

**APRENDIZ DE CALIDAD EN EL FORTALECIMIENTO DEL SGC EN  
AGROAVICOLA SANMARINO**

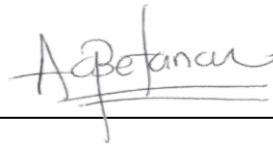
Modalidad:

Práctica empresarial

Autor:

Nicolás Villamil Pinzón

Ing. Andrés Felipe Corzo Betancur



---

Supervisor de práctica empresarial.

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Bucaramanga

2022

**APRENDIZ DE CALIDAD EN EL FORTALECIMIENTO DEL SGC EN <sup>ii</sup>**  
**AGROAVICOLA SANMARINO**

Nicolás Villamil Pinzón  
Id. 352110

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

**INGENIERA INDUSTRIAL**

Director del Proyecto

**WILLIAM HOYOS TORRES**

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Bucaramanga

2022

## Tabla de Contenidos

iii

Introducción .....	8
Capítulo 1 Generalidades de la Empresa .....	9
Capítulo 2 Diagnóstico de la Empresa.....	11
Capítulo 3 Delimitación del Problema.....	12
Capítulo 4 Antecedentes .....	13
Capítulo 5 Alcance.....	14
Capítulo 6 Justificación.....	15
Capítulo 7 Objetivos .....	16
Capítulo 8 Marco Teórico.....	17
Capítulo 9 Metodología .....	19
Capítulo 10 Resultados y Discusión .....	22
Capítulo 11 Conclusiones y Recomendaciones .....	16
Lista de Referencias .....	19

<b>Tabla de Contenidos</b>	iii
Tabla 1. Lista de diagramas de flujo de distribución y transporte realizados .....	22
Tabla 2. Lista de diagramas de flujo de Gestión documental .....	22
Tabla 3. Lista de inducciones occidente 2022. ....	8
Tabla 4. Lista de Inducciones Oriente y Costa 2022. ....	9

## Tabla de figuras.

v

Figura 1. Estructura organizacional área de calidad. ....	10
Figura 2. Diagrama de flujo de Distribución y transporte - Limpieza y desinfección de vehículos .....	23
Figura 3. Diagrama de flujo de Gestión documental - Transferencia de documentos.....	24
Figura 4. Información jornada anual de autoevaluación.....	25
Figura 5. Reunión autoevaluación. ....	26
Figura 6. Procedimientos en la plataforma .....	26
Figura 7. Formato del área ambiental diligenciado – Procedimiento del uso eficiente del agua....	1
Figura 8. Informe gestión comercial. ....	1
Figura 9. Cantidad de respuestas de encuestas de asistencia técnica por mes 2022 .....	2
Figura 10. Relación entre las respuestas de encuestas de asistencia técnica y las visitas programadas por cada gerente de zona por mes 2022 .....	2
Figura 11. resultados de encuestas para abril 2022.....	3
Figura 12. Cantidad de respuestas por regional abril 2022.....	3
Figura 13. Resultados pregunta 1 y 2 de la encuesta, mes de abril 2022.....	4
Figura 14. Resultados pregunta 3 y 4 de la encuesta, mes de abril 2022.....	4
Figura 15. Nivel de satisfacción en cada regional abril 2022.....	5
Figura 16. Nivel de satisfacción en cada regional abril 2022.....	5
Figura 17. Resultados pregunta 5, mes de abril 2022. ....	6
Figura 18. Relación entre las respuestas de encuestas de asistencia técnica y las visitas programadas por cada gerente de zona para abril 2022.....	6
Figura 19. Conclusiones del informe.....	7
Figura 20. Evaluación de la inducción del SGC.....	10
Figura 21. Evaluación de la inducción del SGC.....	11
Figura 22. Formato de inducción y reinducción del SGC.....	11
Figura 23. Bioseguridad & sanidad en plantas de incubación.....	12
Figura 24. Bioseguridad & sanidad en granjas avícolas.....	12
Figura 25. Información Programa de capacitaciones de incubación 2022.....	13
Figura 26. Programación 4 de mayo de capacitaciones de incubación 2022.....	13
Figura 27. Tablero RIIL .....	14



## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** APRENDIZ DE CALIDAD EN EL FORTALECIMIENTO DEL SGC EN AGROAVICOLA SANMARINO

**AUTOR(ES):** Nicolás Villamil Pinzón

**PROGRAMA:** Facultad de Ingeniería Industrial

**DIRECTOR(A):** William Hoyos Torres

### RESUMEN

El propósito de este trabajo es poner en práctica los conocimientos aprendidos en la Universidad Pontificia Bolivariana a lo largo de la carrera de Ingeniería industrial, teniendo una cercanía real con el mundo empresarial. Se realizó un seguimiento a las actividades que se ejecutaron durante el periodo de la práctica empresarial como pasante del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa AGROAVICOLASANMARINO. Durante este periodo el pasante dio apoyo a la estandarización de procesos, la medición de la satisfacción del cliente, comunico la importancia de la Bioseguridad & Sanidad en la empresa, promovió y ayudo a ejecutar programas que ayuden a la mejora continua y el fortalecimiento del talento humano.

### PALABRAS CLAVE:

Ingeniería Industrial, Mejora Continua, Bioseguridad, Sanidad, Sistema Gestión Calidad, Programas

**Vº Bº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**



## GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

**TITLE:** QUALITY APPRENTICE IN THE STRENGTHENING OF THE SGC IN AGROAVICOLA SANMARINO

**AUTHOR(S):** Nicolás Villamil Pinzón

**FACULTY:** Faculty of industrial engineering

**DIRECTOR:** William Hoyos Torres

### ABSTRACT

The purpose of this work is to put into practice the knowledge learned at the Universidad Pontificia Bolivariana throughout the Industrial Engineering career, having a real closeness with the business world. A follow-up was carried out on the activities that were carried out during the period of the business practice as an intern of the Quality Management System in the company AGROAVICOLASANMARINO. During this period, the intern supported the standardization of processes, the measurement of customer satisfaction, communicated the importance of Biosafety & Health in the company, promoted and helped execute programs that help continuous improvement and the strengthening of talent. human.

### KEYWORDS:

Industrial Engineering, Continuous Improvement, Biosafety, Health, Quality Management System, Programs

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## **Introducción**

El Sistema de Gestión de Calidad permite que los procesos dentro de la empresa funcionen correctamente y en pro de la mejora continua.

Sanmarino cuenta con un sistema de gestión de calidad sólido y bien estructurado, en la actualidad la empresa está certificada con la ISO 9001:2015. Fue importante para mí como estudiante aprender y vivir de cerca la experiencia de ser parte del Sistema de Gestión de Calidad a través de mi práctica empresarial.

En la UPB una alternativa para aspirar al título de Ingeniero Industrial es la realización de las prácticas empresariales, allí se pone en práctica todos los conocimientos aprendidos a lo largo de la carrera profesional, este convenio permite obtener beneficios para las dos partes, ya que la empresa también encontrara alguien con las intenciones de aprender y de realizar un trabajo que aporte significativamente a esta.

Este proyecto trata de la ejecución de las prácticas empresariales realizadas en el área de calidad de Agroavícola Sanmarino donde se realizaron actividades con el fin de dar el cumplimiento a los objetivos que aportan positivamente al SGC de la empresa.

Durante el periodo que duro la práctica empresarial se logró el cumplimiento de los objetivos propuestos, dejando en alto el nombre la UPB.

