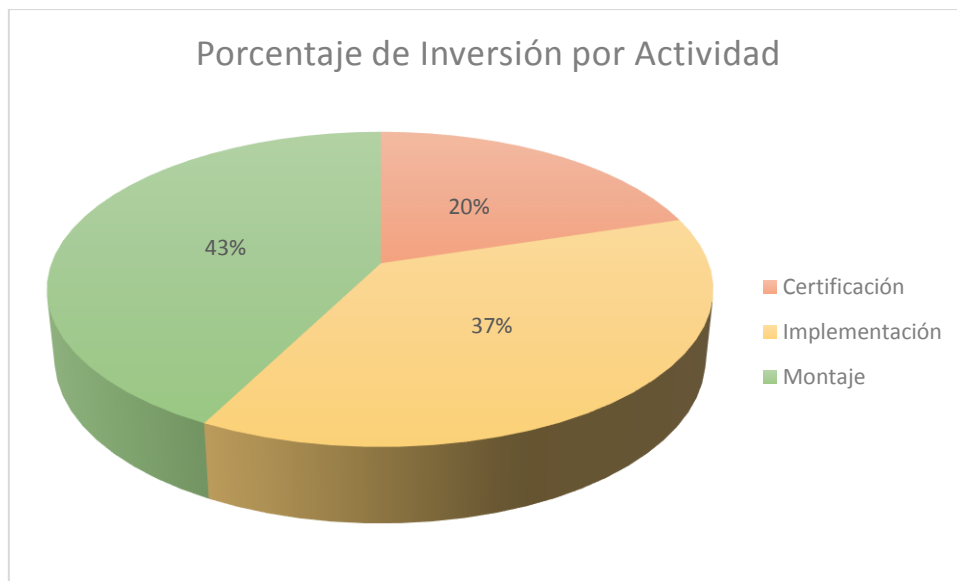


Figura 14. Gráfico porcentual de inversión por actividad para montaje, implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S.

En el gráfico 9. Se puede evidenciar los porcentajes de participación económica de acuerdo al total para cada una de las actividades implicadas en obtener con satisfacción el Sistema de Gestión de Calidad.

Se puede observar, que el 43% de los costos totales se van para el proceso de Montaje, siendo este el primer paso para comenzar con este gran proyecto, el siguiente rubro represente el 37% y es la implementación, por último el 20% para la certificación, siendo este el rubro más económico pero quizás el más importante, pues es quien garantiza que todo se desarrolló de la forma correcta.

6. CONCLUSIONES.

- La evaluación preliminar que permite identificar el estado actual en que se encuentra la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S en términos de Sistema de Gestión de Calidad, es un parámetro que permite conocer no solamente el rumbo que va a tomar este gran proyecto, sino también logra arrojar resultados del porcentaje de avance del montaje, ayudando así al equipo profesional a identificar las falencias, entregando un punto de partida hacia la mejora continua.
- Se lograron identificar los diferentes procesos al interior de la organización, permitiendo generar un plan de Formulación, Diseño e implementación del SGC basado en la norma ISO 9001:2015.
- La aplicación del SGC basado en la norma ISO 9001:2015 es una tendencia mundial que fortalece la competitividad y productividad de la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S y permite generar mayor confianza en el mercado, viéndose reflejado en un mejor uso de los recursos tangibles y optimizando los demás recursos al interior de cada proceso.
- Se logra diseñar indicadores de Gestión que permiten la medición de cada uno de los procesos al interior de la organización, permitiendo identificar el comportamiento de los recursos, el aprovechamiento de los mismos y generando estrategias reales que se ajusten a los requerimientos de los clientes potenciales para satisfacer así toda la demanda.
- Incursionar en el proyecto de Montaje, Implementación y Certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 puede costarle a la empresa ORGÁNICOS PALNORTE S.A.S alrededor de Nueve millones de pesos para el año 2017-2018, siendo esto una cifra significativa que se debe ajustar a todo un plan financiero y de asignación de rubros.

7. RECOMENDACIONES

- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad diseñado basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S.
- Difundir a todo el personal de la empresa los principios del Sistema de Gestión de Calidad, hacerlos partícipes de la importancia de la implementación del sistema.
- Realizar campañas de concientización al interior de la organización e involucrar a todo el personal para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad al interior de la empresa ORGANICOS PALNORTE S.A.S.
- Mantener el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, realizando seguimiento constante a cada uno de los procesos de la organización.

