

**DIAGNÓSTICO, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN
DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA PALMERAS DE
PUERTO WILCHES S.A. BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO
9001:2008**

**MÓNICA XIMENA BANGUERO TORRES
ID: 69143**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
FLORIDABLANCA**

2010

**DIAGNÓSTICO, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN
DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA PALMERAS DE
PUERTO WILCHES S.A. BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO
9001:2008**

**MÓNICA XIMENA BANGUERO TORRES
ID: 69143**

**DOCENTE ASESOR
LIC. EDWIN DUGARTE PEÑA
LICENCIADO EN MATEMATICAS Y FISICA**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
FLORIDABLANCA**

2010

CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	10
INTRODUCCIÓN	16
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	17
1.1 DATOS GENERALES	17
1.2 MISIÓN	18
1.3 VISIÓN	19
1.4 NUESTROS VALORES	19
1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	19
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	20
2.1 CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	20
2.2 ANTECEDENTES	20
2.3 JUSTIFICACIÓN	21
2.4 OBJETIVO	22
2.4.1 Objetivo general	22
2.4.2 Objetivos específicos	22
2.5 MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.5.1 Marco teórico	23
2.5.1.1 Generalidades de la norma	23
2.5.1.2 Historia de la ISO 9000	23

2.5.1.3 La ISO en Colombia	24
2.5.1.4 Familia de las normas ISO	24
2.5.1.5 Principios de la calidad	24
2.5.1.6 Mejora con base en procesos	26
2.5.1.7 Ciclo Deming	26
3. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	28
4. DIAGNÓSTICO INICIAL SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2008	30
4.1 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2008	32
5. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	36
5.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	36
5.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES	36
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	37
5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD	39
5.5 INDICADORES DE GESTIÓN	39
5.6 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	41
5.7 CARACTERIZACIONES	44
5.8 RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	47
5.8.1 Revisión por la Dirección	48
5.9 ENFOQUE AL CLIENTE	49
5.10 COMUNICACIÓN INTERNA	49
5.11 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	50
5.11.1 Recursos Humanos	50

5.11.2 Infraestructura	51
5.11.3 Ambiente de trabajo	52
5.12 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	52
5.12.1 Planificación de la realización del producto	52
6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	54
6.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.	54
6.2 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	56
6.2.1 Documentos requeridos para la planificación	56
6.3 CREACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	63
6.4 IMPLEMENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	64
6.4.1 Revisión de la documentación	64
6.4.2 Validación de los formatos	65
6.4.3 Implementación de los procedimientos	65
6.5 RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN	66
6.5.1 Documentos disponibles del sistema de gestión de calidad	66
6.5.2 Análisis de los resultados de la documentación	66
7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	68
7.1 SENSIBILIZACIÓN	68
7.2 CAPACITACIÓN	69
7.2.1 Objetivos del cronograma de capacitación	71
7.2.2 Metodología de las capacitaciones	71
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.	73

8.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	73
8.2 AUDITORÍA INTERNA	74
8.2.1. Programación	75
8.2.2 Ejecución de la auditoría interna	77
8.2.3 Resultados de la auditoría	78
8.2.3.1 Informe de Auditoría	78
8.2.3.2 Diagnóstico final	79
8.2.3.3 Acciones correctivas y preventivas	80
8.3 APORTES	83
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura Organizacional Palmeras de Puerto Wilches	19
Figura 2. Ciclo PHVA	27
Figura 3. Metodología para el desarrollo del producto	29
Figura 4. Resultados del diagnóstico inicial por numerales	33
Figura 5. Resultados del diagnóstico inicial por numerales de la norma	34
Figura 6. Resultados del diagnóstico inicial respecto a los deberes de la norma	35
Figura 7. Mapa de procesos	41
Figura 8. Encabezamiento de un formato para un procedimiento	57
Figura 9. Guía de elaboración de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	59
Figura 10. Pirámide documental	63
Figura 11. Resultados del diagnóstico final por numerales	81
Figura 12. Resultados del diagnóstico final	82
Figura 13. Resultados del diagnóstico inicial vs diagnóstico final	83

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Descripción de los criterios del diagnóstico inicial con su debida ponderación	32
Tabla 2 Hoja de análisis para la planificación de la calidad	38
Tabla 3 Indicadores de gestión de los objetivos de calidad	40
Tabla 4 Formatos de caracterización de procesos	46
Tabla 5 Chequeo de la documentación respecto a la norma	55
Tabla 6 Documentos del SGC en PPW	67
Tabla 7 Cronograma de capacitaciones	70
Tabla 8 Situaciones Identificadas en la Auditoría Interna	131

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Diagnóstico Inicial.	91
Anexo B. Manual de calidad.	102
Anexo C. Caracterizaciones.	147
Anexo D. Procedimientos Mandatarios.	166
Anexo E. Instructivos y Formatos.	185
Anexo F. Capacitaciones y Sensibilización.	206
Anexo G. Plan de Auditoría.	211
Anexo H. Informe de Auditoría.	213
Anexo I. Diagnóstico Final	223

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: “acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable”¹

ACCIÓN PREVENTIVA: “acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable”².

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: “parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad”³.

AUDITORÍA: “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría”⁴.

CALIDAD: “grado en el que un conjunto de características (rasgo diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida)”⁵.

CAPACIDAD: “aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto”⁶.

¹ Normas Técnica Colombiana, NTC-ISO 9000, (primera actualización).Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. Principios de gestión de calidad. Icontec. 2006. Bogotá D.C., Colombia. p. 17.

² *Ibíd.*, p 17.

³ *Ibíd.*, p 12.

⁴ *Ibíd.*, p 20.

⁵ *Ibíd.*, p 9.

⁶ *Ibíd.*, p 10.

CLASE: “categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos, o sistemas que tienen el mismo uso funcional”⁷.

COMPETENCIA: “aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades”⁸.

CONFORMIDAD: “cumplimiento de un requisito”⁹.

CONTROL DE CALIDAD: “parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad”¹⁰.

EFICACIA: “extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”¹¹.

EFICIENCIA: “relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”¹².

GESTIÓN DE LA CALIDAD: “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”¹³.

MANUAL DE CALIDAD: “documento (información y su medio de soporte) que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización”¹⁴.

⁷ Normas Técnica Colombiana, NTC-ISO 9000, (primera actualización). Op. cit., p. 10.

⁸ *Ibíd.*, p 10.

⁹ *Ibíd.*, p 16.

¹⁰ *Ibíd.*, p 12

¹¹ *Ibíd.*, p 12.

¹² *Ibíd.*, p 12.

¹³ *Ibíd.*, p 11.

¹⁴ *Ibíd.*, p 18.

MEJORA CONTINUA: “actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos”¹⁵.

NO CONFORMIDAD: “incumplimiento de un requisito”¹⁶.

OBJETIVO DE CALIDAD: “algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad”¹⁷.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD: “parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad”¹⁸.

PLAN DE CALIDAD DOCUMENTADO: “que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso, o contrato específico”¹⁹.

POLÍTICA DE CALIDAD: “intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”²⁰.

REQUISITO: “necesidad o expectativa establecida generalmente implícita o establecida”²¹.

¹⁵ Normas Técnica Colombiana, NTC-ISO 9000, (primera actualización). Op. cit., p. 12.

¹⁶ *Ibíd.*, p 16.

¹⁷ *Ibíd.*, p 11.

¹⁸ *Ibíd.*, p 11.

¹⁹ *Ibíd.*, p 19.

²⁰ *Ibíd.*, p 11.

²¹ *Ibíd.*, p 9.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”²².

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”²³.

²² Normas Técnica Colombiana, NTC-ISO 9000, (primera actualización). Op. cit., p. 10.

²³ *Ibíd.*, p 11.

RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO DE GRADO

TITULO: DIAGNÓSTICO, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA PALMERAS DE PUERTO WILCHES BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008.

AUTOR: Mónica Ximena Banguero Torres

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Licenciado Edwin Dugarte Peña

RESUMEN:

Se presenta la forma como se llevó a cabo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008 en la empresa Palmeras de Puerto Wilches S.A. (PPW).

Este proyecto fue llevado a cabo en cuatro etapas, contando con el apoyo de la gerencia y de los trabajadores de la empresa. Se realizó un diagnóstico inicial de Palmeras de Puerto Wilches donde se tomaron los numerales de la NTC 9001:2008 con los “debe” cumplir Palmeras de Puerto Wilches, identificando e interpretando los procesos y actividades desarrolladas dentro de la organización; el porcentaje de cumplimiento fue del 4.62%. A partir de este diagnóstico se dió inicio al diseño y elaboración de cada uno de los documentos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad (procedimientos, formatos, instructivos y manuales); donde se realizaron las reformas necesarias. De otro lado se establecieron la política y los objetivos de calidad.

Una vez finalizada la etapa de documentación, se dió comienzo a la sensibilización y capacitación del personal de Palmeras de Puerto Wilches sobre el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de garantizar la apropiación del mismo. Posteriormente se realizó la auditoría interna con el propósito de verificar si se estaba cumpliendo con los objetivos y políticas de calidad de la organización; como resultado de la auditoría interna se sabe que Palmeras de Puerto Wilches se encuentra en un porcentaje de avance del 65.88% sobre el sistema de gestión de calidad. Esto genera optimismo en la empresa la cual de seguir así podrá lograr muy pronto su certificación en el sistema.

PALABRAS CLAVES: Sistema de gestión de calidad, manual de calidad, política y objetivos de calidad, auditoría interna, satisfacción del cliente, NTC-ISO 9001:2008.

GENERAL SUMMARY OF WORK OF DEGREE

TITLE: DIAGNOSIS, DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND EVALUATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR THE COMPANY PALMERAS DE PUERTO WILCHES UNDER THE GUIDELINES OF NTC ISO 9001:2008

AUTHOR: Mónica Ximena Banguero Torres

DEPARTMENT: Department of Industrial Engineering

DIRECTOR: Lic. Edwin Dugarte Peña

ABSTRACT:

The following report thoroughly shows how a Quality Management System (QMS) is implemented under the NTC ISO 9001:2008 guidelines for the company "Palmeras de Puerto Wilches" (PPW).

This project was carried out in four phases with support from the company's management and employees. An initial diagnosis of the company was performed by implementing questions designed by using the NTC 9001:2008 guideline as well as the requirements of Palmeras de Puerto Wilches. In addition, the projects developed within the organization were identified and interpreted. 4.62% of the norm was initially fulfilled. Upon completing the diagnosis, design and development of each of the necessary documents (procedures, forms, instructions and manuals) were done in order to implement the quality management system. The policies and procedures were created as well.

Once the design/documentation phase was completed, Palmeras de Puerto Wilches staff training on quality management system policies and procedures commenced and was required in order to ensure their proper use. Subsequently, an internal audit was conducted in order to verify whether the organization was properly implementing the policies and procedures. As a result of the internal audit, Palmeras de Puerto Wilches showed an average quality management system increase of 65.88%. This dramatic increase generated optimism within the company and if maintained as such, will allow the company to obtain a future certification.

KEYWORDS: Quality management system, quality manual, quality policies and procedures, internal audit, customer satisfaction, NTC-ISO 9001:2008.

INTRODUCCIÓN

Palmeras de Puerto Wilches S.A. (PPW) es una empresa dedicada a la extracción agroindustrial de aceite de palma africana, almendra, aceite y torta de palmiste.

Es una organización eficiente, rentable, productiva, competitiva y líder en su sector. Este proyecto es el resultado del compromiso adquirido por la empresa de diagnosticar, diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) donde demuestre a sus clientes, socios y proveedores que cuentan con la capacidad de satisfacer al cliente de conformidad con los requisitos planteados en la NTC-ISO 9001:2008, donde logrará ofrecer productos con sello de calidad certificada.

En el presente documento se describen los pasos pertinentes para el desarrollo del proyecto; la planificación, el diagnóstico, la sensibilización, la documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Palmeras de Puerto Wilches. Con base en este proyecto de grado la compañía obtendrá un aporte para la construcción de un marco de trabajo hacia el mejoramiento de su sistema de gestión de Calidad, con el fin de alcanzar la certificación.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 DATOS GENERALES

Razón Social: Palmeras de Puerto Wilches S.A.
Representante Legal: Dr. Omar Cadena Gómez
Nit: 890211902-3
Dirección Comercial: Calle 53 # 35 A - 16
Domicilio Bucaramanga: 6432856 – 6571976

Palmeras de Puerto Wilches, fue fundada el 26 de Noviembre de 1.985 en Bucaramanga cumpliendo los deseos de integración de cultivadores de palma africana, siendo socios accionistas entre otros: SANTANDEREANA DE ACEITES S.A., LUIS JOSE ALVAREZ ARDILA, SERGIO RANGEL CONSUEGRA, ENRIQUE PEREZ BARRERA con una participación del 83.4% y FONDISER con una participación del 16.6% de las acciones, lo cual hizo en un comienzo que la sociedad se registrara como Sociedad Anónima de Economía Mixta. A partir de 1.992 el 100% del capital es netamente privado de inversionistas de la región.

El objetivo de sus actividades se basa en el fomento de la siembra, cultivo y explotación de plantas oleaginosas; el producto principal de la Empresa es el Aceite crudo de palma africana. Su capacidad de producción se inició con 5 TON/H, posteriormente subió a 15 TON/H, luego a 21 TON/H y más tarde a 33 TON/H. Desde el segundo semestre del año 2008, y finalizando en el primer semestre de 2009, la planta extractora de Puerto Wilches ha sido objeto de un importante proceso no solo de ampliación sino también de modernización de equipos permitiendo un proceso anual de más de 230.000 toneladas de fruto.

Para la distribución de la infraestructura se adquirieron 5 fincas: El Rodeo I, II, Santa Ana, Sotara y La Esperanza compradas en 1.985, 1.987, 1.988, 1.991, 2.000, y 2002 respectivamente, con una extensión total aproximada de 744

hectáreas, ubicadas en el Km. 8 vía Puerto Wilches donde se instaló la planta extractora; la planta cuenta con las instalaciones de Administración y la maquinaria necesaria para realizar el proceso de extracción, clarificación y almacenamiento en aceite y torta. Las oficinas de administración en Bucaramanga se encuentran ubicadas en la Calle 53 No. 35a – 16. La planta cuenta con un talento humano de aproximadamente 62 empleados de los cuales 13 pertenecen a la Administración en Bucaramanga y los restantes tienen su domicilio en Puerto Wilches, laborando en la planta extractora de aceite.

En la actualidad la empresa cuenta con 184 accionistas y un capital suscrito de 706.945 acciones. La administración está a cargo del Ingeniero Industrial Omar Cadena Gómez, quien tiene la exigente labor de planear y ejecutar las estrategias hacia el logro de los objetivos y proporcionar un futuro promisorio de la empresa. En el año 2004 la empresa adicionó la infraestructura necesaria para producir aceite y torta de palmiste²⁴.

1.2 MISIÓN

Extraer industrialmente del fruto de palma aceitera, aceite crudo de palma, aceite de palmiste y subproductos de calidad a costos razonables, con el apoyo eficiente, colaboración de nuestros trabajadores y proveedores, a fin de atender la demanda nacional, y para impulsar el desarrollo socio-económico de la región y la comunidad donde operamos.

²⁴ Documento suministrado por Palmeras de Puerto Wilches S.A.

1.3 VISIÓN

El propósito de Palmeras de Puerto Wilches es ser una de las empresas más eficientes y rentables del sector, altamente competitiva, líder en responsabilidad social y manejo ambiental, teniendo por valores la confianza, la transparencia, la rectitud y el compromiso.

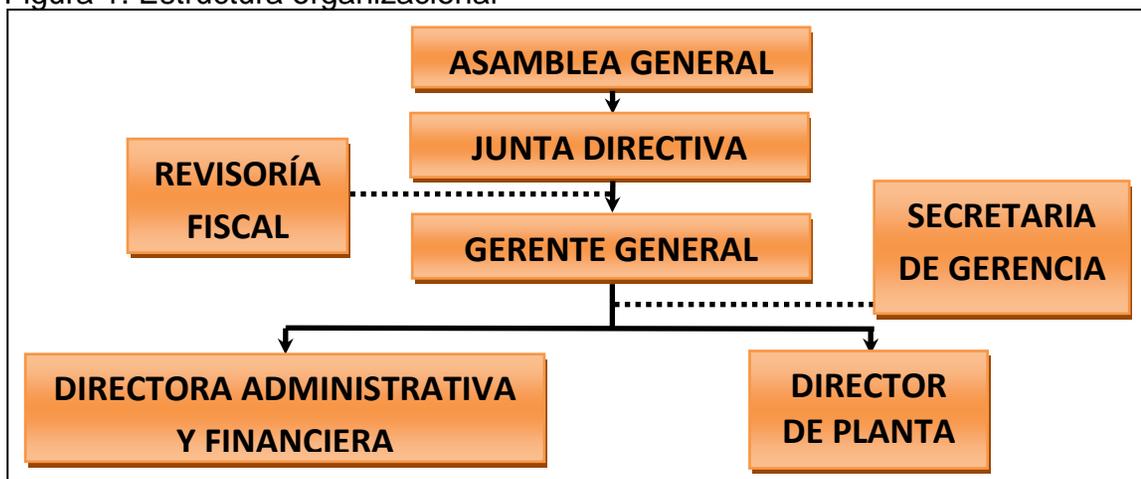
1.4 NUESTROS VALORES

Todas las personas que conformamos a PPW CREEMOS que:

1. Es necesario lograr un entorno justo para obtener la inversión de nuestros accionistas.
2. Nuestro recurso más valioso son nuestros trabajadores.
3. Las utilidades de la empresa son la base fundamental para su permanencia y crecimiento.
4. Cada trabajador debe ser tratado con justicia, dignidad y respeto.
5. Debemos mantener un diálogo abierto, sincero y cordial con nuestros empleados, clientes, proveedores y con la comunidad en general.

1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Estructura organizacional



Fuente: Palmeras de Puerto Wilches S.A.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1 CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

La palma africana ha representado en las últimas décadas la alternativa viable para solventar las demandas crecientes de materia prima oleaginosa en los países ubicados en la franja tropical. Su característica de especie perenne y alto potencial de producción, aunado, a su condición de cultivo conservacionista, representa la mejor y más adecuada alternativa en materia prima oleaginosa para la alimentación humana y animal.

Teniendo en cuenta la visión de Palmeras de Puerto Wilches y su liderazgo en la región, se evidenció la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad. Para su implementación se seleccionaron los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2008 los cuales utilizan un enfoque basado en procesos y la satisfacción del cliente.

Para la realización de este proyecto, se hizo un reconocimiento a las áreas de la empresa tanto en la sede administrativa ubicada en Bucaramanga como en la sede productiva que se encuentra en el municipio de Puerto Wilches; se analizaron en forma detallada las actividades y procesos de cada una.

2.2 ANTECEDENTES

La idea de realizar este proyecto, nació del hecho de que por medio del Sistema de Gestión de la Calidad, las organizaciones como Palmeras de Puerto Wilches, demuestran a sus compradores (clientes), proveedores y demás partes interesadas que cuentan con la capacidad de producir de conformidad con sus requisitos por la NTC-ISO 9001:2008; por medio de este sistema se busca lograr

objetivos de tal forma que satisfagan las expectativas de los clientes ofreciendo y garantizando procesos eficientes.

Para el inicio del proyecto la empresa contaba con algunos manuales que tiempo atrás se habían elaborado. Las directivas eran conscientes de que esta documentación debía mejorarse, actualizarse y ajustarla al cumplimiento de los requisitos establecidos por la NTC-ISO 9001:2008.

Palmeras de Puerto Wilches contaba con una hoja de seguridad donde se encontraban definidos e identificados los requerimientos legales y reglamentarios de los productos y procesos; también una ficha técnica de los clientes para medir el nivel de satisfacción de los mismos; y una documentación de control de almacenamiento, donde se definían los requerimientos técnicos de la planta de almacenamiento.

Palmeras de Puerto Wilches no es la única planta extractora ubicada en este municipio, existen otras empresas en dicho sector con el mismo objeto social, extracción de palma de aceite y sus derivados; entre ellas están Monterrey S.A., Oleaginosas Brisas S.A., Extractora central S.A. y Palmas Oleaginosas Bucarelia S.A.

2.3 JUSTIFICACIÓN

Diagnosticar, diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, es una decisión estratégica que la organización puede adoptar, para que más adelante pueda lograr la certificación.

Por medio de este sistema la empresa demostró a sus clientes y partes interesadas, que cuentan con la capacidad de producir de conformidad con sus requisitos, donde se crearon estrategias competitivas con el fin de mejorar sus procesos tanto de producción como administrativos, y manteniendo así la satisfacción de sus clientes para poder permanecer en un mercado competitivo como el existente.

Por medio de este proyecto la organización estará cumpliendo con las exigencias del entorno externo e interno, mejorando la competitividad y creando a nivel interno un ambiente más productivo social, económico y ambiental.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo general

Diagnosticar, diseñar, documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Palmeras de Puerto Wilches S.A., bajo los lineamientos de La Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008

2.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico inicial que permita conocer la situación actual de Palmeras de Puerto Wilches, de acuerdo con los requisitos que exige la NTC-ISO 9001:2008.
- Definir y documentar la política y objetivos de calidad y apoyar a la Dirección en su difusión a los trabajadores.
- Sensibilizar y capacitar al personal de Palmeras de Puerto Wilches S.A. sobre la importancia y los beneficios que traerá el Sistema de Gestión de Calidad.
- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Palmeras de Puerto Wilches, con el fin de estandarizar y mejorar los procesos.
- Verificar mediante un diagnóstico final (auditoría documentada) lo realizado en la empresa, de acuerdo con los lineamientos que exige la NTC-ISO 9001:2008.

2.5 MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1 Marco Teórico

2.5.1.1 Generalidades de la norma ISO:

“ISO (organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de la ISO)”²⁵.

Las normas de la serie ISO 9000 Gestión de calidad constituyen una herramienta importante en especial para empresas de países en vías de desarrollo y economías en fase de transición para demostrar a sus compradores, particularmente a los mercados exteriores, la capacidad de producir de conformidad con sus requisitos.

La implementación, conlleva una gran cantidad de ventajas para sus empresas. Los principales beneficios son: reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio, aumento de la productividad, mayor compromiso con los requisitos del cliente y mejora continua²⁶.

“Esta Norma Internacional describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la Familia de Normas ISO 9000 y define los términos relacionados con los mismos”²⁷.

2.5.1.2 Historia de la ISO 9001

La organización internacional de Normalización (ISO) publicó por primera vez las normas ISO 9000 en 1987; éstas fueron revisadas en 1994 y lo fueron nuevamente en el 2000. Las nuevas normas ISO 9000 tienen su fundamento en el enfoque basado en procesos, cuyo centro de atención se traslada de la conformidad hacia el logro de resultados. Dichas normas no constituyen objetivos

²⁵ Normas Técnica Colombiana, NTC-ISO 9000, (primera actualización). Op. cit., Prólogo.

²⁶ Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Icontec. 2006. Bogotá D.C., Colombia. Prólogo.

²⁷ Normas Técnica Colombiana, NTC-ISO 9000, (primera actualización). Op. cit., p. 1.

por sí mismas, sino herramientas designadas al logro de los objetivos establecidos por las empresas²⁸.

2.5.1.3 La ISO en Colombia

“En Colombia, el estudio y actualización permanente de las normas de Gestión de la Calidad es liderado por ICONTEC, que en su calidad de Organismo Nacional de Normalización y como miembro activo de ISO, representa los intereses de nuestro país en el concierto internacional”²⁹.

2.5.1.4 La familia de las normas ISO

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

- La Norma **ISO 9000** describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.

- La Norma **ISO 9001** especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

- La Norma **ISO 9002** proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

- La Norma **ISO 9004** proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

- La Norma **ISO 19011** proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

²⁸ Ibíd., p. Prólogo.

²⁹ Normas Técnica Colombiana, NTC-ISO 9000, (primera actualización). Op. cit., p. Prólogo.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional³⁰.

2.5.1.5 Principios de gestión de calidad

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión³¹.

Se han identificado ocho principios de gestión de calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia el mejoramiento en el desempeño. Estos principios constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de calidad de la familia de normas ISO 9000.

1) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

2) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

6) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

7) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

³⁰ Técnica Colombiana, NTC-ISO 9000, (primera actualización). Op. cit., p. i.

³¹ *Ibíd.*, p. i.

8) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son independientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.³²

2.5.1.6 Mejora con base en procesos

Este principio se aplica tanto a las personas como a las organizaciones donde laboran. Las actividades que realizamos en nuestra vida cotidiana, tanto de manera personal como organizacional, pueden mejorarse para crear individuos y organizaciones más competitivos en todos los campos posibles.

Hablando en el sentido de las organizaciones, ya sean públicas o privadas, ya no se puede decir que tal vez podrían implementar el proceso de mejora continua, sino que deben de aplicarlo lo más pronto posible si quieren continuar compitiendo en un mundo globalizado, con cada vez menos fronteras comerciales, con cada vez más competencia y donde la sociedad exige cada vez más servicios y productos de calidad, a un bajo costo y en un tiempo corto.

La mejora continua permite, entre otras ventajas reducir costos, reducir desperdicios, reducir el índice de contaminación al medio ambiente, reducir tiempos de espera, aumentar los índices de satisfacción de los clientes, aprovechar al máximo la capacidad intelectual de todos los empleados, manteniéndolos al mismo tiempo motivados y comprometidos con la organización³³.

2.5.1.7 El Ciclo Deming

El ciclo Deming o Ciclo PDSA, es un modelo para el mejoramiento continuo de la calidad. Consiste en una secuencia lógica de cuatro pasos repetidos para el mejoramiento y aprendizaje continuo: Plan, Do, Study (Check) and Act (Planifica, Ejecuta, Estudia (revisa) y Actúa).³⁴

³² Normas Técnica Colombiana, NTC-ISO 9000, (primera actualización). Op. cit., p. ii.

³³ Mejora continua. Una necesidad del nuevo mundo. [en línea].

<<http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040920103443.html>> [Tomado el 5 de Agosto de 2009].

³⁴ Manage. Ciclo Deming. [en línea]

<http://www.12manage.com/methods_demingcycle_es.html> [Tomado 01 de Septiembre de 2010]

PLANEAR: Mejorar las operaciones, encontrando que cosas se están haciendo incorrectamente y determinando ideas para solventar esos problemas.

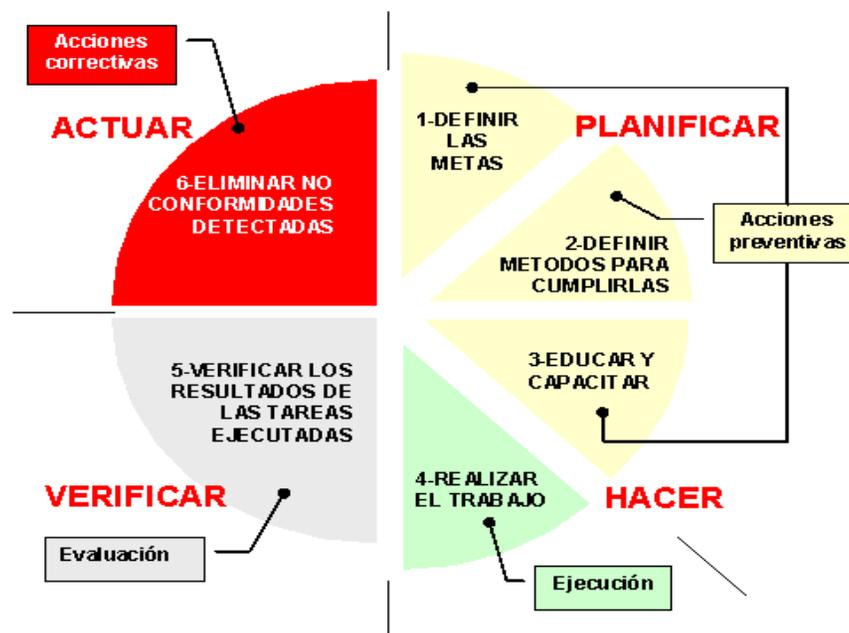
HACER: Realizar cambios para resolver los problemas primero en una escala pequeña o experimental. Esto minimiza el entorpecimiento de las actividades diarias mientras se prueban si los cambios funcionan o no.

VERIFICAR: Analizar que los pequeños cambios están consiguiendo los resultados deseados.

ACTUAR: Para implementar el cambio a gran escala si el experimento es exitoso. Actuar también involucra a otras personas (otros departamentos, suplidores o clientes) afectado por el cambio y cuya cooperación se necesita para implementar el cambio a gran escala.³⁵

CICLO DEMING P-H-V-A

Figura 2: ciclo P-H-V-A



Fuente: Referencia tomada en la pagina [en línea], < http://www.blog-top.com/wp-content/uploads/2007/07/clip_image001_0001.gif >, reproducción autorizada.

³⁵ Geocite. Ciclo Deming. [en línea]

<<http://es.geocities.com/dvalladares66/ger/ii/CicloDeming.htm>> [Tomado 01 de Septiembre de 2010]

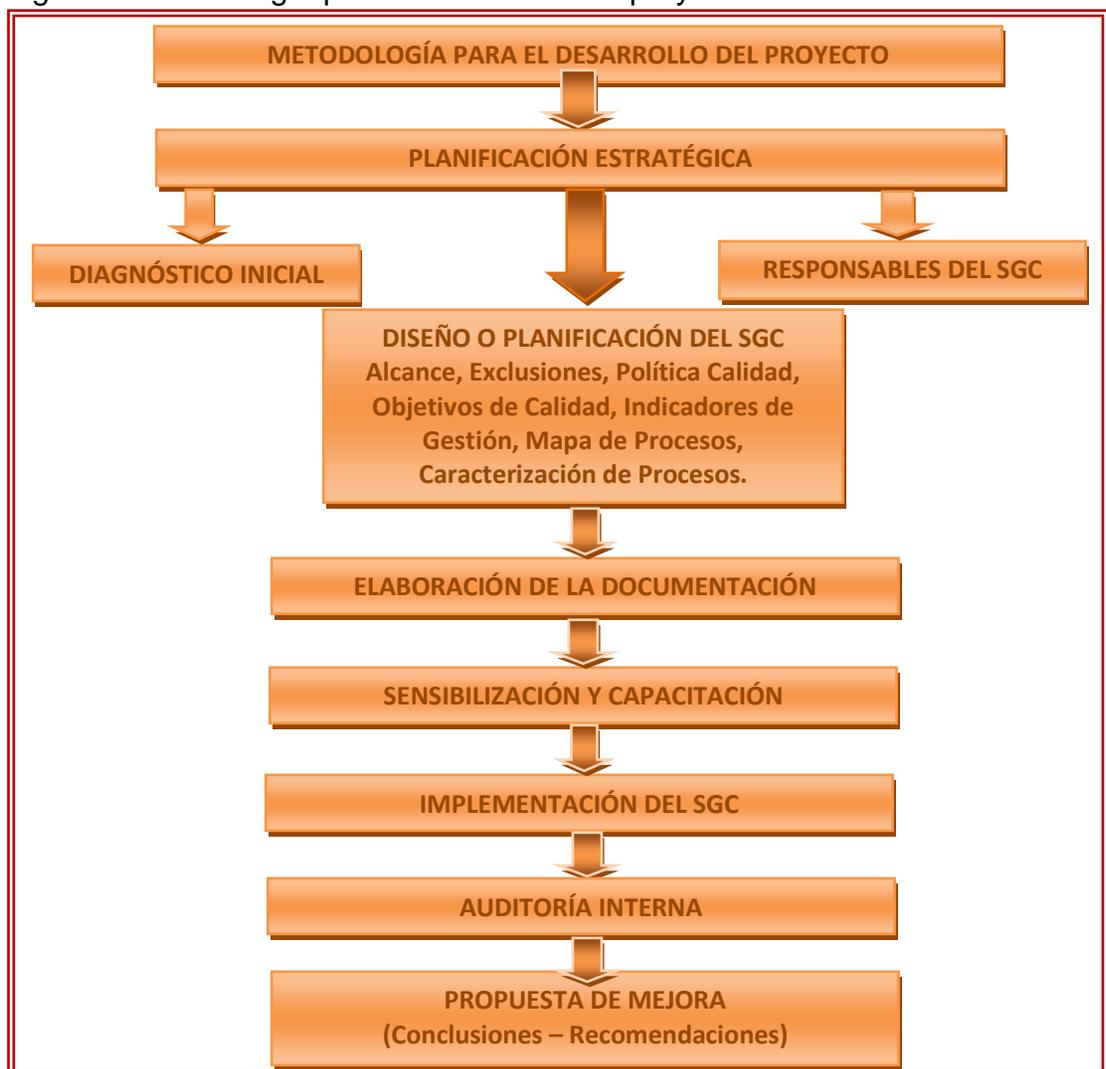
3. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

La realización de este proyecto se llevó a cabo a partir de las actividades, que se complementan con la figura 3.

- 1.** Se elaboró y aplicó un diagnóstico inicial, con el fin de revisar la documentación existente, mecanismos de comunicación con el cliente, cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, entre otros, del Sistema de Gestión de Calidad. Mediante este diagnóstico se analizó el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC 9001:2008 y así definir qué procesos documentados deben implementarse.
- 2.** Se planeó el diseño o planificación del Sistema de Gestión de Calidad con base en los objetivos y el diagnóstico inicial del S.G.C expuestos en el presente proyecto. En esta etapa se dieron a conocer el alcance y las exclusiones del sistema, como la política y los objetivos de calidad, complementando con el mapa de procesos y sus debidas caracterizaciones. Estos permiten organizar y gestionar las actividades del trabajo para crear valor para el cliente y sus partes interesadas.
- 3.** En esta etapa, se realizó la documentación necesaria y exigida por la NTC-ISO 9001:2008.
- 4.** Se implementó el Sistema de Gestión de Calidad en Palmeras de Puerto Wilches sensibilizando y capacitando al personal para su debida adecuación y manejo del mismo.

5. Se desarrolló una auditoría interna, donde se aplicó nuevamente la herramienta utilizada en el diagnóstico inicial con el fin de verificar lo realizado en la Palmeras de Puerto Wilches.
6. Se elaboraron las debidas conclusiones y recomendaciones para que Palmeras de Puerto Wilches tenga en cuenta para su mejoramiento continuo.

Figura 3. Metodología para el desarrollo del proyecto



Fuente: El Autor

4. DIAGNÓSTICO INICIAL O AUDITORÍA INICIAL SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008

Para la realización del diagnóstico inicial, se tomaron como parámetros los numerales de la NTC 9001:2008 con los “debe” que es imperativo cumplir. (Ver anexo A).

Se elaboró un cuadro comparativo de cada uno de los numerales de la NTC 9001:2008 y las actividades desempeñadas por la empresa, revisando la documentación existente, mecanismos de comunicación con el cliente, cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, entre otros. A través de este procedimiento se diagnosticó el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC 9001:2008 para definir qué procesos documentados deben implementarse.

Para evaluar cada numeral de la norma, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

Criterio 0: El requisito no aplica para la empresa. (NA)

Criterio 1: El requisito aplica, pero no está documentado. (AND)

Criterio 2: El requisito aplica y está en proceso de documentación. (APD)

Criterio 3: El requisito aplica y está implementado. (AI)

Criterio 4: El requisito aplica, pero no ha sido auditado. (ANA)

Criterio 5: El requisito ha sido auditado y está en proceso de mejora. (APM)

Criterio 6: El requisito está auditado y en mejora. (AM)

La investigación fue de enfoque cuantitativo longitudinal, básica y su alcance es descriptivo correlacional, debido a que se pretendió comparar dos momentos diferentes, un momento inicial que fue el estado actual de la empresa Palmeras de

Puerto Wilches con respecto a un momento final que fue su condición y sus resultados obtenidos frente a la NTC - ISO 9001:2008.

Al aplicar el instrumento, se estipuló una ponderación para poder evaluar los deberes de la organización con base en los criterios anteriormente mencionados, dicha ponderación se desarrolló de acuerdo con la fórmula de progresión geométrica³⁶:

$$R = \sqrt[n]{\text{Valoración máxima} / \text{valoración mínima}}$$

En donde:

n = Al número de categorías creadas de acuerdo a los criterios planteados.

R = Razón geométrica a utilizar para la obtención de las diferentes ponderaciones para cada uno de los criterios.

Valoración máxima = 100

Valoración mínima = 1

Para este caso el número de categorías fueron 6 ya que “el requisito no aplica para la empresa”, no es significativo para el diagnóstico inicial del sistema de gestión de calidad por consiguiente su valor fue cero.

Resolviendo para el caso que nos ocupa el valor de R es:

$$R = \sqrt[6]{100 / 1}$$

$$R = 2,15443469$$

³⁶ MORALES ARRIETA, Juan Antonio y Velandía Herrera, Néstor Fernando. Salarios: Estrategia y sistema salarial o de compensaciones. Bogotá. Mc Graw Hill, 1999. p 203 - 204.

La razón geométrica obtenida (2,15), fue multiplicada por el valor mínimo para poder conseguir la ponderación del criterio 1, posteriormente este valor tomado y multiplicado por la razón geométrica (2,15) para la ponderación del criterio 2, y así sucesivamente hasta conseguir la ponderación de los demás criterios.