## Capítulo 1

### Generalidades de la Empresa

**Nombre de la empresa:**

Agroavícola Sanmarino S.A.

**Actividad económica de la empresa, productos y servicios:**

Incubación de huevos para la comercialización de pollitos de un día, pollitas de un día y pollas ponedoras de 16 semanas.

**Dirección:**

Kilómetro 6 vía Bucaramanga - Girón, contiguo Italcol Girón - Santander – Colombia.

Teléfono de la empresa:

6970009.

**Nombre del supervisor en la empresa:**

Andrés Corzo - Coordinador nacional de Calidad.

**Quiénes somos:**

Somos una organización consolidada como la empresa líder en Genética Avícola, pionera y representante de razas a nivel mundial en nuestro país.

Nuestro compromiso está dirigido a identificar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes para, con esto, suministrar productos avícolas y piscícolas que generen un cumplimiento pleno en su rentabilidad y productividad. Apoyados con tecnología de punta y con un equipo humano competente, promovemos a su vez su crecimiento y priorizamos un acompañamiento continuo que genere confianza y calidad en nuestro servicio.

Encaminados con responsabilidad nos enfocamos en realizar un excelente manejo de la bioseguridad y una mejora continua de todos nuestros procesos. (Agroavícola Sanmarino S.A., s.f.)

**Misión.**

En Agroavícola Sanmarino somos un equipo con un gran talento humano, orgullosos de producir y comercializar la mejor genética Avícola y piscícola de Colombia, para el bienestar de nuestros clientes, nuestros empleados y nuestros inversionistas; trabajando con responsabilidad social y preservando el medio ambiente, para permitirnos seguir incubado futuro en este gran país.

(Agroavícola Sanmarino S.A., s.f.)

**Visión**

Consolidarnos en el 2022 como los productores líderes de la mejor genética avícola y piscícola del Colombia y con participación en el mercado internacional, logro que alcanzará al ser los mejores aliados estratégicos de nuestros clientes. (Agroavícola Sanmarino S.A., s.f.)

**Estructura organizacional de la empresa en el área de calidad:**

*Figura 1. Estructura organizacional área de calidad.*

## Capítulo 2

### Diagnóstico de la Empresa

La empresa cuenta con un SGC nuevo, el cual se implementó hace pocos años, está en crecimiento y fortalecimiento, certifico todas sus plantas de incubación bajo la NTC ISO 9001:2015. Se ha dado un avance importante logrando esta certificación, pero se requiere mantenerla cumpliendo con todos los requisitos de las auditorias de seguimiento realizadas anualmente por ICONTEC, para esto se tiene un equipo de calidad y un equipo de auditores internos que estarán revisando el cumplimiento de la norma en los diferentes procesos de la compañía.

Para un futuro se tiene pensado expandir el SGC a las granjas de la compañía, de esta forma se planeó una estrategia que es empezar con un grupo pequeño de granjas a las cuales el equipo de calidad ejecutara un seguimiento constante hasta que se abarquen todas las granjas, ya que son 50 granjas en todo el país haciendo este trabajo algo extenso, al haber implementado el SGC en su totalidad en estas se iniciara el proceso de certificación para estas.

## Capítulo 3

### Delimitación del Problema

**Tema:** Implementación del SGC en la compañía.

**Problema:** El alto número de granjas y plantas de incubación que tiene la compañía no permite que se implemente de manera efectiva.

**Población de estudio:** Todos los colaboradores de Agroavícola Sanmarino S.A.

**Año de estudio:** 2022.

## Capítulo 4

### Antecedentes

La historia de la humanidad está ligada directamente con la calidad desde los tiempos más remotos. Ya el hombre primitivo, al construir herramientas, armas, elaborar alimentos, confeccionar la vestimenta, etc., observaba las características del producto en busca continua de mejoras que le proporcionaran ventajas competitivas. Esta búsqueda de la calidad provocó el derrumbamiento de unas culturas y el florecimiento de otras. El hierro se impuso al bronce en la fabricación de armas, el carro a la infantería; y así sucesivamente.

Durante los años 80, se produce una gran inestabilidad, ya que los mercados son muy cambiantes. Por ello, la tendencia de la calidad es a evolucionar de tal forma que las empresas se adelanten a las necesidades del mercado y a la creación de productos innovadores, por lo que la aceptación consiste en alcanzar las necesidades del cliente, aun antes de que ellos sean conscientes de ellas (requisitos latentes).

En 1987 aparecen las normas 9000 fijando un nuevo lenguaje en lo referente a la Calidad y que ha llegado a tener repercusión internacional siendo referente en esta materia. En el inicio de los años 90, se percibe una inquietud en la sociedad por la calidad de los productos comprados, percibiéndose la calidad como procedimiento de negocio a través de toda la empresa, tomándose a los clientes internos y externos como el eje de la actividad y se observa la necesidad de la implantación de una mejora continua. Se elabora la ISO 9001:1994 donde se introduce el concepto de acciones preventivas para garantizar la calidad de producto previamente a la finalización de este.

La versión aparecida en 2000 centra su atención en encontrar los requisitos y expectativas de los clientes para el diseño de los procesos fundamentales de la organización. El 2008 trajo consigo una nueva revisión que introducía requisitos legales y una mayor implicación de la dirección.

La situación actual y las tendencias de futuro, se basan en los Sistemas de Gestión de la Calidad Total, Sistemas Integrados y los modelos de excelencia, que asumen todos los ingredientes del Aseguramiento de Calidad, o Gestión Integral de la Calidad, y los amplía con el fin de lograr esa orientación al cliente para ofrecerle lo que le satisfaga en todo momento, dando al factor humano y a su participación la importancia y relevancia que se merece como condición básica e imprescindible para lograr el citado objetivo. (Sánchez, 2017)

## **Capítulo 5**

### **Alcance**

Agroavícola Sanmarino S.A. ha determinado como alcance del Sistema de Gestión de Calidad en certificación a los procesos estratégicos, misional u operativo (incubación) y de soporte relacionado con la producción y comercialización de Aves de un día para Reproducción, Engorde y Postura.

Sistema de Gestión de Calidad de Sanmarino, incluye todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015, excepto el numeral 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios, ya que la compañía no ejecuta cambios en la línea genética y ajusta su operación a lo determinado por la casa matriz. Aun así, se aclara que existen proyectos internos de innovación para mejorar los métodos de operación en los procesos actuales.

## **Capítulo 6**

### **Justificación**

Las prácticas empresariales hacen parte del proceso de formación académica, en ellas se pone en práctica las bases y conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera con el fin de aportar acciones que ayuden al mejoramiento de la empresa en el área a trabajar, así mismo el estudiante adquirirá experiencia logrando crecer profesionalmente de mano de la empresa en la cual realiza las prácticas.

El tiempo establecido en el contrato son (6) meses, allí la empresa asignará las funciones que el estudiante debe cumplir y así mismo alcanzar los objetivos trazados.

Más que un requisito para graduarse es lo que se puede aprender allí, el estudiante experimentará el contacto directo con el mundo laboral, lo que le permitirá tener una idea de sus expectativas para su futuro profesional.

## **Capítulo 7**

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Contribuir a la compañía en temas relacionados con el área de calidad, aplicando los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional y así ayudar a la mejora de procesos, con el fin de realizar un excelente trabajo, adquiriendo experiencia laboral y creciendo profesionalmente.

#### **Objetivos específicos**

Asegurar la estandarización de los procesos y procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de Agroavícola Sanmarino S.A.