8. BIBLIOGRAFIA.

- ✓ Grupo Kaisen S.A. Planes de Calidad versus Planificación de la Calidad. [En línea][Citado el Junio 3 de 2015]. Disponible en <http://prof.usb.ve/jiramirez/POSTGRADO/CC/LOS17A.PDF>
- ✓ Guía práctica para implementar el mejoramiento de la calidad, guía 1 "conceptos básicos sobre calidad", Bogotá: Proyecto educativo Líderes siglo XXI, MEALS de Colombia, 1999.
- ✓ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. NTC 1486.Documentación. Presentación de tesis, trabajo de grado y Otros trabajos de Investigación. Bogotá: INCONTEC.
- ✓ ISO 9001 Sistemas de Gestión – Gestión de la Calidad.
- ✓ LÓPEZ, Francisco. INDICADORES DE GESTIÓN. 2017. ISBN. 978-958-8585-22-2.
- ✓ PARR DE AZUERO, Inés y otros. Autoevaluación y mejoramiento institucional. Serie documentos de trabajo. Santa fe de Bogotá: Ministerio de Educación nacional, 1997. RAE. Diccionario de la lengua Española. España: Real academia Española, Vigésima segunda edición, 2001.
- ✓ RÍOS, Ricardo. Seguimiento, Medición, Análisis, Evaluación y Mejora. Cuarta Edición, 2017. ISBN. 978-958-8585-70-3.
- ✓ Sistemas Integrados de Gestiones Virtuales. Sistema de gestión de calidad. [En línea]. [Citado en Mayo 20 de 2015]. Disponible en: <http://www.implementacionsig.com/index.php./23-noticia/28-que-es-un-sistemade-gestion>.
- ✓ SUESTA ASCENCIO, Verónica, TORNERO MOCERRAT, Josep. Descripción de distintas metodologías de diagnóstico empresarial. [En línea] [Citado el 10 de Mayo de 2015]. Disponible en <<http://unizar.es/aeipro/finder/METODOLOGIA%20DE%20PROYECTOS/AB02.htm>>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.


RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	14%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	18%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	12%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	16%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	16%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	7%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	5%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	12.57%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

Ver formato completo en documento adicional.

Anexo 2. Encuesta de satisfacción.

	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE				
	FECHA: 2017-03-30			VERSION 1	
NOMBRE:					
CÉDULA:					
DIRECCIÓN:					
TELÉFONO CONTACTO:			FECHA:		
PREGUNTA	NIVEL DE CALIFICACIÓN				
	1.MALO	2.MUY REGULAR	3.REGULAR	4.BUENO	5.MUY BUENO
Considera usted que la atención telefónica fue:					
Teniendo en cuenta nuestro servicio, cómo lo calificaría?					
Considera usted que el tiempo de respuesta respecto a su solicitud fue:					
La atención del personal técnico fue:					
Cómo ha sido Su experiencia contratándonos?					
Considera usted que las modalidades de pago que ofrecemos son:					
	SI			NO	
Nos recomendaría con conocidos?					
Volvería a contactarnos para otro servicio?					


Anexo 3. Evaluación de Proveedores de Bienes.

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE BIENES		
	COMPRAS		
	CP-FO-0	Elaborado	Versión: 0
Fecha de Elaboración	Día <input type="text"/>	Mes <input type="text"/>	Año <input type="text"/>
PROVEEDOR		TELEFONO	
1) Respuesta a la petición de oferta			
Descripción	Puntos	Nivel	
Cotiza y/o se excusa dentro del plazo	2		
No cotiza y no se excusa dentro del plazo	0		
Total			FALTA INFORMACIÓN
2) Cumplimiento de los requisitos del producto			
DESCRIPCIÓN	PUNTOS	NIVEL	
Cumple (los bienes son aceptados y recepcionados)	10		
No cumple (los bienes son rechazados)	0		
Total			FALTA INFORMACIÓN
3) Cumplimiento de plazos para la entrega			
PERÍODOS	PUNTOS	NIVEL	
Entrega en la fecha establecida	10		
Entrega 1 día a 5 días después	9		
Entrega 6 días a 10 días después	7		
Entrega 11 días a 20 días después	5		
Entrega 21 días a 30 días después	2		
Más de 30 días	0		
Total			FALTA INFORMACIÓN
4) Cumplimiento de cantidad			
De (%)	A (%)	PUNTOS	NIVEL
100	100	10	
>90	<100	8	
>80	<90	6	
>50	<80	4	
0	50	0	
Total			FALTA INFORMACIÓN
5) Facilidades de pago			
PERÍODOS	PUNTOS	NIVEL	
Más de 45 días	10		
Entre 30 día a 45 días después	9		
Entre 20 día a 29 días después	7		
Entre 10 día a 19 días después	4		
Entre 1 día a 9 días después	2		
Pago de contado	1		
Pago anticipado	0		
Total			FALTA INFORMACIÓN
TOTAL			FALTA INFORMACIÓN

Diligenciado por: _____

Cargo: _____

Anexo 4. Permisos.