Consecuentemente las ponderaciones para los criterios diseñados fueron las siguientes:

Tabla 1. Descripción de los criterios del diagnostico inicial con su debida ponderación

No	Criterio	Descripción	Ponderación %
0	NA	El requisito no aplica para la empresa.	0%
1	AND	El requisito aplica, pero no está documentado.	2%
2	APD	Requisito aplica y está en proceso de documentación.	5%
3	AI	El requisito aplica y esta implementado.	10%
4	ANA	El requisito aplica, pero no ha sido auditado	22%
5	APM	El requisito ha sido auditado y está en proceso de mejora.	46%
6	AM	El requisito esta auditado y en mejora.	100%

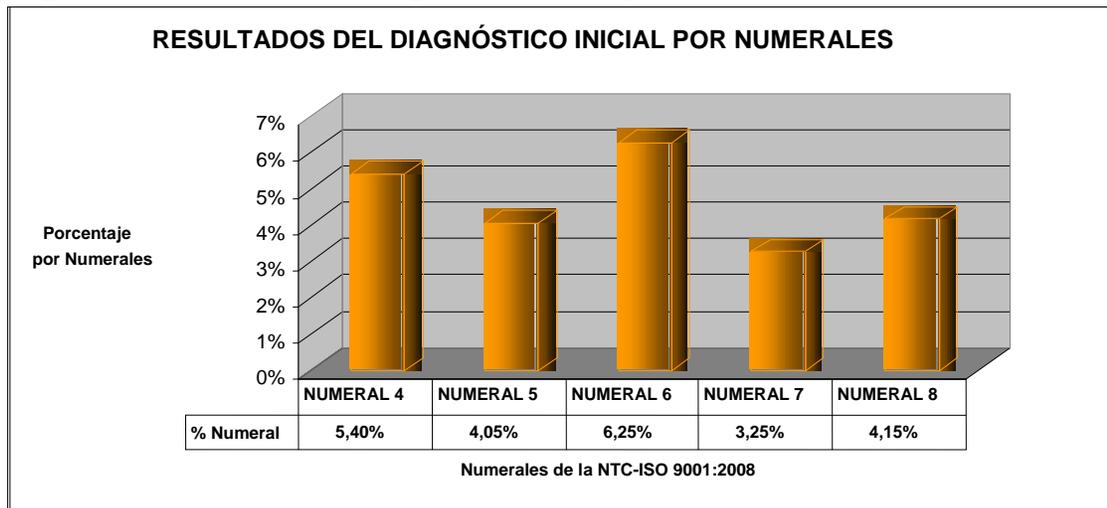
4.1 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008

En el anexo A se incluye una visualización de los resultados del diagnóstico inicial aplicado en Palmeras de Puerto Wilches.

Según el diagnóstico inicial, se determinó que Palmeras de Puerto Wilches cumple con el 4.62% de los deberes de la norma ISO 9001:2008, por lo tanto se asume que en Palmeras de Puerto Wilches no existe un sistema de gestión de calidad

implementado, a pesar de los esfuerzos que se han realizado en la organización.(Ver Figura 4)

Figura 4. Resultados del diagnóstico inicial por numerales

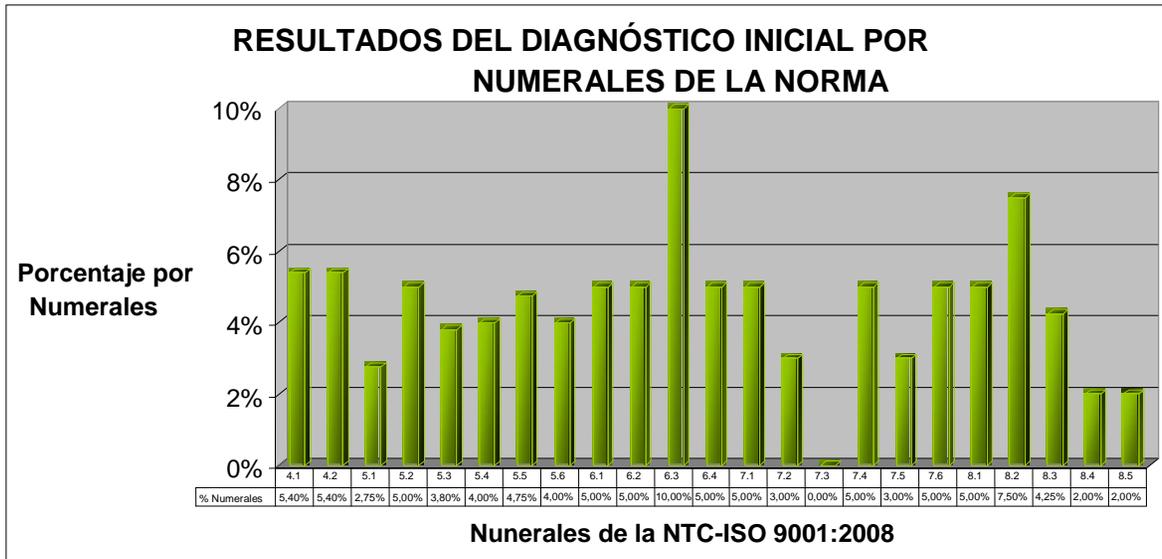


Fuente: El Autor

Palmeras de Puerto Wilches adquirió un compromiso con el desarrollo y la implementación del sistema de gestión de la calidad, comenzando a dar cumplimiento al capítulo 5 (Responsabilidad de la dirección) y corroborándolo al facilitar la realización de esta primera etapa y además la planificación y desarrollo de los procesos necesarios para el logro del producto.

Al terminar el diagnóstico inicial a cada numeral de la norma, se determinó que el estado que tiene la empresa en cuanto al numeral 6.3 (Infraestructura) que si bien sobresale cumple con un 10% con respecto a los requerimientos que exige la norma, el numeral 8.2 (Seguimiento y Medición) presenta más desarrollo respecto a los demás. (Ver figura 5).

Figura 5. Resultados del diagnóstico inicial por numerales de la norma

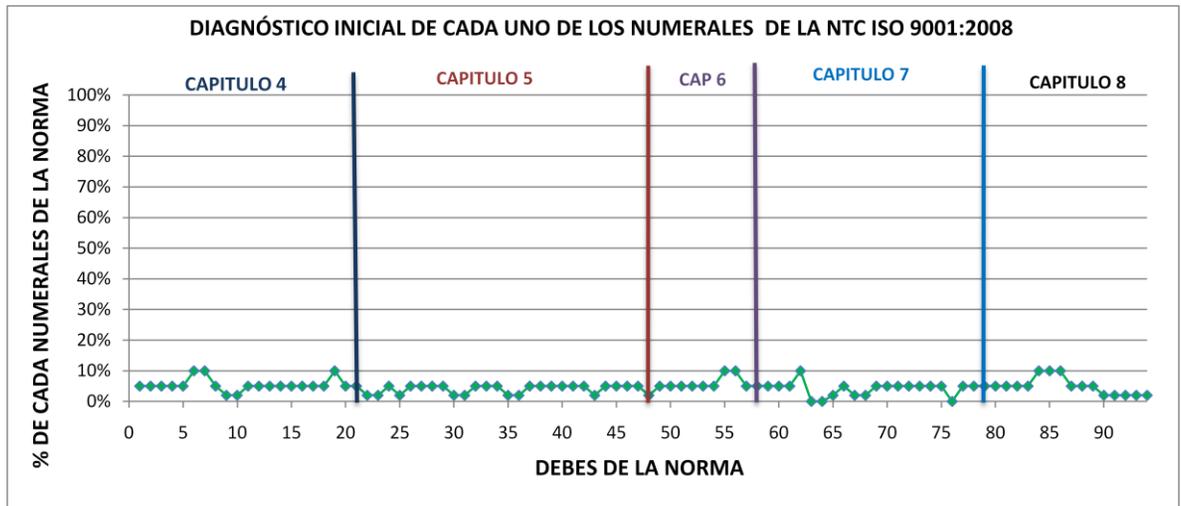


Fuente: El Autor

Analizados cada uno de los “debes” de la norma, se concluye que se deben trabajar todas las áreas de la organización para lograr un buen funcionamiento para su sistema de gestión de calidad, empezando con una adecuada documentación y actualización de procesos y procedimientos, un aumento de los canales de comunicación con los clientes, con el fin de conocer sus necesidades y requerimientos y terminando con una mejor implementación de los procesos de medición, análisis y mejora, para garantizar el cumplimiento de los objetivos declarados por la organización y entregar a sus clientes los mejores productos para consolidar relaciones mutuamente benéficas con sus proveedores. (Ver Figura 6).

Es conveniente recordar que los “debes” son los mínimos que exige cumplir la norma y que su no cumplimiento genera una no conformidad.

Figura 6. Resultados del diagnóstico inicial respecto a los numerales de la norma



Fuente: El Autor

5. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Palmeras de Puerto Wilches S.A., se realizó con base en los objetivos y el diagnóstico inicial del S.G.C expuestos en el presente proyecto.

5.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad aplica a la extracción industrial del fruto de palma aceitera, aceite crudo de palma, aceite de palmiste y subproductos de calidad a costos razonables para satisfacer a nuestros clientes.

5.2 EXCLUSIONES

Los siguientes numerales de la Norma NTC-ISO 9001:2008 no aplican en Palmeras de Puerto Wilches:

7.3 Diseño y Desarrollo: Palmeras de Puerto Wilches dentro de sus funciones y servicios no desempeña alguna que contemplen diseños ya que su función primordial es la extracción del fruto de palma aceitera, aceite crudo de palma, aceite de palmiste.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio: Las actividades que se ejecutan en Palmeras de Puerto Wilches se les realiza seguimiento y medición para garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente, y la verificación del aceite crudo de la palma contenidas en el alcance se hace en el transcurso del proceso productivo, permitiendo localizar los defectos antes que sea entregado al cliente para su utilización.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Palmeras de Puerto Wilches, conoce la importancia de tener una política y unos objetivos de calidad debido a que estos dos son el eje central del sistema de gestión de calidad que se van a establecer en la organización. Ellos proporcionaran un marco de referencia que servirá para tener claros las metas que se deben cumplir y los resultados que se deben alcanzar.

La política de calidad debe ser adecuada al propósito de la organización, donde se plasmen los compromisos con la satisfacción de los clientes, con el mejoramiento continuo y con la contribución a otras partes interesadas.

Para el establecimiento de la política de calidad de Palmeras de Puerto Wilches, se planeó la identificación de las necesidades del cliente y de la organización, para tal fin, en una reunión con el comité de calidad se determinaron las necesidades tanto de los clientes como de la organización.

Una vez determinadas dichas necesidades, se analizó mediante una hoja de análisis de impacto, la relación presente entre las necesidades del cliente y la organización, con el fin de identificar las necesidades más significativas para las dos partes. (Ver tabla 2).

Tabla 2. Hoja de análisis para la planificación de la calidad

HOJA DE ANÁLISIS PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.							
		EXPECTATIVAS, NECESIDADES DEL CLIENTE					
		Cumplimiento de requisitos legales	Calidad de los procesos	Precio	Mínimos tiempos de entrega	Servicios posventa	Total
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS Y METAS DE LA ORGANIZACIÓN	Satisfacción del Cliente	5	5	3	3	5	21
	Relaciones con Proveedores	5	5	3	1	1	15
	Mejoras de las competencias del personal	1	1	1	1	3	7
	Posicionamiento regional	1	1	1	1	1	5
	Unificación de áreas de trabajo	1	1	1	3	1	7
Total		13	13	9	9	11	55

5 = Total

3 = Parcial

1 = Ninguna

Con base en las necesidades que obtuvieron mayor valor tanto en la organización como en los clientes, se procedió a redactar la política de calidad para la empresa. Después de socializar borradores con todo el personal involucrado en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, se llegó al siguiente enunciado de política de calidad:

En Palmeras de Puerto Wilches, organización de la cual nos sentimos orgullosos, nos dedicamos al cultivo y cosecha de fruto de palma africana, a la extracción agroindustrial de aceite de palma, almendra, aceite de palmiste y torta, cumpliendo con los parámetros de calidad de nuestros clientes.

Para ofrecer productos de calidad, nos centramos en los requisitos de la norma ISO 9001:2008, lo que nos consolida como una organización comprometida con la

satisfacción de nuestros clientes, relaciones de mutuo beneficio con nuestros proveedores, así como un elemento continuamente aportante para el desarrollo económico, ambiental, y social de la región.

5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad deben ser coherentes con la política de calidad y el compromiso con la mejora continua y su logro debe ser mensurable; se evidencia por medio de indicadores y se puede ver el cumplimiento o no de las metas estipuladas en la política.

Una vez definida la política de calidad se revisaron, adecuaron, y aprobaron los objetivos de calidad con el propósito de que fueran coherentes con la finalidad del sistema y la política de calidad. Después de un amplio debate, los objetivos quedaron redactados de la siguiente manera:

- Mejorar continuamente con el sistema de gestión de calidad.
- Cumplir con los requisitos legales y de la norma ISO 9001:2008 aplicables a la organización.
- Incrementar la satisfacción de los clientes.
- Difundir la política de calidad a toda la organización.
- Optimizar los recursos.

5.5 INDICADORES DE GESTIÓN

Con el fin de darle seguimiento a los objetivos de calidad de Palmeras de Puerto Wilches S.A, se han creado indicadores con el objeto de medir las metas relacionadas con cada uno de los objetivos. (Ver tabla 3).

Tabla 3. Indicadores de gestión de los objetivos de Calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA DE CALCULO	FRECUENCIA DE ANALISIS	META	RESPONSABLE
Mejorar continuamente el SGC	Estado de acciones correctivas	%	(# acciones correctivas cerradas/# acciones correctivas identificadas y documentadas) x 100	Semestral	82%	Coordinador de calidad
Cumplir con los requisitos legales	Cumplimiento de requisitos legales	%	(# requisitos que se cumplen/ # requisitos aplicables) x 100	Semestral	100%	Gerente
Incrementar la satisfacción de los clientes	Satisfacción del cliente	%	(Σ resultados grado de satisfacción del cliente/ #clientes encuestados) x 100	Trimestral	80%	Coordinador de calidad
	Cumplimiento a tiempo con la entrega del producto	%	(# productos entregados a tiempo/ # productos vendidos) x 100	Trimestral	90%	Jefe de Producción
Mantener personal competente para el Sistema de Gestión de Calidad	Evaluación de desempeño del personal	%	(Calificación promedio en evaluación de desempeño/total pruebas realizadas)x100	Semestral	80%	Jefe de Recurso Humano
	Difusión de la política de calidad	%	(# empleados enterados de la política/ # total de empleados) x 100	Anual	100%	Coordinador de calidad
Optimizar los recursos	Cumplir la ejecución presupuestal	%	($\$$ presupuesto real ejecutado/ $\$$ presupuesto asignado del año)x100	Trimestral	90%	Gerente

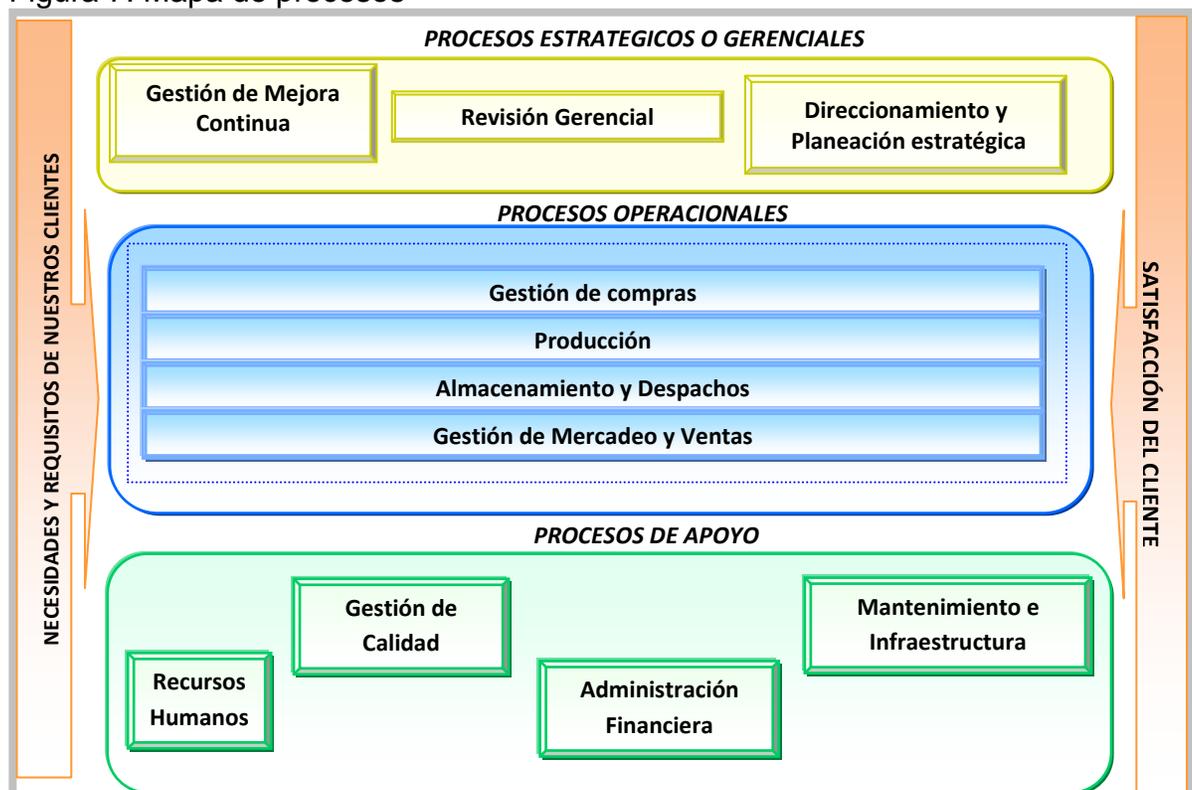
5.6 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Un enfoque basado en procesos es una excelente manera de organizar y gestionar las actividades del trabajo para crear valor para el cliente y sus partes interesadas.

El sistema de gestión de calidad en Palmeras de Puerto Wilches S.A., permitió con gran facilidad hacer un enfoque basado en procesos tanto a nivel gerencial como productivo. En el caso del sistema productivo algunos procesos por su amplitud fueron divididos por subprocesos y otros más sencillos se agruparon en procesos generales facilitando de esta manera el enfoque.

En la figura 7 (Mapa de Procesos), se muestra de qué manera se organizó el sistema.

Figura 7. Mapa de procesos



Fuente: El Autor

Procesos Gerenciales o Estrategias

Es un conjunto de actividades a través de las cuales la empresa gerencia el diseño de la producción y/o servicio, generalmente están asociados a metas de largo plazo; este proceso se encarga de asegurar la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de la organización. Dentro de los procesos gerenciales encontramos:

Proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica: Su objetivo es revisar el SGC de Palmeras de Puerto Wilches para asegurarse de su adecuación, implementación y eficacia y/o mejora continua, la revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC incluyendo la política, los objetivos y las metas, generando estrategias para el cumplimiento de las mismas.

Proceso de Gestión de Mejora Continua: Tiene como objetivo formular, ejecutar y evaluar las acciones que permitan lograr los objetivos establecidos y también debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del sistema de gestión de calidad.

Proceso de Revisión Gerencial: Dirigir la organización basado en lineamientos estratégicos, gestionando adecuadamente los recursos a los procesos de la organización, revisando el SGC para asegurar la adecuación y eficacia.

Estos procesos están vinculados al ámbito de las responsabilidades por la dirección.

Procesos Operativos o Funcionales

Son un conjunto de actividades a través de las cuales la empresa diseña, produce, mercadea, entrega y apoya sus productos o servicios.

Proceso de Gestión de Compras: Su objetivo es proveer de forma oportuna, efectiva y eficaz los productos y servicios requeridos por cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad, a su vez buscando encontrar precios razonables, calidad y duración para garantizar su óptimo funcionamiento.

Proceso de Producción: Su objetivo es realizar un sistema de actividades interrelacionadas entre sí de forma eficaz y eficiente orientada a la transformación de las materias primas en productos de alta calidad, obteniendo la máxima satisfacción de los clientes.

Proceso de Almacenamiento y Despachos: Su objetivo es hacer una buena distribución de las materias primas en las diferentes partes de almacenamiento de acuerdo a las especificaciones del cliente y sus características.

Proceso de Gestión de Mercadeo y Ventas: Su objetivo es atraer nuevos clientes y mantener satisfechos a los clientes existentes mediante las técnicas de mercadeo buscando el aumento en las ventas de la organización.

Procesos de Apoyo

Son procesos que soportan uno o más procesos, con frecuencia proveen entradas indirectas. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.

Proceso de Recurso Humano: Su objetivo es identificar, desarrollar y mantener las competencias requeridas en el personal y en los contratistas. El personal que

realice trabajos debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

Proceso Administración Financiera: Tiene como objetivo proporcionar y gestionar adecuadamente los recursos financieros necesarios para la operación, se debe mantener libros y registros de contabilidad de ingresos y egresos correspondientes a las actividades de la organización.

Proceso de Mantenimiento e Infraestructura: Su objetivo es mantener la infraestructura de la empresa Palmeras de Puerto Wilches, garantizando la disponibilidad y confiabilidad operacional.

Proceso de Sistema de Gestión de Calidad: Su objetivo es coordinar, verificar, asegurar y las actividades que garanticen el uso adecuado de los documentos, registros y demás requisitos de calidad con el fin de lograr un buen funcionamiento y manejo en Palmeras de Puerto Wilches S.A.

En la Figura 7 se plasma el mapa de procesos de Palmeras de Puerto Wilches.

5.7 CARACTERIZACIONES

La caracterización de procesos dentro de una organización es de gran utilidad para el sistema de gestión de la calidad, porque permite ordenar y/o ajustar los procesos por medio de una breve descripción de las actividades que se desarrollan.

Los elementos que construyen una caracterización son:

- Nombre del proceso.
- Objetivo del proceso.
- Responsable.
- Entradas y sus proveedores.
- Salida y sus clientes.

- Requisitos de ley, cliente y organización.
- Documentos.
- Recursos.
- Parámetros de control.
- Indicadores.

La metodología a realizar para cada una de las caracterizaciones de los procesos de Palmeras de Puerto Wilches, fue: en primera instancia se elaboro el formato de la caracterización con el fin de saber cuáles eran los datos necesarios y requeridos para llenar dicho formato, una vez terminado el diseño del formato se procedió a llenar el formato con cada uno de los jefes de cada proceso.

En los anexos C se encuentran las caracterizaciones de los procesos de Palmeras de Puerto Wilches.

La tabla 4 muestra el formato para una caracterización.

Tabla 4 Formato de caracterización de procesos

	CARACTERIZACIÓN DEL LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.		CÓDIGO:	
			FECHA:	
			PÁGINA: 1 de 1	VERSIÓN:
Identificación del proceso	Nombre del proceso que se está caracterizando	Responsable	Responsables del proceso	
Objetivo o Misión	Objetivo principal del proceso que se está caracterizando			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proveedores del proceso, subprocesos de los cuales depende el proceso que se está caracterizando para realizar las actividades	Insumos, información, documentos, materia prima o elementos que son necesarios para iniciar el proceso.	Relaciona detalladamente cada una de las actividades que identifican el proceso para su desarrollo. Ciclo PHVA.	Nombra los resultados obtenidos después de realizar el proceso.	Quienes necesitan los resultados obtenidos en el proceso. Estos pueden ser clientes internos y externos.
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		
Descripción de recursos necesarios para la ejecución del proceso, ya sea humano, logístico, infraestructura.		Documentos que necesita el proceso y los registros que genera.		
PROCESOS DE SOPORTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTOS		
Se nombran los procesos que trabajan conjuntamente con el proceso caracterizado		Se nombran los requisitos de la norma NTC 9001:2008. Requisitos de ley, requisitos del cliente y requisitos de la empresa		
ELABORÓ		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
Autores de la caracterización		Elementos a controlar, a medir y hacer seguimiento durante la realización del proceso		

Fuente: El Autor

5.8 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de Palmeras de Puerto Wilches S.A. designa como representante de la Dirección al Gerente General, quien con independencia de otras actividades a su cargo, tiene la autoridad y responsabilidad de impulsar el sistema y tiene además las siguientes funciones:

- Orientar en la creación de los objetivos del sistema, logrando que sean coherentes con la política de calidad y que estos se puedan cumplir.
- Velar por el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- Examinar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Asegurar que la política del SGC sea adecuada para la empresa y que sea revisada continuamente para la mejora del sistema.
- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- Mantener informados a los socios sobre el desempeño de SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Realizar análisis de las necesidades de los clientes y la eficacia del SGC.
- Motivar al personal siendo un predicador de la calidad.
- Promover la toma de conciencia sobre los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Planificar y ejecutar auditorías internas con el fin de conocer el estado del SGC.
- Apoyar en la ejecución de las distintas fases de implementación del SGC.
- Asegurar que se mantiene el SGC con los cambios realizados.

5.8.1 Revisión por la Dirección

La revisión por la dirección sea en forma directa o a través de su delegado ayuda a la mejora continua del sistema de gestión de calidad de la empresa.

La revisión por la dirección es el proceso mediante el cual la alta dirección de la empresa revisa el sistema de gestión de calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

La revisión por la dirección va mas allá de la verificación de la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad, convirtiéndola a un proceso que se extienda a la totalidad de la organización y que evalúa también la eficiencia del sistema. Mediante su liderazgo la alta dirección debe estimular el intercambio de nuevas ideas con discusiones abiertas y evaluación de la información de entrada durante las revisiones por la dirección.

En la revisión por la dirección se verifica y analiza cada uno de los siguientes aspectos:

- Revisión de la Política de calidad.
- Revisión de los objetivos de calidad.
- Resultados de los indicadores de gestión. Retroalimentación con el cliente.
- Resultado de la auditoría interna.
- Estado de acciones correctivas y preventivas.
- Cambios que pueden afectar el S.G.C.
- Seguimiento de actividades del plan general.
- Recomendaciones para la mejora.

En el sistema de gestión de calidad se diseño el formato PPW-SGC-F-006 (Ver anexo E) Informe de Revisión Por la Dirección, con el fin de verificar el desempeño de los procesos y realizar un plan de acción en busca de fortalecer aquellos aspectos que no se encuentran de conformidad con el sistema.

La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades se encuentran definidas según el organigrama presentado y son comunicadas dentro de Palmeras de Puerto Wilches a través de comunicación interna.

Es conveniente anotar que en el caso de Palmeras de Puerto Wilches, este proceso no ha sido realizado. La alta dirección decidió realizarlo una vez terminada la segunda auditoría interna, la cual fue contratada con la empresa Mantilla Escobar Asociados Ltda.

5.9 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección de Palmeras de Puerto Wilches se asegura que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes; como se precisa en la Determinación de los requisitos relacionados con el servicio y la Satisfacción del cliente.

5.10 COMUNICACIÓN INTERNA

La alta dirección de Palmeras de Puerto Wilches asegura que se establezcan dentro de la organización, los procesos de comunicación en función de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Por medio de los canales de comunicación que se utilizan en Palmeras de Puerto Wilches, se anuncian las estrategias e información del sistema como son los objetivos, política, secuencia e interacción de procesos y los diferentes requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2008.

Estos canales de comunicación son:

- Reuniones grupales de cada líder del proceso con sus colaboradores.
- Reuniones en las cuales se recuerda y mantiene el compromiso con el sistema de gestión de calidad.

- Boletines publicados en las carteleras de la empresa.
- Correos electrónicos comunicando actividades que se requieren realizar.

5.11 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Palmeras de Puerto Wilches determinó y proporcionó los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia con el fin de aumentar la satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La gestión de recursos fue implementada teniendo en cuenta:

- La dotación de recursos físicos y humanos que permitan determinar claramente los requisitos del cliente para hacer un producto o prestar un servicio que logre su satisfacción de las partes interesadas.
- A través de la implementación acciones preventivas y correctivas.
- Por medio de la identificación de las mejoras de auditorías.

Por medio de las caracterizaciones de cada uno de los procesos de Palmeras de Puerto Wilches, se verificaron los recursos necesarios para el funcionamiento eficaz de cada uno de estos procesos y por consiguiente del sistema de gestión de calidad.

Para el presente proyecto se aprovechará la estructura gestión de recursos existente y se procurará su mejoramiento.

5.11.1 Recursos humanos

El numeral 6.2 de la norma, correspondiente a recursos humanos, determina que el personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del

producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Para dar cumplimiento a este numeral de la norma, en el manual de funciones y responsabilidades se describen los requisitos de educación, formación, experiencia y habilidades organizacionales de cada miembro de la organización. También se incluyeron procedimientos de selección y contratación de personal y registro de la evaluación de competencia de personal.

5.11.2 Infraestructura

Palmeras de Puerto Wilches cuenta con una infraestructura adecuada a las necesidades de producción. Las instalaciones, áreas de trabajo, equipos para los procesos y software son mantenidos adecuadamente.

La empresa cuenta con una oficina ubicada en la ciudad de Bucaramanga y su parte operativa en el Municipio de Puerto Wilches.

- Área de oficinas dotadas con equipos tales como computadores con su debido software, escritorios, archivadores y equipos de comunicación.
- Área productiva dotada con computadores y su software, archivadores y equipos de comunicación. La bodega de almacenamiento cuenta con estantes adecuados para la disposición del material a distribuir.

El proceso gerencial es el responsable de mantener y mejorar continuamente la infraestructura de la organización.

5.11.3 Ambiente de trabajo

Palmeras de Puerto Wilches garantiza que las condiciones de trabajo son las apropiadas y adecuadas, ya que se brinda al personal de la organización todo lo necesario para su desempeño y comodidad en el ambiente de trabajo.

Palmeras de Puerto Wilches gestiona sus recursos y los enfoca hacia los puntos que ha determinado como ambiente laboral:

Espacio Laboral: El sitio de trabajo de cada miembro de la organización y los recursos de oficina están dotados de la seguridad y comodidad requerida. Se dispone de computadores con protectores de pantalla, sillas ergonómicas, iluminación y ventilación necesaria para el desarrollo de sus actividades.

Planta física: Palmeras de Puerto Wilches cuenta con instalaciones adecuadas y un sistema de aire acondicionado y ventiladores donde garantiza el clima laboral fresco.

Ambiente Laboral: Las relaciones laborales se basan en respeto y cordialidad entre los miembros de la organización generando un ambiente de cordialidad y alegría apropiada para el trabajo.

5.12 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

5.12.1 Planificación de la realización del producto

Palmeras de Puerto Wilches planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio. La planificación de la prestación del servicio se desarrolla a través de los planes de calidad; los cuales se hacen teniendo en cuenta la secuencia de las operaciones del proceso, parámetros del proceso a controlar y

equipos requeridos para la realización de la operación, los cuales son coherentes con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de calidad.

Durante la planificación Palmeras de Puerto Wilches determina lo siguiente:

- Revisa la pertinencia de los objetivos de calidad y los requisitos relacionados con el servicio.
- Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos necesarios y específicos para la realización del producto.
- Actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento para la realización del mismo, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Dentro de los registros necesarios proporcionar evidencias de que los procesos de realización cumple con los requisitos, encontrando procedimientos, formatos, planes de calidad e indicadores de gestión.

Cada uno de ellos está enfocado a cubrir las necesidades detectadas y definen la manera de realizar las actividades y recolectar la evidencia de las mismas.

6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La documentación es parte fundamental del sistema de gestión de calidad para cualquier empresa, ya que en “la documentación se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones”³⁷.

La documentación es el soporte y la evidencia del funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

6.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

El diseño de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se realizó con base en los requisitos exigidos por la NTC-ISO 9001:2008 y las necesidades de la organización.

Se realizó un chequeo de la documentación exigida por la norma y los documentos existentes. Se determinaron cuáles numerales de la norma están actualmente implementados, cuáles de ellos requieren modificaciones y cuáles se deben incluir en la documentación. (Ver tabla 5).

NE: No existe, **E:** Existe, **I:** Implementado y **A:** Auditado

³⁷ Elaboración de un diagnóstico para ver el grado de implantación y de desarrollo de la gestión de la calidad en su empresa. [en línea].

Disponible en <<http://www.scmempresa.com/DiagnosCalidad.htm>> [Tomado el 05 de Febrero de 2010].

Tabla 5 Chequeo de la documentación respecto a la norma

CHEQUEO DE LA DOCUMENTACIÓN RESPECTO A LA NTC-ISO 9001:2008						
Numeral	Documentos Obligatorios	Estado Actual de los Documentos				Nombre del documento si existe
		NE	E	I	A	
4.2.1	Política de Calidad	X				
4.2.1	Objetivos de calidad	X				
4.2.2	Manual de calidad	X				
4.2.3	Procedimiento de control de documentos	X				
4.2.4	Procedimiento de control de registros	X				
8.2.2	Procedimiento de auditorías internas.	X				
8.3	Procedimiento de control de producto no conforme	X				
8.5.2	Procedimiento de acciones correctivas	X				
8.5.3	Procedimiento de acciones preventivas	X				
5.6.1	Registro de la revisión por la dirección					
6.2.2 e	Registro de educación, formación, habilidades y experiencia		X			Evaluaciones de contratación, hojas de vida.
7.1 d	Registros que evidencian que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos	X				
7.2.2	Registro de la revisión de los requisitos relacionados con el producto		X			Cotizaciones
7.4.1	Registro de los resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se deriva de la misma			X		Evaluación del desempeño de proveedores
7.5.3	Registros de la identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito	X				
7.5.4	Registros de pérdida, deterioro o manejo inadecuado de los bienes de la propiedad del cliente	X				
7.6	Registros de la validez de los resultados de la calibración y verificación		X			Mantenimiento de los equipos
8.2.2	Registros de los resultados de las auditorías internas y de las	X				

CHEQUEO DE LA DOCUMENTACIÓN RESPECTO A LA NTC-ISO 9001:2008						
Numeral	Documentos Obligatorios	Estado Actual de los Documentos				Nombre del documento si existe
		NE	E	I	A	
	actividades de seguimiento					
8.2.4	Registros que indiquen la identidad de las personas que autorizan la liberación del producto	X				
8.3	Registro de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada, incluyendo concesiones		X			Cuadro de control.
8.5.2 e	Registro de los resultado de las acciones correctivas tomadas	X				
8.5.3 d	Registro de los resultado de las acciones preventivas tomadas	X				

6.2 DISEÑO ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura documental del sistema de gestión de calidad de Palmeras de Puerto Wilches, se diseñó de la siguiente manera:

- Manual de Calidad
- Documentos requeridos para la planificación (procedimientos, instructivos, formatos).
- Registros

6.2.1 Documentos requeridos para la planificación

La figura 8 muestra el modelo del formato diseñado para un procedimiento.

Figura 8. Encabezado de un Formato para un procedimiento.

<p>- Encabezado:</p> <p>Logo de la empresa</p>		Nombre del proceso	Firma del responsable de aprobar el documento
	<p>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p>	<p>Aprobado por:</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO DE LA EMPRESA PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.</p>	<p>Fecha Aprobación:</p>	<p>Código:</p>
		<p>Página:</p>	<p>Versión:</p>
<p>Tipo de documento: Manual, Procedimiento e Instructivo</p>		<p>Fecha de aprobación del documento</p>	<p>Código del documento</p>

- **Codificación:** Los documentos del sistema de gestión de calidad de Palmeras de Puerto Wilches, se identifican por medio de un código, que consta de un primer grupo de tres letras donde siempre serán las iniciales Palmeras de Puerto Wilches, seguido de otro grupo de tres letras que describen el proceso utilizando las tres primeras letras de su nombre, la siguiente letra puede ser P, F, I, C o M según sea procedimiento, formato, instructivo, caracterización o manual y finalmente un grupo de tres cifras que corresponden al consecutivo. El significado del código se explica con el siguiente ejemplo:

PPW-DPE-P-001, las tres primeras letras indican el nombre de la empresa, las siguientes tres hacen referencia al nombre del proceso en este caso del proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica, la siguiente letra se refiere al tipo de documento, en este caso es un Procedimiento y las tres últimas indican el serial o secuencia 001 indica que es el primer procedimiento elaborado.

1 2 3 4

PPW	DPE	P	002
-----	-----	---	-----

1	2**	3	4
Define en nombre de la empresa. PPW: Palmeras de Puerto Wilches.	Define el proceso que se está documentado DPE: Direccionamiento y planeación estratégica.	Define el tipo de documento: Manual: (M) Procedimiento (P) Instructivo: (I) Registro: (R) Caracterización: (C)	Define el consecutivo del documento. Para cada tipo de documento se inicia la numeración en 001

(**) A continuación se listan las abreviaturas de los procesos del sistema de gestión de calidad de Palmeras de Puerto Wilches:

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INICIAL
GERENCIALES	Gestión de mejora continua	GMC
	Revisión Gerencial	RGE
	Direccionamiento y planeación estratégica	DPE
OPERACIONALES	Gestión de compras	GCO
	Producción	PCC
	Almacenamiento y Despachos	ALD
	Gestión de Mercadeo y Ventas	GMV
APOYO	Recurso Humano	RRH
	Gestión de Calidad	SGC
	Administración Financiera	ADF
	Mantenimiento e Infraestructura	MAN

- **Contenido:** Objetivo, alcance, definiciones, condiciones generales desarrollo (cuerpo del trabajo) e historial de revisiones.

Figura 9. Guía elaboración de documentos del SGC.

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por:	
	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC	Fecha Aprobación:	Código:
Página:		Versión:	

1. Objetivo:
Define el tema y el propósito del documento. Responde que se pretende (¿QUE?) y lo que se quiere alcanzar con la aplicación del documento (¿PARA QUE?).

2. Alcance:
Establece el campo de aplicación del documento. Puede hacer referencia a áreas, cargos o actividades donde se aplica el documento.

3. Definiciones:
Describe el significado de los términos de carácter técnico y/o no comunes que se empleen en la redacción del documento y que no sean de amplio conocimiento o que su interpretación pueda generar confusión.

4. Condiciones Generales:
Comprende aclaraciones u observaciones que contribuyen a la mejor interpretación del documento.

5. Cuerpo del Documento:
El cuerpo del documento Manual, Procedimiento e Instructivo.

❖ **PROCEDIMIENTO**

El cuerpo del procedimiento se presenta de la siguiente forma:

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Incluye el diagrama de flujo que indica las etapas secuenciales del procedimiento.	Es una descripción de las actividades del procedimiento en forma detallada, indicando secuencialmente los pasos a seguir. Se relacionan el código y el nombre del manual, procedimiento e instructivo o registro involucrado.	Indica el cargo involucrado en la aplicación del documento

❖ **MANUALES E INSTRUCTIVOS**

Algunos manuales incluyen una tabla de contenido de acuerdo con las necesidades del mismo.

El cuerpo de los manuales e instructivos se presenta por medios de gráficos, tablas, texto, según la necesidad y referencia documentos relacionados con su aplicación.

❖ **FORMATOS Y REGISTROS**

La presentación de formatos del sistema de gestión de calidad se hizo en la siguiente forma:

Encabezado con las letras PPW que corresponden al logo de la empresa, identificación o titulo, código de formato, numero de revisión.

6. Historial de Revisiones:

Se debe relacionar en su última hoja el historial de revisiones que ha sufrido el documento (manual, procedimiento e instructivo), referencia el numero de revisión, la fecha de aprobación y la respectiva descripción del cambio.