Garantizar la oferta de productos que cumpla con estándares determinados por la compañía y el cliente para su liberación, brindando un adecuado servicio posventa personalizado por parte del equipo comercial y comité de calidad, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y aumentar el grado de fidelización.

Dar a conocer la importancia de la Bioseguridad & Sanidad en la empresa para conservar la calidad del producto.

Promover el mejoramiento continuo de los procesos de la organización, mediante la implementación de estrategias o acciones contempladas en el programa RIIL, que aseguren el cumplimiento de los indicadores de gestión contemplados en el Sistema de Gestión de Calidad y aumento de la productividad de la compañía.

Formar al talento humano, mediante jornadas de inducciones, reinducciones y capacitación técnica (Proceso productivo, Sistema de Gestión de Calidad).

## Capítulo 8

### Marco Teórico

#### **Gerente de zona.**

Es aquella persona que se encarga de vender el producto y realizar visitas técnicas y comerciales a los clientes con el fin de aumentar las ventas y ofrecer un servicio personalizado, cabe recalcar que los gerentes de zona son profesionales veterinarios o zootécnicos con conocimiento en aves.

#### **Encuesta postventa.**

Es una herramienta que permite medir el nivel de satisfacción del cliente con respecto al servicio prestado por el gerente de zona y la calidad del producto. Esta encuesta consta de unas preguntas relacionadas con el acompañamiento que ha realizado el funcionario y su conformidad con el producto, allí los clientes también pueden realizar sugerencias y comentarios con el fin de que la compañía logre identificar las falencias y trabajar en la mejora continua.

#### **Diagrama de flujo de funciones cruzadas.**

Es un documento en el cual se puede visualizar de manera ordenada las actividades que constituyen el proceso y la relación que existe entre las diferentes áreas que participan en este. En este documento también se puede observar el código que hace referencia al tipo de documento, el tipo de proceso y el tipo de subproceso, de igual manera se puede observar la fecha, la versión, la cantidad de páginas, quien lo elaboro, quien lo reviso y quien lo aprobó.

#### **Inducciones y reinucciones del SGC.**

Es el procedimiento en el cual se les presenta a los nuevos y antiguos empleados el sistema de gestión de calidad de la compañía. Luego de haber presentado el sistema de gestión de calidad de la compañía se realiza una evaluación con el fin de lograr identificar si ha quedado claro el tema.

#### **ICONTEC.**

Organismo multinacional de carácter privado, sin ánimo de lucro, que trabaja para fomentar la normalización, la certificación, la metrología y la gestión de la calidad en Colombia. Está conformado por la vinculación voluntaria de representantes del Gobierno Nacional, de los sectores privados de la producción, distribución y consumo, el sector tecnológico en sus diferentes ramas y por todas aquellas personas jurídicas y naturales que tengan interés en pertenecer a él. (Gobierno de Colombia, s.f.)

#### **Plataforma del SGC**

Es una herramienta que utiliza la empresa para llevar toda la documentación y control de reuniones referentes al sistema de gestión de calidad.

#### **RHIL**

Es un programa que tiene como objetivo promover una cultura enfocada al fortalecimiento de los equipos de trabajo en búsqueda de la mejora continua, adoptando estrategias que permitan fortalecer el logro de los objetivos determinados por cada área o centro de trabajo

**Autoevaluación**

La autoevaluación del control es un elemento del Sistema de Control Interno que permite el diagnóstico y el fortalecimiento organizacional. Se desarrolla en toda la entidad y supone el apoyo de la alta dirección, apoyo representado en recursos físicos y la orientación que le brinde durante su aplicación. Dicho elemento genera mayor responsabilidad en los empleados, al involucrarlos en el análisis de fortalezas y debilidades del sistema de control, al comprometerlos con la recolección de la información que soporta el juicio sobre el estado del sistema y al permitirles proponer planes de mejoramiento que contribuyan al logro del objetivo del sistema de control, y por ende al de la organización. (Quijano, 2005)

## Capítulo 9

### Metodología

El trabajo por desarrollarse consta de las actividades que fueron delegadas por el supervisor a cargo el Ingeniero Andrés Corzo al practicante del área de calidad Nicolás Villamil, estas actividades estarán dirigidas por el equipo de calidad de la compañía a lo largo del periodo de prácticas empresariales.

➤ **Análisis de los resultados obtenidos en las encuestas postventa.**

**Tabulación de la información recibida por los clientes.**

En esta actividad se filtra y organiza la información que se obtiene en los resultados de las encuestas postventa en un informe en Excel, clasificando esta información con respecto a la empresa en general, regional y por cada funcionario.

Presentación antes los líderes y los gerentes de zona de cada regional.

Se comparten los resultados en cada regional por medio de una reunión, esta actividad es supervisada por el coordinador nacional de calidad.

➤ **Apoyar a la empresa en la estandarización de procesos.**

**Creación de diagramas de flujo de procesos de funciones cruzadas.**

Se realizan los diagramas de flujo según las descripciones de los procesos planteadas en los documentos de procedimientos. Esta actividad está supervisada por el coordinador nacional de calidad.

**Desarrollo de la jornada anual de autoevaluaciones.**

Se informa a cada líder en que consiste la autoevaluación y cuál es su objetivo. Los líderes de proceso junto a su equipo de trabajo identifican los procedimientos de su área y diligenciar el formato de inspección de procedimientos donde realizan los hallazgos encontrados en los mismos y las observaciones para que el área de calidad posteriormente haga revisión de los resultados y socialice los mismos.

➤ **Inducciones y reinducciones del SGC.**

**Reuniones al personal nuevo y antiguo de la compañía.**

Se lleva a cabo la presentación del SGC y se evalúa de manera individual el tema visto en la reunión. Esta actividad es supervisada por el Analista de gestión de calidad.

➤ **Creación de usuarios en el software del SGI**

Se crean los usuarios que son notificados por el área de gestión humana.

**Actividades por ejecutar.**

**Informe mensual sobre el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas de servicio, postventa y socialización con el área comercial.**

Revisar mensualmente la base de datos donde se encuentran las visitas técnicas programadas por cada gerente de zona y las respuestas obtenidas de las encuestas postventa.

Filtrar y organizar la información en tablas de Excel en la empresa en general, regional y por cada funcionario.

Generar una presentación en PowerPoint con gráficos estadísticos donde incluya el análisis estadístico en la empresa en general, regional y por cada funcionario.

Socializar los datos obtenidos por medio de reuniones con los gerentes regionales.

**Estandarización de documentos en los procesos de la empresa.**

Crear los diagramas de flujo de funciones cruzadas de los procesos de soporte y operativos de la empresa usando la herramienta de visual Basic.

Crear y realizar el control de cambios a documentos pertenecientes al SGC.

Verificar el cumplimiento y hacer seguimiento a la autoevaluación en las áreas de la compañía en la regional de oriente.

Revisar los datos de la autoevaluación y ajustar la documentación de los procedimientos.

**Inducciones y reinucciones del SGC al personal de la compañía.**

Descargas las listas de inducciones y reinucciones enviadas por gestión humana y programar la fecha de la reunión.

Llamar al personal que requiere la inducción y reinucción.

Ejecutar la reunión mediante la plataforma de Google meet explicado los temas correspondientes al SGC y haciendo énfasis en la Bioseguridad & Sanidad en las plantas de incubación y granjas avícolas.