	FORMATO DE REPORTES DE PERMISOS Y LICENCIAS		
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
	TH-FO-0	Elaborado	version : 0
FECHA DE ELABORACIÓN	Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/>		
PARA SER DILIGENCIADO POR EL TRABAJADOR(No diligenciar espacios en Grises)			
NOMBRE DEL TRABAJADOR	REGISTRO (como aparece en el carnet)	NOMINA	
		Prestación de servicio <input type="checkbox"/>	
DEPENDENCIA		CARGO	
Permiso o Licencia Remuneradas <input type="checkbox"/>		Licencia no remunerada <input type="checkbox"/>	
DESDE:	<input type="text"/>	HASTA:	<input type="text"/> No. De Días <input type="text"/>
	DIA MES AÑO		DIA MES AÑO
MOTIVO			
OBSERVACIONES			
RECUERDE:			
*La Empresa determinara al momento de otorgar la licencia si la concede en forma remunerada o no remunerada *Los permisos solo se podran otorgarse al tiempo de suceder el hecho que los motiva y no se concederan con anterioridad o posteriridad,salvo el caso de licencia *Para los permiso mayores de 30 dias se debe anexar el fromato de acta de entrega del cargo.			
LA DEPENDENCIA HACE CONSTAR CON LA FIRMA DEL ESTE REPORTE EL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA			
_____ FRIMA DE GERENTE NOMBRE Registro :		_____ FIRMA TRABAJADOR	
SELLO DE RECIBIDO			



ENTREVISTA

TH-FO-0
10/01/2017 V: 0

FECHA DE LA ENTREVISTA _____

NOMBRE : _____ APELLIDO _____

CARGO AL QUE ASPIRA _____

EDAD _____ TELEFONO _____

VERIFICACIÓN DE REFERENCIA LABORALES			
Referencia	Nombre	Cargo Actual	Observaciones

CONCEPTO GENERAL DE ENTREVISTADO	
Escriba las impresiones que le generó el candidato respecto al perfil establecido para el cargo	
Nivel Educativo	Nivel de Experiencia Laboral
OBSERVACIONES GENERALES	
CONCEPTO	

ENTREVISTADORES(VoBo): _____



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

TH-FO-04
10/01/2017 V: 0

NOMBRE Y APELLIDO:		PERIODO EVALUADO		FECHA DE EVALUACION:
NOMBRE DEL CARGO:		DESDE:		
DOCUMENTO:		HASTA:		
TIPO DE CONTRATO:		FECHA DE INGRESO:		
NOMBRE DEL CARGO:		JEFE INMEDIATO		
CODIGO DEL CARGO:		NUMERO DE PERSONAS A CARGO		
DEPARTAMENTO O AREA:		UBICACION DEL CARGO		

Nº	ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5	m
							m
A	OBJETIVO (5%)	0	0	0	0	0	0.0%
1							
2							
B	EDUCACIÓN FORMACION ACADEMICA (30%)	1	2	3	4	5	
1	Basica Primaria						
2	Bachiller						
3	Tecnico						
4	Tecnologo						
5	Profesional						
6	Especializacion/Postgrado						
7	Otros						
C	FORMACIÓN (No formal) (30%)						
1							
2							
D	EXPERIENCIA LABORAL (15%)	0	0	0	0	0	0.0%
1							
2							
E	HABILIDADES()						0.0%

Asigne una calificación a las siguientes habilidades del empleado, de acuerdo con la prioridad para el desempeño óptimo en el cargo, donde 1 es el valor mínimo (no se requiere) y 5 es el valor máximo (fundamental).