Indica el número de revisiones que ha sufrido el documento	Indica la fecha de la aprobación del documento	Indica el número consecutivo de la solicitud de revisión del documento	Describe las partes que fueron modificadas en el documento.
↓ VERSIÓN No	↓ FECHA DE APROBACIÓN	↓ No DE SOLICITUD DE REVISIÓN	↓ DESCRIPCION DEL CAMBIO

Posteriormente se nombran los procedimientos, instructivos y formatos que se realizaron en PPW para el sistema de gestión de calidad, estos procedimientos corresponden a cada uno de los procesos representados en el mapa de procesos y a los procedimientos mandatarios exigidos por la NTC-ISO 9001:2008.

PPW-DPE-P-001 Procedimiento de Direccionamiento y planeación estratégica.

PPW-RGE-P-002 Procedimiento Revisión Gerencial.

PPW-GCO-P-003	Procedimiento Gestión de Compras.
PPW-PCC-P-004	Procedimiento de Producción
PPW-GMV-P-005	Procedimiento de Gestión de Mercadeo y Ventas.
PPW-RRH-P-006	Procedimiento de Recurso Humano.
PPW-ADF-P-007	Procedimiento de Administración Financiera-Compras.
PPW-SGC-P-008	Procedimiento de Sistema de Gestión de Calidad.
PPW-SGC-P-009	Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos.
PPW-SGC-P-010	Procedimiento de Control de Registros.
PPW-GMC-P-011	Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas
PPW-SGC-P-012	Procedimiento de Producto No Conforme.
PPW-GMC-P-013	Procedimiento de Auditoría Interna.
PPW-GCO-P-014	Procedimiento de recibo y verificación del producto
PPW-PCC-P-015	Procedimiento de Análisis de Materiales en laboratorio.
PPW-ALD-P-016	Procedimiento de Almacenamiento y Despachos.
PPW-ALD-P-017	Procedimiento de Inventario de Materiales.
PPW-MAN-P-018	Procedimiento de Mantenimiento.
PPW-GMC-M-002	Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
PPW-GMC-F-001	Acciones Correctivas y Preventivas.
PPW-SGC-F-002	Producto No Conforme.
PPW-SGC-F-003	Plan de Auditoría.

- PPW-GCO-F-004** Formato Evaluación y Re-evaluación de proveedores.
- PPW-SGC-F-005** Formato Nivel de satisfacción del cliente.
- PPW-SGC-F-006** Formato de Revisiones por la dirección.
- PPW-SGC-F-007** Formato de Desempeño de Personal.
- PPW-GRH-F-008** Formato de Cronograma de capacitaciones.
- PPW-MAN-F-009** Formato de Cronograma de mantenimiento,
- PPW-MAN-F-010** Formato de Cronograma de calibración de equipos.
- PPW-MAN-F-011** Formato de Control de los dispositivos de seguimiento y medición.
- PPW- GCO-F-012** Formato de Listado de proveedores de productos.
- PPW-GCO-F-013** Formato de Recepción de insumos de materia prima
- PPW-SGC-I-001** Elaboración de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- PPW-ADF-I-002** Comunicación Interna.
- PPW-ADF-I-003** Comunicación Externa.
- PPW-SGC-R-001** Registro Listado Maestro de Documentos
- PPW-SGC-R-002** Registro Listado Maestro de Documentos externos.
- PPW-SGC-R-003** Registro Listado Maestro de Registros.
- PPW-SGC-R-004** Registro de Distribución de Documentos
- PPW-SGC-R-005** Solicitud de Creación, Revisión o Anulación de Documentos.
- PPW-MAN-R-006** Registro de temperatura, humedad y cadena de frio.

6.3 CREACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La creación de documentos del sistema de gestión de calidad se desarrolló por medio del criterio de la pirámide documental, los 4 niveles de la estructura documental del sistema de gestión de calidad de Palmeras de Puerto Wilches son: Nivel I: Política y objetivos de calidad, Nivel II: Manual de calidad, Nivel III: Procedimientos instructivos y formatos, y Nivel IV: Registros. Sobre estos se estructuró el sistema.

Figura 10. Pirámide Documental



Fuente: El Autor

Política y Objetivos de Calidad: En el capítulo 5 se define la política y los objetivos de calidad, los cuales son el eje central del sistema de gestión de calidad que se van a establecer en la organización; ellos proporcionan un marco de referencia que servirá para tener claros las metas q se deben cumplir y los resultados que se deben alcanzar.

Manual de calidad: En el anexo B se presenta el documento que especifica el sistema de gestión de calidad de Palmeras de Puerto Wilches.

Procedimientos: En el anexo D se da a conocer los procedimientos mandatorios exigidos por la norma; el procedimiento es una descripción clara y detallada de la forma como se debe llevar a cabo una actividad o un proceso.

Instructivos y Formatos: En el anexo E se muestran algunos formatos e instructivos.

Registros: Estos son los documentos que evidencian la implementación del sistema de gestión de calidad.

6.4 IMPLEMENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La etapa de implementación de los documentos se basó en la divulgación, a todos y cada uno de los jefes y participantes de cada proceso, de la documentación diseñada para el sistema de gestión de calidad. Dicha divulgación se realizó mediante jornadas de sensibilización con el fin de instruir al personal en cómo darle cumplimiento a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008.

Este proceso se hizo de manera ordenada, para lo cual se realizaron los siguientes pasos:

6.4.1 Revisión de la documentación

En reunión con el coordinador de calidad, los jefes y participantes de cada proceso, se revisó la documentación del sistema de la calidad. Es conveniente recalcar que los jefes y participantes de cada proceso fueron coautores de la documentación y su participación en la revisión consolida la calidad del documento

ya que son ellos quienes conocen con exactitud las necesidades que se tienen para desarrollo de los procesos.

En la revisión de cada uno de los procedimientos, formatos, registros, instructivos y demás documentos se tuvo en cuenta la facilidad de entendimiento y diligenciamiento a fin del que el proceso sea lo suficientemente claro y versátil para que cualquier persona pueda utilizarlo o diligenciarlo.

6.4.2 Validación de los formatos

La validación de los formatos fue realizada por el comité de calidad, en reunión formal donde se estudiaron cada uno de ellos y posteriormente se llevaron a gerencia para su visto bueno. Una vez firmados por gerencia el formato entró en vigencia.

Cuando un formato sufra una revisión debe contener un número consecutivo que indica el número de revisiones que se han hecho del mismo.

Una vez firmado por la gerencia, se entregaron sendas copias a las partes interesadas para que los comenzaran a utilizar y si fuera el caso realizaran las sugerencias de cambios para futuras revisiones.

6.4.3 Implementación de los procedimientos

Luego de revisados y aprobados los procedimientos se continuó con su comunicación e implementación. Esta actividad se realizó con la colaboración de los jefes de proceso, utilizando estrategias como reuniones para concientizar al personal en el manejo adecuado de los procedimientos y en el control que deben ejercer para la implementación de los mismos.

Esta etapa fue una de las más difíciles en el sistema de gestión de calidad, debido a que, a pesar de que el personal participó en el diseño de los procedimientos,

contando lo que hacen en su trabajo, no estaba acostumbrado a dejar evidencia escrita de las actividades que realizan.

Gracias a la decidida participación y toma de conciencia de todo el personal se logró el éxito en esta etapa. Es importante continuar generando estímulos para que el personal no desfallezca con la dinámica y el entusiasmo que manifestaron durante el periodo de la implementación.

6.5 DOCUMENTOS DISEÑADOS

6.5.1 Documentos disponibles para el sistema de gestión de calidad

El primer documento que encontramos es el Registro del listado maestro de documentos "R - 001". Este documento contiene la lista de los documentos inherentes al SGC. Existen otros registros de listados maestros como son el listado de documentos externos "R - 002" y el listado maestro de registros "R - 003".

El listado es una guía para encontrar cualquier documento. Basta buscarlo por el nombre y allí encontramos información del sitio donde se encuentran, las características de las copias y cuál es la última revisión de dicho documento.

Asimismo si una persona tiene una copia de un documento y quiere saber si esa es la última revisión en el listado maestro encuentra esta información.

6.5.2. Análisis de los resultados de la documentación

Los documentos que constituyen el sistema de gestión de calidad, se muestran en la tabla 6:

Tabla No. 6 Documentos del SGC en PPW

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD (unidades)	PORCENTAJE (%)
Manuales	2	3%
Instructivos	6	9%
Caracterizaciones	12	19%
Procedimientos	17	26%
Formatos y registros	28	43%
TOTAL	59	100%

En la tabla 6 se puede observar que hay una mayor concentración de documentación en los formatos y registros (43%), este alto porcentaje aunado al de procedimientos (26%) es característico de una empresa manufacturera como en realidad lo es Palmeras de Puerto Wilches. De otra parte podemos inferir de las caracterizaciones (19%) que los productos que se procesan son relativamente pocos.

7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Esta etapa tiene como objetivo poner en práctica todo lo diseñado, diagnosticado y elaborado del sistema de gestión de calidad en Palmeras de Puerto Wilches como lo son los manuales, registros, procedimientos y demás documentos creados para el sistema. Para el éxito de esta etapa, se diseñaron estrategias de comunicación con el personal de la empresa.

“La implementación de todos los sistemas de gestión de calidad pasa por capacitar al personal para mantener las competencias necesarias para desarrollar un buen trabajo”³⁸

7.1 SENSIBILIZACIÓN

Para un buen funcionamiento del SGC se requieren jornadas de sensibilización y capacitación para todo el personal de la organización. Se le dio especial importancia a aquellas áreas en donde se detectó resistencia al cambio, ya que es difícil modificar una conducta que sistemáticamente se ha venido realizado por años; sin embargo se logró una adecuada colaboración y toma de conciencia de la importancia y los beneficios que trae el sistema de gestión de la calidad tanto para la empresa como para sus trabajadores ya que estos dos factores son dependientes para el funcionamiento del sistema.

Dentro de las herramientas que sirvieron de apoyo para las jornadas de sensibilización y capacitaciones del sistema de gestión de calidad, se encuentran

³⁸Carmen Silva Gundelach. Representante de la Dirección. Sistema de Gestión de Calidad CCHEN [en línea]. <http://www.cchen.cl/27/2003/PDF/9_Sistema_Gestion.pdf#search=%22definir%3A%20implementacion%20de%20un%20sistema%20de%20gestion%20de%20la%20caidad%22> [Tomado el 15 de Agosto de 2010].

charlas o reuniones grupales con el personal tanto administrativo como operativo, socializaciones con cada uno de los empleados dueños de procesos, estas actividades fueron apoyadas con material audiovisual, lo cual se tomaron en cuenta los aspectos más significativos de la norma NTC-ISO 9001:2008. Los temas tratados fueron:

- Generalidades de la norma.
- Familia de las normas ISO.
- Principios de la calidad.
- Términos y definiciones relativos a la calidad.
- Ciclo PHVA.
- Beneficios del sistema de gestión de calidad
- Política y objetivos de calidad.

Finalmente se definió la metodología con sus respectivas fases para un buen desarrollo y manejo dentro de la organización, creando conciencia y compromiso de sus empleados, con el fin de alcanzar la implementación del sistema de gestión de calidad.

7.2 CAPACITACIÓN

Las capacitaciones son un elemento indispensable en el mejoramiento continuo de una empresa. Palmeras de Puerto Wilches no es la excepción y por tanto se programaron capacitaciones que incrementarán la capacidad laboral e intelectual de los trabajadores de la organización, para lo cual se diseñó un cronograma que se muestra en la tabla 7.

Tabla 7 Cronograma de Capacitaciones

No.	Tema de la Capacitación	Objetivo	Dirigida A	Responsable	Periodicidad	Tiempo
1	<ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos del sistema de gestión de calidad. - Definiciones básicas. - Sensibilización del sistema de calidad. 	Identificar los beneficios que conlleva el sistema de calidad dentro de la organización, aclarando conceptos referentes a la calidad, gestión, al proceso y al cliente.	Todo el personal	Coordinador de calidad	Solo una vez	1 hora
2	<ul style="list-style-type: none"> - Misión, Visión, objetivos y política de la organización. - Planificación del sistema de calidad. 	<p>Dar a conocer la planificación del sistema de calidad con sus respectivos indicadores, metas, objetivos y demás fuentes de información.</p> <p>Explicar y dar a conocer la misión, visión y política de calidad con el fin de dar a conocer que es, y hacia donde se proyecta la organización.</p>	Todo el personal	Coordinador de calidad	Anual	1 hora
3	Enfoque de la norma hacia la satisfacción del cliente. Ciclo PHVA.	Conocer el enfoque al cliente, sabiendo sus necesidades y expectativas para poderlo satisfacer, y por medio de la evaluación de la satisfacción del cliente realizar el ciclo de mejora continua dentro de la empresa,	Todo el personal	Coordinador de calidad	Anual	1 hora
4	Requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008	Entender los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008 y saber darle cumplimiento.	Todo el personal	Coordinador de calidad	Anual	1 hora
5	Manejo de documentos y registros.	Instruir al personal para un buen manejo y desarrollo de los documentos, formatos y registros de la organización.	Todo el personal	Coordinador de calidad	Anual	1 hora
6	Generación de acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Establecer la metodología adecuada a seguir para la identificación, tratamiento, control, seguimiento y análisis de acciones preventivas y correctivas.	Todo el personal	Coordinador de calidad	Anual	1 hora

7.2.1 Objetivos del cronograma de capacitación

Los objetivos del cronograma de capacitación fueron los siguientes:

- Hacer conocer de todo el personal los aspectos más significativos de la NTC – ISO 9001:2008, como los conceptos, las definiciones, los principios, la estructura de la norma y el cumplimiento de los requisitos.
- Mostrar de manera general la estructura de la NTC – ISO 9001:2008 y los requisitos más importantes para la empresa.
- Crear una cultura de calidad en cada uno de los empleados de la empresa, dando a conocer la importancia y los beneficios de trabajar bajo un sistema de gestión de calidad buscando siempre el mejoramiento continuo tanto personal como empresarial.
- Capacitar al personal para el trabajo en equipo, liderazgo, comunicación con el fin de facilitar la implementación del sistema.

7.2.2 Metodología de las capacitaciones

La metodología comenzó por elaborar un cronograma de capacitaciones ajustado a las necesidades de los participantes.

Se dio a conocer el cronograma de capacitación a través de carteleras publicadas dentro de la organización tanto en la oficina administrativa como la operativa y además se transmitió por medio de una comunicación interna. Para el control de asistencia a este programa, se llevaron unos registros a través de un formato llamado Asistencia de Capacitaciones.

Las capacitaciones se realizaron por medio de reuniones, conferencias y talleres a las que asistían las partes interesada. Para la asistencia la gerencia concedía el

respectivo permiso y los asistentes llegaban una hora antes de su respectivo turno para evitar interferencia en la producción. Adicionalmente se aclararon dudas de los participantes sobre los temas tratados y finalmente se realizó una evaluación sobre la capacitación dada a manera de concurso con el propósito de confirmar la comprensión y entendimiento de los temas tratados y contribuir con la integración y motivación del ambiente laboral.

En cumplimiento de la norma, en el anexo F se encontrarán las evidencias de esta etapa de implementación del sistema de gestión de calidad, a través de sensibilizaciones y capacitaciones al personal de la empresa Palmeras de Puerto Wilches.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Ya finalizadas las anteriores etapas de planificación, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad en Palmeras de Puerto Wilches, se procedió a realizar la etapa de medición, análisis y mejora.

En esta etapa se aplicaron los mecanismos de medición los cuales fueron determinados por los criterios de la satisfacción del cliente y por las auditorias que se realizaron. Los resultados de estas mediciones permiten un análisis donde las no conformidades son evaluadas y se sugieren las acciones correctivas y preventivas convenientes.

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de calidad, es aumentar la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

8.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como mecanismo para el seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de calidad, Palmeras de Puerto Wilches estableció una serie de criterios enfocados hacia la percepción de sus clientes con base en el cumplimiento de los requisitos y expectativas del mismo; por consiguiente se diseñó un formato Nivel de satisfacción del cliente PPW-SGC-F-005 en el cual se evalúan criterios como:

- Disposición para atender solicitudes y sugerencias.
- Cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Servicio Post Venta.
- Manipulación de los productos.
- Calidad de los productos
- Atención al cliente.

Este mecanismo de gestión para el seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes es calificado según lo establecido en los objetivos e indicadores de gestión. Éstos a su vez proporcionan evidencia del desempeño de los principales procesos de la empresa y ayudan al mejoramiento de la calidad de los productos, a la gestión de acciones preventivas y correctivas y a la retroalimentación del sistema.

8.2 AUDITORÍA INTERNA

El propósito de una auditoría interna es verificar a través de un proceso sistemático, independiente, documentado y objetivo, si se están cumpliendo con los objetivos y políticas de calidad de la organización, y los requerimientos de sus clientes; a través de controles que han sido definidos y documentados efectivamente para su adecuado desarrollo e implementación.

Cuando se implementa un SGC se deben llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con las disposiciones planificadas, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Estas auditorías deben ser programadas considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar. Es necesario definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología.

“Las auditorías internas o auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, pueden construir la base para una auto declaración de conformidad de una organización”³⁹.

³⁹ Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 1901. Sección 3. Nota 1.

Con el fin de conocer de manera detallada las debilidades y fortalezas en cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad en Palmeras de Puerto Wilches se programó una primera auditoría interna.

Para el desarrollo de la auditoría interna se aplicó nuevamente la herramienta utilizada en el diagnóstico inicial, su metodología fue la siguiente.

8.2.1 Programación

Una vez implementado el SGC y comprobada su eficacia por parte del comité de calidad se decidió solicitar la primera auditoría interna la cual se realizó de la siguiente manera:

Se establecieron las posibles fechas en que se realizarían las auditorías internas. Para la determinación de estas fechas se tuvo en cuenta la disponibilidad del personal entrenado, la no interferencia con las labores productivas y la seguridad de que el sistema esté debidamente implementado y el proceso de mejora continua esté funcionando.

Es de notar tal como lo establece la norma el programa de auditoría se planificó, organizó y se llevó a cabo con todas las formalidades y la seriedad requerida. (Ver Anexo G).

En esta primera etapa se establecieron las directrices a seguir para el desarrollo de la auditoría interna. El programa de auditoría se desarrollo mediante los siguientes pasos:

a. Selección del objetivo, alcance y procesos a auditar

Para la definición del objetivo se hizo una reunión en la que se determinó que siendo una primera auditoría se debían revisar todos los deberes de la norma tal como se hizo en el diagnóstico inicial. De esta manera se tendría el diagnóstico inicial como punto de referencia del progreso de la implementación del SGC.

b. Criterios de auditoría

Como criterio se tomó el cumplimiento de la norma en lo referente a los deberes, estos criterios fueron los que se utilizaron en la herramienta del diagnóstico inicial.

Criterio 0: El requisito no aplica para la empresa. (NA)

Criterio 1: El requisito aplica, pero no está documentado. (AND)

Criterio 2: El requisito aplica y está en proceso de documentación. (APD)

Criterio 3: El requisito aplica y está implementado. (AI)

Criterio 4: El requisito aplica, pero no ha sido auditado. (ANA)

Criterio 5: El requisito ha sido auditado y está en proceso de mejora. (APM)

Criterio 6: El requisito está auditado y en mejora. (AM)

Por medio de estos criterios los auditores se basaban para establecer los hallazgos de la auditoría y fueron utilizados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

c. Selección del equipo auditor

Los auditores internos fueron el Gerente, el Director de Planta, Almacenista de Producción y el Coordinador de Calidad. El líder del equipo Auditor fue Fabio Gómez, coordinador de calidad quien ostenta el título de auditor interno, los demás habían hecho previamente un curso de auditoría.

d. Plan de auditoría

El autor de este proyecto y el coordinador de calidad de Palmeras de Puerto Wilches, acordaron con el equipo de auditoría las fechas y horas en que se realizarían cada unas de las actividades de la auditoría; la reunión de apertura, la reunión de cierre y la fecha de entrega del informe de auditoría. El plan de auditoría se presenta en el anexo G.

En el proceso de preparación de la auditoría, se estableció un contacto inicial con el auditado, para establecer los canales de comunicación, confirmar la auditoría, solicitar acceso a los documentos pertinentes, determinar las reglas de seguridad y darles a conocer la composición del equipo auditor.

8.2.2 Ejecución de la auditoría interna

La auditoría interna se realizó los días 17, 18, y 19 de Mayo del 2010.

Para su ejecución se aplicó, como se anotó anteriormente la herramienta utilizada en el diagnóstico inicial. La auditoría transcurrió de la siguiente manera:

a. Reunión de apertura

El ingeniero Fabio Gómez en su calidad de auditor líder dirigió la reunión de apertura. En esta reunión se informó tanto a los auditados como al equipo auditor sobre el proceso a desarrollar y se dio a conocer el plan de auditoría. Los puntos tratados fueron:

- Presentación de la auditoría a los participantes.
- Confirmación de los objetivos, alcance y criterios de auditoría.
- Confirmación del horario acordado para las auditorías de los procesos.
- Métodos y procedimientos que se utilizarán para realizar la auditoría.

- Confirmar los canales de comunicación formal entre el equipo auditor y el auditado.
- Metodologías a utilizar por los auditores.

b. Observación de los procesos

En esta etapa se realizó la auditoría en el lugar de trabajo de cada proceso. Cada uno de los auditores se concentraba en observar la actuación del auditor líder tratando de asimilar los mayores conocimientos posibles y si encontraban alguna no conformidad la comentaban con el auditor líder a fin de determinar la acción a seguir.

c. Reunión de cierre

En esta reunión el equipo de auditores presentó los hallazgos encontrados en cada uno de los procesos auditados, de tal forma que fueran comprendidos y reconocidos por los auditados. Los resultados de la auditoría se plasman en el informe de auditoría en el cual se presenta en el numeral 8.2.3.1.

8.2.3 Resultados de la auditoría

8.2.3.1 Informe de auditoría

La evidencia de la auditoría es el registro de la herramienta del diagnóstico inicial puesta en marcha, la cual indica los hechos e información acerca del estado Palmeras de Puerto Wilches.

Una vez recopilados todos los hallazgos junto con su respectivo análisis y acción correctiva a tomar, el coordinador de calidad realizó el informe general de la auditoría. En este informe se establecen las debilidades y fortalezas o acciones

correctivas y preventivas presentes en el sistema de gestión de calidad, las cuales están siendo acatadas por la empresa como se comenta más adelante. (Ver anexo H).

8.2.3.2 Acciones correctivas y preventivas

Las acciones correctivas son acciones tomadas para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir; las acciones preventivas son acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, tanto las acciones correctivas como las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

En el sistema de gestión de calidad de Palmeras de Puerto Wilches S.A se documentó cada uno de estos procedimientos, acción correctiva y acción preventiva.

Para la planeación de las acciones correctivas y preventivas del sistema de gestión de calidad en la Palmeras de Puerto Wilches se realizó una reunión con el comité de calidad en el cual se estudiaron las observaciones y las no conformidades encontradas.

Las actividades propuestas para dar solución a lo anterior son:

- Adecuar un sistema de vigilancia dentro de la semana del 24 al 28 de Mayo adecuado para la realización de las labores propias de este servicio ya que permite la identificación y asignación de responsabilidades sobre aspectos que puedan ocurrir en un momento dado.

- Proveer al personal del control de inventarios un formato de los faltantes comprados.
- Socializar las responsabilidades del personal y darlas a conocer por escrito dejando copia de recibido.
- Socializar al personal sobre la importancia de la comunicación dentro de las dependencias.
- Fortalecer la toma de acciones correctivas y preventivas de cada uno de los procesos.
- Planear los inventarios de la empresa en el cronograma de actividades y planificar esta actividad de control.
- Evaluar frecuentemente la eficacia de las capacitaciones otorgadas al personal.
- Generar un formato con requisiciones del material faltante como planificación de las compras que se necesitan.

8.2.3.3 Diagnóstico final

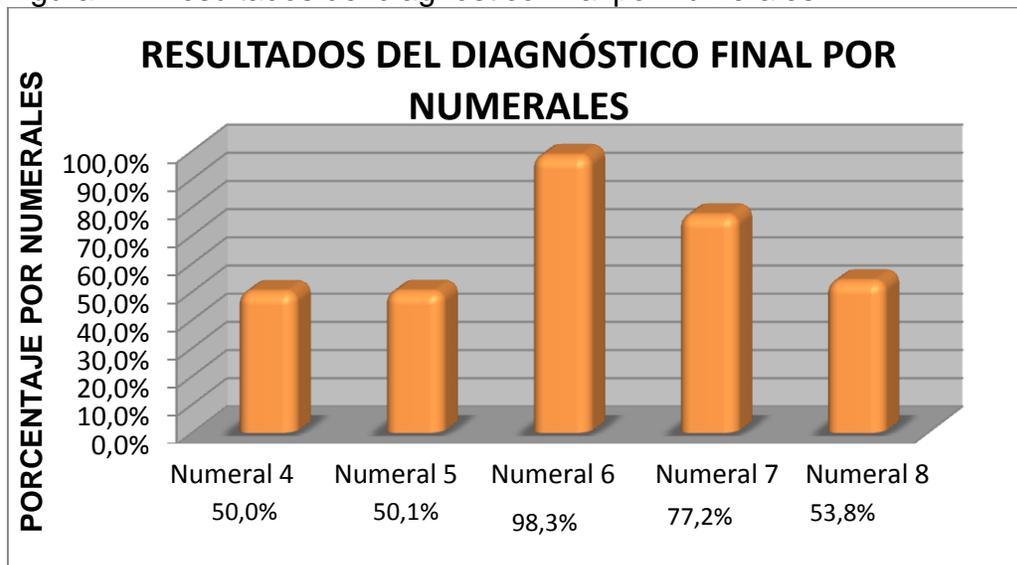
Los resultados de la auditoria se analizaron gráficamente. Estos gráficos muestran el grado de cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de calidad de Palmeras de Puerto Wilches.

Teniendo en cuenta que la auditoría interna se realizó con base en los criterios que se utilizaron en el diagnóstico inicial, sabiendo que el diagnóstico final permite establecer el estado final de la intervención de la autora de este proyecto en la empresa Palmeras de Puerto Wilches; y la realización de la Auditoría brinda indicadores a partir de los cuales se deberá generar estrategias que permitan fortalecer o superar los hallazgos.

Palmeras de Puerto Wilches se encuentra en un porcentaje de avance del 65.88% sobre el sistema de gestión de calidad, este porcentaje se obtuvo del promedio de cada porcentaje de los capítulos.

Según el diagnóstico final se puede afirmar que existe un sistema de gestión de calidad implementado. Al adquirir el compromiso de implementación del SGC, Palmeras de Puerto Wilches empieza a aumentar el cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008. Incrementando con un 44.6% en cuanto al cumplimiento del numeral 4 (Sistema de Gestión de la Calidad), con un 46,05% del numeral 5 (Responsabilidad de la dirección), con un 92,05% del numeral 6 (Gestión de recursos), con un 73,95% del numeral 7 (Realización del producto) y con un 49,65% del numeral 8 (Medición, análisis y mejora). (Ver Figura 11).

Figura 11. Resultados del diagnóstico final por numerales



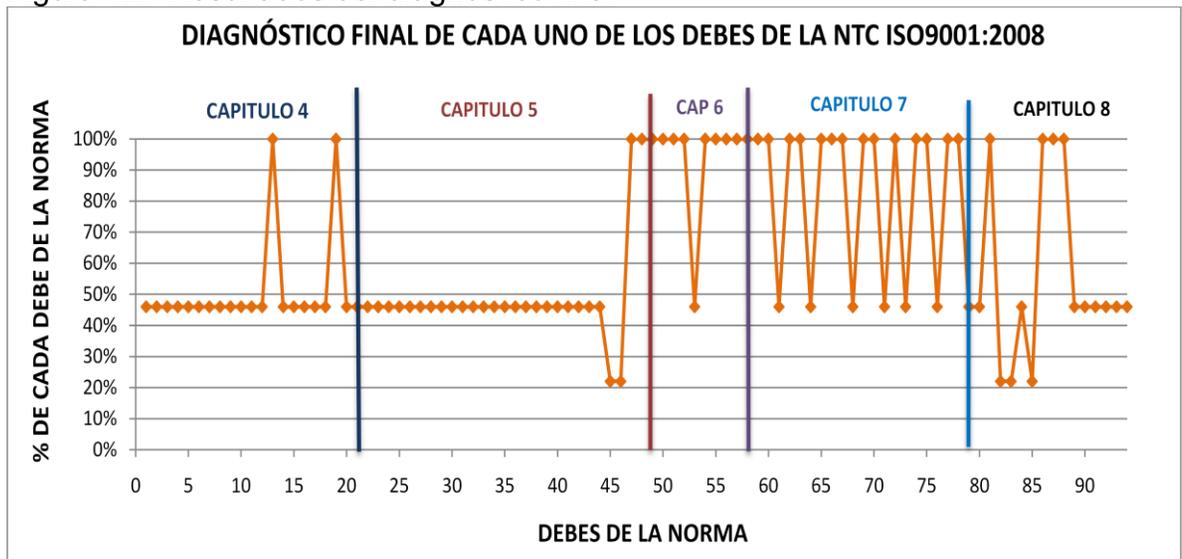
Fuente: El Autor

Mediante los resultados obtenidos una vez implementado el sistema en Palmeras de Puerto Wilches, como se dijo anteriormente la empresa cuenta con un cumplimiento del sistema de un 65.88%, estos resultados obtenidos dan a

conocer que Palmeras de Puerto Wilches se encuentra comprometida con la mejora continua del sistema de gestión de calidad. (Ver Figura 12).

En la figura 12 se presenta el estado final de cada uno de los “debes” de la NTC-ISO 9001:2008.

Figura 12. Resultados del diagnóstico final



Fuente: El Autor

Por medio del diagnóstico inicial se concluyó que la empresa estaba en un 4.62% de cumplimiento del sistema de gestión de calidad.

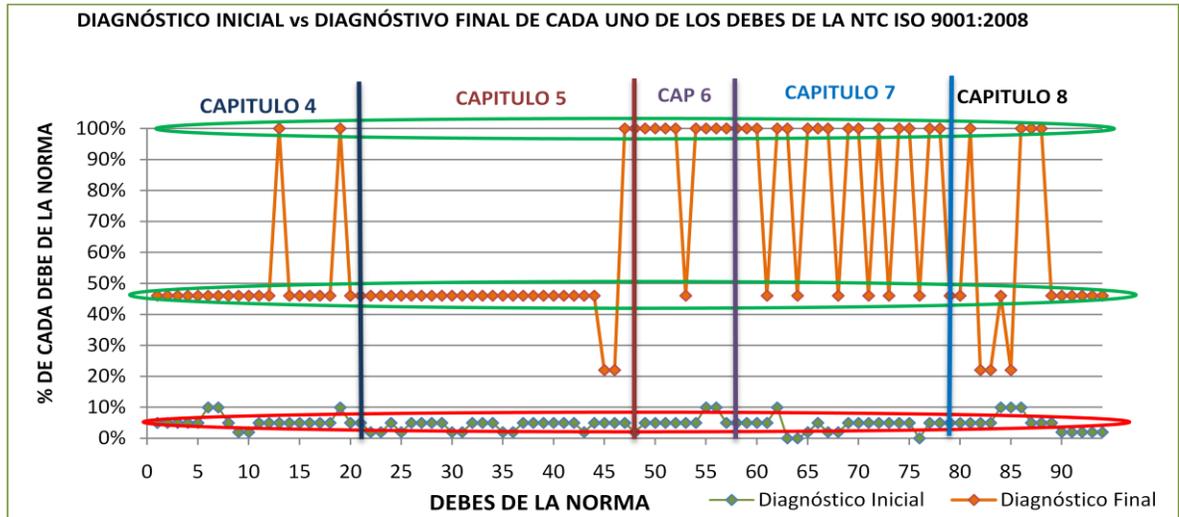
Al momento de comparar y analizar los resultados del diagnóstico inicial vs el diagnóstico final (Ver figura 13), se puede afirmar que existe un incremento de 61,26% (sesenta y uno punto veintiséis por ciento) en cuanto al cumplimiento de cada uno de los deberes de la norma.

Hallando este porcentaje de cumplimiento de la siguiente manera:

$$\% \text{ Incremento} = \% \text{ Incremento Final} - \% \text{ Incremento Inicial}$$

$$\% \text{ Incremento} = 65.88\% - 4.62\% = 61.26\%$$

Figura 13. Diagnóstico inicial vs diagnóstico final



Fuente: El Autor

Para un mejor entendimiento de los resultados del diagnóstico final por capítulos y de cada uno de los deberes de la norma, se recomienda ver el anexo I.

8.3 APORTES

El diseño y la implementación de una cultura de calidad, la creación de pautas para identificar los problemas en procesos y servicios, para crear acciones de mejora, son aportes con los que la Ingeniería Industrial favoreció visiblemente el desarrollo estructural, técnico y científico de la empresa Palmeras de Puerto Wilches. El orden de la ingeniería y su razón de ser contempla el desarrollo integral de la organización.

Es inherente a mi formación como ingeniera haber logrado crear una cultura enfocada a la calidad de los productos y procesos, el direccionamiento estratégico en la política de calidad, implementando indicadores de gestión que afectaron cada una de las áreas de la empresa, se realizó la documentación de los procesos, y esto permitió detectar, implementar y corregir falencias presentes que no habían sido identificadas.

Este trabajo se desarrolló gracias a los años dedicados al estudio de Ingeniería Industrial, así como la complementación de mis conocimientos con el diplomado **Gestión de Calidad en la Norma ISO 9001:2008** en ICONTEC y el diplomado Modelos Integrados para la Gestión Organizacional HSEQ en Aseduis, un gran trabajo en equipo conformado con el compromiso de la fuerza de trabajo de Palmeras de Puerto Wilches y un ambiente laboral óptimo que permitió aplicar eficazmente el proyecto, logrando los objetivos propuestos.

CONCLUSIONES

- Se implementó el sistema de gestión de calidad en Palmeras de Puerto Wilches.
- Palmeras de Puerto Wilches, brinda un mayor control en la realización de sus procesos y en el cumplimiento de los requisitos y necesidades de sus clientes, aumentado su satisfacción y el funcionamiento eficaz de la organización.
- Con la elaboración del Manual de Calidad, Palmeras de Puerto Wilches cuenta con una herramienta de gestión que le permite encaminar sus procesos hacia el mejoramiento continuo, con el fin de alcanzar las metas trazadas y continuar con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
- La identificación y documentación de los procesos de la empresa fue completa gracias a la participación activa del personal y el alto nivel de compromiso por la gerencia.
- Trabajar bajo los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2008, proporciona que las actividades desarrolladas por Palmeras de Puerto Wilches tenga como finalidad la satisfacción del cliente y la mejora continua de sus procesos.

RECOMENDACIONES

- Se le recomienda a Palmeras de Puerto Wilches S.A. seguir con el proceso de mejoramiento continuo en cuanto al sistema de gestión de calidad, para así seguir obteniendo resultados satisfactorios y poder obtener la certificación.
- Revisar y actualizar periódicamente los documentos que soportan el sistema de gestión de calidad, así como los procesos de la organización con el propósito de verificar que estos funcionan correctamente, y poder continuar con el proceso de mejora continua.
- Palmeras de Puerto Wilches S.A debe seguir con la fase de sensibilización y capacitación al personal, pues es de gran importancia la labor desempeñada en cada uno de ellos y así poder seguir contribuyendo con la mejora continua del sistema.
- Se requiere un compromiso constante por parte de todo el personal de Palmeras de Puerto Wilches S.A con el fin de mantener vigente el sistema implementado y lograr la certificación.
- Se enfatiza realizar otra auditoría interna con el fin de seguir con la mejora continua del sistema. Esta recomendación ya está siendo acatada puesto la empresa Mantilla Escobar Asociados Ltda., ha sido contratada para prestar sus servicios con miras de obtener muy pronto la certificación.

BIBLIOGRAFÍA

- Normas Técnica Colombiana, NTC-ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. Icontec. 2006. Primera actualización. Bogotá D.C., Colombia.
- Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Icontec. 2006. Bogotá D.C., Colombia. Prólogo
- Normas Técnica Colombiana, NTC-ISO 9000:2005, (primera actualización).Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. Generalidades. Icontec. 2006. Bogotá D.C., Colombia. Pág. i
- Normas Técnica Colombiana, NTC-ISO 9000:2005, (primera actualización).Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. Principios de gestión de calidad. Icontec. 2006. Bogotá D.C., Colombia. Pág. i-ii.
- Norma Técnica Colombiana, NTC-ISO 9001:2008, (tercera actualización). Gestión de la calidad. Icontec 2008. Bogota D.C, Colombia.
- Norma Técnica Colombiana, NTC 5613:2008. Referencias, bibliografía, contenido, forma y estructura. Icontec 2008. Bogota D.C, Colombia.
- Norma Técnica Colombiana, NTC 1486:2008, (sexta actualización. Documentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. Icontec 2008. Bogota D.C, Colombia.

- MORALES ARRIETA, Juan Antonio y Velandia Herrera, Néstor Fernando. Salarios: Estrategia y sistema salarial o de compensaciones. Bogota. Mc Graw Hill, 1999. p 203 - 204.
- ASEDUIS CAPÍTULO BUCARAMANGA. Memorias del diplomado en modelos integrados para la gestion organizacional HSEQ , 23^a cohorte. Febrero de 2010.
- SERRANO GÓMEZ, Lupita. Administracion de personal. Un desafío estratégico. Primera Edicion.Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga 2005.

WEBGRAFÍA

- PPW [en línea]
<<http://www.palmwil.com>> [Tomado 05 de Agosto de 2009]
- Mitecnologico. Técnicas de recopilación de información. [en línea]
<<http://www.mitecnologico.com/Main/TecnicasDeRecopilacionDeInformacion>> [Tomado el 5 de Agosto de 2009]
- Mejora continua. Una necesidad del nuevo mundo. [en línea].
<<http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040920103443.html>> [Tomado el 5 de Agosto de 2009]
- Manage. Ciclo Deming. [en línea].
<http://www.12manage.com/methods_demingcycle_es.html> [Tomado 01 de Septiembre de 2010]
- Geocite. Ciclo Deming. [en línea].
<<http://es.geocities.com/dvalladares66/ger/ii/CicloDeming.htm>> [Tomado 01 de Septiembre de 2010]
- Carmen Silva Gundelach. Representante de la Dirección. Sistema de Gestión de Calidad CCHEN [en línea].
<http://www.cchen.cl/27/2003/PDF/9_Sistema_Gestion.pdf#search=%22definir%3A%20implementacion%20de%20un%20sistema%20de%20gestion%20de%20la%20caidad%22> [Tomado el 15 de Agosto de 2010].
- Elaboración de un diagnóstico para ver el grado de implantación y de desarrollo de la gestión de la calidad en su empresa. [en línea].
<<http://www.scmempresa.com/DiagnosCalidad.htm>> [Tomado el 05 de Febrero de 2010].