**Capacitaciones del SGC.**

Apoyar al equipo de calidad en las capacitaciones del SGC, programando y evaluando las mismas.

**Actualizaciones en la plataforma del SGC.**

Revisar las solicitudes de creación de usuarios enviadas por gestión humana y proceder a crear los usuarios.

Notificar la creación de usuarios al personal con su respectiva cuenta y contraseña.

Actualizar las fichas técnicas en la plataforma del SGC según el formato establecido por la compañía.

### **Promover del programa RIIL**

Elaboración de un tablero informativo y didáctico que se entregara a cada centro de trabajo.

Difundir la información del programa RIIL a todos los colaboradores.

Dictar charlas acerca de la importancia del programa RIIL

## Capítulo 10

### Resultados y Discusión

- **Asegurar la estandarización de los procesos y procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de Agroavícola Sanmarino S.A.**

Se realizaron veintidós (22) diagramas de flujo de funciones cruzadas en la aplicación Visio para el proceso de gestión documental y seis para el proceso de distribución y transporte.

Estos diagramas se anexaron a los a la documentación de los procedimientos, esta información se encuentra cargada en la plataforma siendo idónea para utilizarla, cuando y donde se necesite

*Tabla 1. Lista de diagramas de flujo de distribución y transporte realizados*

Distribución y transporte
Programación huevo incubable
Transporte del huevo incubable
Programación del despacho de Aves y Alevinos
Transporte y entrega de Ave de un día
Procedimiento de Programación de Insumos, Equipos y Materiales
Procedimiento de Transporte de Insumos, Equipos y Materiales
Manejo de Combustible
Mantenimiento Preventivo y Correctivo
Preoperacional
Limpieza y Desinfección del Vehículo
Control y registro nacional de despachos de carga por carretera

*Tabla 2. Lista de diagramas de flujo de Gestión documental*

Gestión documental
Distribución de documentos
Radicación de documentos
Respuestas a solicitudes o requerimientos del personal interno-externo (dudas)
Cargue de documentos al SIMAD
Organización Documental
Digitalización de documentos
Transferencia de documentos
Eliminación de documentos
Envío de correspondencia.
Recepción de correspondencia.
Recepción de facturas electrónicas (Occidente)

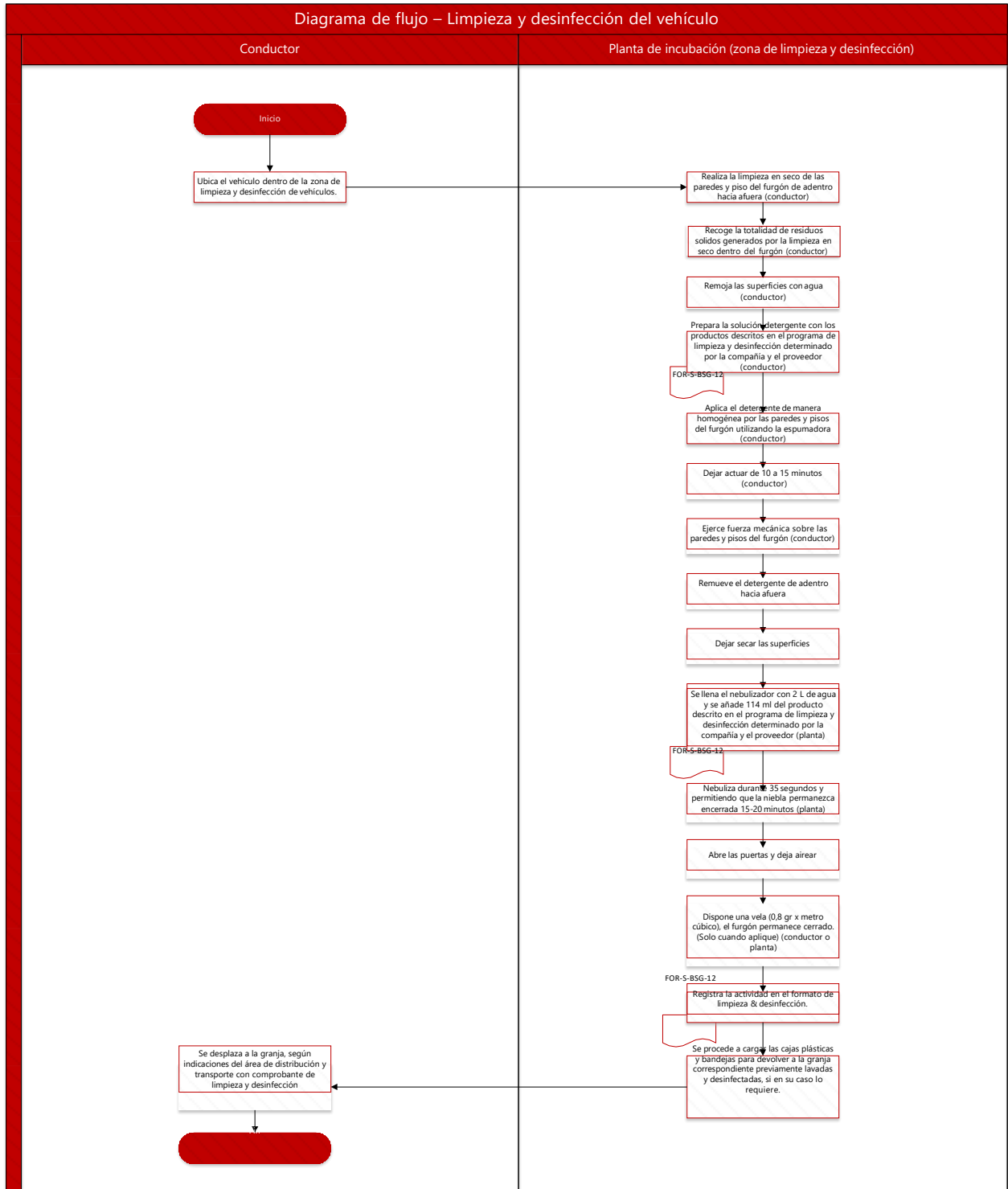


Figura 2. Diagrama de flujo de Distribución y transporte - Limpieza y desinfección de vehículos