	Fuerza / resistencia física		Habilidades de digitación				
	Memoria visual		Capacidad de análisis				
	Trabajo en Equipo		Planeacion				
	concentracion		Organización				
	Rapidez / Precisión auditiva		Liderazgo				
	Rapidez / Precisión visual		iniciativa				
	Razonamiento numérico		creatividad				
	coordinacion motriz		habilidades de conciliacion				
	Razonamiento simbolico		auto control emocional				
	comunicación oral		comunicación escrita				
F	FUNCIÓNES DEL CARGO()	0	0	0	0	0	0.0%
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
G	CATALOGO DE COMPETENCIA						0.0%

COMPETENCIAS		Nivel	Nivel	Nivel	Nivel	Nivel	Nivel
		Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	Siempre
CORPORATIVAS							
1	Trabajo en equipo						
2	Enfoque al cliente						
3	Liderazgo						
4	Autodesarrollo						
5	Negociación						
6	Gestión de los costos						
7	Análisis de problemas						
PROMEDIO DE COMPETENCIAS CORPORATIVAS							
DE PROCESO							
8	Optimización de recursos						
9	Persistencia						
10	Comunicación efectiva						
11	Análisis de datos						
12	Toma de decisiones						
PROMEDIO DE COMPETENCIAS DE PROCESOS							
FUNCIONALES							
13	Planificación y organización						
14	Majera continua						
15	Trabajo en equipo						
16	Comunicación						
17	Orientación a resultados						
18	Tolerancia a la presión						
PROMEDIO DE COMPETENCIAS							

Anexo 7. Formato plan de formación.



PLAN DE FORMACIÓN

TH-FOO

10/01/2017 V:0

FECHA DE ELABORACIÓN: _____ DESDE: _____ HASTA: _____
 PLAN DE FORMACIÓN: _____

No	NOMBRE DE LA FORMACIÓN	DIRIGIDA A	RESPONSABLE O POSIBLE ENTIDAD QUE BRINDA LA FORMACIÓN	SE REALIZO		POSIBLE FECHA DE EJECUCION	FECHA EN QUE SE EJECUTO LA FORMACION	No HORAS	N° DE ASISTENTES (Antes del evento)	CUMPLIMIENTO DEL EVENTO	METODO DE EVALUACION DE LA EFICACIA	CALIFICACION PRE-PRUEBA	CALIFICACION POST-PRUEBA	CAL SEGUIMIENTO (EVALUACION DE DESEMPEÑO)	OBJETIVO DE CALIDAD RELACIONADO CON LA FORMACION	OBJETIVO DE LA FORMACION	TIPO DE FORMACION	MODALIDAD	VALOR POR PERSONA (A)	N° DE ASISTENTES (Realizado el evento)	Costo		
				SI	NO																		
1																						\$0	
2																							\$0
3																							\$0
4																							\$0
5																							\$0
6																							\$0
7																							\$0
OTRAS CAPACITACIONES REALIZADAS NO PLANIFICADAS																							
No																							
NOTA: El valor del plan de capacitaciones seizo multiplicando el valor de cada curso, seminario, taller, por el numero de personas a capacitar o formar, sin embargo este valor puede desender significativamente si se tiene en cuenta que se podría cotizar estas capacitaciones por grupo. Ademas se tiene la posibilidad de gestionar por entidades que nos brinden apoyo como el SENVA, lo cual																							
TOTAL																							
TOTAL GENERAL																							



INDUCCIÓN DEL PERSONAL

TH-FO-0

10/01/2017 V: 0

NOMBRE DEL			
C.C.:	CARGO :	FECHA:	
Señale con una X el estado en que se encuentra el tema respecto al nuevo trabajador y la fecha en que fue cumplida.			
TEMAS A	ESTADO DEL TEMA		
	PENDIENTE	CUMPLIDO	FECHA
PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA			
Conocimiento de las instalaciones y personal de la empresa			
Información General sobre la empresa (Cultura Organizacional)			
CONDICIONES DEL TRABAJO			
Información sobre el trabajo (área, honorarios, turnos, rotación del			
Reglamento interno de trabajo			
Condiciones del contrato de trabajo			
Información sobre aspectos de seguridad social, salud ocupacional y			
Condiciones y forma de pago del salario			
Solicitud de permisos y cartas de presentación			
INFORMACIÓN SOBRE EL CARGO A DESEMPEÑAR			
Descripción de las funciones específicas del cargo			
Entrega de los documentos y procedimientos específicos del cargo			
Información sobre materiales y equipos que se utilizan para en el trabajo			
Presentación personal			
Aclaración de inquietudes respecto a la información sobre el cargo			
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
Información sobre la Política , Objetivos de SIG, Misión y Visión			
Aspectos básicos del Sistema Integrado de Gestión			
Generalidades ISO 9001, 14001, OHSAS			
Descripción de las funciones y responsabilidades dentro del Sistema Integrado de Gestión.			
OBSERVACIONES			