ANEXOS

ANEXO A.

Diagnóstico Inicial

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008										Página: 1 de 10	
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES	
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD										5.4%		<p>Palmeras de Puerto Wilches tiene identificados los procesos pero no los tiene documentados los procedimientos que se están realizando.</p> <p>No se encuentran claras las caracterizaciones de los procesos.</p> <p>No existe un manual de funciones.</p> <p>No tienen definidas ni establecidas la política y los objetivos de calidad.</p>
4.1	Requisitos Generales										5.4%		
1.	¿Está establecida una gestión de procesos?			X							5%		
2.	¿Están determinados los procesos para el SGC?			X							5%		
3.	¿Está determinado la secuencia e interacción de los procesos?			X							5%		
4.	¿Están establecidos los criterios y los métodos para asegurar la eficacia de los procesos?			X							5%		
5.	¿Existe un sistema para operar y controlar los procesos?			X							5%		
6.	¿Existen mecanismos para asegurar la disponibilidad de recursos e información que apoyen las operaciones y seguimientos de los procesos?					X					10%		
7.	¿Realizan seguimiento, medición y evaluación de los procesos?					X					10%		
8.	¿Se implementan las acciones necesarias que permitan alcanzar los resultados planificados?			X							5%		
9.	¿Los procesos están sometidos a mejora continua?		X								2%		
10.	¿Los procesos contratados externamente se controlan y están documentados?		X								2%		
4.2	Requisitos de la Documentación										5.4%		
4.2.1	Generalidades										5%		
11.	¿Está declarada y documentada la política y objetivos de calidad?			X							5%		
12.	¿Existe el manual de calidad?			X							5%		
13.	¿Existen procedimientos documentados?			X							5%		
14.	¿Existen los documentos y registros correspondientes, que permitan asegurar la planificación, operación y control eficaz de los procesos?			X							5%		

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008										Página: 2 de 10	
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES	
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
4.2.2	Manual de Calidad								5%			No existe un manual de calidad	
15.	¿Se encuentra el alcance del sistema de gestión de la calidad, la justificación y sus exclusiones?			X					5%				
16.	¿Se encuentran documentados los procedimientos generales del Sistema de Gestión de Calidad?			X					5%				
4.2.3	Control de Documentos								6.7%			Existen procedimientos establecidos, pero estos no son controlados, ni actualizados para un mejor funcionamiento de los mismos. No existe un procedimiento para el control de los documentos y los registros.	
17.	¿Se mantienen actualizados los documentos y/o procedimientos específicos?			X					5%				
18.	¿Existe un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar, describir, actualizar, identificar y distribuir los documentos del SGC?			X					5%				
19.	¿La documentación está al alcance de quienes la necesitan?				X				10%				
4.2.4	Control de Registros								5%			Se evidencian algunos registros dentro de la planta extractora pero estos no están controlados.	
20.	¿Se establecen, mantienen y controlan los registros de las revisiones como evidencia de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad?			X					5%				
21.	¿Existe un procedimiento documentado que defina los controles para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer los registros del SGC?			X					5%				
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN									4.05%		Se realizan comunicados establecidos durante el año, pero no se llevan registro de los mismos. Existe la intención de implementar el SGC y la disponibilidad de recursos para el mantenimiento del mismo.	
5.1	Compromiso de la Dirección									2.75%			
22.	¿La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?		X						2%				
23.	¿Hay un estilo de liderazgo que impulsa la calidad, mejora continua y satisfacción del cliente?		X						2%				

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008										Página: 3 de 10
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO	
24.	¿La dirección lleva a cabo las revisiones del SGC?			X					5%			
25.	¿La dirección asegura la disponibilidad de recursos?		X						2%			
5.2	Enfoque al Cliente										5%	
26.	¿Se aplican encuestas a los clientes para estudiar y analizar el cumplimiento de sus expectativas y aumentar la satisfacción?			X					5%			
5.3	Política de Calidad										3.8%	
27.	¿Existe una política de calidad? ¿Esta adecuada al propósito de la organización?			X					5%			
28.	¿La política de calidad en su declaración incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema?			X					5%			
29.	¿Se proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?			X					5%			
30.	¿La política de calidad es comunicada y entendida al personal de la organización?		X						2%			
31.	¿La política de calidad es revisada para su continua adecuación?		X						2%			
5.4	Planificación										4%	
5.4.1	Objetivos de Calidad								5%			
32.	¿Los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad?			X					5%			
33.	¿Los objetivos de calidad son medibles?			X					5%			
34.	¿Se difunden los objetivos y política de calidad a los trabajadores de la organización?			X					5%			
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad								3%			
35.	¿Hay una planificación documentada del SGC?		X						2%			
36.	¿La alta dirección se asegura de que se mantiene la integridad del SGC, cuando se planifica e implementan cambios?		X						2%			

Falta implementar mecanismos ante el incumplimiento de alguno de los requisitos exigidos por el cliente.

No está establecida ni definida una política de calidad.

No se encuentran definidos los objetivos de calidad.

Ante la falta de implementación de SGC, no existen mecanismos de planificación que permitan dar cumplimiento a este requisito.

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008										Página: 4 de 10	
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES	
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
37.	¿Existen los mecanismos que garanticen la asignación de recursos para cumplir con los objetivos y planificación?			X							5%		
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación								4.75%				
5.5.1	Responsabilidad de la Dirección								5%				
38.	¿Existe un organigrama con las funciones, responsabilidades y autoridades claramente definidas?			X							5%		Palmeras de Puerto Wilches posee un organigrama donde se muestra las interacciones de los respectivos cargos. Existe un manual de funciones.
39.	¿Son comunicadas dentro de la organización?			X							5%		
5.5.2	Representante de la Dirección								4.25%				
40.	¿Existe un representante de calidad con suficiente autoridad, que asegure la implementación y mantenimiento de los procesos del SGC?			X							5%		
41.	¿Se le informa a la dirección sobre el desempeño del SGC?			X							5%		
42.	¿El representante esta calificado y entrenado para este puesto?			X							5%		
43.	¿El representante promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente?		X								2%		
5.5.3	Comunicación Interna								5%				
44.	¿La dirección establece los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización, efectuando la eficacia del SGC?			X							5%		Existen canales de comunicación pero no son muy eficaces.
5.6	Revisión por la Dirección								4%				
5.6.1	Generalidades								5%				
45.	¿La dirección revisa el SGC?			X							5%		No existe un procedimiento o documento que defina los controles necesarios para llevar a cabo las revisiones al SGC que permita mejorarlo, controlarlo y mantenerlo; ya que no se encuentra información.
46.	¿La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC?			X							5%		
5.6.2	Información de entrada para la Revisión								5%				
47.	¿A partir de la revisión se implementan acciones correctivas y preventivas para mejorar el SGC?			X							5%		
5.6.3	Resultados de la revisión								2%				

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008										Página: 5 de 10		
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES		
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO			
48.	¿Se mantienen registros de las reuniones, decisiones y acciones del comité?		X								2%			
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS										6.25%			
6.1	Provisión de Recursos											5%		
49.	¿Se determinan y proporcionan recursos para implementar y mantener el SGC y aumentar el la satisfacción del cliente?			X							5%			
6.2	Recursos Humanos											5%		
6.2.1	Generalidades											5%		
50.	¿Se cuenta con un personal competente y adecuado a las necesidades?			X							5%		Faltan registros que demuestren la competencia del personal vinculado. Existe un protocolo para la vinculación de personal nuevo dentro de la organización pero este no está documentado. Se realizan capacitaciones internas al personal.	
6.2.2	Competencia, Formación y Toma de Conciencia											5%		
51.	¿Existe un plan anual de formación que incluya el desarrollo de la competencia?			X							5%			
52.	¿La organización evalúa la eficacia de la formación?			X							5%			
53.	¿Se mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal?			X							5%			
54.	¿Está el personal motivado y satisfecho con la organización?			X							5%			
6.3	Infraestructura											10%		
55.	¿Se cuenta con la infraestructura adecuada para la realización del trabajo?				X						10%		La infraestructura se encuentra según las reglas del ministerio. Los espacios son adecuados para los servicios que allí se prestan.	
56.	¿Se cuenta con los equipos y servicios de apoyo adecuados para la realización del trabajo?				X						10%			
6.4	Ambiente de Trabajo											5%		
57.	¿Se realizan mediciones al clima organizacional periódicamente?			X							5%		Es adecuado para el personal, pero no hay registros sobre las mediciones del ambiente de trabajo.	
58.	¿Se aplica algún plan de acción para mejorar el clima organizacional?			X							5%			
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO										3.5%			
7.1	Planificación de la realización del Producto											5%		

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008										Página: 6 de 10	
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES	
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
60.	¿En la planificación se considera la relación con otros procesos?			X					5%				No existen evidencias suficientes sobre la prestación del servicio
61.	¿Se cuenta con los procesos de validación e inspección del producto?			X					5%				
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente								3%				Falta llevar mejor los registros sobre los productos. Palmeras hace la revisión de los requisitos relacionados por el cliente pero falta un procedimiento para evidenciar su compromiso y cumplimiento. Faltan controles de medición de grado de satisfacción de los clientes. Este numeral se excluye debido a q Palmeras de Puerto Wilches no diseña los productos que presta a sus clientes.
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto								5%				
62.	¿Se llevan registros que proporcionen evidencia de que los productos cumplen con los requisitos del cliente, incluyendo las actividades de venta y posteriores a la misma?					X			10%				
63.	¿Están definidos e identificados los requisitos legales y reglamentarios de los productos?	X							0%				
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto								1%				
64.	¿Se chequea y se revisa lo que espera el cliente antes de la aceptación de la firma del contrato?	X							0%				
65.	¿Se encuentran definidos los requisitos de los productos?		X						2%				
7.2.3	Comunicación con el Cliente								3%				
66.	¿Existe una comunicación clara y abierta con el cliente?			X					5%				
67.	¿Hay contratos formales con los clientes y se incluyen los requisitos en el mismo?		X						2%				
68.	¿Existe un sistema para tratar las quejas e implementar las mejoras de las mismas?		X						2%				
7.3	Diseño y Desarrollo								0%				
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo								0%				
69.	¿Dentro de la planificación del diseño y desarrollo del producto o servicio, se establece la revisión, verificación, responsabilidad y autoridad para cada etapa?	X							0%				

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008										Página: 7 de 10	
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN								% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.										0%			
70.	¿En la realización del diseño, se toma en cuenta los requisitos funcionales, los reglamentos legales y su aplicación?	X									0%		
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo										0%			
71.	¿Los resultados del diseño, permiten verificar el cumplimiento de los requisitos de entrada para el diseño y desarrollo y hace referencia a los criterios de aceptación del producto?	X									0%		
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo										0%			
72.	¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo del producto, para evaluar la capacidad de cumplir los requisitos?	X									0%		
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo										0%			
73.	¿Se llevan registros de los resultados de verificación del diseño y desarrollo?	X									0%		
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo										0%			
74.	¿Se llevan registros de los resultados de validación del diseño y desarrollo?	X									0%		
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo										0%			
75.	¿Se llevan registros de los resultados de cambios del diseño y desarrollo?	X									0%		
7.4 Compras										5%			
7.4.1 Procesos de Compras										5%			No se encuentra definido un proceso de compras. No se evidencian registro de la evaluación de proveedores.
76.	¿Hay un proceso de compras establecido?			X							5%		
77.	¿Se establecen criterios para la selección, evaluación y la re-evaluación de los proveedores y se mantienen registros?			X							5%		
7.4.2 Información de las Compras										5%			
78.	¿Están descritos los requisitos del los productos a comprar?			X							5%		
7.4.3 Verificación de los productos comprados										5%			
79	¿Se documenta la verificación de los productos comprados?			X							5%		

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008										Página: 8 de 10	
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES	
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
7.5	Producción y Prestación del Servicio									3%			
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio								5%			No existen controles aplicados al proveedor ni al producto.	
80.	¿Se lleva control de la producción y la prestación del servicio?			X					5%				
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio								0%			Este numeral se excluye	
81.	¿Se validan los procesos de producción y se lleva registro de las mismas?	X							0%				
82.	¿Se lleva control de los equipos de medición y seguimiento?	X							0%				
83.	¿Se validan los resultados?	X							0%				
7.5.3	Identificación y Trazabilidad								5%			Falta establecer un procedimiento documentado para ejercer mayor control.	
84.	¿Se identifican el estado del producto respecto a los requisitos de seguimiento y medición?			X					5%				
85.	¿Se controla la identificación única del producto y se mantienen registros?			X					5%				
7.5.4	Propiedad del Cliente								0%				
86.	¿Existe un procedimiento para cuidar los bienes de los clientes y proteger la información confidencial?	X							0%				
7.5.5	Preservación del producto								5%				
87.	¿Existe un procedimiento para preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?			X					5%				
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición								5%			Se evalúa el control de equipos pero no hay registros suficientes.	
88.	¿Se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones de un producto no conforme y se toman acciones?			X					5%				
89.	¿Existen registros de los resultados de la calibración y verificación?			X					5%				

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008										Página: 9 de 10
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO	
8.		MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA							4.15%			
8.1	Generalidades								5%			Palmeras maneja una encuesta dirigida a sus clientes sobre medida de satisfacción del cliente, pero sobre están no se realiza control alguno.
90.	¿Hay procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad de los productos?			X						5%		
91.	¿Existen procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad y mejora del SGC?			X						5%		
8.2	Seguimiento y Medición								7.5%			No se tiene documentado un procedimiento para las auditorías internas
8.2.1	Satisfacción del cliente								5%			
92.	¿Se mide la satisfacción del cliente?			X						5%		
8.2.2	Auditoría interna								5%			
93.	¿Está definido y documentado un proceso de auditorías internas y se lleva a la práctica?			X						5%		
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos								10%			
94.	Existen mecanismos y/o métodos para el seguimiento y medición de los procesos en el SGC?				X					10%		
8.2.4	Seguimiento y medición del producto								10%			
95.	¿Existe seguimiento y medición de las características del producto para verificar que cumplan con los requisitos del SGC?				X					10%		
96.	¿Existen evidencias de la conformidad y aceptación del producto?				X					10%		
8.3	Control del Producto No Conforme								4.25%			No existe un procedimiento para llevar mejor los controles del producto no conforme.
97.	¿Está definido y documentado un procedimiento de control de no conformidades y se lleva a la práctica?			X						5%		
98.	¿Se identifican y controlan las no conformidades de un producto, para prevenir su uso y entregas no intencionadas?			X						5%		

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008										Página: 10 de 10	
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES	
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
99.	¿Se toman acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales de la no conformidad del producto?			X						5%			
100.	¿Mantienen registros de las no conformidades?		X							2%			
8.4	Análisis de Datos										2%		
101.	¿Se analizan los datos obtenidos de las no conformidades para la eficacia y mejora continua del SGC?		X							2%			
8.5	Mejora										2%		
8.5.1	Mejora Continua										2%		
102.	¿Hay un sistema documentado para mantener en marcha la mejora continua del SGC?		X							2%			
8.5.2	Acción Correctiva										2%		
103.	¿Existe un procedimiento documentado para definir las acciones correctivas y el tratamiento de las mismas?		X							2%			
8.5.3	Acción Preventiva										2%		
104.	¿Existe un procedimiento documentado para definir las acciones preventivas y el tratamiento de las mismas?		X							2%			

No se lleva control de los indicadores de los procesos ya que estos no se han definidos en su totalidad.

No son llevadas a conciencia la toma de acciones correctivas o preventivas, algunas veces no se realizan ya que no son controladas.

ANEXO B.

Manual de Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 1 de 44

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. Propósito del manual de calidad.	2
1.1 Alcance del manual de calidad.	2
1.2 Exclusiones	3
2. Información de la empresa.	4
2.1 Datos Generales	4
2.2 Reseña histórica	4
2.3 Misión	5
2.4 Visión	6
2.5 Nuestros Valores	6
2.6 Estructura Organizacional	7
2.7 Proceso productivo Palmeras de Puerto Wilches S.A.	10
3. Planificación del sistema de gestión de calidad	18
3.1 Responsabilidad de la Dirección	18
3.1.1 Revisión por la Dirección	19
3.2 Comunicación interna	20
3.3 Política de calidad	20
3.4 Objetivos de calidad	21
3.5 Enfoque basado en procesos	23
3.6 Mapa de procesos	28
3.7 Estructura documental	29
3.8 Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	30

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 2 de 44

1. PROPÓSITO DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Gestión de Calidad de Palmeras de Puerto Wilches S.A. busca representar de forma clara y coherente a la organización como un sistema de gestión basado en estándares de calidad que asegura la prestación de todos los servicios resultantes de los procesos realizados en la organización. Palmeras de Puerto Wilches S.A. ha implementado y estructurado el Sistema de Gestión de Calidad para prestar un mejor servicio a sus clientes, proveedores, recurso humano, entre otras; esto con el fin de orientar el desarrollo de las actividades encaminadas a la calidad, agradeciendo el compromiso y la responsabilidad de la alta dirección y de su personal.

Este documento tiene por objeto enunciar la Política de calidad, los Objetivos de calidad, el alcance del sistema y la justificación de las exclusiones respecto a la Norma NTC-ISO 9001:2008, en donde la interacción de los procesos hacen posible el logro de la misión y define la forma como la organización mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad da cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y técnicos, que permiten atender y satisfacer las necesidades del clientes. Es por esto que el presente documento se convierte en una herramienta útil para presentar la empresa a los nuevos empleados y a las partes interesadas que lo requieran.

1.1 ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad aplica a la extracción industrial del fruto de palma aceitera, aceite crudo de palma, aceite de palmiste y subproductos de calidad a costos razonables para satisfacer a nuestros clientes.

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 3 de 44

1.2 EXCLUSIONES

Los siguientes numerales de la Norma NTC-ISO 9001:2008 no aplican en Palmeras de Puerto Wilches:

7.3 Diseño y Desarrollo: Palmeras de Puerto Wilches dentro de sus funciones y servicios no desempeña alguna que contemplen diseños ya que su función primordial es la extracción del fruto de palma aceitera, aceite crudo de palma, aceite de palmiste.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio: Las actividades que se ejecutan en Palmeras de Puerto Wilches se les realiza seguimiento y medición para garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente, y la verificación del aceite crudo de la palma contenidas en el alcance se hace en el transcurso del proceso productivo, permitiendo localizar los defectos antes que sea entregado al cliente para su utilización.

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 4 de 44

2. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 DATOS GENERALES

Razón Social:	Palmeras de Puerto Wilches S.A.
Representante Legal:	Dr. Omar Cadena Gómez
Nit:	890211902-3
Dirección Comercial:	Calle 53 # 35 A - 16
Domicilio Bucaramanga:	6432856 – 6571976

2.2 RESEÑA HISTÓRICA

Palmeras de Puerto Wilches, fue fundada el 26 de Noviembre de 1.985 en Bucaramanga cumpliendo los deseos de integración de cultivadores de palma africana, siendo socios accionistas entre otros: SANTANDEREANA DE ACEITES S.A., LUIS JOSE ALVAREZ ARDILA, SERGIO RANGEL CONSUEGRA, ENRIQUE PEREZ BARRERA con una participación del 83.4% y FONDISER con una participación del 16.6% de las acciones, lo cual hizo en un comienzo que la sociedad se registrara como Sociedad Anónima de Economía Mixta. A partir de 1.992 el 100% del capital es netamente privado de inversionistas de la región.

El objetivo de sus actividades se basa en el fomento de la siembra, cultivo y explotación de plantas oleaginosas; el producto principal de la Empresa es el Aceite crudo de palma africana. Su capacidad de producción se inició con 5 TON/H, posteriormente subió a 15 TON/H, luego a 21 TON/H y más tarde a 33 TON/H. Desde el segundo semestre del año 2008, y finalizando en el primer semestre de 2009, la planta extractora de Puerto Wilches ha sido objeto de un importante proceso no solo de ampliación sino también de modernización de equipos permitiendo un proceso anual de más de 230.000 toneladas de fruto.

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 5 de 44

Para la distribución de la infraestructura se adquirieron 5 fincas: El Rodeo I, II, Santa Ana, Sotara y La Esperanza compradas en 1.985, 1.987, 1.988, 1.991, 2.000, y 2002 respectivamente, con una extensión total aproximada de 744 hectáreas, ubicadas en el Km. 8 vía Puerto Wilches donde se instaló la planta extractora y los cultivos; la planta cuenta con las instalaciones de Administración y la maquinaria necesaria para realizar el proceso de extracción, clarificación y almacenamiento en aceite y torta. Las oficinas de administración en Bucaramanga se encuentran ubicadas en la Calle 53 No. 35a – 16. La planta cuenta con un talento humano de aproximadamente 62 empleados de los cuales 13 pertenecen a la Administración en Bucaramanga y los restantes tienen su domicilio en Puerto Wilches, laborando en plantación y en la planta extractora de aceite.

En la actualidad la empresa cuenta con 184 accionistas y un capital suscrito de 706.945 acciones. La administración está a cargo del Ingeniero Industrial Omar Cadena Gómez, quien posee la exigente labor de planear y ejecutar las estrategias hacia el logro de los objetivos y proporcionar un futuro promisorio de la empresa. En el año 2004 la empresa adicionó la infraestructura necesaria para producir aceite y torta de palmiste.

2.3 MISIÓN

Extraer industrialmente del fruto de palma aceitera, aceite crudo de palma, aceite de palmiste y subproductos de calidad a costos razonables, con el apoyo eficiente colaboración de nuestros trabajadores y proveedores, a fin de atender la demanda nacional, y para impulsar el desarrollo socio-económico de la región y la comunidad donde operamos.

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 6 de 44

2.4 VISIÓN

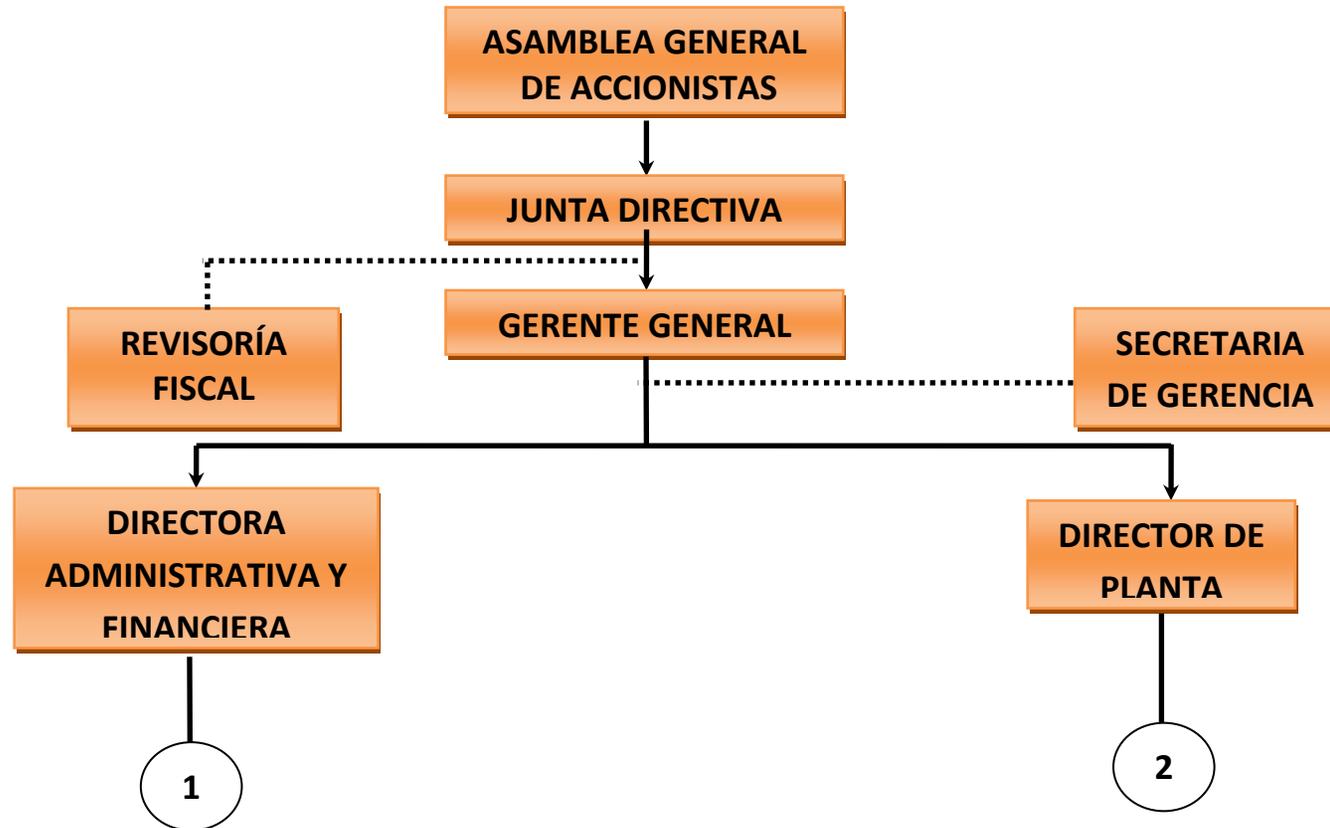
El propósito de Palmeras de Puerto Wilches es ser una de las empresas más eficientes y rentables del sector, altamente competitiva, líder en responsabilidad social y manejo ambiental, teniendo por valores la confianza, la transparencia, la rectitud y el compromiso.

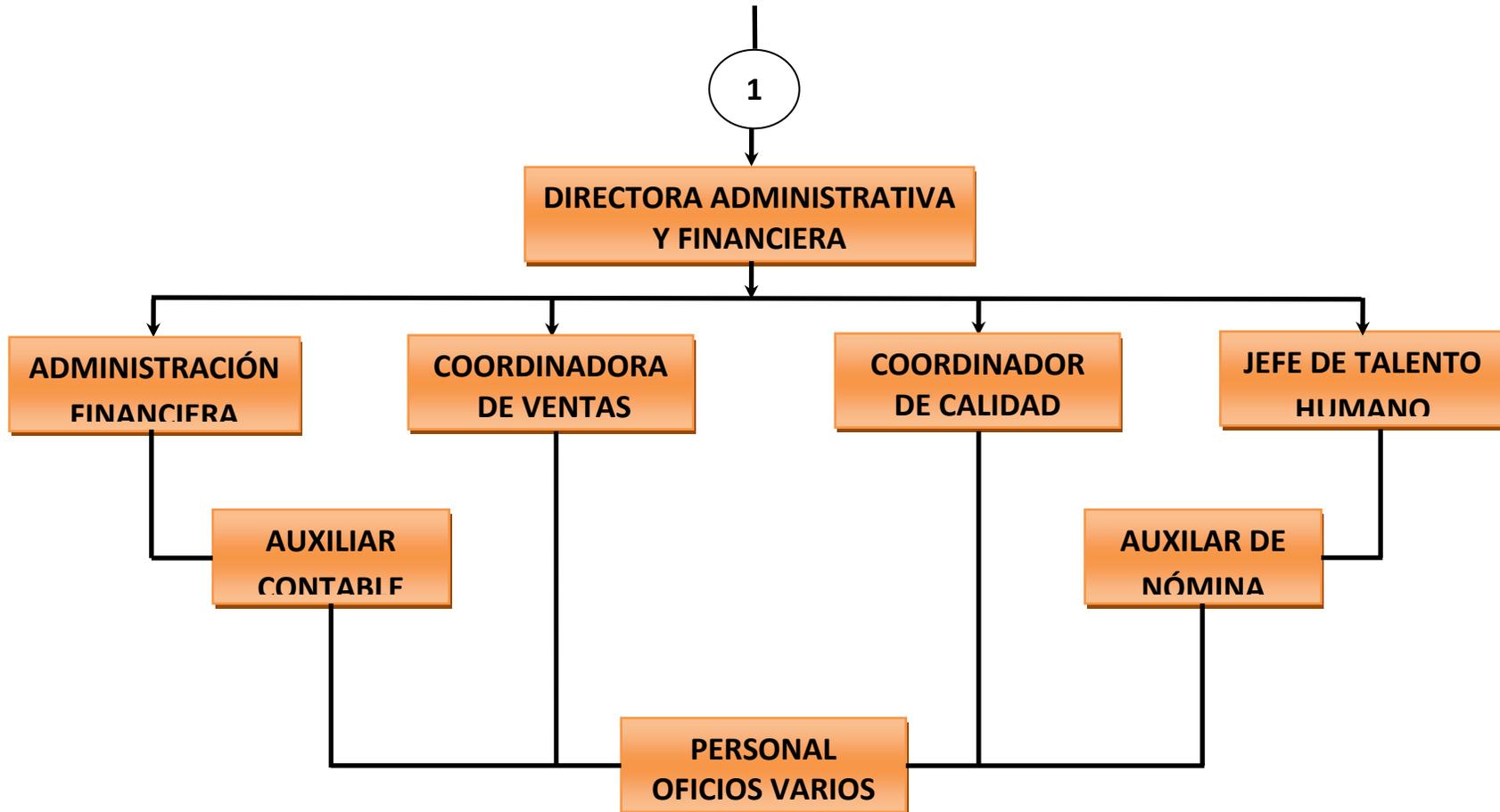
2.5 NUESTROS VALORES

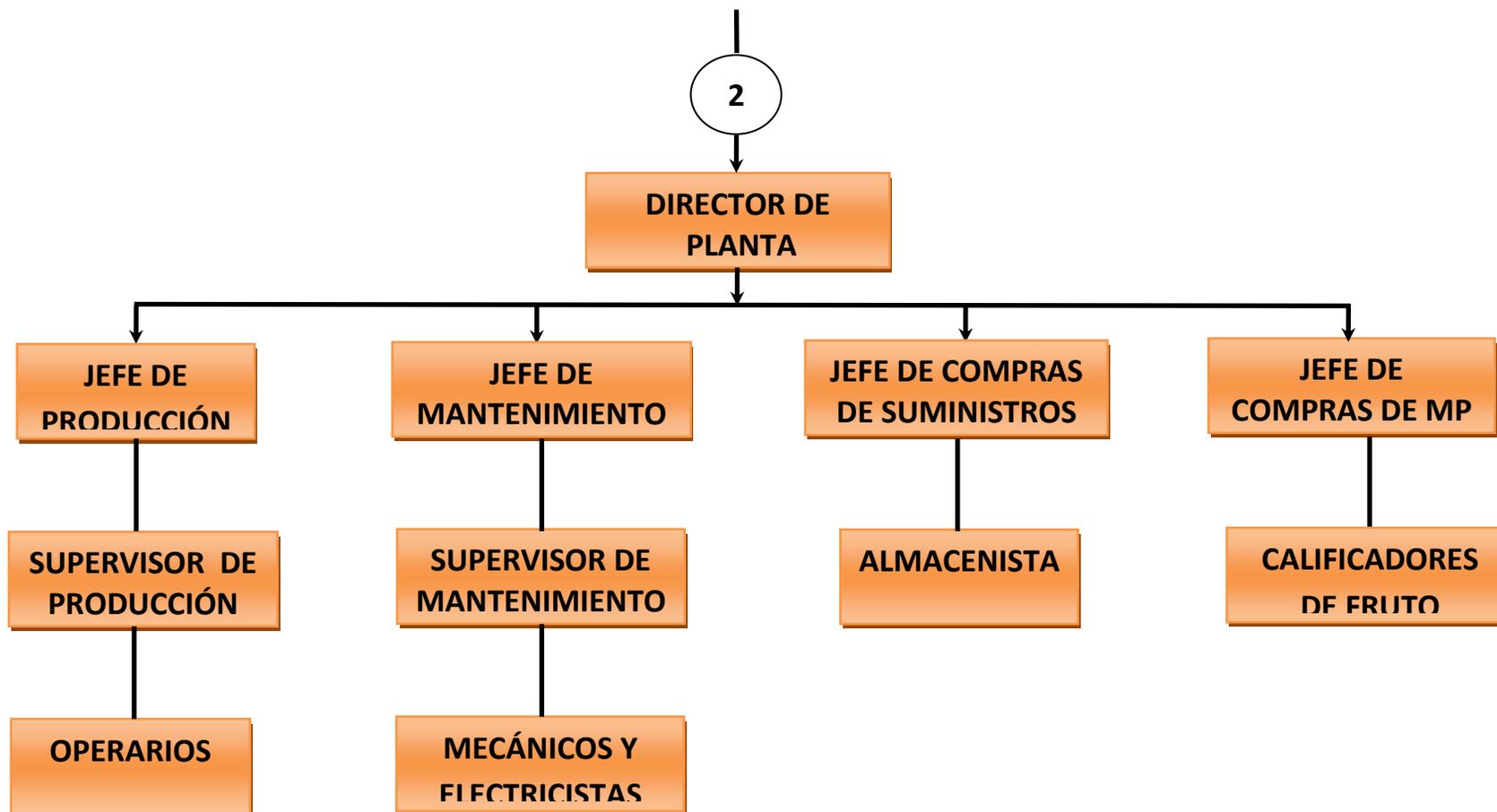
Todas las personas que conformamos a Palmeras de Puerto Wilches S.A. CREEMOS que:

1. Es necesario lograr un entorno justo para obtener la inversión de nuestros accionistas.
2. Nuestro recurso más valioso son nuestros trabajadores.
3. Las utilidades de la empresa son la base fundamental para su permanencia y crecimiento.
4. Cada trabajador debe ser tratado con justicia, dignidad y respeto.
5. Debemos mantener un diálogo abierto, sincero y cordial con nuestros empleados, clientes, proveedores y con la comunidad en general.

2.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL







	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 10 de 44

2.7 PROCESO PRODUCTIVO PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.

PROCESO DE EXTRACCION DE ACEITE Y ALMENDRA.

Características del Proceso:

La Planta Extractora tendrá una capacidad nominal de 40 ton de FFB por hora, dada por las cuatro (4) prensas existentes.



El proceso de extracción de palma es un proceso físico, utilizando medios mecánicos e hidráulicos sin que medie utilización de producto químico alguno. El aceite y la almendra de la palma, son los dos productos que se obtienen del proceso en el cual, se distinguen las siguientes Operaciones Unitarias, que comprenden Procesos y sub procesos.

1) Recepción: Es el primer y esencial proceso para la contabilización de la materia prima que entra al proceso puesto que de acá depende la remuneración que reciben nuestros proveedores y se califica la calidad de la fruta con que llega a la planta.

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 11 de 44

2) Esterilización (utilización de vapor): El proceso de esterilización o cocinado es el de mayor cuidado ya que su efectividad depende en buena parte la eficiencia de los demás procesos y/o etapas de la Planta Extractora.

La fruta almacenada en trenes (9 canastas cada uno), es introducida a las autoclaves las cuales operan con vapor sobresaturado a 2.8 bar (40 psi) procedente de las turbinas generadoras de energía.

El ciclo de esterilizado se lleva a cabo durante 90 a 120 minutos y se emplean dos picos de entrada de vapor con el objeto de mejorar la desaireación de la autoclave y lograr la temperatura recomendada para el esterilizado.



Los objetivos del proceso de esterilización son:

- a. Hidratar el peciolo para facilitar el desprendimiento del fruto del raquis en el proceso siguiente.
- b. Inactivar la acción de las enzimas lipasas causantes del desdoblamiento del aceite en ácidos grasos libres.
- c. Acondicionar el mesocarpio para el ablandamiento de la fibras lograr una mayor eficiencia del proceso de maceración.

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 12 de 44

d. Deshidratar la almendra dentro del contenido de las nuez para u fácil liberación al momento del rompimiento de la nuez.

3) Desfrutación de racimos de fruta cocinada (proceso mecánico): Los racimos esterilizados son elevados por una grúa y descargados en la tolva del tambor desfrutador donde se provoca el desprendimiento de los frutos del racimo, abandonando el tambor a través de las ranuras longitudinales que dispone.



Los raquis o tusas salen por la parte final del tambor y se descargan a la banda transportadora y de aquí mediante carretones se los envía al campo para utilizarlos como abono orgánico de alta eficiencia, debido al alto contenido de potasio y nitrógeno.

Los frutos son transportados hacia el proceso de maceración ó digestión, mediante un elevador y un transportador distribuidor a los digestores.

4) Digestión, Macerado de frutos (proceso mecánico): Los frutos esterilizados son pasados a la etapa de maceración o digestión. El digestor es un cilindro con brazos agitadores rotatorios y expulsos que desprenden el mesocarpio de la nuez y exponen las

celdas de aceite a la acción mecánica de prensado en la prensas, para facilitar la extracción mecánica del mismo.

Los digestores están provistos de inyectores de vapor que mantienen la masa interna a unos 90°C, reduciendo la viscosidad del aceite y facilitando la extracción.

5) Extracción, Prensado de frutos (proceso mecánico): El fruto macerado pasa a la etapa de extracción la cual se lleva a cabo con prensas de doble tornillo que giran en sentido

inverso uno del otro y por la alta presión que se ejerce, se extrae la fase líquida, la misma que se descarga en el tamiz y finalmente va a dar a Clarificación. La fase sólida o torta se descarga por un transportador secador de paletas hacia la separación neumática de fibra y nuez.



- **Tamizado (proceso mecánico):** El objetivo del tamizado es eliminar la mayor cantidad de fibras y sólidos que contiene el licor de prensa para aumentar la eficiencia de separación

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 14 de 44

del aceite en el tanque clarificador. Las fibras retenidas las cuales contienen un gran porcentaje de aceite se reciclan en las prensas.

Al tamiz se le agrega agua para ayudar a la limpieza de la malla y aumentar la dilución del aceite crudo. Este aceite es bombeado a la sección de clarificación.

6) Clarificación (proceso mecánico que por decantación se hace la separación el aceite del agua): El objetivo del tanque clarificador es separar el aceite de los lodos y del agua mediante decantación. Esta operación se realiza a temperatura de 95°C, condición esta que permite la mayor diferencia de densidades entre el aceite y el agua.



El aceite húmedo se descarga para su purificación y secado en un tanque de almacenamiento, mientras, que los lodos son descargados en un tanque adicional.