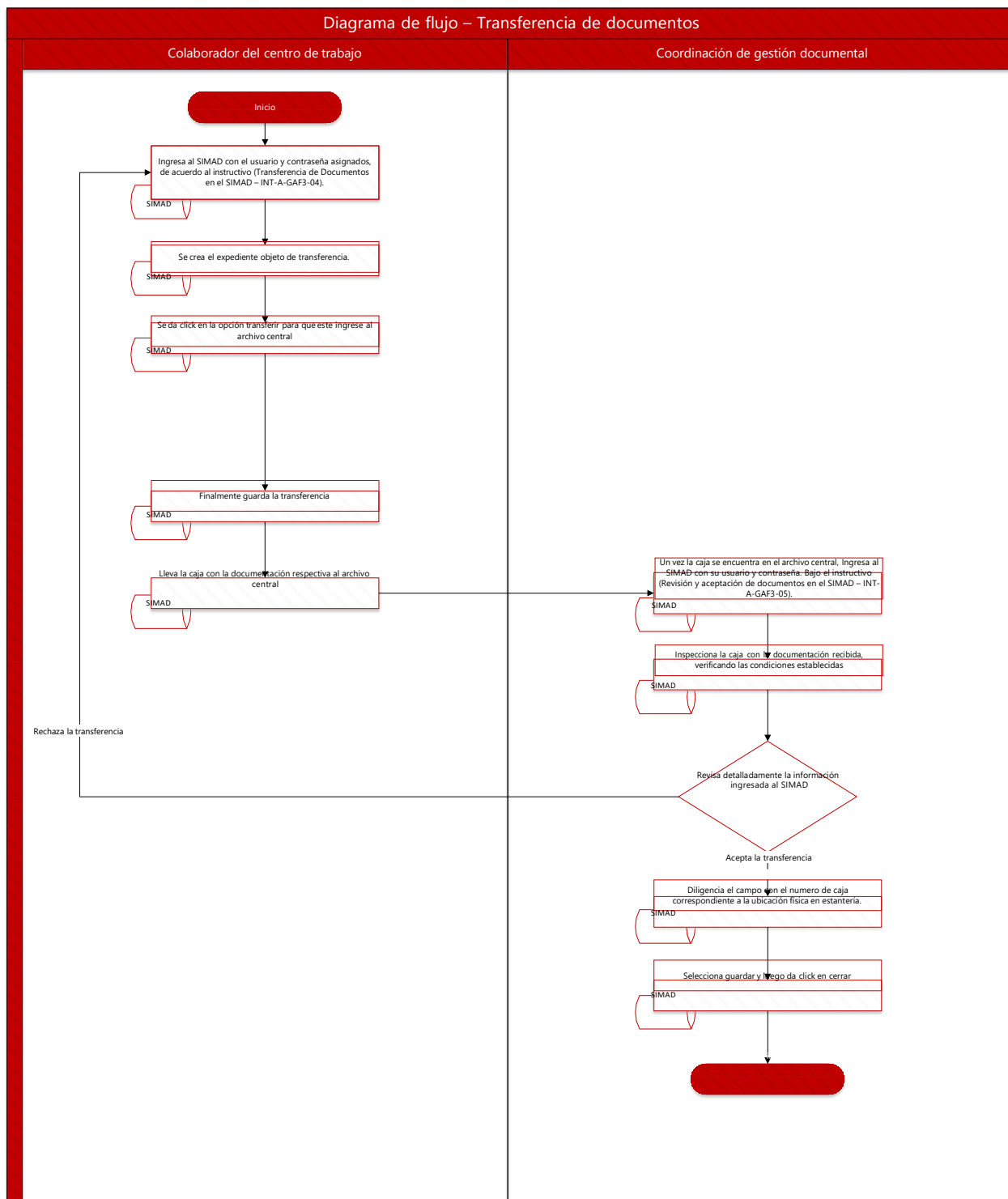


Figura 3. Diagrama de flujo de Gestión documental - Transferencia de documentos.

### **Autoevaluación.**

La autoevaluación sirvió para identificar que están haciendo mal las diferentes áreas con respecto a los procedimientos establecidos, reconociendo ellos mismos los hallazgos y determinando un plan de acción para abordar los mismos. También permitió identificar los cambios que han surgido en los procedimientos a través del tiempo, realizando las observaciones correspondientes para posteriormente ser actualizados.

### **Pasos para realizar la autoevaluación.**

Se difundió la información mediante correos electrónicos, dispositivos corporativos y se realizó una reunión donde estaban los líderes de trabajo de cada área y se explicó la actividad.



**Jornada Anual de Autoevaluación de Procesos**

Líderes y equipos de trabajo evaluarán el cumplimiento de requisitos, lineamientos o parámetros de sus procesos; con el fin de determinar mejoras que aportan al funcionamiento eficiente de los mismos

**AUTOEVALUACIÓN DE PROCESOS**  
Del 18 al 22 de Abril del 2022

**VERIFICACIÓN DE RESULTADOS**  
Del 02 al 13 de Mayo del 2022

 **SGC**  
SANMAMINO

*Figura 4. Información jornada anual de autoevaluación.*



Figura 5. Reunión autoevaluación.

Después de explicarle a cada líder el programa de la autoevaluación, ellos identificaron la documentación de cada proceso cargada en la plataforma.


La interfaz muestra el menú principal y una lista de documentos internos en el área de Gestión Ambiental. Los datos de la lista son los siguientes:

Nombre	Fecha Creación	Tamaño	Acciones
PDT-A-GAM-01--Uso_eficiente_de_Agua_V0.pdf	2021-10-21 14:09:16	246 KB	[Iconos de acciones]
PDT-A-GAM-02--Manejo_y_eliminación_de_residuos_Líquidos-Incubación.pdf	2020-03-04 08:10:17	193 KB	[Iconos de acciones]
PDT-A-GAM-03--Gestión Integral de Aguas Residuales V0.pdf	2020-10-09 07:39:36	279 KB	[Iconos de acciones]
PDT-A-GAM-07--Buenas_prácticas_para_la_mitigación_de_olores_V0.pdf	2020-10-09 08:13:41	305 KB	[Iconos de acciones]

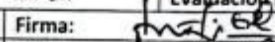
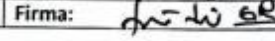
Copyright © 2018 - 2022 Agroavícola San Marino - Todos los derechos reservados.

Figura 6. Procedimientos en la plataforma

Después de identificar los procedimientos del área, se diligenció el formato de “inspección de procedimientos”, donde se realizaron los hallazgos y observaciones encontradas en cada uno de estos.

	<b>Inspección de Procedimientos</b>						Código FOR-E-GCA-08
							Fecha 06-Jun-2019
							Version 00
							Página de

Fecha: 21 de Abril de 2022	Plantel: Administración Girón	Evaluación No.: 2
Nombre del responsable del proceso: Jose Luis Gomez Lincoln	Firma: 	
Nombre del encargado de la inspección: Jose Luis Gomez Rincón	Firma: 	

Nombre del procedimiento: Procedimiento Para el uso eficiente de Agua										
Subproceso	0	1	2	3	4	5	6			Total
Pts. objetivo	100	20	20	10	10	20	20			100
Pts. logrados	100	20	20	10	7	16	20			193
Logro en %	100%	100%	100%	100%	70%	80%	100%			96,5%

\* la columna Pts. corresponde a la puntuación por el numeral o ítem del subproceso, esta debe ser restada a los Pts. Objetivo para determinar los Pts. Logrados y el % de logro.

Subp.	No.	Pts.	Observación o Hallazgos	Plan de acción	Responsable	Fecha
4	4	1.	No se registra la información de nuevo medidores.	Capacitar en diligenciamto de registros.	Jose Luis Gomez	21 de Abril
4	6	2.	No se reportan los consumos en el formato asignado.	Realizar la ejecución de presupuestos para la compra de medidores	Jose Luis Gomez	21 de Abril
5	4	4	Algunos plantales no tienen instalado nuevo medidor.		Jose Luis Gomez	21 de Abril

Figura 7. Formato del área ambiental diligenciado – Procedimiento del uso eficiente del agua.

Al haber diligenciado todas las áreas, el formato de inspección de procedimientos, el equipo de calidad se encarga de recopilar la información y socializar los resultados con las diferentes áreas, unificando un solo procedimiento a nivel nacional y proceder a actualizar la documentación en la plataforma. Este último paso no se ha logrado realizar hasta la fecha, ya que algunas áreas de la empresa no han realizado las autoevaluaciones por diferentes motivos, se está trabajando en esto para realizar la socialización lo antes posible.