- **Deshidratado del aceite de palma (proceso físico):** El contenido del tanque de aceite húmedo es bombeado al taque sedimentador el cual decanta aquellas partículas pesadas del aceite y lo precalienta a temperaturas mayores de 90 °C para deshidratar un poco el aceite, desde ahí es bombeado a el sistema secador de vacío el cual es sometido a un vacío de -20 PSI para separar el aceite del agua y eliminar al máximo el agua del aceite,

obteniéndose un aceite deshidratado el cual es almacenado en los tanques para su posterior despacho.

- **Ciclonado y tamizado de lodos (proceso mecánico):** Desde el fondo del tanque por medio de una bomba se transporta el lodo aceitoso hacia el ciclón desarenador, las arenas gruesas son descargadas en un tanque de arenas y el lodo liviano se lo envía a un tanque o recipiente de lodos. Esta fase liviana mediante una bomba se lo transporta al filtro rotativo para desaparecer las aglutinaciones que se pudieron formar por acción de la polarización del líquido efecto del bombeo, las arenas gruesas que son enviadas al tanque de arenas, mientras, la fase oleosa es conducida a los separadores centrífugos.

7) Centrifugado del lodo aceitoso (proceso mecánico, usando la fuerza centrífuga un rotor separa el aceite del lodo): El lodo aceitoso proveniente del fondo de los clarificadores es sometido a altas rotaciones con las centrifugas y el aceite es separado del lodo y el agua los cuales descargados al florentino y una fase aceitosa que es descargada a los clarificadores.



8) Desfibrado, Por acción de una columna neumática se separa la fibra de la nuez (proceso mecánico): A través del transportador de torta el material se seca y es conducido

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 16 de 44

hacia una columna de separación neumática en la cual por efecto del aire la fibra se separa de la nuez, la fibra es arrastrada por la corriente de aire, y el material pesado compuesto principalmente por nueces caen al fondo de la columna.

El material liviano sirve de combustible para los calderos, mientras la fase pesada cae al tambor pulidor.

- **Pulido de nueces de palma (proceso mecánico):** El objetivo de este proceso es pulir las nueces quitando los pedazos de fibra y la cola que le quedan a las nueces con el objeto de aumentar la eficiencia del desbastado de la cáscara.

Adicionalmente, el tambor está provisto de ranuras que permiten la evacuación del sistema de materiales, como piedra y trozos metálicos.

9) Palmisteria, procesos que por acción mecánica se hace la extracción de almendra de la nuez: En este proceso mediante la ruptura de la nuez se libera la almendra, el cual es sometido a un proceso de secado en el silo secador de almendra mediante transferencia de calor indirecto y luego empacado, de esta manera ser enviado a las plantas de palmiste, en la cual se obtiene el aceite y la torta de palmiste, el aceite de palmiste es de composición química y características diferentes a el aceite de palma, el cual tiene diversos usos.

- **Secado de nueces (proceso físico):** Se dispone de un silo secador de nuez, provisto de radiadores de secado. La eliminación de la humedad presente en la cáscara, favorece el proceso de rompimiento del cuesco y la separación de la almendra.

- **Quebrado de nueces (proceso mecánico) y Separación neumática de cáscara -almendra (proceso mecánico):** Las nueces secas son transportadas a un tambor clasificador en

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 17 de 44

donde son separadas por tamaños y posteriormente son descargadas a un triturador de nuez.

Las almendras y la cáscara son transportadas hasta un separador neumático donde la corriente de aire, arrastra la cáscara y polvo, en tanto que la almendra es descargada en una banda transportadora y a un silo de secador de almendras.

- **Secado o deshidratación de almendras (proceso físico):** Con el objeto de deshidratar la almendra para una mejor extracción del aceite en el proceso del prensado con los expeler, para esto se utilizan intercambiadores de calor (radiadores de secado) con aire caliente.

La almendra seca se la envía a despachos o su procesamiento para la extracción de aceite y torta de palmiste.

10) Planta palmiste, al igual que la extracción del aceite de palma se hace usando maquinas que prensan la almendra seca y extraen el aceite de palmiste y la torta la cual se usa como alimentos para ganado.

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 18 de 44

3. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de Palmeras de Puerto Wilches S.A. Tiene la autoridad de designar como representante de la Dirección al Gerente General, quien con independencia de otras actividades a su cargo, tiene la autoridad y responsabilidad para impulsar el sistema y tiene las siguientes funciones:

- Orientar en la creación de los objetivos del sistema, logrando que sean coherentes con la política de calidad y que estos se puedan cumplir.
- Velar por el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- Examinar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Asegurar que la política del SGC sea adecuada para la empresa y que sea revisada continuamente para la mejora del sistema.
- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- Mantener informados a los socios sobre el desempeño de SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Realizar análisis de las necesidades de los clientes y la eficacia del SGC.
- Motivar al personal siendo un predicador de la calidad.
- Promover la toma de conciencia sobre los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Planificar y ejecutar auditorías internas con el fin de conocer el estado del SGC.
- Apoyar en la ejecución de las distintas fases de implementación del SGC.
- Asegurar que se mantiene el SGC con los cambios realizados.

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 19 de 44

En constancia de lo anterior se firma el día 08 de Enero del 2010

Atentamente,



OMAR CADENA GOMEZ
Gerente General

3.1.1 Revisión por la Dirección

La revisión por la dirección ayuda a la mejora continua del sistema de gestión de calidad de la empresa.

La revisión por la dirección es el proceso mediante el cual la alta dirección de la empresa revisa el sistema de gestión de calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

La alta dirección debe desarrollar la actividad de revisión por la dirección mas allá de la verificación de la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad, convirtiéndola a un proceso que se extienda a la totalidad de la organización y que evalúe también la eficiencia del sistema. Mediante su liderazgo la alta dirección debe estimular el intercambio de nuevas ideas con discusiones abiertas y evaluación de la información de entrada durante las revisiones por la dirección.

En la revisión por la dirección se verifica y analiza cada uno de los siguientes aspectos:

- Revisión de la Política de calidad.
- Revisión de los objetivos de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 20 de 44

- Resultados de los indicadores de gestión. Retroalimentación con el cliente.
- Resultado de la auditoría interna.
- Estado de acciones correctivas y preventivas.
- Cambios que pueden afectar el S.G.C.
- Seguimiento de actividades del plan general.
- Recomendaciones para la mejora.

3.2 COMUNICACIÓN INTERNA

La alta dirección de PPW asegura que se establezcan dentro de la organización, los procesos de comunicación en función de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Por medio de los canales de comunicación que se utilizan en PALMERAS DE PUERTO WILCHES se anuncian las estrategias e información del sistema como son los objetivos, política secuencia e interacción de procesos y los diferentes requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2008.

Estos canales de comunicación son:

- Reuniones grupales de cada líder del proceso con sus colaboradores.
- Reuniones en las cuales se recuerda y mantiene el compromiso con el sistema de gestión de calidad.
- Boletines publicados en las carteleras de la empresa.
- Correos electrónicos comunicando actividades que se requieren realizar.

3.3. POLÍTICA DE CALIDAD

En **Palmeras de Puerto Wilches S.A.**, organización de la cual nos sentimos orgullosos, nos dedicamos al cultivo y cosecha de fruto de palma africana, a la extracción agroindustrial

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 21 de 44

de aceite de palma, almendra, aceite de palmiste y torta, cumpliendo con los parámetros de calidad de nuestros clientes.

Para ofrecer productos de calidad, nos centramos en los requisitos de la norma ISO 9001:2008, lo que nos consolida como una organización comprometida con la satisfacción de nuestros clientes, relaciones de mutuo beneficio con nuestros proveedores, así como un elemento continuamente aportante para el desarrollo económico, ambiental, y social de la región.

3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad deben ser coherentes con la política de calidad y el compromiso con la mejora continua y su logro debe poder medirse, se evidencian por medio de indicadores y se puede ver el cumplimiento o no de las metas estipuladas en la política.

Una vez definida la política de calidad se revisaron, adecuaron, y aprobaron los objetivos de calidad con el propósito de que fueran coherentes con la finalidad del sistema y la política de calidad, estos son:

- Mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.
- Cumplimiento con los requisitos legales y de la norma ISO 9001:2008 aplicables a la organización.
- Incrementar la satisfacción de los clientes de la empresa.
- Difundir la política a toda la organización.
- Optimización de recursos y mejoramiento continuo de los procesos.

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 22 de 44

Tabla de control de objetivos de calidad y sus mediciones

OBJETIVOS DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA DE CALCULO	FRECUENCIA DE ANALISIS	META	RESPONSABLE
Mejorar continuamente el SGC	Estado de acciones correctivas	%	(# acciones correctivas cerradas/# acciones correctivas identificadas y documentadas) x 100	Semestral	82%	Coordinador de calidad
Cumplir con los requisitos legales	Cumplimiento de requisitos legales	%	(# requisitos que se cumplen/ # requisitos aplicables) x 100	Semestral	100%	Gerente
Incrementar la satisfacción de los clientes	Satisfacción del cliente	%	(\sum resultados grado de satisfacción del cliente/ #clientes encuestados) x 100	Trimestral	80%	Coordinador de calidad
	Cumplimiento a tiempo con la entrega del producto	%	(# productos entregados a tiempo/ # productos vendidos) x 100	Trimestral	90%	Jefe de Producción
Mantener personal competente para el Sistema de Gestión de Calidad	Evaluación de desempeño del personal	%	(Calificación promedio en evaluación de desempeño/total pruebas realizadas)x100	Semestral	80%	Jefe de Recurso Humano
	Difusión de la política de calidad	%	(# empleados enterados de la política/ # total de empleados) x 100	Anual	100%	Coordinador de calidad
Optimizar los recursos	Cumplir la ejecución presupuestal	%	(\$ presupuesto real ejecutado/ \$ presupuesto asignado del año)x100	Trimestral	90%	Gerente

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 23 de 44

3.5 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Para garantizar unos resultados eficientes dentro de las organizaciones, es necesaria la aplicación de un sistema de procesos y actividades que se involucran dentro de una empresa.

Un enfoque basado en procesos es una excelente manera de organizar y gestionar las actividades del trabajo para crear valor para el cliente y partes interesadas.

El sistema de gestión de calidad de Palmeras de Puerto Wilches S.A., se construye bajo el enfoque basado en procesos, con el fin de desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de la compañía.

Los procesos de la empresa se dividen en:

Procesos Gerenciales o Estrategias

Proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica: Su objetivo es revisar el SGC de Palmeras de Puerto Wilches S.A. para asegurarse de su adecuación, implementación y eficacia y/o mejora continua, la revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC incluyendo la política, los objetivos y las metas, generando estrategias para el cumplimiento de las mismas. Para el desarrollo de las siguientes actividades se tiene los siguientes documentos:

- PPW-DPE-C-003** Caracterización proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica.
- PPW-DPE-P-001** Procedimiento de Direccionamiento y Planeación Estratégica.

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 24 de 44

Proceso de Gestión de Mejora Continua: Tiene como objetivo formular, ejecutar y evaluar las acciones que permitan lograr los objetivos establecidos y también debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del sistema de gestión de calidad. Para el desarrollo de las siguientes actividades se tiene los siguientes documentos:

PPW-GMC-M-002	Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
PPW-GMC-C-001	Caracterización del proceso Gestión de Mejora Continua.
PPW-GMC-P-011	Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas
PPW-GMC-P-013	Procedimiento de Auditoría Interna.

Proceso de Revisión Gerencial: Dirigir la organización basado en lineamientos estratégicos, gestionando adecuadamente los recursos a los procesos de la organización, revisando el SGC para asegurar la adecuación y eficacia. Estos procesos están vinculados al ámbito de las responsabilidades por la dirección.

Para el desarrollo de las siguientes actividades se tiene los siguientes documentos:

PPW-RGE-C-002	Caracterización del proceso Revisión Gerencial.
PPW-RGE-P-002	Procedimiento Revisión Gerencial.

Procesos Operativos o Funcionales

Proceso de Gestión de Compras: Su objetivo es proveer de forma oportuna, efectiva y eficaz los productos y servicios requeridos por cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad, a su vez buscando encontrar precios razonables, calidad y duración para garantizar su óptimo funcionamiento. Para el desarrollo de las siguientes actividades se tiene los siguientes documentos:

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 25 de 44

PPW-GCO-C-004	Caracterización del proceso Gestión de Compras.
PPW-GCO-P-003	Procedimiento Gestión de Compras.
PPW-GCO-P-014	Procedimiento de recibo y verificación del producto.
PPW-GCO-F-004	Formato Evaluación y Re-evaluación de proveedores.
PPW- GCO-F-012	Formato de Listado de proveedores de productos.
PPW-GCO-F-013	Formato de Recepción de insumos de materia prima

Proceso de Producción: Su objetivo es realizar un sistema de actividades interrelacionadas entre sí de forma eficaz y eficiente orientada a la transformación de las materias primas en productos de alta calidad, obteniendo la máxima satisfacción de los clientes. . Para el desarrollo de las siguientes actividades se tiene los siguientes documentos:

PPW-PCC-C-005	Caracterización del proceso Producción.
PPW-PCC-P-004	Procedimiento de Producción.
PPW-PCC-P-015	Procedimiento de Análisis de Materiales en laboratorio.

Proceso de Almacenamiento y Despachos: Su objetivo es Almacenar adecuadamente el material (materia prima) de la bodega, controlando inventario de productos, garantizando la distribución oportuna de acuerdo a las especificaciones del cliente y sus características. Para el desarrollo de las siguientes actividades se tiene los siguientes documentos:

PPW-ALD-C-006	Caracterización del proceso Almacenamiento y Despachos.
PPW-ALD-P-016	Procedimiento de Almacenamiento y Despachos.
PPW-ALD-P-017	Procedimiento de Inventario de Materiales.

Proceso de Gestión de Mercadeo y Ventas: Su objetivo es atraer nuevos clientes y mantener satisfechos a los clientes existentes mediante las técnicas de mercadeo buscando el aumento en las ventas de la organización. Para el desarrollo de las siguientes actividades se tiene los siguientes documentos:

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 26 de 44

PPW-GMV-C-007 Caracterización del proceso Gestión de Mercadeo y Ventas.
PPW-GMV-P-005 Procedimiento de Gestión de Mercadeo y Ventas.

Procesos de Apoyo

Proceso de Gestión de Recurso Humano: Su objetivo es identificar, desarrollar y mantener las competencias requeridas en el personal y en los contratistas. El personal que realice trabajos debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. Para el desarrollo de las siguientes actividades se tiene los siguientes documentos:

PPW-GRH-C-008 Caracterización del proceso Gestión de Recurso Humano.
PPW-GRH-P-006 Procedimiento de Recurso Humano.
PPW-GRH-F-008 Formato de Cronograma de capacitaciones.

Proceso Administrativo Financiera: Tiene como objetivo proporcionar y gestionar adecuadamente los recursos financieros necesarios para la operación, se debe mantener libros y registros de contabilidad de ingresos y egresos correspondientes a las actividades de la organización. Para el desarrollo de las siguientes actividades se tiene los siguientes documentos:

PPW-ADF-C-009 Caracterización del proceso Administración Financiera.
PPW-ADF-P-007 Procedimiento de Administración Financiera-Compras.
PPW-ADF-I-002 Comunicación Interna.
PPW-ADF-I-003 Comunicación Externa.

Proceso de Mantenimiento e Infraestructura: Su objetivo es mantener la infraestructura de la empresa Palmeras de Puerto Wilches S.A., garantizando la disponibilidad y confiabilidad operacional. Para el desarrollo de las siguientes actividades se tiene los siguientes documentos:

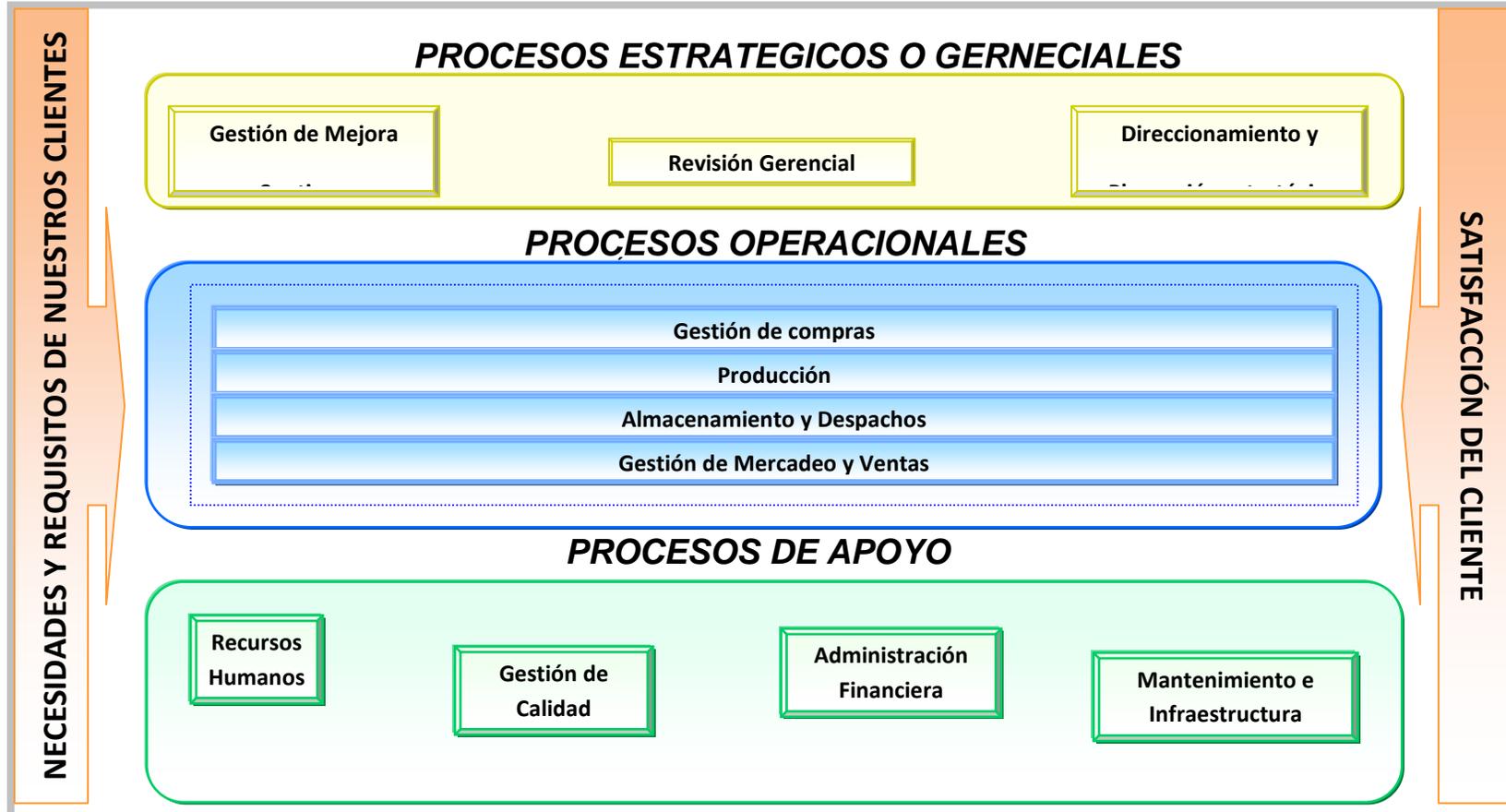
	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 27 de 44

PPW-MAN-C-010	Caracterización del proceso Mantenimiento e Infraestructura.
PPW-MAN-R-006	Registro de temperatura, humedad y cadena de frio.
PPW-MAN-F-009	Formato de Cronograma de mantenimiento,
PPW-MAN-F-010	Formato de Cronograma de calibración de equipos.
PPW-MAN-F-011	Formato de Control de los dispositivos de seguimiento y medición.
PPW-MAN-P-018	Procedimiento de Mantenimiento.

Proceso de Sistema de Gestión de Calidad: Su objetivo es coordinar, verificar, asegurar y las actividades que garanticen el uso adecuado de los documentos, registros y demás requisitos de calidad con el fin de lograr un buen funcionamiento y manejo en Palmeras de Puerto Wilches S.A. Para el desarrollo de las siguientes actividades se tiene los siguientes documentos:

PPW-SGC-C-011	Caracterización del proceso SGC.
PPW-SGC-P-001	Procedimiento de Identificación de Requisitos Legales.
PPW-SGC-P-010	Procedimiento de Control de Registros.
PPW-SGC-P-009	Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos.
PPW-SGC-P-012	Procedimiento de Control del Producto No Conforme.
PPW-SGC-R-001	Registro Listado Maestro de Documentos
PPW-SGC-R-002	Registro Listado Maestro de Documentos externos.
PPW-SGC-R-003	Registro Listado Maestro de Registros.
PPW-SGC-R-004	Registro de Distribución de Documentos.
PPW-SGC-R-005	Solicitud de Creación, Revisión o Anulación de Documentos.
PPW-SGC-F-005	Formato Nivel de satisfacción del cliente
PPW-SGC-F-006	Formato de Revisiones por la dirección.
PPW-SGC-F-007	Formato de Desempeño de Personal.
PPW-SGC-I-001	Elaboración de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

3.6 MAPA DE PROCESOS



3.7 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Los 4 niveles de la estructura documental del sistema de gestión de calidad de Palmeras de Puerto Wilches son: Nivel I: Política y objetivos de calidad, Nivel II: Manual de calidad, Nivel III: Procedimientos instructivos y formatos, y Nivel IV: Registros. Sobre estos se estructura el sistema.



Fuente: El Autor

Política y Objetivos de Calidad: En el capítulo 5 se define la política y los objetivos de calidad, los cuales son el eje central del sistema de gestión de calidad que se van a establecer en la organización; ellos proporcionan un marco de referencia que servirá para tener claros las metas que se deben cumplir y los resultados que se deben alcanzar.

Manual de calidad: En el anexo C se presenta el documento que especifica el sistema de gestión de calidad de PALMERAS DE PUERTO WILCHES

Procedimientos: En el anexo D se da a conocer los procedimientos mandatorios exigidos por la norma; el procedimiento es una descripción clara y detallada de la forma como se debe llevar a cabo una actividad o un proceso.

Instructivos y Formatos: En el anexo E se muestran algunos formatos e instructivos.

Registros: Estos son los documentos que evidencian la implementación del sistema de gestión de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 30 de 44

3.8 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
4.1 Requisitos Generales	<p>Palmeras de Puerto Wilches S.A., establece, documenta, implementa y mantiene el Sistema de Gestión de Calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecidos por la Norma.</p> <p>Palmeras de Puerto Wilches cumple de la siguiente manera con los requisitos exigidos por NTC –ISO 9001:2008:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifica los procesos necesarios del sistema de gestión de calidad, y la manera como los aplica se muestra en las caracterizaciones de los procesos. - Determina la secuencia e interacción de los procesos en el mapa de procesos que se presenta en este manual. - Realiza el seguimiento, medición y análisis de sus procesos. - Mejora la eficacia por medio de las caracterizaciones, el mapa de procesos y los indicadores de gestión. 	<p>Mapa de procesos GMC-M-002. P 28</p> <p>Caracterizaciones GMC-C-001, RGE-C-002, DPE-C-003, GCO-C-004, PCC-C-005, ALD-C-006, GMV-C-007, GRH-C-008, ADF-C-009, MAN-C-010, SGC-C-011</p> <p>Indicadores de Gestión GMC-M-002. P 22</p> <p>Manual de calidad GMC-M-002</p>
4.2 Requisitos de la Documentación	<p>Se documenta la política y los objetivos de calidad, manual de calidad y los procedimientos documentados exigidos por la norma entre los cuales se incluyen (control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones preventivas, acciones correctivas y auditoría interna). Los documentos requerido por la</p>	<p>Política de calidad GMC-M-002. P 20</p> <p>Objetivos de calidad GMC-M-002. P 21</p> <p>Manual de calidad GMC-M-002</p>

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 31 de 44

NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
4.2 Requisitos de la Documentación	<p>organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, los cuales se encuentran identificados en el listado maestro de documentos “R-001” que se archiva en el folder de Calidad.</p> <p>Palmeras de Puerto Wilches establece y mantiene un manual de calidad, en el cual se detalla el alcance del SGC, la justificación de la exclusión y la referencia de cada uno de los procedimientos documentados y de las caracterizaciones.</p> <p>Se documentó el procedimiento de gestión documental en el cual se describe los controles necesarios.</p>	<p>Política de calidad GMC-M-002. P 20</p> <p>Objetivos de calidad GMC-M-002. P 21</p> <p>Manual de calidad GMC-M-002</p> <p>Procedimientos documentados obligatorios SGC-P-009, SGC-P-010, GMC-P-011, SGC-P012, GMC-P-013</p>
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1 Compromiso de la Dirección	<p>La alta dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad así como con la mejora continua de su eficacia en la carta de compromiso firmada por el Gerente General de la organización. Divulga la política y objetivos de calidad, la disponibilidad de los recursos económicos y humanos y las reuniones de la revisión por la dirección del comité de calidad</p>	<p>Política de calidad GMC-M-002. P 20</p> <p>Objetivos de calidad GMC-M-002. P 21</p> <p>Divulgación del compromiso de la dirección</p> <p>Informes de revisión por la dirección SGC-F-006</p>

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 32 de 44

NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
5.2 Enfoque al Cliente	<p>La alta dirección de Palmeras de Puerto Wilches se asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes; como se precisa en la Determinación de los requisitos relacionados con el servicio y la Satisfacción del cliente.</p>	<p>Encuestas de satisfacción SGC-F-005</p>
5.3 Política de Calidad	<p>Palmeras de Puerto Wilches, conoce la importancia de tener una política y unos objetivos de calidad debido a que estos dos son el eje central del sistema de gestión de calidad que se van a establecer en la organización. Ellos proporcionarían un marco de referencia que servirá para tener claros las metas que se deben cumplir y los resultados que se deben alcanzar.</p> <p>Se estableció la política de calidad la cual fue adecuada al propósito de la organización, donde se plasmaron los compromisos con la satisfacción de los clientes, con el mejoramiento continuo y con la contribución a otras partes interesadas, ésta fue comunicada a todo el personal de la empresa a través de una capacitación.</p>	<p>Política de calidad GMC-M-002. P 20</p> <p>Manual de Calidad GMC-M-002</p>
5.4 Planificación	<p>Los objetivos de calidad fueron establecidos de forma coherente con la política de calidad y a cada uno de ellos se les asignó varios indicadores, con el fin de que los objetivos pudieran ser medibles.</p>	<p>Objetivos de calidad GMC-M-002. P 21</p> <p>Manual de calidad GMC-M-002</p>

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 33 de 44

NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
5.4 Planificación	<p>La Dirección General planifica e implementa cambios en el SGC por medio de las revisiones semestrales realizadas por el comité de calidad.</p>	<p>Indicadores de gestión GMC-M-002. P 22</p>
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	<p>La alta dirección asegura de que las responsabilidades y autoridades se encuentran definidas según el organigrama presentado.</p> <p>La alta dirección de Palmeras de Puerto Wilches asegura que se establezcan dentro de la organización, los procesos de comunicación en función de la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Por medio de los canales de comunicación que se utilizan en Palmeras de Puerto Wilches, se anuncian las estrategias e información del sistema como son los objetivos, política secuencia e interacción de procesos y los diferentes requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2008. las estrategias e información del sistema como son los objetivos, política secuencia e interacción de procesos y los diferentes requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2008.</p> <p>Estos canales de comunicación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones grupales de cada líder del proceso con sus colaboradores. - Reuniones en las cuales se recuerda y mantiene el compromiso con el sistema de gestión de calidad. - Boletines publicados en las carteleras 	<p>Estructuras organizacionales GMC-M-002. P 7-9</p>

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 34 de 44

NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	<p>de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos comunicando actividades que se requieren realizar. 	<p>Estructuras organizacionales GMC-M-002. P 7-9</p>
5.6 Revisión por la dirección	<p>La alta dirección debe desarrollar la actividad de revisión por la dirección mas allá de la verificación de la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad, convirtiéndola a un proceso que se extienda a la totalidad de la organización y que evalúe también la eficiencia del sistema. Mediante su liderazgo la alta dirección debe estimular el intercambio de nuevas ideas con discusiones abiertas y evaluación de la información de entrada durante las revisiones por la dirección.</p> <p>En la revisión por la dirección se verifica y analiza cada uno de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la Política de calidad. - Revisión de los objetivos de calidad. - Resultados de los indicadores de gestión. Retroalimentación con el cliente. - Resultado de la auditoría interna. - Estado de acciones correctivas y preventivas. - Cambios que pueden afectar el S.G.C. - Seguimiento de actividades del plan general. - Recomendaciones para la mejora. 	<p>Informe de revisión por la dirección SGC-F-006</p> <p>Informe de Auditoría interna SGC-R-005</p>



NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
6. GESTIÓN DE RECURSOS		
6.1 Provisión de Recursos	<p>Palmeras de Puerto Wilches determinó y proporcionó los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia con el fin de aumentar la satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.</p> <p>La gestión de recursos se estableció teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none">- La dotación de recursos físicos y humanos que permitan determinar claramente los requisitos del cliente para hacer un producto o prestar un servicio que logre su satisfacción de las partes interesadas.- A través de la implementación acciones preventivas y correctivas.- Por medio de la identificación de las mejoras de auditorías. <p>Por medio de las caracterizaciones de cada uno de los procesos de Palmeras de Puerto Wilches, se especificaron los recursos necesarios para el funcionamiento eficaz de cada uno de estos procesos y por consiguiente del sistema de gestión de calidad.</p>	Presupuesto



NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>6.2 Recurso Humano</p>	<p>El numeral 6.2 de la norma, correspondiente a recursos humanos, determina que el personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.</p> <p>Para dar cumplimiento a este numeral de la norma, en el manual de funciones y responsabilidades se describen los requisitos de educación, formación, experiencia y habilidades organizacionales de cada miembro de la organización. También se incluyeron procedimientos de selección y contratación de personal y registro de la evaluación de competencia de personal.</p>	<p>Manual de funciones y perfiles GRH-M-001</p> <p>Hoja de vida</p> <p>Evidencia de las capacitaciones</p> <p>Procedimiento de selección del personal GRH-P-006</p> <p>Cronograma de capacitaciones GRH-F-008</p> <p>Desempeño del Personal SGC-F-007</p>
<p>6.3 Infraestructura</p>	<p>Palmeras de Puerto Wilches cuenta con una infraestructura adecuada a las necesidades de producción. Las instalaciones, áreas de trabajo, equipos para los procesos y software son mantenidos adecuadamente.</p> <p>La empresa cuenta con una oficina ubicada en la ciudad de Bucaramanga y su parte operativa en el Municipio de Puerto Wilches.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Área de oficinas dotadas con equipos tales como computadores con su 	<p>Listado de equipos</p> <p>Procedimiento de mantenimiento MAN-P-018</p> <p>Cronograma de mantenimiento MAN-F-009</p>



NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p align="center">6.3 Infraestructura</p>	<p>debido software, escritorios, archivadores y equipos de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Área productiva dotada con computadores y su software, archivadores y equipos de comunicación. La bodega de almacenamiento cuenta con estantes adecuados para la disposición del material a distribuir. <p>El proceso gerencial es el responsable de mantener y mejorar continuamente la infraestructura de la organización.</p>	<p>Listado de equipos</p> <p>Procedimiento de mantenimiento MAN-P-018</p> <p>Cronograma de mantenimiento MAN-F-009</p>
<p align="center">6.4 Ambiente de Trabajo</p>	<p>Palmeras de Puerto Wilches garantiza que las condiciones de trabajo son las apropiadas y adecuadas, ya que se brinda al personal de la organización todo lo necesario para su desempeño y comodidad en el ambiente de trabajo.</p>	<p>Registro de temperatura, humedad y cadena de frio. MAN-R-008</p>
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
<p align="center">7.1 Planificación de la realización del producto</p>	<p>Durante la planificación Palmeras de Puerto Wilches determina lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisa la pertinencia de los objetivos de calidad y los requisitos relacionados con el servicio. - Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos necesarios y específicos para la realización del producto. - Actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento 	<p>Objetivos de calidad GMC-M-002. P 20</p> <p>Procedimientos de los procesos misionales DPE-P-001, GMC-P-011, GMC-P0013, RGE-P-002</p> <p>Encuestas de satisfacción SGC-F-005</p> <p>Buzón de sugerencias</p>

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 38 de 44

NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
7.1 Planificación de la realización del producto	<ul style="list-style-type: none"> - para la realización del mismo, así como los criterios para la aceptación del mismo. - Dentro de los registros necesarios proporcionar evidencias de que los procesos de realización cumple con los requisitos, encontrando procedimientos, formatos, planes de calidad e indicadores de gestión. <p>Cada uno de ellos está enfocado a cubrir las necesidades detectadas y definen la manera de realizar las actividades y recolectar la evidencia de las mismas.</p>	<p>Objetivos de calidad GMC-M-002. P 20</p> <p>Procedimientos de los procesos misionales DPE-P-001, GMC-P-011, GMC-P0013, RGE-P-002</p> <p>Encuestas de satisfacción SGC-F-005</p> <p>Buzón de sugerencias</p>
7.2 Procesos relacionados con el cliente	<p>Palmeras de Puerto Wilches determina los requisitos relacionados con el producto a través de los procedimientos documentados de cada uno de los procesos misionales.</p> <p>Palmeras de Puerto Wilches revisa los requisitos relacionados con la realización del producto, esta revisión se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar el producto al cliente. Por medio de las encuestas de satisfacción estructuradas para cada uno de los servicios y productos ofrecidos en Palmeras de Puerto Wilches se realiza una retroalimentación continua del cliente.</p> <p>Palmeras de Puerto Wilches determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes antes,</p>	<p>Encuestas de satisfacción SGC-F-005</p> <p>Buzón de sugerencias</p> <p>Procedimientos de los procesos misionales DPE-P-001, GMC-P-011, GMC-P0013, RGE-P-002</p> <p>Caracterizaciones GMC-C-001, RGE-C-002, DPE-C-003, GCO-C-004, PCC-C-005, ALD-C-006, GMV-C-007, GRH-C-008, ADF-C-009, MAN-C-010, SGC-C-011</p>

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 39 de 44

NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
7.2 Procesos relacionados con el cliente	<p>durante y después de la prestación del servicio. Allí se informe acerca de las condiciones del servicio, cumplimiento de sus requisitos y las actividades relativas al seguimiento y verificación del servicio y producto.</p> <p>Palmeras de Puerto Wilches utiliza como mecanismo de comunicación con el cliente las encuestas de satisfacción y el buzón de sugerencias.</p>	<p>Encuestas de satisfacción SGC-F-005</p> <p>Buzón de sugerencias</p> <p>Procedimientos de los procesos misionales DPE-P-001, GMC-P-011, GMC-P0013, RGE-P-002</p>
7.4 Compras	<p>Palmeras de Puerto Wilches asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados.</p> <p>Con el fin de estandarizar el proceso de compra de materiales e insumos necesarios para la realización del producto se documentó el procedimiento de compras.</p> <p>La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización, para ellos Palmeras de Puerto Wilches establece los criterios necesarios para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores y mantiene el registro de los resultados y las acciones que se deriven de los mismos.</p> <p>Palmeras de Puerto Wilches establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados.</p>	<p>Procedimiento de compras GCO-P-003</p> <p>Listado de proveedores de productos GCO-F-012</p> <p>Evaluación y Re-evaluación de proveedores GCO-F-004</p> <p>Recepción de insumos de materia prima GCO-F-013</p>

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 40 de 44

NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
7.4 Compras	La verificación del producto comprado se hace por medio del formato de recepción de insumos de materia prima.	Recepción de insumos de materia prima GCO-F-013
7.5 Producción y Prestación del Servicio	Palmeras de Puerto Wilches planifica y lleva a cabo el proceso de prestación de servicio bajo condiciones controladas, se incluyen descripción del proceso a prestar, uso de equipos y herramientas apropiadas, parámetros a controlar durante la prestación del servicio; esta información se encuentra por medio de los procedimientos documentados de cada uno de los procesos misionales a esta disponibilidad. Palmeras de Puerto Wilches cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizadas por la misma.	Procedimientos de los procesos misionales DPE-P-001, GMC-P-011, GMC-P0013, RGE-P-002
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	Palmeras de Puerto Wilches determina el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y servicio con los requisitos determinados. Este seguimiento se realiza a través del cumplimiento de las actividades establecidas en el control de los dispositivos de seguimiento y medición, en donde se identifican los equipos que son necesarios calibrar, la frecuencia con que esto se realiza y la verificación que	Control de los dispositivos de seguimiento y medición MAN-F-011 Procedimiento de mantenimiento MAN-P-018 Cronograma para la calibración de equipos MAN-F-010

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 41 de 44

NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	se debe realizar con el fin de cumplir con los requisitos establecidos.	
8.MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1 Generalidades	Palmeras de Puerto Wilches planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, entre los que se incluye los indicadores de gestión, cumplimiento de los objetivos de calidad, revisiones por la dirección realizadas al sistema de gestión de calidad, acciones correctivas y preventivas controlando el producto no conforme. Por medio de estos documentos se demuestra la conformidad del producto asegurando la conformidad del sistema de gestión de calidad y la mejora continua de la eficacia del mismo.	Encuestas de satisfacción SGC-F-005 Revisiones por la dirección SGC-F-006 Indicadores de gestión GMC-M-002. P 22 Procedimiento de producto no conforme SGC-P-012 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas GMC-P-011
8.2 Seguimiento y medición	Como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de calidad, Palmeras de Puerto Wilches realiza el seguimiento de la información relativa de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. La metodología para la obtención y utilización de dicha información se realiza por medio de la encuesta Nivel de satisfacción del cliente.	Encuestas de satisfacción SGC-F-005 Indicadores de gestión GMC-M-002. P 22 Procedimiento de auditorías internas GMC-P-013

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 42 de 44

NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
8.2 Seguimiento y medición	<p>Este mecanismo de gestión para el seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes es calificado según lo establecido en los objetivos e indicadores de gestión. Éstos a su vez proporcionan evidencia del desempeño de los principales procesos de la empresa y ayudan al mejoramiento de la calidad de los productos, al gestionamiento de acciones preventivas y correctivas y a la retroalimentación del sistema.</p> <p>Palmeras de Puerto Wilches estableció el procedimiento documentado para las auditorías internas. El propósito de una auditoría interna es verificar a través de un proceso sistemático, independiente, documentado y objetivo, si se están cumpliendo con los objetivos y políticas de calidad de la organización, y los requerimientos de sus clientes; a través de controles que han sido definidos y documentados efectivamente para su adecuado desarrollo e implementación.</p> <p>Palmeras de Puerto Wilches aplica los indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de los indicadores de calidad y a su vez indica el tratamiento a seguir para aquellos que no cumplan.</p>	<p style="text-align: center;">Encuestas de satisfacción SGC-F-005</p> <p style="text-align: center;">Indicadores de gestión GMC-M-002. P 22</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de auditorías internas GMC-P-013</p> <p style="text-align: center;">Informes de auditoría SGC-R-005</p> <p style="text-align: center;">Indicadores de gestión GMC-M-002. P 22</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de acciones correctivas y preventivas GMC-P-011</p>

	MANUAL DE CALIDAD DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	Código: PPW-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 43 de 44

NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
8.3 Control del Producto No C	<p>Palmeras de Puerto Wilches aseguro que el producto sea conforme con los requisitos, se identifican y controlan para prevenir el uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme se presente en el procedimiento documentado “Control del producto no conforme”, allí se definen las acciones que se toman para eliminar la no conformidad detectada, acciones para eliminar su uso.</p>	<p>Procedimiento de producto no conforme SGC-P-012</p> <p>Procedimiento de acciones correctivas y preventivas GMC-P-011</p>
8.4 Análisis de Datos	<p>Para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad, se determinan, recopilan y analizan los datos necesarios, estos datos se recopilaran por medio de las encuesta de satisfacción, con el reporte de producto no conforme y seguimiento realizado a los proceso y evaluación de proveedores, estos datos serán calificados para poder ser aplicados en el indicador de gestión correspondiente.</p>	<p>Indicadores de gestión GMC-M-002. P 22</p>
8.5 Mejora	<p>Palmera de Puerto Wilches por medio del uso constante de la política y los objetivos de calidad, realiza la mejora continua y la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad teniendo presente cada una de las directrices organizaciones y los requisitos del cliente, identificadas en la matriz para la</p>	<p>Política de calidad GMC-M-002. P 20</p> <p>Objetivos de calidad GMC-M-002. P 21</p>

NUMERAL NTC – ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<p>8.5 Mejora</p>	<p>política de calidad; igualmente la mejora continua es evidenciada en los informes de la revisión por la dirección.</p> <p>Las acciones correctivas son acciones tomadas para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir; las acciones preventivas son acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, tanto las acciones correctivas como las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p> <p>En el sistema de gestión de calidad de Palmeras de Puerto Wilches S.A se documentó cada uno de estos procedimientos, acción correctiva y acción preventiva.</p> <p>Para la planeación de las acciones correctivas y preventivas del sistema de gestión de calidad en la Palmeras de Puerto Wilches se realizo una reunión con el comité de calidad en el cual se estudiaron las observaciones y las no conformidades encontradas.</p>	<p>Política de calidad GMC-M-002. P 20</p> <p>Objetivos de calidad GMC-M-002. P 21</p> <p>Informe de revisión por la dirección SGC-F-006</p> <p>Procedimiento de acciones correctivas y preventivas GMC-P-011</p>

ANEXO C.

Caracterizaciones.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-GMC-C-001
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 1 de 2

Identificación del proceso	Gestión de mejora continua	Responsable	Coordinador de Calidad
Objetivo o Misión	Garantizar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, a través de análisis de resultados obtenidos de los diferentes procesos de la organización.		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos del SGC.	REQUISITOS NTC-ISO 9001:2008 <ul style="list-style-type: none"> - Documentación del sistema de gestión de calidad. - Política y Objetivos de calidad. - No conformidades del SGC. - Quejas y reclamos del cliente. - Necesidades de documentos y registros. - Resultados de Indicadores. - Oportunidades de mejora. - Personal competente para la realización de actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Control de documentos internos y externos. - Control de registros. - Acciones Preventivas y correctivas. - Control de no conformidades. - Atención a reclamos del cliente. - Auditorías internas. - Seguimiento, medición y análisis de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de calidad. - Resultados de acciones preventivas y correctivas. - Resultados de no conformidades. - Resultados de quejas y reclamos. - Informes de auditorías internas. - Necesidades de formación, capacitación e inducción. - Resultados del S.G.C. 	Todos los procesos del SGC.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-GMC-C-001
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 2 de 2

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de cómputo. - Archivadores. - Implementos de oficina 	<ul style="list-style-type: none"> - Control de documentos. - Control de registros. - Acciones Preventivas y correctivas. - Registro de acciones Preventivas y correctivas. - Auditorías Internas. - Registro de no conformidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de calidad. - Cronograma de actividades del SGC. - Resultados de indicadores de gestión. - Listado control de documentos. - Plan de auditoría. - Lista de verificación de auditoría.
PROCESOS DE SOPORTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Direccionamiento y planeación estratégica. - Gestión de la documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> 4.2 Requisitos de la documentación. 8.1 Generalidades de la medición, análisis y mejora. 8.2.2 Auditoría Interna. 	<ul style="list-style-type: none"> 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos. 8.3 Control del producto no conforme. 8.4 Análisis de datos. 8.5 Mejora.

ELABORÓ	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Mónica Banguero.	<ul style="list-style-type: none"> - Control de acciones Preventivas y correctivas. - Auditorías Internas. - Análisis de informes.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE REVISIÓN GERENCIAL PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-RGE-C-002
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 1 de 2

Identificación del proceso	Revisión Gerencial	Responsable	Gerente
Objetivo o Misión	Dirigir la organización basado en lineamientos estratégicos, gestionando adecuadamente los recursos a los procesos de la organización, revisando el SGC para asegurar la adecuación y eficacia.		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos del SGC	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño e informes de los procesos de la organización. - Resultados del SGC. - Información para la revisión por la dirección. - Necesidades de Recurso. - Evaluación de la satisfacción del cliente. - Auditorías Internas. - Necesidades de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de cada uno de los informes recibidos. - Programación de actividades de mantenimiento preventivo. - Programación de actividades de capacitación e inducción del personal. - Asignación de personal para las acciones y labores de mejora y asignación de recursos. - Verificación y seguimiento. - Trazar planes de acción para las mejoras. - Revisión y verificación de la medición de la satisfacción del cliente. - Designar el representante de la dirección para el SGC. - Planificar y aportar recursos necesarios para mantener la infraestructura, comunicación interna, el ambiente de trabajo, la competencia del personal y la mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> - Metas. - Actas de revisión por la dirección. - Lineamientos estratégicos. - Recursos para el mantenimiento y mejoramiento continuo de los procesos del SGC de la organización. - Plan de mejora. - Cronograma de actividades 	Todos los procesos del SGC.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE REVISIÓN GERENCIAL PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-RGE-C-002
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 2 de 2

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano: Director administrativo y financiero, Jefe de calidad y Jefe de producción - Papelería. - Recursos Financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de revisión y evaluación por la dirección. - Procedimiento de medición de satisfacción del cliente. Cronograma de actividades del SGC
PROCESOS DE SOPORTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
Gestión de mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> 5. Responsabilidad por la dirección. 6.1 Provisión de Recursos. 6.3 Infraestructura. 6.4 Ambiente de trabajo.

ELABORÓ	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Mónica Banguero.	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia de la gestión programada. - Control de los procesos y de las diferentes actividades.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-DPE-C-003
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 1 de 2

Identificación del proceso	Direccionamiento y Planeación Estratégica	Responsable	Coordinador de Calidad
Objetivo o Misión	Revisar el SGC de Palmeras de Puerto Wilches S.A. para asegurarse de su adecuación, implementación y eficacia y/o mejora continua.		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos del SGC.	<ul style="list-style-type: none"> - Información del entorno interno y externo. - Requisitos legales y del cliente. - Programas de capacitación. - Necesidades de recursos. - Medición de indicadores de gestión. - Informes de auditorías internas. - Informes de no conformidades. - Propuestas de mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación estratégica, política de calidad, objetivos de calidad e indicadores de gestión. -Evaluación de la satisfacción del cliente. - Revisión periódica del sistema de gestión de calidad. - Provisión de recursos. - Definición de los canales de comunicación interna. - Análisis de los indicadores del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Política y objetivos de calidad revisados. - Canales de comunicación definidos. - Planes de acción para el mejoramiento del sistema de gestión de calidad. - Secuencia e interacción de los procesos revisados. 	Todos los procesos del SGC.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-DPE-C-003
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 2 de 2

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano: Gerente y Jefe de calidad. - Papelería. - Recursos Financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Calidad. - Cronograma de actividades del SGC
PROCESOS DE SOPORTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
Gestión de mejora continua. Sistema de Gestión de Calidad.	5. Responsabilidad por la dirección. 6.1 Provisión de Recursos. 8.5.1 Mejora Continua 8.4 Análisis de Datos

ELABORÓ	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Mónica Banguero.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión mensual por la dirección- - Indicadores de gestión del proceso. - Cumplimiento de los objetivos de calidad

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-GCO-C-004
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 1 de 2

Identificación del proceso	Gestión de compras	Responsable	Jefe de Compras
Objetivo o Misión	Proveer de forma oportuna, efectiva y eficaz los productos y servicios requeridos por cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad, a su vez buscando encontrar precios razonables, calidad y duración para garantizar su óptimo funcionamiento.		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos del SGC.	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de compra. - Requisitos del cliente. - Necesidades de la organización. - Cotizaciones. - Presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar lista de productos o equipos a comprar. - Realizar la solicitud de orden de compra. - Verificar listado de proveedores. - Seleccionar proveedor. - Solicitud de cotizaciones a proveedores seleccionados. - Análisis de cotizaciones enviadas por los proveedores. - Aprobar orden de compra. - Revisar los productos comprados y condiciones de compra. - Establecer criterios de selección, evaluación y reevaluación de proveedores. - Evaluar los proveedores con base a los productos o equipos comprados y cumplimiento de los requisitos que especifica Palmeras de Puerto Wilches. - Verificar el cumplimiento de los proveedores mediante la reevaluación de los mismos. - Verificación de la entrega oportuna y correcta de los productos. - Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas según los resultados obtenidos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Orden de compra. - Producto comprado en optimas condiciones. - Servicio Subcontratado. - Selección, evaluación y reevaluación de proveedores. 	Todos los procesos del SGC.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-GCO-C-004
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 2 de 2

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS												
<ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano: Gerente y Coordinador de compras - Recursos de oficina. - Recursos Financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Gestión de compras. - Caracterización del proceso de Gestión de Compras. - Formato de evaluación y reevaluación de proveedores. - Evaluación de desempeño del proveedor - Listado de Proveedores. - Orden, solicitud y cotización de compra. 												
PROCESOS DE SOPORTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS												
Administración Financiera Sistema de Gestión de Calidad.	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">4.2.3 Control de documentos.</td> <td style="width: 50%;">7.4.3 Verificación de los productos comprados.</td> </tr> <tr> <td>4.2.4 Control de registros.</td> <td>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.</td> </tr> <tr> <td>5.4.1 Objetivos de calidad.</td> <td>8.3 Control del producto no conforme.</td> </tr> <tr> <td>7.4.1 Proceso de compras.</td> <td>8.5.1 Acción de mejora.</td> </tr> <tr> <td>7.4.2 Información de compras</td> <td>8.5.2 Acción Correctiva.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8.5.3 Acción Preventiva.</td> </tr> </table>	4.2.3 Control de documentos.	7.4.3 Verificación de los productos comprados.	4.2.4 Control de registros.	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	5.4.1 Objetivos de calidad.	8.3 Control del producto no conforme.	7.4.1 Proceso de compras.	8.5.1 Acción de mejora.	7.4.2 Información de compras	8.5.2 Acción Correctiva.		8.5.3 Acción Preventiva.
4.2.3 Control de documentos.	7.4.3 Verificación de los productos comprados.												
4.2.4 Control de registros.	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.												
5.4.1 Objetivos de calidad.	8.3 Control del producto no conforme.												
7.4.1 Proceso de compras.	8.5.1 Acción de mejora.												
7.4.2 Información de compras	8.5.2 Acción Correctiva.												
	8.5.3 Acción Preventiva.												

ELABORÓ	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Mónica Banguero.	<ul style="list-style-type: none"> - Calificación de proveedores. - Comportamiento de compras. - Auditorías Internas de calidad.



**CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHOS
PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**

CÓDIGO: PPW-ALD-C-006

VERSIÓN: 02

PÁGINA: 1 de 2

Identificación del proceso	Almacenamiento y despachos	Responsable	Almacenista
Objetivo o Misión	Almacenar adecuadamente el material (materia prima) de la bodega, controlando inventario de productos, garantizando la distribución oportuna de acuerdo a las especificaciones del cliente y sus características.		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Revisión Gerencial - Administración Financiera. - Mercado y ventas. - Gestión de mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> - Material revisado para su almacenamiento. - Facturas por material requerido por el cliente. - Personal competente para realizar actividades del proceso. - Control de documentos y registros. - Orden del pedido de compra. - Seguimiento del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y almacenar la materia prima comprada en la bodega. - Retirar el material de la bodega según la factura de venta. - Revisar el producto a enviar. - Realizar control de inventarios de productos. - 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega oportuna y adecuada del material. - Facturas. - Requerimiento del producto. - Desempeño del proceso y necesidades de recurso. - Control del proveedor. - Oportunidad de mejora. - No Conformidades, producto no conforme. - Resultados de indicadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión Gerencial - Administración Financiera. - Mercado y ventas. - Gestión de mejora continua

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHOS PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-ALD-C-006
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 2 de 2

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano - Recursos de oficina. - Recursos Financieros. - Bodega de almacenamiento. - Equipos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Orden de pedido de compra. - Facturas. - Procedimiento del proceso de almacenamiento y despacho.
PROCESOS DE SOPORTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> - Revisión Gerencial - Administración Financiera. - Mercado y ventas. - Gestión de mejora continua 	7.5 Producción y prestación del servicio.

ELABORÓ	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Mónica Banguero.	<ul style="list-style-type: none"> - Quejas y reclamos en entregas de pedidos - Control de inventarios.

	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MERCADEO Y VENTAS PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-GMV-C-007
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 1 de 2

Identificación del proceso	Gestión de mercadeo y ventas	Responsable	Coordinadora de ventas
Objetivo o Misión	Atraer nuevos clientes y mantener satisfechos a los clientes existentes mediante las técnicas de mercadeo buscando el aumento en las ventas de la organización.		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Revisión Gerencial - Administración Financiera. - Almacenamiento y despachos - Gestión de mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> - Política de calidad. - Objetivos de calidad. - Necesidades y requisitos del cliente. - Estrategias de ventas. - Información sobre el pedido del cliente. - Personal competente para la ejecución de ventas. - Control de documentos y registro. - Seguimiento del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda y selección de clientes potenciales. - Identificar clientes seleccionados. - Elaboración de cotizaciones. - Elaboración de análisis de cumplimiento de los requisitos del cliente. - Realización de facturación y legalización. - Recuperación de cartera. - Establecer comunicación con el cliente. - Evaluar la satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Información de compra. - Cotizaciones. - Facturas. - Necesidades del recurso. - Desempeño del proceso. - Requerimientos del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión Gerencial - Administración Financiera. - Almacenamiento y despachos - Gestión de mejora continua

	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MERCADEO Y VENTAS PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-GMV-C-007
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 2 de 2

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano - Recursos de oficina. - Recursos Financieros. - Bodega de almacenamiento. - Equipos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de gestión de mercadeo y ventas. - Satisfacción del cliente. - Orden del pedido. - Orden de compra del cliente. - Facturas, pagare, solicitudes de crédito.
PROCESOS DE SOPORTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> - Revisión Gerencial - Administración Financiera. - Gestión de mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> 7.1 Planificación de la realización del producto. 7.2 Procesos relacionados con el cliente. 8.2.1 Satisfacción del cliente. 8.2.4 Seguimiento y medición del producto.

ELABORÓ	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Mónica Banguero.	<ul style="list-style-type: none"> - Estadísticas mensuales de ventas. - Satisfacción del cliente. - Recaudo de cartera. - Atención y control de acciones correctivas y preventivas.

	CARACTERIZACIÓN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-ADF-C-009
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 1 de 2

Identificación del proceso	Administración Financiera	Responsable	Contadora
Objetivo o Misión	Proporcionar y gestionar adecuadamente los recursos financieros necesarios para la operación, se debe mantener libros y registros de contabilidad de ingresos y egresos correspondientes a las actividades de la organización.		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos del SGC.	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud del servicio al cliente. - Requisitos de ley. - Política y objetivos de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Facturas de los servicios prestados. - Manejo de los libros de contabilidad. - Liquidación del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Balance. - Flujo de caja. - Presupuesto. - Facturas y soportes. - Registros contables. - Planillas de contabilidad. 	Todos los procesos del SGC.

	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MERCADEO Y VENTAS PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-ADF-C-009
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 2 de 2

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano - Recursos de oficina. - Recursos Financieros. - Bodega de almacenamiento. - Equipos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Facturación de los servicios prestados. - Planillas para pagos de salud, pensión (ARP) y parafiscales. - Formato de acciones correctivas y preventivas.
PROCESOS DE SOPORTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> - Revisión Gerencial - Gestión de mejora continua - Proceso de Recurso Humano. - Proceso de Gestión de calidad. 	DIAN 4.2.3 Control de documentos. 4.2.4 Control de registros 5.4.1 Objetivos de calidad 8.5.1 Mejora Continua. 8.5.2 Acción correctiva. 8.5.3 Acción preventiva.

ELABORÓ	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Mónica Banguero.	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos. - Pagos. - Atención y control de acciones correctivas y preventivas.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-SGC-C-011
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 1 de 2

Identificación del proceso	Sistema de gestión de calidad	Responsable	Gerente
Objetivo o Misión	Coordinar, verificar, asegurar y las actividades que garanticen el uso adecuado de los documentos, registros y demás requisitos de calidad con el fin de lograr un buen funcionamiento y manejo en Palmeras de Puerto Wilches S.A.		

PROVEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos del SGC.	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de la documentación. - Política y objetivos de calidad. - No conformidades. - Medición de indicadores. - Necesidades y expectativas de partes interesadas. - Necesidades de la organización. - Auditoría interna. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración e implementación de los documentos que conforman el sistema de gestión de calidad. - Control de la documentación y control de registros. - Capacitación, concientización e implementación del sistema de gestión de calidad. - Brindar apoyo al recurso humano para la elaboración y difusión de la documentación del SGC. - Establecer responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las actividades del SGC. - Determinar los medios adecuados para prevenir la causa de las no conformidades. - Planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado e importancia de los procesos. - Seguimiento y cumplimiento de la política de calidad. - Medición y seguimiento a los indicadores de gestión. - Seguimiento de las acciones correctivas y preventivas generadas. - Seguimiento a registros generados por la organización. - Análisis de las no conformidades. - Realización de auditorías internas. informe de auditorías 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación del sistema de gestión de calidad. - Personal capacitado y comprometido. - Planes de acción. - Acciones correctivas. - Acciones preventivas. 	Todos los procesos del SGC.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.	CÓDIGO: PPW-SGC-C-011
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 2 de 2

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS												
<ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano - Recursos de oficina. - Recursos Financieros. - Bodega de almacenamiento. - Equipos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Norma Fundamental. - Control de documentos y control de registros. - Auditoría interna. - Satisfacción del cliente. - Control del producto no conforme. - Acción correctiva y preventiva. - Manual de calidad. - Análisis de datos. - Actividades relacionadas con la prestación del servicio. - Manual de calidad. 												
PROCESOS DE SOPORTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS												
<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos 	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">4.1 Requisitos generales del SGC.</td> <td style="width: 50%; border: none;">8.3 Control del producto no conforme.</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">4.2 Requisitos de documentación.</td> <td style="border: none;">8.4 Análisis de datos</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">8.2.1 Satisfacción del cliente.</td> <td style="border: none;">8.5.1 Mejora Continua.</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">8.2.2 Auditoría interna.</td> <td style="border: none;">8.5.2 Acción correctiva.</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.</td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">8.5.3 Acción preventiva.</td> <td style="border: none;"></td> </tr> </table>	4.1 Requisitos generales del SGC.	8.3 Control del producto no conforme.	4.2 Requisitos de documentación.	8.4 Análisis de datos	8.2.1 Satisfacción del cliente.	8.5.1 Mejora Continua.	8.2.2 Auditoría interna.	8.5.2 Acción correctiva.	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.		8.5.3 Acción preventiva.	
4.1 Requisitos generales del SGC.	8.3 Control del producto no conforme.												
4.2 Requisitos de documentación.	8.4 Análisis de datos												
8.2.1 Satisfacción del cliente.	8.5.1 Mejora Continua.												
8.2.2 Auditoría interna.	8.5.2 Acción correctiva.												
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.													
8.5.3 Acción preventiva.													

ELABORÓ	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Mónica Banguero.	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de inducción. - Estado de acciones preventivas y correctivas.



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO
PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**

CÓDIGO: PPW-GRH-C-008

VERSIÓN: 02

PÁGINA: 1 de 2

Identificación del proceso	Gestión del recurso humano	Responsable	Gerente
Objetivo o Misión	Identificar, desarrollar y mantener las competencias requeridas en el personal y en los contratistas. El personal que realice trabajos debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Revisión Gerencial - Sistema de Gestión de calidad. - Candidatos vacantes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos del personal. - Perfil del cargo. - Hojas de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el personal que interviene en la calidad del producto. - Determinar educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas para el personal. - Diseñar programas de capacitación e inducción. - Recepción de hojas de vida y análisis de hojas de vida. - Entrevista de selección y análisis de perfil de cargos. - Verificación de competencia laboral. - Verificación de antecedentes laborales, familiares y personales. - Otorgar los recursos necesarios al personal, para el buen desempeño de sus funciones. - Entrega de elementos de trabajo, conocimiento del manual de funciones, política y objetivos de calidad. - Implementación de programas de sensibilización orientados al logro de los objetivos de calidad. - Actividades de entrenamiento. - Verificar el desarrollo de sus funciones y responsabilidades. - Verificar el cumplimiento de las responsabilidades para con el sistema de gestión de calidad. - Realizar evaluación de desempeño y definir plan de formación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hoja de vida del nuevo empleado. - Personal idóneo, adecuado para el desempeño de las funciones que le sean asignadas. 	Todos los procesos del SGC.



**CARACTERIZACIÓN PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**

CÓDIGO: PPW-GRH-C-008

VERSIÓN: 02

PÁGINA: 2 de 2

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano - Recursos de oficina. - Recursos Financieros. - Bodega de almacenamiento. - Equipos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Selección del personal. - Análisis de perfil. - Perfil de cargos. - Entrevista del personal. - Evaluación de desempeño con o sin personal a cargo.
PROCESOS DE SOPORTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> - Revisión Gerencial - Sistema de Gestión de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> 6.2 Recursos Humanos. 6.21 Generalidades. 6.2.2 Competencia, Formación y toma de conciencia. 6.4 Ambiente de trabajo.

ELABORÓ	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Mónica Banguero.	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño laboral

ANEXO D.

Procedimientos Mandatarios.

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW-SGC-P-009
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Página: 1 de 5	Versión: 0

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para la elaboración y control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Las directrices de este procedimiento aplican a todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Palmeras de Puerto Wilches S.A.

3. DEFINICIONES

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

Documento: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, medio magnético.

Documento Controlado: Termino que se utiliza para señalar que el control y distribución del documento está sujeto a parámetros establecidos en este procedimiento.

Documento Externo: Es aquel documento (legal y reglamentario) generados por entidades externas de la empresa, necesario para la planificación y operación del SGC. Pueden ser: Normas Técnicas Nacionales, Reglamentación Sectorial, Guías y Manuales.

Documento Obsoleto: Documento que ha cambiado de versión o revisión y que no se encuentra en uso o aplicación.

Documento No Controlado: Documento distribuido a entes externos a la empresa, el cual no está sujeto al control de revisiones establecido en este procedimiento.

Procedimiento: Es la forma específica como se lleva a cabo una actividad o un proceso, es decir, es un documento de un proceso en partículas que muestra las actividades establecidas para el desarrollo de la labor.

Procedimiento Documentado: Termino que significa que el procedimiento sea establecido. Documentado, implementado y mantenido.

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

4. CONDICIONES GENERALES

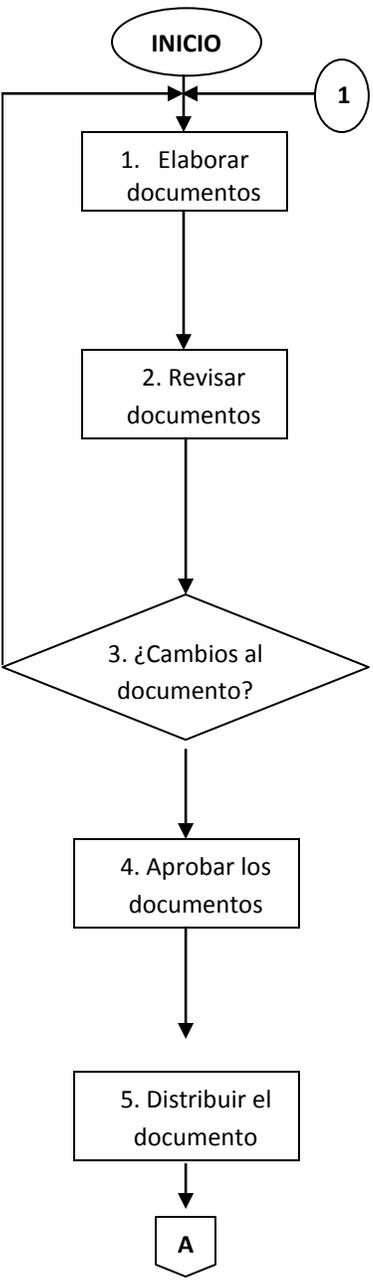
- Los documentos externos se relacionan en el R-002 "Registro Listado Maestro de Documentos Externos". El coordinador del SGC es el responsable de controlar los documentos externos, para lo cual revisa mínimo una vez cada semestre con los emisores de los documentos que estos se encuentran vigentes dejando evidencia en el R-002. los documentos externos se identifican con un sello de "Documento Controlado"

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW- SGC-P-009
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Página: 2 de 5	Versión: 0

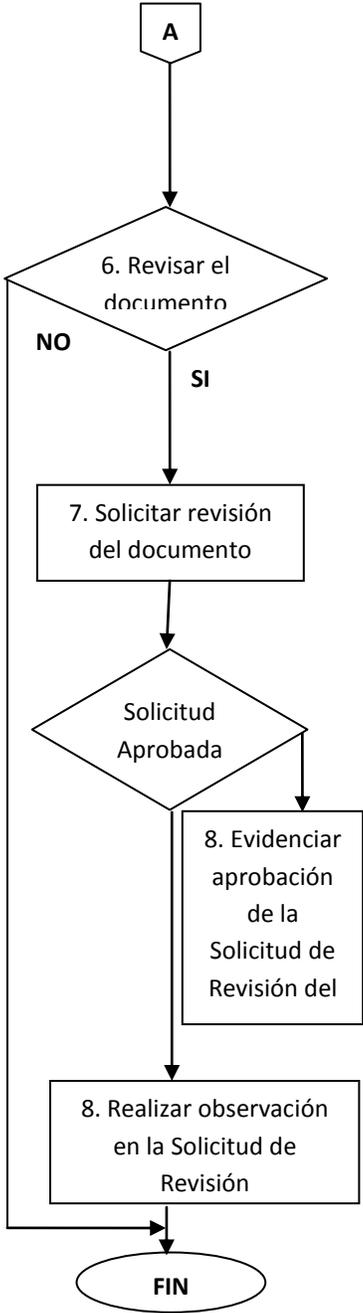
- Los documentos del SGC no pueden tener enmendaduras, anotaciones y alteraciones que modifiquen su forma original.
- Se mantiene copia de los documentos del SGC en medio magnético y/o en copia dura, bajo la responsabilidad del Coordinador SGC.
- Los documentos del SGC se identifican con el sello, para indicar si el documento es “Controlado o No Controlado” y se referencian en el R-004 “Registro Distribución de Documentos”.
- Cuando se apruebe un documento (manual, procedimiento o instructivo) por primera vez, quedan aprobados y controlados los formatos que estos generen.
- EL coordinador del SGC identifica los documentos obsoletos con el respectivo sello “Documento Obsoleto” y los archiva junto con su respectiva R-005 “Solicitud de creación, revisión y anulación de documentos”.
- Se efectúa una revisión , mínimo una vez al año de los documentos del SGC por parte del personal de los procesos con el fin de verificar que:
 - Las actividades documentadas se estén ejecutando según lo planificado en los documentos.
 - Que estén documentando las actividades que generen valor agregado al proceso y al cumplimiento de los objetivos de la empresa.
 - Identificar oportunidades de mejora al proceso (crear, solicitar cambios o anular documentos).

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW- SGC-P-009
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Página: 3 de 5	Versión: 0

5. Desarrollo:

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>1. Elaborar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad siguiendo los lineamientos definidos en el Instructivo Elaboración de documentos del SGC.</p> <p>Viene de la actividad 8: En caso de una revisión de un documento el Coordinador del SGC realiza los respectivos cambios sobre los documentos identificándolos resaltando la parte modificada y a su vez actualiza el historial de revisiones del documento.</p> <p>2. Revisar el documento, con el fin de verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que cumple con lo establecido en el SGC-I-001 "Instructivo de Elaboración de Documentos del SGC". - Que estén documentadas las actividades que generen valor agregado al proceso y al cumplimiento de los objetivos de la organización. <p>3. Si existe la necesidad de realizar cambios al documento, el coordinador de calidad realiza los ajustes necesarios y se repite el procedimiento desde la actividad 1. Si no existen cambios al documento, se procede a la aprobación del documento.</p> <p>4. Aprobar el documentado evidenciando esta actividad con la firma del Gerente General en la primera hoja del documento. El Coordinador de Calidad incluye el documento aprobado en el R-001 "Registro Listado Maestro de Documentos Internos.</p> <p>5. Distribuir el documento al líder del proceso, quien con el apoyo del Coordinador de calidad, es responsable de difundir el documento a todo el personal involucrado en su cumplimiento. El líder del proceso firma el</p>	<p>Coordinador de Calidad y Personal del proceso involucrado.</p> <p>Gerente General.</p> <p>Coordinador de Calidad.</p> <p>Gerente General y Coordinador de Calidad.</p> <p>Coordinador de Calidad y Líder del Proceso.</p>

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW- SGC-P-009
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Página: 4 de 5	Versión: 0

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD A{{A}} --> D6{6. Revisar el documento} D6 -- NO --> FIN1((FIN)) D6 -- SI --> R7[7. Solicitar revisión del documento] R7 --> D8{Solicitud Aprobada} D8 -- NO --> FIN1 D8 -- SI --> R8a[8. Evidenciar aprobación de la Solicitud de Revisión del] R8a --> R8b[8. Realizar observación en la Solicitud de Revisión] R8b --> FIN1 </pre>	<p>R-004 Registro Distribución de Documentos como evidencia que el documento ha sido distribuido, entendido y se adquiere el compromiso de implementarlo y difundirlo al personal responsable de su aplicación.</p> <p>Se ubican los documentos al acceso del personal en el folder “Documentos del SGC” y en un sitio que los proteja de factores externos tales como: humedad, polvo, sol, entre otros.</p> <p>6. Si existe la necesidad de revisar el documento se solicita el formato R-005 Solicitud de Creación, Revisión o Anulación de Documentos al Coordinador de calidad. En caso de No necesitarse una revisión al documento se finaliza el procedimiento.</p> <p>7. Solicitar la revisión del documento, cuando se requieran cambios que agreguen valor, faciliten su interpretación y aplicación o cuando el texto del documento no corresponda a lo ejecutado, diligenciando el R-005 Solicitud de Creación, Revisión o Anulación de Documentos y se entrega al Gerente General para su revisión y aprobación.</p> <p>Si se aprueba la solicitud de revisión del documento, el Gerente General firma el R-005 Solicitud de Creación, Revisión y Anulación de Documentos y se repite el procedimiento desde la actividad 1.</p> <p>8. El Coordinador de calidad retira del folder Documentos del SGC el documento obsoleto y lo cambia por la versión inmediatamente anterior a la revisión actual.</p> <p>9. Si la solicitud no es aprobada hacer una observación en el R-005 Solicitud de Creación, Revisión y Anulación de Documentos y finaliza el procedimiento.</p>	<p>Personal del proceso.</p> <p>Gerente General.</p> <p>Coordinador de Calidad.</p> <p>Gerente General.</p>

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW- SGC-P-009
		Página: 5 de 5	Versión: 0

6. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN No	FECHA DE APROBACIÓN	No DE SOLICITUD DE REVISIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
0	Febrero 26 de 2010	-----	Aprobación de documento

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW- SGC-P-010
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS REGISTROS	Página: 1 de 3	Versión: 0

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para asegurar el Control de los Registros del Sistema de Gestión de Calidad para Palmeras de Puerto Wilches S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros generados para el SGC.

3. DEFINICIONES

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

Documento: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, medio magnético.

Procedimiento: Es la forma específica como se lleva a cabo una actividad o un proceso, es decir, es un documento de un proceso en partículas que muestra las actividades establecidas para el desarrollo de la labor.

Procedimiento Documentado: Termino que significa que el procedimiento sea establecido. Documentado, implementado y mantenido.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los registros se conservan para demostrar el cumplimiento a los requerimientos especificados y la eficacia del SGC.

Retención: Define aspectos tales como el tiempo de almacenamiento del registro en archivo activo (gestión) e inactivo (central), el medio del documento, es decir, impreso, magnético.

Archivo Activo: Información de los registros del SGC que están al acceso para consulta.

Archivo Inactivo: Información de los registros del SGC que requieren ser almacenados después de cumplido su periodo en archivo, para ser consultada en caso requerido.

Disposición: Hace referencia al destino final del registro una vez ha cumplido el período de archivo inactivo.

Recuperación: Define la clasificación (carpetas, fólderes), el tipo de archivo (cronológico, por consecutivo, alfabéticamente) y cargos de la empresa que tienen acceso a registros.

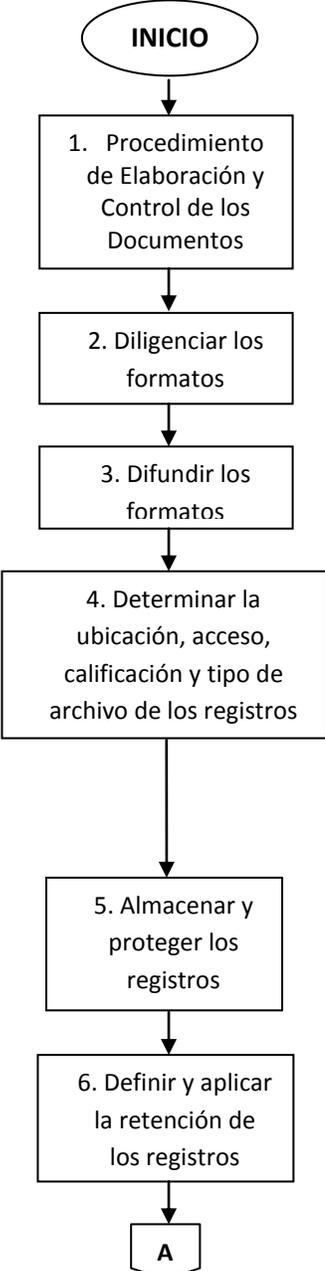
Ubicación: Sitio o lugar en donde se encuentran archivados los registros.

4. CONDICIONES GENERALES

- Es responsabilidad de la implementación de este documento los cargos responsables del archivo de los diferentes procesos.
- El coordinador de calidad tiene copia del R-003 "Registro Listado Maestro de Registros" de todos los procesos.

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW- SGC-P-010
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS REGISTROS	Página: 2 de 3	Versión: 0

5. DESARROLLO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Procedimiento de Elaboración y Control de los Documentos] S1 --> S2[2. Diligenciar los formatos] S2 --> S3[3. Difundir los formatos] S3 --> S4[4. Determinar la ubicación, acceso, calificación y tipo de archivo de los registros] S4 --> S5[5. Almacenar y proteger los registros] S5 --> S6[6. Definir y aplicar la retención de los registros] S6 --> A[/A/] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> Elaborar, aprobar y distribuir los formatos de los registros definidos para cada proceso, siguiendo los lineamientos establecidos en el P-009 Procedimiento y Control de Documentos. Diligenciar los formatos aplicados en las diferentes actividades de los procesos. Se distribuyen los formatos a los diferentes procesos según lo establecido en el P-009 Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos. Definir la ubicación o lugar de archivo de los registros para cada proceso, la clasificación que puede ser en fólderes, carpetas y el tipo de archivo, es decir, si se archivan cronológicamente, alfabéticamente o numéricamente según sea apropiado. Determinar los cargos que pueden tener acceso al archivo de los registros, teniendo en cuenta que si una persona no autorizada requiere algún registro debe consultarlo a través de los cargos autorizados. Esta información se registra en el R-003 Registro Listado Maestro de Registros Asegurar la protección de los registros de factores que alteren sus condiciones físicas tales como polvo, humedad, sol. Establecer y aplicar los tiempos de retención de los registros en Archivo Activo e Inactivo y estado en que se encuentra el documento (impreso, magnético), según lo indicado en el R-003 Registro Listado Maestro de Registros. Se recomienda que el tiempo de retención de los registros en archivo sea de un (1) año y el tiempo de retención en archivo inactivo sea de un (1) año. Además se debe tener en cuenta 	<p>Coordinador de Calidad y Líder del proceso.</p> <p>Personal de los procesos.</p> <p>Coordinador de Calidad y Líder del Proceso.</p> <p>Líder del Proceso y/o Responsable del Archivo.</p> <p>Responsable del Archivo.</p> <p>Líder del Proceso y/o Responsable del Archivo</p>

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW- SGC-P-010
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS REGISTROS	Página: 3 de 3	Versión: 0

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>los requerimientos legales para determinar el tiempo de retención de algunos registros.</p> <p>Los registros del SGC, se conservan para demostrar el cumplimiento a los requerimientos especificados y la efectividad del SGC.</p> <p>7. Determinar y aplicar la disposición a aplicar a cada registro una vez haya culminado el periodo de retención del archivo, registrando esta información en el R-003 Registro Listado Maestro de Registros.</p>	<p>Líder del proceso y/o Responsable del Archivo</p>

6. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN No	FECHA DE APROBACIÓN	No DE SOLICITUD DE REVISIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
0	Febrero 26 de 2010	-----	Aprobación de documento

	PROCESO DE GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW-GMC-P-011
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA	Página: 1 de 4	Versión: 0

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se deben seguir para la definición e implementación de acciones que eliminen las causas de no conformidades y evitar su recurrencia y ocurrencia, generando mejora continua al SGC de Palmeras de Puerto Wilches S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las no conformidades que se generan en el SGC y sus procesos.