- **Garantizar la oferta de productos que cumpla con estándares determinados por la compañía y el cliente para su liberación, brindando un adecuado servicio posventa personalizado por parte del equipo comercial y comité de calidad, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y aumentar el grado de fidelización.**

Se planteó y se llevó a cabo la idea de un informe mensual, el cual permitiera identificar la cantidad de respuestas de encuestas de asistencia técnica obtenidas en relación con la programación mensual de trabajo que realiza cada gerente de zona, de igual manera poder visualizar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto al servicio de asistencia técnica prestado por la empresa.

A continuación, podemos observar el informe hasta abril 2022.



*Figura 8. Informe gestión comercial.*

**Cantidad de respuestas por mes en cada regional**

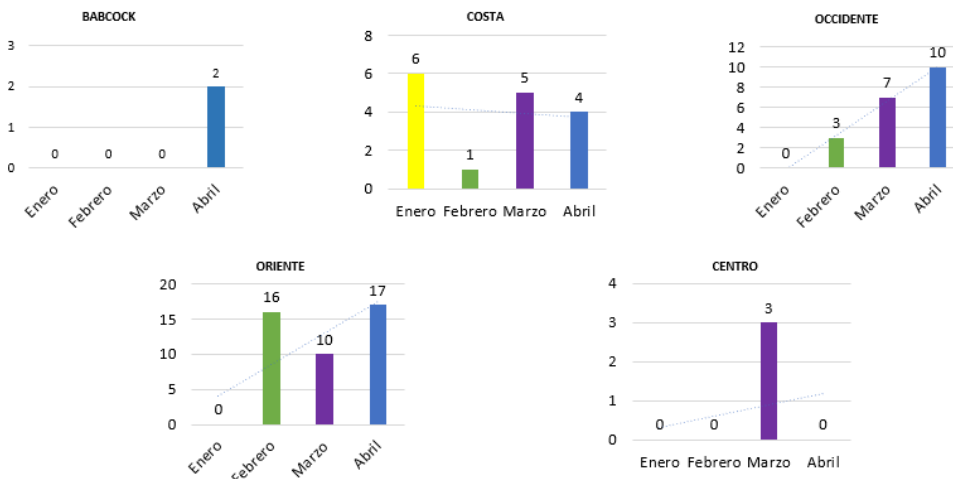


Figura 9. Cantidad de respuestas de encuestas de asistencia técnica por mes 2022

**A Nivel funcionario**

En este cuadro se puede observar el porcentaje de respuestas a lo largo del año, este porcentaje indica la relación entre la cantidad de respuestas de encuestas de asistencia técnica que se recogieron por cada gerente de zona y las visitas que ejecuto cada uno.

$$\% \text{ de respuestas} = \frac{\text{respuestas}}{\text{Visitas ejecutadas}} \times 100$$

Meta	X >= 40%
En progreso	10% < X < 40%
Por debajo de la meta	X < 10%

Regional	Funcionario	Enero	Febrero	Marzo	Abril
BABCOCK	Carlos Garcia	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Camilo Velasquez	N/A	N/A	0,00%	0,00%
	Fabio Becerra	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%
	Diana Espinoza	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Diego Arias	N/A	N/A	0,00%	0,00%
	Luis Carlos Pinto	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>		0,00%	0,00%	0,00%	1,85%
ORIENTE	Oscar Chona	0,00%	0,00%	30,00%	100,00%
	Carlos Rizo	0,00%	6,25%	76,92%	0,00%
	Diego Fontecha	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%
	Juan Diego Calderon	0,00%	0,00%	25,00%	N/A
	Sandra Ramirez	N/A	N/A	N/A	16,13%
<b>Total</b>		0,00%	27,81%	48,26%	
COSTA	Fermin Arango	N/A	N/A	0,00%	0,00%
	Sindy Villa	100%	0,00%	37,50%	100,00%
	Silvia Acelas	0,00%	0,00%	N/A	N/A
	Ivhama Rhenals	80%	33,33%	50,00%	0,00%
<b>Total</b>		60,00%	11,11%	29,17%	33,33%
CENTRO	Milton Triana	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Ricardo Sanchez	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Alexander Alonso	0,00%	0,00%	28,57%	0,00%
	Camilo Avira	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>		0,00%	0,00%	7,14%	0,00%
OCCIDENTE	Alejandra Mera	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Guillermo Benavidez	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Liseth Montolia	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%
	Silvia Acelas	N/A	N/A	0,00%	40,00%
	Camila Guerrero	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>		0,00%	0,00%	12,50%	8,00%



Figura 10. Relación entre las respuestas de encuestas de asistencia técnica y las visitas programadas por cada gerente de zona por mes 2022



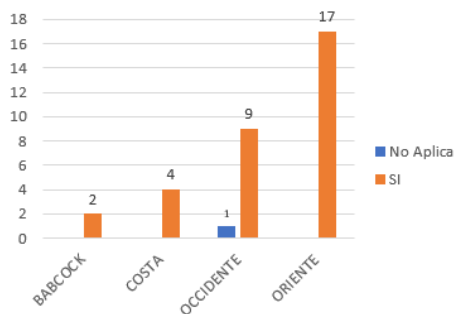
Figura 11. resultados de encuestas para abril 2022.

## Cantidad de respuestas por regional

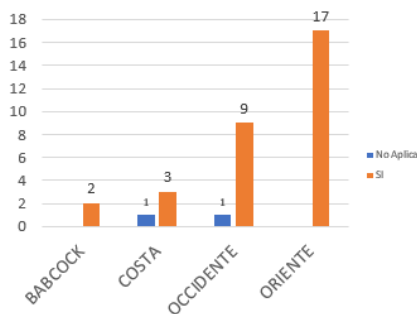


Figura 12. Cantidad de respuestas por regional abril 2022.

**1.** ¿El profesional o representante de nuestra compañía ha cumplido con la visita técnica programada?

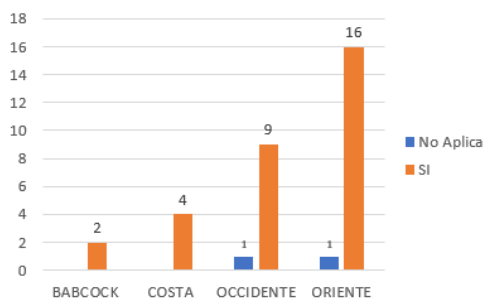


**2.** ¿Al momento de analizar la situación generada, el profesional solicita registros y demás documentación que evidencie la situación actual?



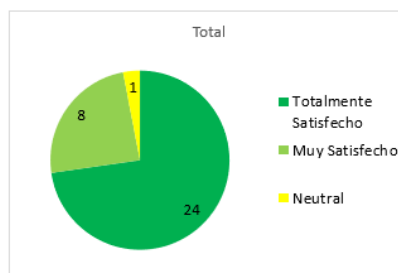
*Figura 13. Resultados pregunta 1 y 2 de la encuesta, mes de abril 2022.*

**3.** ¿El profesional ha generado de manera coherente y clara las acciones a tomar para mejorar la situación actual (prescripciones médicas, recomendaciones, acciones de mejora, entre otras)?



**4.** De manera general, ¿cómo se siente con la atención recibida?

**Total de respuestas a nivel nacional: 33**



*Figura 14. Resultados pregunta 3 y 4 de la encuesta, mes de abril 2022.*

## Nivel de satisfacción en cada regional

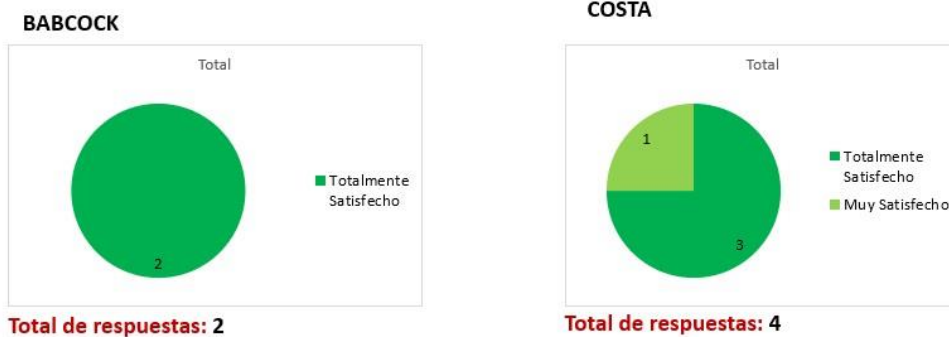


Figura 15. Nivel de satisfacción en cada regional abril 2022.

## Nivel de satisfacción en cada regional

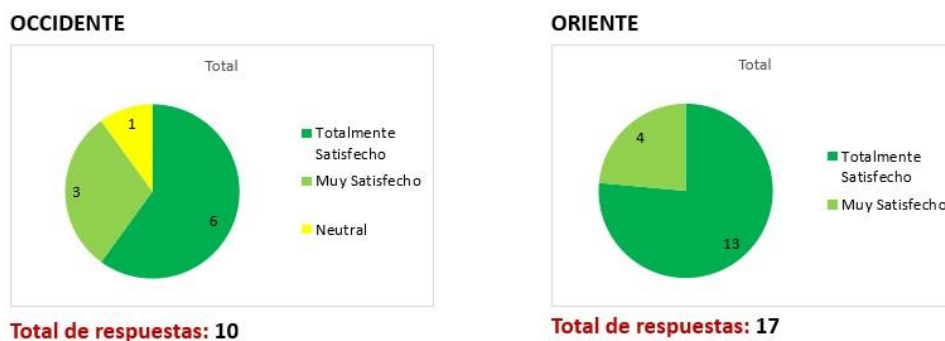


Figura 16. Nivel de satisfacción en cada regional abril 2022.

5. De manera general, ¿cómo se siente con la atención recibida?

- Al momento nuestro total satisfacción con la ayuda brindada por el Dr. Carlos en sus visitas.
- Que este en todas las entregas desde el principio hasta el final. Esto es importante porque observa de primera mano las condiciones de entrega y recibimiento y se toman
- Por el momento todo está bien
- Todo ok
- Al momento de la entrega debería ser un solo lote de reproductoras
- Por ahora está muy bien y Agradezco a oscar chona porque todos los días está muy pendiente de las pollitas. Por medio de comunicación telefónica y cuándo viene Presencial
- **La verdad con el profesional no hay nada que mejorar excelente persona, excelente profesional, es el pollito con el que me he visto en problemas e insatisfecho, por ejemplo el pollito de esta semana me salio muy disperejo un 30 %. Y yo hago todo temperatura, tratamiento de agua etc.**
- **No nos envíen pollito tan pequeño**
- **Es importante su presencia para mirar en campo el comportamiento del pollito y en conjunto tomar las mejores decisiones.**



Figura 17. Resultados pregunta 5, mes de abril 2022.

**A Nivel funcionario - Abril**

**Visitas ejecutadas:** Visitas que ejecuto el gerente de zona en la programación de trabajo.

**Respuestas:** numero de respuestas de encuestas.

$$\% \text{ de respuestas} = \frac{\text{respuestas}}{\text{Visitas ejecutadas}} \times 100$$

Meta	X >= 40%
En progreso	10% < X < 40%
Por debajo de la meta	X <= 10%

Regional	Funcionario	Visitas ejecutadas	Numero de Respuestas	% de Respuestas	Comentarios
BARBOCK	Carlos Garcia	0	1	0,00%	Visitas ejecutadas en la programación de trabajo hasta el 28 de Marzo.
	Camilo Velasquez	0	0	0,00%	Formas de programación de trabajo en blanco.
	Fabio Becerra	9	1	11,11%	Visitas ejecutadas en la programación de trabajo hasta el 22 de Abril.
	Diana Espinosa	8	0	0,00%	
	Diego Antas	6	0	0,00%	Visitas ejecutadas en la programación de trabajo hasta el 26 de Abril.
	Luis Carlos Pinto	28	0	0,00%	
<b>Total</b>		<b>51</b>	<b>2</b>	<b>1,85%</b>	
ORIENTE	Oscar Chona	2	2	100,00%	
	Carlos Rizo	13	10	76,92%	Por favor mejorar la programación semanal en una sola hoja de excel.
	Diego Fontecha	6	0	0,00%	Por favor no dejar espacios en el formato de la programación de trabajo.
	Sandra Ramirez	31	5	16,13%	
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>17</b>	<b>48,26%</b>	
COSTA	Ferrin Arango	4	0	0,00%	
	Sindy Villa	4	4	100,00%	
	Ivhama Rhenals	3	0	0,00%	
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>4</b>	<b>33,33%</b>	
CENTRO	Atilio Triana	12	0	0,00%	
	Ricardo Sanchez	1	0	0,00%	
	Alexander Alonso	5	0	0,00%	
	Camilo Avira	5	0	0,00%	
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	
OCCIDENTE	Alejandra Mera	0	0	0,00%	No se cargo el formato de programación de trabajo al Dispatch
	Guillermo Benavides	0	0	0,00%	No se cargo el formato de programación de trabajo al Dispatch
	Luzeth Montilla	0	2	0,00%	No se cargo el formato de programación de trabajo al Dispatch
	Silvia Acostas	20	8	40,00%	
	Camila Guerrero	0	0	0,00%	No se cargo el formato de programación de trabajo al Dispatch
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>8</b>	<b>8,00%</b>	No se cargo en cuenta la calificación general ya que solo hay datos de Silvia



Figura 18. Relación entre las respuestas de encuestas de asistencia técnica y las visitas programadas por cada gerente de zona para abril 2022.

## Conclusiones

- Se ha evidenciado un crecimiento en la cantidad de respuestas a nivel nacional a lo largo de este año.
- Aun hay algunos funcionarios de las regionales Babcock y Occidente que no realizan la programación de trabajo a través de Dropbox.
- La regional con mas visitas programadas para el mes de abril fue Oriente.
- La regional con mas respuestas de encuestas de asistencia técnica en abril fue Oriente.
- Algunos comentarios mas frecuentes por los clientes es que se realicen asistencias técnicas mas seguido.
- Babcock y Centro son las regionales con **menos** cantidad de respuestas de encuestas de asistencia técnica a lo largo del año.



*Figura 19. Conclusiones del informe.*

Este espacio permitió compartir opiniones e implementar nuevas estrategias que permitan recoger una mayor cantidad de datos para realizar un análisis estadístico certero.

Algunas de estas estrategias fueron compartir la encuesta física y que el cliente la firme, luego esta información es cargada al enlace de la encuesta, esto se implementó, ya que en muchas granjas a las que se le presta asistencia técnica no llega la señal de internet.

Otra fue crear una premiación para los gerentes de zona que tengan mejores resultados a lo largo del año con el fin de incentivarlos a compartir la encuesta de asistencia técnica y tener organizada su programación de trabajo.