3. DEFINICIONES

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

Acción Correctiva (AC): Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

Corrección: Acción realizada para eliminar una conformidad detectada.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Monitorear: Seguimiento periódico para verificar la eficacia de la actividad implementada.

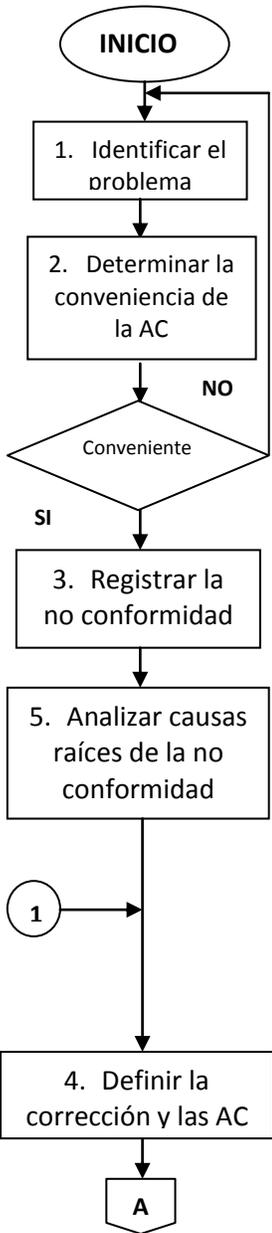
Eficacia: Extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, cumplir con lo planeado.

4. CONDICIONES GENERALES

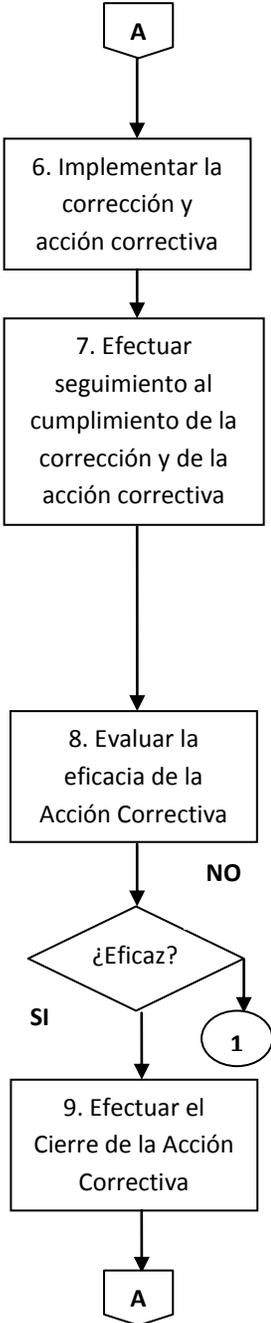
- La necesidad de definir e implementar Acciones correctivas, se identifica a partir de no conformidades relacionadas al SGC presentes en: los procesos, producto no conforme, análisis de datos, medición (indicadores de gestión), auditorías internas, reclamos de los clientes, revisiones por la dirección, evaluación de la satisfacción del cliente, registros de calidad, reevaluación de proveedores y otros aspectos que generan Acciones Correctivas.
- La acción correctiva es eficaz cuando alcanza el resultado y elimina la no conformidad.
- Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.
- Las acciones de mejora generadas por los procesos y su seguimiento son consignadas por los líderes de procesos en el Registro Acción de Mejora.
- Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

	PROCESO DE GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA		Aprobado por: Gerente. Omar Cadena
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA		Fecha Aprobación: 02/26/2010 Código: PPW-GMC-P-011
			Página: 2 de 4 Versión: 0

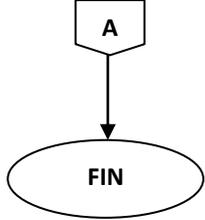
5. DESARROLLO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la No conformidad presentada, relacionada con el cliente, el servicio y el SGC y sus procesos, reportándola al líder del proceso para determinar su viabilidad. 2. El líder del proceso informa la no conformidad al Coordinador del SGC para determinar la viabilidad de la Acción Correctiva, teniendo en cuenta aspectos económicos, técnicos o repercusiones para la empresa. 3. Si la Acción Correctiva es conveniente, el líder de proceso solicita al Coordinador de Calidad el Registro Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas, y diligencia la No Conformidad en forma clara y concreta. El Coordinador de SGC diligencia el Registro Estado de Acciones Correctivas y Preventivas. 4. El gerente y/o Líder del proceso y el personal que se estime conveniente, analizan la No Conformidad hasta determinar las causas reales o raíz del problema. Se recomienda utilizar técnicas estadísticas como: Los tres porqué? Lluvia de ideas y Diagrama de Causa y Efecto. El líder de cada proceso registra esta actividad en el Formato Registro Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas. 5. Definir y registrar la corrección y Acciones Correctivas en el Registro Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas (Actividades a realizar, cargo responsable de la ejecución de la actividad y fecha límite del cumplimiento del plan de 	<p>Personal de los procesos Líder de procesos</p> <p>Líder del proceso Gerente Coordinador de Calidad.</p> <p>Líder de proceso Coordinador de Calidad.</p> <p>Gerente Líder de proceso Personal que se estime conveniente.</p>	<p>Registro Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas. GMC-F-001</p>

	PROCESO DE GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW-GMC-P-011
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA	Página: 3 de 4	Versión: 0

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	<p>acción). El Coordinador de Calidad diligencia la fecha límite de cumplimiento del plan de acción en el Registro Estado de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>6. Ejecutar la corrección y las acciones correctivas descritas en el Registro Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>7. Realizar seguimiento a la ejecución de la corrección y la acción correctiva, teniendo en cuenta que cuando el líder del proceso está involucrado y es de su proceso dicho seguimiento es realizado por el Coordinador de Calidad.</p> <p>Se evidencia el seguimiento en el Registro Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas, teniendo en cuenta que en la casilla "Actividad" se registra la evidencia de la ejecución del seguimiento la fecha en que realizo y el cargo / firma de quien ejecuto.</p> <p>8. Verificar si la Acción Correctiva fue eficaz (se alcanzo el resultado deseado y se elimino la causa de la No Conformidad) a través de monitoreo en el Registro de Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas, teniendo en cuenta que cuando el líder del proceso está involucrado con la ejecución de la Acción Correctiva, realiza esta actividad el Coordinador de Calidad. Si la AC fue eficaz se identifica nuevamente la causa raíz del problema (regresar a la actividad 4).</p> <p>9. Realizar el cierre de la AC si fue eficaz, evidenciándolo con la firma del Gerente en el Registro Reporte de Acciones</p>	<p>Personal asignado.</p> <p>Líder del proceso Coordinador de Calidad.</p> <p>Líder del proceso Coordinador de Calidad</p> <p>Gerente</p>	<p>GMC-F-001</p> <p>Registro Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas. GMC-F-001</p> <p>Registro Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas. GMC-F-001</p> <p>Registro Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas. GMC-F-001</p> <p>Registro Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas GMC-F-001</p>

	PROCESO DE GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA		Aprobado por: Gerente. Omar Cadena
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA		Fecha Aprobación: 02/26/2010
			Código: PPW-GMC-P-011
		Página: 4 de 4	Versión: 0

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	Correctivas y Preventivas. La anterior información es presentada y analizada en la Revisión por la Dirección.	Coordinador de Calidad	Registro Estado de Acciones Correctivas y Preventivas. GMC-F-001

6. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN No	FECHA DE APROBACIÓN	No DE SOLICITUD DE REVISIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
0	Febrero 26 de 2010	-----	Aprobación de documento

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW-SGC-P-012
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Página: 1 de 2	Versión: 0

1. OBJETIVO

Establecer las acciones a seguir para dar tratamiento al producto no conforme generado dentro del Sistema de Gestión de Calidad de Palmeras de Puerto Wilches S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

Producto no conforme: El incumplimiento de un requisito de un proceso del Sistema de Gestión de Calidad de Palmeras de Puerto Wilches S.A.

Corrección: Acción realizada para eliminar una no conformidad detectada.

Reproceso: Consiste en realizarle al producto operaciones necesarias para que sea acorde con los requisitos.

Reparación: Reemplazar las partes defectuoso que sean necesarias.

Desecho: Destruir el producto no conforme.

Reclasificación: Darle un nuevo uso al producto no conforme para el cual si cumpla los requisitos.

Devolución: En el caso de los productos comprados a los proveedores.

Liberación: Autorización para proceder con la siguiente fase de un proceso.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva que ha cumplido los requisitos especificados.

4. DESARROLLO

4.1 Identificar el Producto No Conforme

Identificar el producto no conforme, el cual puede ser generado en cualquier proceso y registrado de manera clara y precisa en el formato no conforme.

Responsable: Personal de la empresa.

4.2 Dar tratamiento al Producto No Conforme

Informar al Jefe de Producción, Coordinador de Calidad la presencia del producto no conforme para que determine la disposición a seguir la cual puede ser: reproceso, desecho, reparación, concesión cualquier acción necesaria para evitar su utilización.

Responsable: Personal de la empresa.

4.3 Ejecutar la corrección

Ejecutar la corrección definida para eliminar el producto no conforme.

Responsable: Personal asignado

	PROCESO DE GESTIÓN CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW-SGC-P-012
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Página: 2 de 2	Versión: 0

4.4 Verificar la eliminación del Producto No Conforme

Verificar que la acción tomada para corregir el producto no conforme eliminó la No conformidad, dejando evidencia de la actividad en el formato de Producto No Conforme.

Responsable: Jefe de Producción y Coordinador de Calidad.

4.5 Generar Acciones Correctivas y Preventivas

Revisar y analizar los productos no conformes presentados con mayor frecuencia para generar las acciones correctivas y preventivas que se estimen convenientes, siguiendo los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

Responsable: Coordinador de Calidad y Jefe de Producción.

5. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN No	FECHA DE APROBACIÓN	No DE SOLICITUD DE REVISIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
0	Febrero 26 de 2010	-----	Aprobación de documento

	PROCESO DE GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW-GMC-P-013
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Página: 1 de 4	Versión: 0

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para planear, ejecutar y documentar las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad en Palmeras de Puerto Wilches S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en Palmeras de Puerto Wilches S.A.

3. DEFINICIONES

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas objetivamente para determinar la extensión en la cual se cumplen los criterios de auditoria

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

Criterios: Conjunto de políticas, procedimiento o requisitos utilizados como referencia

Evidencia: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que son verificables.

Hallazgos: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

No Conformidad: El incumplimiento de un requisito del Sistema de Gestión de Calidad de Palmeras de Puerto Wilches S.A.

Auditado: Organización que es auditada. Palmeras de Puerto Wilches S.A.

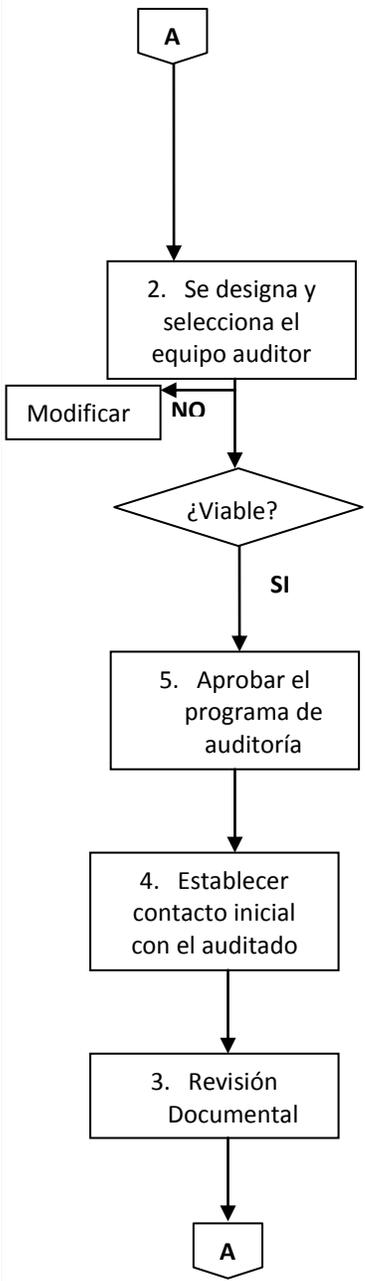
Auditor: Persona con la competencia de llevar a cabo una auditoria.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo la auditoría.

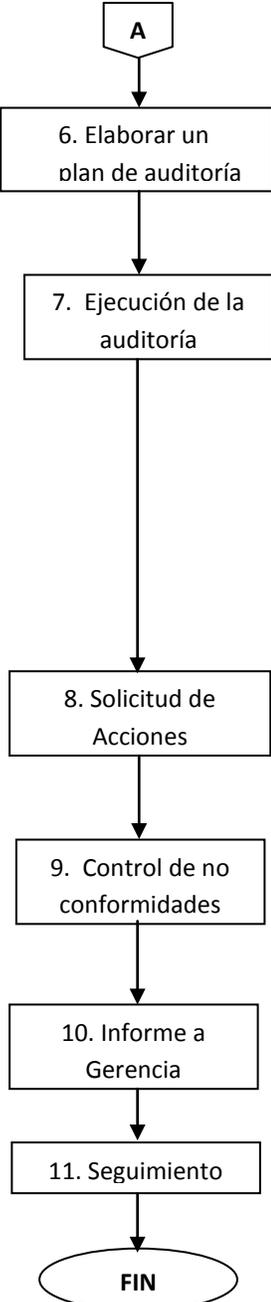
4. DESARROLLO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>1. Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorias previas. En el programa de auditoría se definen los objetivos, el alcance, los criterios de auditoria</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>

	PROCESO DE GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW-GMC-P-013
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Página: 2 de 4	Versión: 0

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD A1{{A}} --> B[2. Se designa y selecciona el equipo auditor] B --> C{¿Viable?} C -- NO --> D[Modificar] D --> B C -- SI --> E[5. Aprobar el programa de auditoría] E --> F[4. Establecer contacto inicial con el auditado] F --> G[3. Revisión Documental] G --> A2{{A}} </pre>	<p>El representante del SGC debe programar las auditorías en el formato Programa de auditorías internas. Esta programación deberá elaborarse al inicio del año, si por alguna circunstancia una auditoría interna no se realiza en la fecha programada esta deberá reprogramarse con el fin de dar cumplimiento al programa.</p> <p>2. Se establece en cada auditoria un líder del equipo auditor, el será el canal de comunicación con los auditados y por consiguiente tiene la máxima autoridad entre los miembros del equipo auditor. Los auditores internos seleccionados deben ser profesionales, tener un titulo de auditores internos en ISO 9001:2008 y además estar vinculados laboralmente en la empresa.</p> <p>Si no es viable, se recomienda regresar a la actividad 1.</p> <p>3. Una vez determinada la viabilidad considerando la información suficiente y apropiada para planificar la auditoría, la cooperación adecuada del auditado y el tiempo y los recursos adecuados, se aprueba el programa de auditoría.</p> <p>4. Se prepara la auditoria estableciendo los canales de comunicación con el representante del auditado, se confirma la autoridad para llevar a cabo la auditoria, se proporciona la información sobre las fechas, la duración propuesta y la composición del equipo auditor.</p> <p>5. El propósito de esta actividad es familiarizar a los auditores con los procesos auditados, trazar un plan de auditoría y desarrollar una lista de verificación.</p> <p>El auditor interno podrá utilizar como guía para planificar la auditoría, el formato Lista de Verificación.</p>	<p>Coordinador de Calidad</p> <p>Gerente Coordinador de Calidad</p> <p>Auditor Líder y Equipo Auditor</p> <p>Auditor Líder y Equipo Auditor</p> <p>Auditor Líder y Equipo Auditor</p>

	PROCESO DE GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW-GMC-P-013
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Página: 3 de 4	Versión: 0

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 <pre> graph TD A[A] --> B[6. Elaborar un plan de auditoría] B --> C[7. Ejecución de la auditoría] C --> D[8. Solicitud de Acciones] D --> E[9. Control de no conformidades] E --> F[10. Informe a Gerencia] F --> G[11. Seguimiento] G --> H([FIN]) </pre>	<p>6. El representante del SGC deberá planificar las auditorías internas que se llevarán a cabo diligenciando el formato Plan de auditorías internas, teniendo en cuenta que el auditor asignado no pertenezca al área auditada.</p> <p>7. El auditor interno debe realizar una reunión de apertura con el jefe y el personal del área involucrada, con el fin de dar a conocer el objetivo, el alcance, el criterio y la metodología a emplear en la auditoría. Durante el desarrollo de la auditoría, el auditor interno debe verificar por medio de registros, documentos existentes, entrevistas, etc., propios al proceso auditado que los requisitos del SGC han sido debidamente implementados en el proceso, que son adecuados y que garantizan la permanencia en el sistema. El auditor interno debe comunicar a las partes auditadas el resumen de los hallazgos y las no conformidades encontradas para que inicien la labor de análisis de causas y plan de acción.</p> <p>8. En el caso de existir no conformidades el jefe del área involucrada en conjunto con el coordinador de calidad debe proceder de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>9. Todas las no conformidades detectadas ya sea de origen interno o externo deben ser controladas en el formato control de documentos.</p> <p>10. El Coordinador de calidad debe presentar después finalizada la auditoría los resultados obtenidos al Gerente en el formato Informe de Auditoría Interna, como un elemento de entrada para la revisión por la dirección.</p> <p>11. Se realiza un seguimiento a las acciones correctivas tomadas y se verifica su eficacia.</p>	<p>Gerente Auditor Líder y Equipo Auditor</p> <p>Comité de calidad Auditor Líder y Equipo Auditor</p> <p>Auditor Líder y Equipo Auditor</p> <p>Coordinador de Calidad</p> <p>Coordinador de calidad Auditor Líder Equipo Auditor</p> <p>Coordinador de calidad</p>

	PROCESO DE GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/2010	Código: PPW-GMC-P-013
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	Página: 4 de 4	Versión: 0

6. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN No	FECHA DE APROBACIÓN	No DE SOLICITUD DE REVISIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
0	Febrero 26 de 2010	-----	Aprobación de documento

ANEXO E.

Instructivos y Formatos.

	FORMATO SOLICITUD DE CREACIÓN, REVISIÓN O ANULACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: PPW- SGC-R-005
		Versión: 0

1. DATOS DEL DOCUMENTO		
CREACIÓN	REVISIÓN	ANULACIÓN
Código:	Fecha de Aprobación	Numero de Versión:
Nombre:		

2. DATOS DEL SOLICITANTE	
Fecha de Solicitud:	
Nombre y Cargo del Solicitante	
DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	
OBSERVACIÓN DE LA APROBACIÓN DE LA REVISIÓN	
APROBO SI ___ NO ___	FECHA: _____ FIRMA: _____

	FORMATO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código: PPW-GMC-F-001
		Versión: 0

Fecha: _____

Identificó: _____

Acción Correctiva

Acción Preventiva

1. Fuente de información utilizada en la determinación de la No Conformidad Real o Potencial

2. Descripción de la no conformidad real o potencial

3. Causas probables establecidas

4. Corrección , Acciones correctivas o preventivas ejecutadas		
Descripción	Responsables	Fecha

5. Identificación de nuevos peligros/aspectos ambientales de acuerdo a las acciones

6. Eficacia de los Resultados

Cierre:

Fecha:

**FORMATO PRODUCTO NO CONFORME**

Código: PPW- SGC-F-002

Versión: 0

PROCESO: _____

Nº	Fecha detectado	Descripción del PNC	Reportado por (cargo/Nombre)	Acción/Corrección			Tipo de Corrección	Verificado por	Fecha de Verificación
				Descripción	Responsable	Fecha			

(*) Diligenciar en caso de Producto No Conforme

Concesión: CON Liberación: LIB Reclasificación: REC Devolución: DEV Reproceso: REP Reparación RPA Desecho: DES

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/21010	Código: PPW-SGC-I-001
	INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC	Página: 1 de 5	Versión: 0

1. OBJETIVO

Establecer la metodología a seguir para la elaboración y presentación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Aplicable a todos los documentos (manuales, procedimiento, instructivos y formatos) del Sistema de Gestión de calidad de Palmeras de Puerto Wilches S.A.

3. DEFINICIONES

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

Documento: Información y su medio de soporte. Ejemplo: Manual, Procedimiento, Instructivo y Registro. El medio de soporte puede ser papel, medio magnético.

Procedimiento: Es la forma específica como se lleva a cabo una actividad o un proceso. Permite documentar las actividades del proceso.

Instructivo: Documento que define de manera específica el cómo se hacen las cosas, en las situaciones en donde se requiere hacer específicos los procedimientos o procesos. Solo se debe documentar aquellos aspectos en donde la ausencia de esta documentación afecta la calidad el producto.

Formato: Documento empleado para diligenciar la información necesaria para suministrar evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Ejemplo Formatos diligenciados, Actas, Videos, Fotos, Informes, Contratos.

Manual Sistema de Gestión de Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de Palmeras de Puerto Wilches.

4. CONDICIONES GENERALES

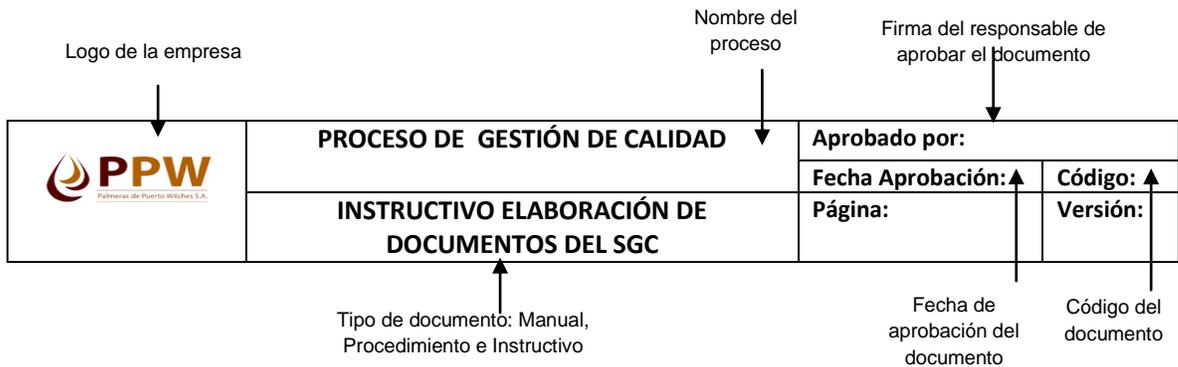
- Esta norma debe ser leída en su totalidad antes de ser aplicada para se entendida.
- El titulo de cada documento siempre inicia con la palabra manual, procedimiento, instructivo y registro, según el tipo de documento que se esté elaborando.
- La redacción de los documentos debe ser clara y precisa de tal manera que facilite su comprensión y no de lugar a interpretaciones erróneas.
- Todos los cargos de Palmeras de Puerto Wilches que elaboren documentos del SGC son responsables de aplicar este instructivo.

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/21010	Código: PPW-SGC-I-001
	INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC	Página: 2 de 5	Versión: 0

5. DESARROLLO

5.1 PRESENTACIÓN DE MANUALES, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

5.1.1 Encabezado



5.1.2 Codificación

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Palmeras de Puerto Wilches, se identifica a través de un código, que consta de los siguientes elementos:

PPW-DPE-P-001, las tres primeras letras indican el nombre de la empresa, las siguientes tres hacen referencia al nombre del proceso en este caso del proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica, la siguiente letra se refiere al tipo de documento, en este caso es un Procedimiento y las tres últimas indican el serial o secuencia 002 indica que es segundo procedimiento elaborado.

1	2	3	4
PPW	DPE	P	002

1	2**	3	4
Define en nombre de la empresa.	Define el proceso que se está documentado	Define el tipo de documento:	Define el consecutivo del documento. (orden cronológico)
PPW: Palmeras de Puerto Wilches.	DPE: Direccionamiento y planeación estratégica.	Manual: (M) Procedimiento (P) Instructivo: (I) Registro: (R) Caracterización: (C)	Para cada tipo de documento se inicia la numeración en 001

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
	INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC	Fecha Aprobación: 02/26/21010	Código: PPW-SGC-I-001
		Página: 3 de 5	Versión: 0

(**) A continuación se listan las abreviaturas de los procesos del sistema de gestión de calidad de PPW:

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INICIAL
GERENCIALES	Gestión de mejora continua	GMC
	Revisión Gerencial	RGE
	Direccionamiento y planeación estratégica	DPE
OPERACIONALES	Gestión de compras	GCO
	Producción	PCC
	Almacenamiento y Despachos	ALD
	Gestión de Mercadeo y Ventas	GMV
APOYO	Recurso Humano	RRH
	Gestión de Calidad	SGC
	Administración Financiera	ADF
	Mantenimiento e Infraestructura	MAN

5.1.3 Generalidades

Aplican para Manuales, Procedimientos e Instructivos, según se describe a continuación.

1. Objetivo:

Define el tema y el propósito del documento. Responde que se pretende (¿QUE?) y lo que se quiere alcanzar con la aplicación del documento (¿PARA QUE?).

2. Alcance:

Establece el campo de aplicación del documento. Puede hacer referencia a áreas, cargos o actividades donde se aplica el documento.

3. Definiciones:

Describe el significado de los términos de carácter técnico y/o no comunes que se empleen en la redacción del documento y que no sean de amplio conocimiento o que su interpretación pueda generar confusión.

4. Condiciones Generales:

Comprende aclaraciones u observaciones que contribuyen a la mejor interpretación del documento.

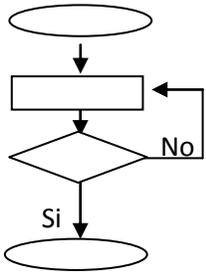
	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/21010	Código: PPW-SGC-I-001
	INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC	Página: 4 de 5	Versión: 0

5.1.4 Cuerpo del Documento

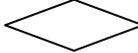
El cuerpo del documento Manual, Procedimiento e Instructivo.

❖ PROCEDIMIENTO

El cuerpo del procedimiento se presenta de la siguiente forma:

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Incluye el diagrama de flujo que indica las etapas secuenciales del procedimiento.</p> 	<p>Es una descripción de las actividades del procedimiento en forma detallada, indicando secuencialmente los pasos a seguir. Se relacionan el código y el nombre del manual, procedimiento e instructivo o registro involucrado.</p>	<p>Indica el cargo involucrado en la aplicación del documento</p>

La simbología para la elaboración de los diagramas de flujo es la siguiente:

SIMBOLO	INTERPRETACIÓN
	INICIO - FIN: Indica el comienzo o final de un procedimiento.
	ACTIVIDAD: Indica la actividad que se desarrolla de acuerdo con la secuencia del procedimiento que se está documentando
	DESIÓN: Se emplea para indicar la aprobación, aceptación o la decisión después de una actividad de revisión, verificación o cuando se presenta un cambio alternativo.
	CONECTOR FUERA DE PÁGINA: Se emplea para realizar la conexión del diagrama de una página a otra. Para su utilización, este conector relaciona el alfabeto.
	DIRECCIÓN DE FLUJO: Conecta los símbolos, señala el orden en que se deben ejecutar las actividades del procedimiento.

	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobado por: Gerente. Omar Cadena	
		Fecha Aprobación: 02/26/21010	Código: PPW-SGC-I-001
	INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC	Página: 5 de 5	Versión: 0

❖ MANUALES E INSTRUCTIVOS

Algunos manuales incluyen una tabla de contenido de acuerdo con las necesidades del mismo.

El cuerpo de los manuales e instructivos se presenta por medios de gráficos, tablas, texto, según la necesidad y referencia documentos relacionados con su aplicación.

❖ FORMATOS Y REGISTROS

La presentación de formatos del sistema de gestión de calidad se hizo en la siguiente forma:

Encabezado con las letras PPW que corresponden al logo de la empresa, identificación o título, código de formato, numero de revisión.

6. Historial de Revisiones:

Se debe relacionar en su última hoja el historial de revisiones que ha sufrido el documento (manual, procedimiento e instructivo), referencia el numero de revisión, la fecha de aprobación y la respectiva descripción del cambio.

Indica el número de revisiones que ha sufrido el documento	Indica la fecha de la aprobación del documento	Indica el número consecutivo de la solicitud de revisión del documento	Describe las partes que fueron modificadas en el documento.
↓	↓	↓	↓
VERSIÓN No	FECHA DE APROBACIÓN	No DE SOLICITUD DE REVISIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO



Para Palmeras de Puerto Wilches S.A. es muy importante su opinión y sugerencia, es por este que solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas, de acuerdo a su grado de conformidad:

EMPRESA	TELÉFONO
CIUDAD	FECHA
CARGO DE QUIEN DILIGENCIA EL FORMULARIO	

Marque con una "X" según considere

	DESEMPEÑO	EXCELENTE	BUENO	MALO
1.	¿De qué manera considera que el desempeño de Palmeras de Puerto Wilches ha mejorado a través del tiempo?			
2.	Considera que la disposición y el trato del personal asignado a atender sus requerimientos ha sido:			
3.	El cumplimiento de la empresa con los compromisos adquiridos en la negociación son:			
4.	De qué manera la empresa ha cumplido con la garantía y el servicio post venta ofrecido			
5.	Como califica la calidad e los productos ofrecidos por Palmeras de Puerto Wilches S.A.			
6.	Encuentra a Palmeras de Puerto Wilches S.A. competitivo respecto a los precios ofrecidos en sus productos de manera:			
7.	El trato recibido por parte de personal de Palmeras de Puerto Wilches S.A. en el momento de realizar sus pedidos ha sido:			
8.	La disposición de Palmeras de Puerto Wilches S.A. en cuanto al trámite de sus devoluciones teniendo en cuenta las políticas establecidas ha sido:			

¿Cuáles de los enunciados a continuación considera que caracterizan a Palmeras de Puerto Wilches S.A.? Marque con una "X" y puede marcar más de uno.

Precios Bajos _____ Calidad en el Servicio _____ Calidad en el Producto _____

Sugerencias:

Gracias por hacer parte de nuestro mejoramiento continuo.



Bucaramanga, 30 de Marzo de 2010

Señor
Juan Carlos Rueda Patiño
Bucaramanga

Efectuada la evaluación de su desempeño, como Proveedor de Materia Prima durante el periodo de 01 de Enero a 31 de Diciembre de 2009, los resultados obtenidos en la calificación de fruta por ustedes suministrada durante el año, cumple con los requisitos de calidad previamente acordados en los siguientes parámetros:

CRITERIO	VALORACIÓN
MADURO	97.18%
VERDE	2.09%
SOBREMADURO	0.73%
PODRIDO	0%
PEDÚNCULO LARFO	1.12%
DESEMPEÑO	BUENO

Hecho el seguimiento observamos que de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa en cuanto a criterios de madurez y corte de pedúnculo su desempeño ha mejorado notablemente comparado con su última evaluación.

Felicitaciones por su desempeño!!!!, esperamos continúe suministrando fruta con calidad que actualmente le caracteriza

En atención,

Milton Chinchilla torres
Jefe de Compra de Materia Prima



**FORMATO INFORME DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

Código: PPW-SGC-F-006

Página: 1 de 2

Versión: 01

1. REVISIÓN DE ACTIVIDADES PENDIENTES

2. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

3. REVISIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

4. RESULTADOS DE AUDITORÍAS

5. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



**FORMATO INFORME DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

Código: PPW-SGC-F-006

Página: 2 de 2

Versión: 01

6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

7. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

8. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

9. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

10. PLAN DE MEJORA

Resultado Esperado	Actividades	Responsable del acta	Recursos	Plazos Tiempo	Seguimiento

**FORMATO DESEMPEÑO DEL PERSONAL**

Código: PPW-SGC-F-007

Página: 1 de 2

Versión: 01

NOMBRE DEL EVALUADO:	
CARGO QUE DESEMPEÑA:	
PERIODO ANALIZADO:	

Marque con una "X" a cada factor que aplique la calificación que considere adecuada según el perfil del cargo a evaluar

ITEM	FACTORES A EVALUAR	APLICA		CALIFICACIÓN		
		Si	No	Alto	Medio	Bajo
1	Grado de conocimientos técnicos, profesionales, especializados de la persona para soluciones idóneas y mejorar en los procesos de la empresa					
2	Habilidad para planificar, organizar y llevar a cabo una idea y sus actividades a desempeñar.					
3	Grado de responsabilidad por su trabajo, cumpliendo con sus labores en un tiempo oportuno sin incurrir en fallos, errores y sobrecostos para la empresa.					
4	Excede las expectativas del cliente demostrando un compromiso total en la identificación de cualquier problema y proporcionar las soluciones más acertadas para satisfacer sus necesidades.					
5	Actúa rápidamente y es recursivo a la hora de generar alternativas o formas para solucionar problemas que se presentan en la ejecución de sus labores.					
6	Habilidad para el manejo de programas, dispositivos, indicadores que utilice en sus actividades de trabajo.					
7	Posee compromiso y mejoramiento continuo con el sistema de gestión de calidad de la empresa.					
8	Elabora, organiza y controla adecuadamente los documentos y registros.					
9	Se expresa con facilidad y claramente con los miembros de la organización y con los clientes externos.					
10	Es respetuoso, amable y cordial.					
11	Distribuye adecuadamente el tiempo, asistiendo a la empresa con puntualidad.					
12	Gestiona la motivación y desarrollo del personal a su cargo.					

**FORMATO DESEMPEÑO DEL PERSONAL****Código:** PPW-SGC-F-007**Página:** 2 de 2**Versión:** 01

ITEM	FACTORES A EVALUAR	APLICA		CALIFICACIÓN		
		Si	No	Alto	Medio	Bajo
13	Habilidad para generar estrategias para llevar al logro de metas organizacionales.					
14	Habilidad para detectar y redactar no conformidades presentadas en las diferentes actividades del sistema de gestión de calidad de la empresa.					
15	Inspecciona y evalúa la calidad de los productos					

**LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS****Código:** PPW-SGC-R-001**Página:** 1 de 3**Versión:** 01

CÓDIGO	TÍTULO	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN
PPW-DPE-P-001	Procedimiento de Direccionamiento y planeación estratégica.		
PPW-RGE-P-002	Procedimiento Revisión Gerencial.		
PPW-GCO-P-003	Procedimiento Gestión de Compras.		
PPW-PCC-P-004	Procedimiento de Producción		
PPW-GMV-P-005	Procedimiento de Gestión de Mercadeo y Ventas.		
PPW-RRH-P-006	Procedimiento de Recurso Humano.		
PPW-ADF-P-007	Procedimiento de Administración Financiera-Compras.		
PPW-SGC-P-008	Procedimiento de Sistema de Gestión de Calidad.		
PPW-SGC-P-009	Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos.		
PPW-SGC-P-010	Procedimiento de Control de Registros.		
PPW-GMC-P-011	Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas		
PPW-SGC-P-012	Procedimiento de Producto No Conforme.		
PPW-GMC-P-013	Procedimiento de Auditoría Interna.		
PPW-GCO-P-014	Procedimiento de recibo y verificación del producto		
PPW-PCC-P-015	Procedimiento de Análisis de Materiales en laboratorio.		

**LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS****Código:** PPW-SGC-R-001**Página:** 2 de 3**Versión:** 01

CÓDIGO	TÍTULO	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN
PPW-ALD-P-016	Procedimiento de Almacenamiento y Despachos.		
PPW-ALD-P-017	Procedimiento de Inventario de Materiales.		
PPW-MAN-P-018	Procedimiento de mantenimiento		
PPW-GRH-M-001	Manual de funciones y perfiles		
PPW-GMC-M-002	Manual del Sistema de Gestión de Calidad.		
PPW-GMC-F-001	Acciones Correctivas y Preventivas		
PPW-SGC-F-002	Producto No Conforme.		
PPW-SGC-F-003	Plan de Auditoría.		
PPW-GCO-F-004	Formato Evaluación y Re-evaluación de proveedores.		
PPW-SGC-F-005	Formato Nivel de satisfacción del cliente		
PPW-SGC-F-006	Revisiones por la dirección		
PPW-SGC-F-007	Desempeño de Personal		
PPW-GRH-F-008	Cronograma de capacitaciones		
PPW-MAN-F-009	Cronograma de mantenimiento		
PPW-MAN-F-010	Cronograma de calibración de equipos		
PPW-MAN-F-011	Control de los dispositivos de seguimiento y medición		
PPW- GCO-F-012	Listado de proveedores de productos		

**LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS****Código:** PPW-SGC-R-001**Página:** 3 de 3**Versión:** 01

CÓDIGO	TÍTULO	FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN
PPW-GCO-F-013	Recepción de insumos de materia prima		
PPW-SGC-I-001	Elaboración de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad.		
PPW-ADF-I-002	Comunicación Interna.		
PPW-ADF-I-003	Comunicación Externa.		
PPW-SGC-R-001	Registro Listado Maestro de Documentos		
PPW-SGC-R-002	Registro Listado Maestro de Documentos externos.		
PPW-SGC-R-003	Registro Listado Maestro de Registros.		
PPW-SGC-R-004	Registro de Distribución de Documentos		
PPW-SGC-R-005	Solicitud de Creación, Revisión o Anulación de Documentos.		
PPW-MAN-R-006	Registro de temperatura, humedad y cadena de frío.		
PPW-ADF-C-009	Caracterización Administración Financiera.		
PPW-MAN-C-010	Caracterización Mantenimiento e Infraestructura.		
PPW-SGC-C-011	Caracterización Gestión de Calidad.		

ANEXO F.

**Capacitaciones
Sensibilización.**

LA CALIDAD

!ESTRATEGIA EMPRESARIAL!




Beneficios externos más importantes

- Mejoramiento de la satisfacción del cliente
- Alta calidad percibida por el cliente
- Mejora de la competitividad
- Reducción de auditorías del cliente
- Incremento de la participación de mercado
- Facilidad de mercadeo

Beneficios internos más importantes

- Cultura enfocada hacia el mejoramiento continuo
- Mayor conciencia sobre calidad
- Mejor comunicación
- Incremento de la eficiencia y de la productividad operacional
- Cambio cultural positivo
- Disminución de costos de desperdicio
- Mejor documentación
- Medición al interior de la organización

CALIDAD ESTRATEGIA EMPRESARIAL

La CALIDAD, entonces ha pasado a ser una acción fundamental dentro de las empresas y un lenguaje internacional en los negocios.

“Mejor calidad” hoy significa trabajar para aumentar el valor en todas las actividades que ejecuta la empresa.

FAMILIA ISO 9000: 1987 - ASEGURAMIENTO

En su primera edición abarcó:

- ISO 9000:1987, Normas de Administración de calidad y Aseguramiento de calidad. Lineamientos para selección y uso
- ISO 9001:1987, Sistemas de calidad – Modelo para Aseguramiento de calidad en diseño/desarrollo, producción e instalación
- ISO 9002:1987, Sistemas de calidad – Modelo para Aseguramiento de calidad en producción e instalación
- ISO 9003:1987, Sistemas de calidad – Modelo para Aseguramiento de calidad en inspección final y prueba
- ISO 9004:1987, Administración de calidad, Elementos del Sistema de calidad – Lineamientos

ISO 10011-1
1990

PPW
Punto de Punto México S.A.

PRINCIPIOS DE CALIDAD

Con el fin de conducir a la organización hacia el mejoramiento en el desempeño se utilizan los 8 principios.

Enfoque al cliente: **Liderazgo:**

Participación del personal: **Personal**

Enfoque basado en procesos

PPW
Punto de Punto México S.A.

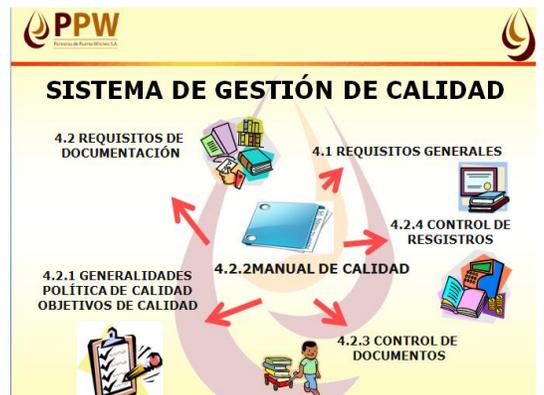
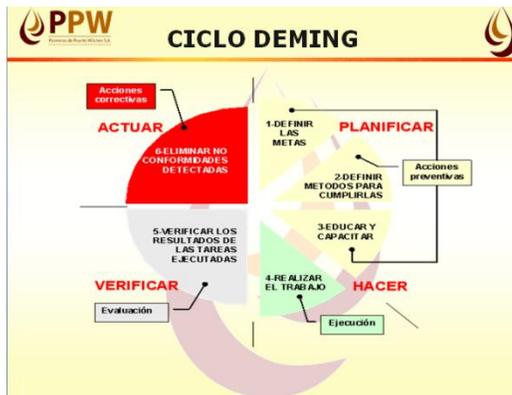
PRINCIPIOS DE CALIDAD

Enfoque de sistema para la gestión

Mejora continua

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor



PPW
Palmeras de Puerto Wilches S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- ESTABLECER
- IMPLEMENTAR
- DOCUMENTAR
- MANTENER
- MEJORAR
- EFICACIA

**DOCUMENTOS
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS
REGISTROS**

PPW
Palmeras de Puerto Wilches S.A.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

ESTABLECER
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
REQUISITOS DEL CLIENTE



6. GESTIÓN DE RECURSOS

IDENTIFICAR Y PLANEAR
INFRAESTRUCTURA
PROVISIÓN DE RECURSOS
RECURSOS HUMANOS
AMBIENTE DE TRABAJO




PPW
Palmeras de Puerto Wilches S.A.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO





8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA




PPW
Palmeras de Puerto Wilches S.A.

¿PARA QUE TENER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

Confianza Empresa - Cliente.
Mejorar el desempeño.
Lograr mantener la calidad del producto.
Lograr la satisfacción del cliente.
Dar confianza en la dirección en el logro y el mantenimiento de la calidad deseada.
Apertura a nuevas oportunidades de mercado.



PPW
Palmeras de Puerto Wilches S.A.

POLÍTICA DE CALIDAD

EN PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A., ORGANIZACIÓN DE LA CUAL NOS SENTIMOS ORGULLOSOS, NOS DEDICAMOS AL CULTIVO Y COSECHA DE FRUTO DE PALMA AFRICANA, A LA EXTRACCIÓN AGROINDUSTRIAL DE ACEITE DE PALMA, ALMENDRA, ACEITE DE PALMISTE Y TORTA, CUMPLIENDO CON LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE NUESTROS CLIENTES.

PARA OFRECER PRODUCTOS DE CALIDAD, NOS CENTRAMOS EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008, LO QUE NOS CONSOLIDA COMO UNA ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES, RELACIONES DE MUTUO BENEFICIO CON NUESTROS PROVEEDORES, ASÍ COMO UN ELEMENTO CONTINUAMENTE APORTANTE PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO, AMBIENTAL, Y SOCIAL DE LA REGIÓN.

Objetivos de Calidad



ANEXO G.

Plan de Auditoría

	PLAN DE AUDITORÍA	Código: PPW-SGC-F-002	
		Página: 1 de 1	Versión: 01

Auditor Líder: Fabio Gómez	Auditoría No: 1	Fecha:
Equipo Auditor: Omar Cadena, Fabio Gómez Harold Suarez y Mónica Banguero		
Objetivo de la Auditoría: Verificar la conformidad del SGC con los requisitos de la NORMA ISO 9001: 2008. Evaluar la conformidad del SGC con los requisitos establecidos por la organización. Verificar que el SGC sea implementado y se mantiene en la empresa de manera eficaz.		
Alcance: Aplica a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad de la organización.		
Criterios de la Auditoria: NTC ISO 9001:2008, Manual de calidad, procedimientos e instructivos		

FECHA	HORA	PROCESO	RESPONSABLE
17/05/2010	8:00 - 8:20 am	Reunión de Apertura	Alta Dirección
17/05/2010	8:30 - 10:00 am	Revisión Gerencial	Gerente
17/05/2010	10:30 -12:00 pm	Direccionamiento y planeación estratégica	Gerente Coordinador de Calidad
17/05/2010	2:00 - 3:30 pm	Recurso Humano	Jefe de Recurso Humano
17/05/2010	3:30 - 5:30 pm	Gestión de compras	Jefe de Compras
18/05/2010	8:00 - 10:00 am	Gestión de Mercadeo y Ventas	Director de Ventas
18/05/2010	10:30 - 12:30 pm	Administración Financiera	Tesorera
18/05/2010	2:00 - 3:30 pm	Gestión de mejora continua	Coordinador de Calidad
18/05/2010	4:00 - 5:30 pm	Gestión de Calidad	Coordinador de Calidad
19/05/2010	7:30 - 8:30 am	Almacenamiento y Despachos	Almacenista
19/05/2010	9:00 – 11:00 am	Mantenimiento e Infraestructura	Gerente
19/05/2010	2:00 - 4:00 pm	Producción	Director de Planta

ANEXO H.

Informe de Auditoría.

	AUDITORÍA INTERNA	Código: PPW-SGC-R-005	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página: 1 de 9	Versión: 0

Auditor Líder: Fabio Leonardo Gómez	Auditoría No: 1	Fecha: 17 de Mayo 2010 - 19 de Mayo de 2010
Equipo Auditor: Omar Cadena, Fabio Gómez, Harold Suarez y Mónica Banguero.		
Objetivo de la Auditoría: Verificar la conformidad del SGC con los requisitos de la NORMA ISO 9001: 2008. Evaluar la conformidad del SGC con los requisitos establecidos por la organización. Verificar que el SGC sea implementado y se mantiene en la empresa de manera eficaz.		
Alcance: Aplica a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad de Palmeras de Puerto Wilches S.A. (extracción industrial del fruto de palma aceitera, aceite crudo de palma, aceite de palmiste).		
Criterios de la Auditoría: NTC ISO 9001:2008, Manual de calidad, procedimientos e instructivos, Política, objetivos de calidad e indicadores de gestión.		
Resultados de la auditoría:	No Conformidad	8
	Observación	4
Fortalezas del Sistema: <ul style="list-style-type: none"> - El sistema se encuentra bien documentado y bien distribuido entre todo el personal operativo y administrativo de la empresa. - El personal ha recibido la capacitación necesaria. - La organización tiene definido los procesos y responsabilidades con el sistema de gestión de calidad. - Se tienen identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, sus entradas y salidas, seguimiento y medición de los mismos. - Los mecanismos de recopilación de de información de indicadores permiten alcanzar el objetivo propuesto por el proceso. - A los proveedores como a sus productos se les hace su correspondiente evaluación y cumplimiento de requisitos. - Compromiso por parte de la gerencia en el sistema de gestión de calidad. - La comunicación con el cliente es eficaz y constante, permitiendo de esta manera conocer sus necesidades y expectativas. - La participación del personal en las actividades que se llevan a cabo en pro del mejoramiento del sistema de gestión de calidad. - El cronograma de actividades generales el SGC planifica adecuadamente las actividades a desarrollar en el año con respecto al SGC de Palmeras de Puerto Wilches S.A. 		

	AUDITORÍA INTERNA	Código: PPW-SGC-R-005	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página: 2 de 9	Versión: 0

Debilidades del Sistema:

- No se está dejando evidencia de algunas de las actividades de algunas de las actividades que agregan valor al cumplimiento de los requisitos estipulados por el sistema de gestión de calidad.
- Claridad en la importancia que tiene el llevar registros debidamente diligenciados para mostrar la eficacia del sistema de gestión y cumplimiento de los requisitos y objetivos trazados por la organización.
- Mejorar los procesos de comunicación entre dependencias y realizar el debido seguimiento
- Falta de revisión y recepción para el adecuado manejo de inventarios.

Situaciones identificadas:

Las situaciones identificadas dentro de la auditoría (ver tabla 8).

Oportunidades de mejora:

- Adecuar un sistema de vigilancia dentro de la semana del 24 al 28 de Mayo adecuado para la realización de las labores propias de este servicio ya que permite la identificación y asignación de responsabilidades sobre aspectos que puedan ocurrir en un momento dado.
- Proveer al personal del control de inventarios un formato de los faltantes comprados.
- Socializar las responsabilidades del personal y darlas a conocer por escrito dejando copia de recibido.
- Socializar al personal sobre la importancia de la comunicación dentro de las dependencias.
- Fortalecer la toma de acciones correctivas y preventivas de cada uno de los procesos.
- Planear los inventarios de la empresa en el cronograma de actividades y planificar esta actividad de control.
- Evaluar frecuentemente la eficacia de las capacitaciones otorgadas al personal.
- Generar un formato con requisiciones del material faltante como planificación de las compras que se necesitan.

Conclusiones de la Auditoría:

- Se cumplió con el objetivo y el alcance de la auditoría satisfactoriamente.
- Los procesos de gestión de la empresa fueron auditados en su totalidad.
- Respectivo seguimiento.

	AUDITORÍA INTERNA		Código: PPW-SGC-R-005	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Página: 3 de 9	Versión: 0

Tabla 8. Situaciones Identificadas en la Auditoría Interna

SITUACIÓN	EVIDENCIA	POSTURA DEL FUNCIONARIO	SUGERENCIA DEL AUDITOR
Prevención de riesgos con maquinaria que pueda ocasionar accidentes dentro de la planta.	En la visita realizada a la planta extractora el día 19 de Mayo de 2010 se observó que existe maquinaria que puede ocasionar accidentes laborales debido a que no poseen las guarda cadenas y guarda correas.	El funcionario manifiesta que existe otro plazo hasta el mes de abril para instalar estas guarda correas.	Se reitera la importancia de proveer los riesgos que se pueden ocasionar por la continua manipulación de los operarios de maquinaria que no cuenta con las condiciones necesarias para ofrecer un alto nivel de seguridad para operarlas. La solución oportuna de estas anomalías evita a la sociedad incurrir en situaciones que la afecten económicamente y legalmente. <u>OBSERVACIÓN</u>
Carencia de un sistema de vigilancia adecuado para la realización adecuada de las labores propias de este servicio.	Anteriormente se había expuesto las debilidades que posee el sistema de cámaras de la planta extractora, en visita reciente se realizó seguimiento al mejoramiento obtenido sobre dicha situación y se encontró que a la fecha de la visita (19 de Mayo de 2010) el DVR no está en funcionamiento por daño desde el 22 de Abril de 2010 por lo tanto no se tienen visibilidad de los diferentes puntos de la planta por medio de.	El funcionario manifiesta que las nuevas cámaras serán instaladas en el transcurso de la semana del 24 al 28 de Mayo, se presento retraso en su instalación debido a que faltaban los postes en la parte de las lagunas.	Un sistema de seguridad adecuado provee la confianza, tranquilidad y detención oportuna de manejos inapropiados como lo es la salida de productos sin la debida autorización (Planta extractora), ingreso de personal no autorizado en horas no laborales, mal manejo del producto, etc. Lo anterior permite la identificación y asignación de responsabilidades sobre aspectos que puedan ocurrir en un momento dado. <u>OBSERVACIÓN</u>

	AUDITORÍA INTERNA		Código: PPW-SGC-R-005	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Página: 4 de 9	Versión: 0

SITUACIÓN	EVIDENCIA	POSTURA DEL FUNCIONARIO	SUGERENCIA DEL AUDITOR
	cámaras, en cuanto a las nuevas cámaras las cuales según compromiso del funcionario debían estar en funcionamiento antes del 15 de Marzo de 2010, a la fecha aun no se han realizado las instalaciones		
No recepción de la totalidad de fertilizante comprado.	A fecha 17 de Mayo de 2010 no se ha recibido de la empresa Monómeros Colombo Venezolanos S.A los 1.400 bultos de compuesto (70 tn.) de los 5.400 bultos comprados según factura No 26022540 cancelada en su totalidad el 25 de agosto del 2009, con transferencia electrónica No 890.	El funcionario manifiesta que este fertilizante se había pedido a Monómeros en Febrero pero no lo había en existencia y se debía esperar un tiempo hasta que llegara, en este momento ya está el fertilizante pero se está esperando la negociación de compra de unos contenedores para con ellos transportar el fertilizante.	Los de revisión y recepción son parte importante para el adecuado manejo de inventarios, evitando entre otro lo siguiente: a) pérdidas de insumos sobre los inventarios cancelados en su totalidad, b) no aplicación de insumos a los cultivos, c) costos ocultos en la entrega de dineros y la no recepción de lo comprado. Es importante tener en cuenta que los insumos fueron cancelados hace 260 días aproximadamente lo cual en términos financieros fueron recursos entregados sin la recepción de lo comprado lo cual se concierte en un préstamo sin recepción de los interés correspondientes que pueden ascender a \$ 7.053.844. <u>NO CONFORMIDAD</u>

	AUDITORÍA INTERNA	Código: PPW-SGC-R-005	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página: 5 de 9	Versión: 0

SITUACIÓN	EVIDENCIA	POSTURA DEL FUNCIONARIO	SUGERENCIA DEL AUDITOR
Afectación a cuenta contable no correspondiente.	En el mes de marzo del 2010 se realizan unos desembolsos por concepto de avances de contratos, la afectación contable realizada carga el anticipo en valores los cuales a diciembre 31 de 2009 fueron llevados a una cuenta por pagar debido a que a esa fecha se realizó la respectiva legislación de las facturas Contrato No: 14, Contratista: AUTOMATIZACIÓN INTEGRADA LTDA, Contrato No: 17 y 18, Contratista: CIVAREL INGENIERIA LTDA.	El funcionario manifiesta que fue error de comunicación ya que para el pago de estos avances se paso cuenta de cobro y no copia de la factura que se había legalizado, asumiendo que estos pagos aun se debían llevar como un anticipo.	Mejorar los procesos de comunicación entre dependencias y realizar el debido seguimiento de cuentas adecuadas a contratistas y proveedores con el fin de evitar inconvenientes que puedan ocasionar mayores valores pagados y no detectados a tiempo comprometiendo la estructura económica de la empresa. <u>NO CONFORMIDAD</u>
Anticipo no descontado al momento de legalización de factura.	En el contrato No. 004 de 18 de mayo de 2009, Civarel Ingeniería Ltda., se cancelo un anticipo por concepto de avance de obra por el 30% valor que no fue cruzado al momento de la legalización de la factura 23 de julio de 2009.	Se manifiesta que efectivamente falto por cruzar un anticipo al momento de la legalización, se procedió a realizar el respectivo ajuste contable descontando este valor al	Realizar la verificación correspondiente al momento de la legalización de un contrato de los pagos por concepto de anticipos que se hayan cancelado a los contratistas evitando cancelación de mayores valores por cruces no realizados ocasionando perdida de estos dineros en caso de no existir saldos. <u>OBSERVACIÓN</u>

	AUDITORÍA INTERNA	Código: PPW-SGC-R-005	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página: 6 de 9	Versión: 0

SITUACIÓN	EVIDENCIA	POSTURA DEL FUNCIONARIO	SUGERENCIA DEL AUDITOR
		contratista a contratos pendientes por cancelar	
Contratos que exceden el tiempo de duración acordado.	<u>No contrato:</u> 005, contratista: Civarel Ingeniería Ltda., fecha: 18 de mayo de 2009, <u>Objeto:</u> Instalaciones eléctricas proceso ampliación, <u>valor:</u> \$40.697.303, <u>valor anticipos cancelados</u> \$28.488.111, <u>duración contrato:</u> 15 días calendario. A la fecha 17 de Mayo no ha sido entregado y por lo tanto los anticipos se encuentran pendientes de legalización.	Se hablo con el funcionario encargado el cual manifiesta que este contrato no ha finalizado debido a que falta realizar un enclavamiento de puntos y que además falta entrega de los planos de los trabajos eléctricos realizados.	Se debe realizar el seguimiento correspondiente, determinar las exigencias que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de los diferentes contratos que adelanten los contratistas. <u>OBERSERVACIÓN</u>
No seguimiento a los procedimientos establecidos en el sistema de control de calidad.	Se autoriza adquisición de servicio de evaluación del desempeño por competencias con Liceth Vargas Orduz Nit: 37.3263183-4, se realiza seguimiento y la adquisición no posee las cotizaciones exigidas según procedimiento de compras.	Se acepta por parte del funcionario que falto la solicitud de cotizaciones por que era un único proveedor de este servicio. Se realiza la gestión de solicitud de cotizaciones a más proveedores.	Esto permite cumplir a cabalidad con el procedimiento de compra diseñado y establecido por la sociedad con el fin de adquirir productos o servicios que ofrezcan las mejores opciones en cuanto a calidad, garantía y precio, entre otros. <u>NO CONFORMIDAD</u>

	AUDITORÍA INTERNA		Código: PPW-SGC-R-005	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Página: 7 de 9	Versión: 0

SITUACIÓN	EVIDENCIA	POSTURA DEL FUNCIONARIO	SUGERENCIA DEL AUDITOR
No elaboración de contratos en negociaciones que representan valores significativos.	Se realiza seguimiento a negociaciones hechas por la empresa y se observa que estas negociaciones no han sido debidamente formalizadas mediante contrato en el cual se establezca las condiciones y lineamientos a seguir para dicha negociación; Ecodiesel: venta de aceite en el mes de diciembre, marzo, y abril, crédito 210, 150 y 45 días respectivamente y en los que se pactan un pago de intereses el valor de estas ventas de \$374.957.629; Indupalma: negociación de maquila de 3.381.870 kg de fruto.	El funcionario considera la recomendación de formalización de este tipo de negociaciones.	La formalización por medio de contrato de negociaciones que signifique valores representativos para la sociedad permite obtener un mayor grado de confiabilidad en el cumplimiento de las condiciones establecidas entre las partes. <u>NO CONFORMIDAD</u>
Verificación de licencias del software de cada uno de los equipos de cómputo de la empresa.	Se verifico la existencia de las respectivas licencias del software o programas de cada uno de los equipos que se hallan en las instalaciones de la empresa y se evidencia la falta de licencias para el.	El funcionario es consciente de la falta de las licencias y manifiesta realizar un estudio para determinar la necesidad de los usuarios que	Se recomienda a la sociedad realizar de manera oportuna la adquisición de las licencias o el software libre, con el fin de evitar sanciones y de esta forma cumplir con lo previsto en la ley 603 del 2000. <u>NO CONFORMIDAD</u>

	AUDITORÍA INTERNA		Código: PPW-SGC-R-005
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Página: 8 de 9 Versión: 0

SITUACIÓN	EVIDENCIA	POSTURA DEL FUNCIONARIO	SUGERENCIA DEL AUDITOR
	uso de estos. Entre los cuales encontramos a los siguientes usuarios: Oficinas de Bucaramanga: Departamento de Compras, Revisoría fiscal, Planta Extractora: Eder Nieto, Carlos Cuesta, Jhon Jairo Mejía, Sandra Martínez entre otros	requieran de los programas licenciados, para fija la posibilidad de implementar un software libre para los usuarios que no requieran el uso del software existente.	
Durante la realización del inventario se detecto un faltante de cartucho de vapor.	Durante el conteo físico realizado en el almacén de la planta extractora se hallo un faltante por 10 cartuchos de vapor, las cuales después de realizar la indagación se pudo determinar que estas fueron entregadas al personal del laboratorio sin realizar la respectiva salida del almacén por lo cual se origino el faltante	El funcionario encargado de realizar los despachos y documentar el proceso en el sistema, manifestó haber entregado los cartuchos a la jefe de talento humano, pero olvido realizar la respectiva salida de almacén, por lo cual se presento la diferencia durante la realización del inventario.	Es de suma importancia realizar en el momento del retiro del producto del almacén el respectivo documento de salida en el sistema contable, lo anterior en cumplimiento a los procedimientos establecidos para el manejo del sistema, al igual no permite sobre o sub valores que pueden afectar el costo en un momento dado. <u>NO CONFORMIDAD</u>

	AUDITORÍA INTERNA	Código: PPW-SGC-R-005	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página: 9 de 9	Versión: 0

SITUACIÓN	EVIDENCIA	POSTURA DEL FUNCIONARIO	SUGERENCIA DEL AUDITOR
Durante la realización del inventario se detecto un sobrante de soda caustica.	En las diferencias generadas por el conteo físico, se presento un sobrante de 150 kilogramos de soda caustica con un costo de \$392.857, el cual se pudo determinar que la diferencia se presenta por error en la unidad de medida que se emplea en el sistema contable que se utiliza para solicitar el producto.	El funcionario reconoce que al momento de realizar el despacho de este producto no tenían fijo la unidad de medida por lo cual genero confusiones al momento de realizar las salidas de estas y por lo tanto se presentaron diferencias con la pare contable y física.	Se recomienda fijar una sola unidad de medida para los productos con estas características ya que de esta forma se mantiene un mayor control con respecto a la existencia física y los costos que son reconocidos como costo en el momento de su utilización, cuantías que pueden afectar las utilidades de la empresa desfavorablemente. <u>NO CONFORMIDAD</u>
Durante la realización del inventario de fertilizantes no fue posible determinar la existencia contable de estos, ya que se presentaba una desactualización con respecto a los registros en el sistema contable.	En el conteo físico de fertilizantes realizado en las bodegas ubicadas en la planta extractora, no se pudo realizar en el respectivo cruce con los registros del sistema debido a que no habían sido reportadas manualmente las operaciones de ingreso de salidas.	Los funcionarios manifiestan que la no realización de las respectivas salidas por el sistema contable hacía referencia a que el sistema presentaba conflictos con la compatibilidad contable.	Se recomienda evaluar los sistemas de información para determinar su operatividad, implementando las herramientas necesarias que faciliten los registros oportunos de los inventarios evitando con ello perdidas no detectadas, ingresos no registrados, aplicaciones no efectuadas, etc. <u>NO CONFORMIDAD</u>

ANEXO I.

Diagnóstico Final.

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008										Página: 1 de 10
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO	
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD										50%	Se determinaron los indicadores de gestión. Cuando sean controlados se podrá ver la mejora continua de sus procesos. Se determino que los dueños de cada proceso realizaran el seguimiento y control
4.1	Requisitos Generales										46%	
1.	¿Está establecida una gestión de procesos?						X			46%		
2.	¿Están determinados los procesos para el SGC?						X			46%		
3.	¿Está determinado la secuencia e interacción de los procesos?						X			46%		
4.	¿Están establecidos los criterios y los métodos para asegurar la eficacia de los procesos?						X			46%		
5.	¿Existe un sistema para operar y controlar los procesos?						X			46%		
6.	¿Existen mecanismos para asegurar la disponibilidad de recursos e información que apoyen las operaciones y seguimientos de los procesos?						X			46%		
7.	¿Realizan seguimiento, medición y evaluación de los procesos?						X			46%		
8.	¿Se implementan las acciones necesarias que permitan alcanzar los resultados planificados?						X			46%		
9.	¿Los procesos están sometidos a mejora continua?						X			46%		
10.	¿Los procesos contratados externamente se controlan y están documentados?						X			46%		
4.2	Requisitos de la Documentación										53.9%	Se evidencia la política y los objetivos de calidad. Se encuentran establecidos los documentos mandatarios del SGC.
4.2.1	Generalidades										59.5%	
11.	¿Está declarada y documentada la política y objetivos de calidad?						X			46%		
12.	¿Existe el manual de calidad?						X			46%		
13.	¿Existen procedimientos documentados?							X		100%		
14.	¿Existen los documentos y registros correspondientes, que permitan asegurar la planificación, operación y control eficaz de los procesos?						X			46%		

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A							DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			ISO 9001:2008	Página: 2 de 10
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES	
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
4.2.2	Manual de Calidad								46%				Se evidencia un manual de calidad.
15.	¿Se encuentra el alcance del sistema de gestión de la calidad, la justificación y sus exclusiones?							X	46%				
16.	¿Se encuentran documentados los procedimientos generales del Sistema de Gestión de Calidad?							X	46%				
4.2.3	Control de Documentos								64%				Existe un procedimiento para el control de documentos y registros.
17.	¿Se mantienen actualizados los documentos y/o procedimientos específicos?							X	46%				
18.	¿Existe un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar, describir, actualizar, identificar y distribuir los documentos del SGC?							X	46%				
19.	¿La documentación está al alcance de quienes la necesitan?							X	100%				
4.2.4	Control de Registros								46%				
20.	¿Se establecen, mantienen y controlan los registros de las revisiones como evidencia de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad?							X	46%				
21.	¿Existe un procedimiento documentado que defina los controles para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer los registros del SGC?							X	46%				
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN										50,1%	Como se evidencia sensibilización sobre los requisitos de la norma, se refleja mayor importancia en el servicio del cliente, conocer sus necesidades y trabajar en equipo.	
5.1	Compromiso de la Dirección								46%				
22.	¿La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?							X	46%				
23.	¿Hay un estilo de liderazgo que impulsa la calidad, mejora continua y satisfacción del cliente?							X	46%				

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008											Página: 3 de 10
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES	
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
24.	¿La dirección lleva a cabo las revisiones del SGC?						X			46%			
25.	¿La dirección asegura la disponibilidad de recursos?						X			46%			
5.2 Enfoque al Cliente										46%			
26.	¿Se aplican encuestas a los clientes para estudiar y analizar el cumplimiento de sus expectativas y aumentar la satisfacción?						X			46%			
5.3 Política de Calidad										46%			
27.	¿Existe una política de calidad? ¿Esta adecuada al propósito de la organización?						X			46%		Existe una política de calidad enfocada a los requerimientos de la norma, la cual fue comunicada al personal de la empresa en reuniones de sensibilización	
28.	¿La política de calidad en su declaración incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema?						X			46%			
29.	¿Se proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?						X			46%			
30.	¿La política de calidad es comunicada y entendida al personal de la organización?						X			46%			
31.	¿La política de calidad es revisada para su continua adecuación?						X			46%			
5.4 Planificación										46%			
5.4.1 Objetivos de Calidad										46%			
32.	¿Los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad?						X			46%			
33.	¿Los objetivos de calidad son medibles?						X			46%			
34.	¿Se difunden los objetivos y política de calidad a los trabajadores de la organización?						X			46%			
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad										46%			
35.	¿Hay una planificación documentada del SGC?						X			46%		Se tiene establecido indicadores para medir la eficacia de cada proceso del SGC, los cuales tiene una coherencia con los objetivos de calidad.	
36.	¿La alta dirección se asegura de que se mantienen la integridad del SGC, cuando se planifica e implementan cambios?						X			46%			

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008											Página: 4 de 10	
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES		
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO			
37.	¿Existen los mecanismos que garanticen la asignación de recursos para cumplir con los objetivos y planificación?						X		46%					
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación								46%					
5.5.1	Responsabilidad de la Dirección								46%					
38.	¿Existe un organigrama con las funciones, responsabilidades y autoridades claramente definidas?						X		46%					
39.	¿Son comunicadas dentro de la organización?						X		46%					
5.5.2	Representante de la Dirección								46%				El coordinador de Calidad con suficiente autoridad para la implementación del SGC.	
40.	¿Existe un representante de calidad con suficiente autoridad, que asegure la implementación y mantenimiento de los procesos del SGC?						X		46%					
41.	¿Se le informa a la dirección sobre el desempeño del SGC?						X		46%					
42.	¿El representante está calificado y entrenado para este puesto?						X		46%					
43.	¿El representante promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente?						X		46%					
5.5.3	Comunicación Interna								46%				Se establecieron más canales de comunicación.	
44.	¿La dirección establece los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización, efectuando la eficacia del SGC?						X		46%					
5.6	Revisión por la Dirección								74%				Se tiene establecido un formato de revisión por la dirección	
5.6.1	Generalidades								22%					
45.	¿La dirección revisa el SGC?					X			22%					
46.	¿La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC?					X			22%					
5.6.2	Información de entrada para la Revisión								100%					
47.	¿A partir de la revisión se implementan acciones correctivas y preventivas para mejorar el SGC?							X	100%					
5.6.3	Resultados de la revisión								100%					

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008											Página: 5 de 10
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES	
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
48.	¿Se mantienen registros de las reuniones, decisiones y acciones del comité?							X	100%				
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS										98.31%		
6.1	Provisión de Recursos								100%				
49.	¿Se determinan y proporcionan recursos para implementar y mantener el SGC y aumentar el la satisfacción del cliente?							X	100%				
6.2	Recursos Humanos								93.25%				
6.2.1	Generalidades								100%				
50.	¿Se cuenta con un personal competente y adecuado a las necesidades?							X	100%				
6.2.2	Competencia, Formación y Toma de Conciencia								86.5%				
51.	¿Existe un plan anual de formación que incluya el desarrollo de la competencia?							X	100%				
52.	¿La organización evalúa la eficacia de la formación?							X	100%				
53.	¿Se mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal?							X	46%				
54.	¿Está el personal motivado y satisfecho con la organización?							X	100%				
6.3	Infraestructura								100%				
55.	¿Se cuenta con la infraestructura adecuada para la realización del trabajo?							X	100%				
56.	¿Se cuenta con los equipos y servicios de apoyo adecuados para la realización del trabajo?							X	100%				
6.4	Ambiente de Trabajo								100%				
57.	¿Se realizan mediciones al clima organizacional periódicamente?							X	100%				
58.	¿Se aplica algún plan de acción para mejorar el clima organizacional?							X	100%				
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO										77.2%		
7.1	Planificación de la realización del Producto								73%				

En el manual de funciones y responsabilidades se describen los requisitos de educación, formación, experiencia y habilidades organizacionales de cada miembro de la organización. También se incluyeron procedimientos de selección y contratación de personal y registro de la evaluación de competencia de personal.

Área de oficinas dotadas con equipos tales como computadores con su debido software, escritorios, archivadores y equipos de comunicación.

Palmeras de Puerto Wilches gestiona sus recursos y los enfoca hacia los puntos que ha determinado como ambiente laboral

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008											Página: 6 de 10
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES	
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
60.	¿En la planificación se considera la relación con otros procesos?							X	100%				
61.	¿Se cuenta con los procesos de validación e inspección del producto?						X		46%				
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente								85%				
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto								100%				
62.	¿Se llevan registros que proporcionen evidencia de que los productos cumplen con los requisitos del cliente, incluyendo las actividades de venta y posteriores a la misma?							X	100%				
63.	¿Están definidos e identificados los requisitos legales y reglamentarios de los productos?							X	100%				
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto								73%				
64.	¿Se chequea y se revisa lo que espera el cliente antes de la aceptación de la firma del contrato?						X		46%				
65.	¿Se encuentran definidos los requisitos de los productos?							X	100%				
7.2.3	Comunicación con el cliente								82%				
66.	¿Existe una comunicación clara y abierta con el cliente?							X	100%				
67.	¿Hay contratos formales con los clientes y se incluyen los requisitos en el mismo?							X	100%				
68.	¿Existe un sistema para tratar las quejas e implementar las mejoras de las mismas?						X		46%				
7.3	Diseño y Desarrollo								0%				
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo								0%				
69.	¿Dentro de la planificación del diseño y desarrollo del producto o servicio, se establece la revisión, verificación, responsabilidad y autoridad para cada etapa?	X							0%				

Este numeral se excluye.

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008										Página: 7 de 10	
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN								% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.									0%			Palmeras de Puerto Wilches dentro de sus funciones y servicios no desempeña alguna que contemplen diseños ya que su función primordial es la extracción del fruto de palma aceitera, aceite crudo de palma, aceite de palmiste.
70.	¿En la realización del diseño, se toma en cuenta los requisitos funcionales, los reglamentos legales y su aplicación?	X								0%			
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo									0%			
71.	¿Los resultados del diseño, permiten verificar el cumplimiento de los requisitos de entrada para el diseño y desarrollo y hace referencia a los criterios de aceptación del producto?	X								0%			
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo									0%			
72.	¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo del producto, para evaluar la capacidad de cumplir los requisitos?	X								0%			
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo									0%			
73.	¿Se llevan registros de los resultados de verificación del diseño y desarrollo?	X								0%			
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo									0%			
74.	¿Se llevan registros de los resultados de validación del diseño y desarrollo?	X								0%			
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo									0%			
75.	¿Se llevan registros de los resultados de cambios del diseño y desarrollo?	X								0%			
7.4	Compras										82%		Se estableció un procedimiento de compras.
7.4.1	Procesos de Compras									100%			
76.	¿Hay un proceso de compras establecido?								X	100%		Se estableció un formato de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.	
77.	¿Se establecen criterios para la selección, evaluación y la re-evaluación de los proveedores y se mantienen registros?								X	100%			
7.4.2	Información de las Compras									46%			
78.	¿Están descritos los requisitos del los productos a comprar?							X		46%			
7.4.3	Verificación de los productos comprados									100%			
79	¿Se documenta la verificación de los productos comprados?								X	100%			

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008										Página: 8 de 10
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO	
7.5	Producción y Prestación del Servicio								73%			Se excluye porque la verificación del aceite crudo de la palma se hace en el transcurso del proceso productivo.
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio								46%			
80.	¿Se lleva control de la producción y la prestación del servicio?						X		46%			
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio								0%			
81.	¿Se validan los procesos de producción y se lleva registro de las mismas?	X							0%			
82.	¿Se lleva control de los equipos de medición y seguimiento?	X							0%			
83.	¿Se validan los resultados?	X							0%			
7.5.3	Identificación y Trazabilidad								100%			
84.	¿Se identifican el estado del producto respecto a los requisitos de seguimiento y medición?							X	100%			
85.	¿Se controla la identificación única del producto y se mantienen registros?							X	100%			
7.5.4	Propiedad del Cliente								46%			
86.	¿Existe un procedimiento para cuidar los bienes de los clientes y proteger la información confidencial?							X	46%			
7.5.5	Preservación del producto								100%			
87.	¿Existe un procedimiento para preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?							X	100%			
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición								73%			
88.	¿Se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones de un producto no conforme y se toman acciones?							X	100%			
89.	¿Existen registros de los resultados de la calibración y verificación?							X	46%			

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008											Página: 9 de 10
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES	
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
8.		MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA									53.8%		Palmeras de Puerto Wilches estableció una serie de criterios enfocados hacia la percepción de sus clientes con base en el cumplimiento de los requisitos y expectativas del mismo
8.1	Generalidades								46%				
90.	¿Hay procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad de los productos?						X			46%			
8.2	Seguimiento y Medición								44.5%				
8.2.1	Satisfacción del cliente								100%				
92.	¿Se mide la satisfacción del cliente?							X		100%			
8.2.2	Auditoría interna								22%				
93.	¿Está definido y documentado un proceso de auditorías internas y se lleva a la práctica?					X				22%			
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos								22%				
94.	Existen mecanismos y/o métodos para el seguimiento y medición de los procesos en el SGC?					X				22%			
8.2.4	Seguimiento y medición del producto								34%				
95.	¿Existe seguimiento y medición de las características del producto para verificar que cumplan con los requisitos del SGC?						X			46%			
96.	¿Existen evidencias de la conformidad y aceptación del producto?					X				22%			
8.3	Control del Producto No Conforme								86.5%				
97.	¿Está definido y documentado un procedimiento de control de no conformidades y se lleva a la práctica?							X		100%			
98.	¿Se identifican y controlan las no conformidades de un producto, para prevenir su uso y entregas no intencionadas?							X		100%			

		PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008											Página: 10 de 10
N°	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008	ESCALA DE VALORACIÓN							% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES	
		NA	AND	APD	AI	ANA	APM	AM	NIVELES	SUBCAPITULO	CAPITULO		
99.	¿Se toman acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales de la no conformidad del producto?							X		100%			
100.	¿Mantienen registros de las no conformidades?						X			46%			
8.4	Análisis de Datos										46%		
101.	¿Se analizan los datos obtenidos de las no conformidades para la eficacia y mejora continua del SGC?						X			46%			
8.5	Mejora										46%		
8.5.1	Mejora Continua										46%		
102.	¿Hay un sistema documentado para mantener en marcha la mejora continua del SGC?						X			46%			
8.5.2	Acción Correctiva										46%		
103.	¿Existe un procedimiento documentado para definir las acciones correctivas y el tratamiento de las mismas?						X			46%			
8.5.3	Acción de Preventiva										46%		
104.	¿Existe un procedimiento documentado para definir las acciones preventivas y el tratamiento de las mismas?						X			46%			

En el sistema de gestión de calidad de Palmeras de Puerto Wilches S.A se documentó cada uno de estos procedimientos, acción correctiva y acción preventiva.

Para la planeación de las acciones correctivas y preventivas del sistema de gestión de calidad en la Palmeras de Puerto Wilches se realizó una reunión con el comité de calidad en el cual se estudiaron las observaciones y las no conformidades encontradas.