- **Dar a conocer la importancia de la Bioseguridad & Sanidad en la empresa para conservar la calidad del producto.**

Se realizaron inducciones del sistema de gestión de calidad al personal nuevo de la empresa, explicando la importancia de este y el proceso transversal de bioseguridad y sanidad en la empresa para la conservación de la calidad de nuestros procesos y productos.

Tabla 3. Lista de inducciones occidente 2022.

<b>nombre</b>	<b>centro de trabajo</b>	<b>cargo</b>	<b>llamadas</b>	<b>asistencia</b>
Martínez Trejo Oscar Eduardo	planta Barcelona administración	auxiliar de incubación	si	si
Arcila Perea Natalia portilla Arcila Carol Verónica	oficina administración oficina	auxiliar contable practicante universitario	si	si
García quintero María Camila	administración oficina	practicante universitaria	si	si
Jiménez jupian Karen cristina	administración oficina	aprendiz etapa lectiva	si	si
pena González leandra	administración oficina	practicante universitaria	si	si
ramos Meléndez Jhon Jairo	planta bolo	auxiliar de incubación	si	si
ramos Rodríguez Carlos Manuel	planta bolo	auxiliar de incubación	si	si
Rodríguez bedoya María Camila	administración oficina	analista desarrollo social y organizacional	si	si
Bernal arenas juan esteban	planta bolo	auxiliar de incubación	si	si
Osorio Lugo Laura Camila	administración oficina	practicante de universitario	si	si
Uribe Gaona Janie Tatiana	planta Barcelona	administrador de planta	si	si
ladino Hernández nelson Alberto	administración oficina	coordinador gestión humana	si	si

*Tabla 4. Lista de Inducciones Oriente y Costa 2022.*

<b>nombre</b>	<b>centro de trabajo</b>	<b>cargo</b>	<b>llamadas</b>	<b>asistencia</b>
Esteban Roperos Rosmira	administración	auxiliar de servicios generales	si	no
Pineda Angarita Jineth Ximena	administración	aprendiz sena	si	si
Velásquez Arango camilo	ventas	gerente de zona	si	si
Buitrago Catalán Roberto Fabio	tucumana	auxiliar de incubación	si	si
Arango Sajonero Fermín alexander	tucumana	gerente de zona líder técnico de	si	si
acuna quintero Oscar Ricardo	san Nicolás	granja reproductora líder técnico de	si	si
Restrepo Gordillo Mateo	juan curí	reproductora pesada	si	si


9/9      100%		Código: FOR-E-GCA-21-1 Fecha: 12-Mar-2020 Versión: 02 Página 1 de 2	
		<b>Evaluación de Inducción SGC (Plantas y Administrativos)</b>	
<b>Información General</b>			
Nombre del Colaborador	Carlos Manuel Ramos Padogaci	Líder Inmediato	Ara Jaime
Regional	Ocidente	Sede	Planta Bolo
Área a la que pertenece	Innovación	Cargo	Asp. Inc.
Fecha de Ingreso	03/02/22	Fecha de la Inducción	28/04/22
<b>PREGUNTAS</b>			
<p>1. ¿Qué es un sistema de gestión de calidad?</p> <p>a. Es una metodología para la evaluación de riesgos laborales.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Conjunto de procesos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer objetivos, políticas y procedimientos, logrando los objetivos o resultados previstos.</p> <p>c. Es una Cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas.</p> <p>2. ¿Qué es el Ciclo Deming PHVA?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Es una herramienta de mejoramiento continuo, utilizada por el Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>b. Hace referencia a la verificación de los procedimientos de la organización.</p> <p>c. Es una herramienta utilizada para capacitar a los colaboradores.</p> <p>3. En términos generales ¿Cuál es la política de calidad de Sanmarino S.A.?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. Satisfacción de las necesidades de los clientes por medio del mejoramiento continuo de procesos y del personal a través de la eficiencia en el servicio.</p> <p>b. Implementar el plan de Bioseguridad y sanidad junto con las capacitaciones de fortalecimiento del equipo humano en las sedes productivas</p> <p>c. Lograr la No liberación de productos que no cumplan con los estándares de calidad</p> <p>4. En cuál de las siguientes opciones son objetivos del sistema de gestión de calidad.</p> <p>a. Estandarización de procesos.</p> <p>b. Bioseguridad &amp; sanidad.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Todas las anteriores.</p> <p>c. Gestión del Riesgo.</p> <p>d. Ninguna de las anteriores.</p> <p>5. ¿Según el mapa de procesos, cuáles son los tipos de procesos que maneja Sanmarino S.A.?</p> <p>a. Proceso de Entrada y Proceso de Salida.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Los procesos Estratégico, los procesos Operativos y los procesos de Soporte.</p> <p>c. Gestión Humana, Gestión Comercial, Gestión Ambiental y Gestión Administrativa y Financiera.</p> <p>6. ¿Cuál es el orden correcto del ciclo de elaboración y/o modificación de documentos.</p> <p>a. Solicitud (elaboración del borrador), revisión preliminar, revisión final, aprobación, difusión, distribución.</p> <p>b. Revisión preliminar, modificación, solicitud, revisión final, aprobación, distribución, difusión.</p>			

Figura 20. Evaluación de la inducción del SGC.

	<b>Evaluación de Inducción SGC (Plantas y Administrativos)</b>	Código: FOR-E-GCA-21-1
		Fecha: 12-Mar-2020
		Verión: 02
		Página 2 de 2

Solicitud (elaboración del borrador), revisión preliminar, modificación, revisión final, aprobación, distribución, difusión, implementación/actualización.

7. ¿Cuántos son los principios de la bioseguridad en granjas o plantas?  
 a. Seis (6)                      b. Ocho (8)                       Nueve (9)

8. ¿Cuál de las siguientes es responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad para todos los colaboradores?  
 a. Participar en las jornadas de capacitación propuestas por el centro de trabajo.  
 b. Conocer la política y objetivos de calidad; y marco estratégico de la compañía como misión, visión, organigrama, objetivos organizacionales, y valores corporativos.  
 c. Mantener en perfecto estado los documentos del sistema de gestión de calidad asignados, como registros, procedimientos, documentos específicos, entre otros.  
 Todas las anteriores.

9. ¿Cuáles son las etapas de evaluación del SGC?  
 a. Autoevaluaciones, inspecciones técnicas.  
 b. Auditorías internas, auditorías de otorgamiento.  
 c. Auditorías de seguimiento, auditorías de renovación.  
 Todas las anteriores.

Nombre del Colaborador: Carlos Harold Ramos Padilla  
 C.C.: 1006 341 841  
 Fecha: 28/04/22

Figura 21. Evaluación de la inducción del SGC.

	<b>Inducción y Reinducción Gestión de Calidad</b>	Código: FOR-E-GCA-20
		Fecha: 21-Ene-2021
		Versión: 00
		Página 1 de 1

Tipo	Inducción <input checked="" type="checkbox"/> Reinducción <input type="checkbox"/>	Fecha	12-03-22
------	------------------------------------------------------------------------------------	-------	----------

Fecha	Visto	Tema	Visto
<b>Gestión Calidad</b>			
Lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001:2015	<input checked="" type="checkbox"/>	Principios del Sistema de Gestión de Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Política y Objetivos de Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Mapa de Procesos Compañía - Procesos	<input checked="" type="checkbox"/>
Procedimientos de Gestión de Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Información Documentada	<input checked="" type="checkbox"/>
Programa de Auditorías Internas de Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Normas de Bioseguridad – Resoluciones ICA	<input checked="" type="checkbox"/>
Responsabilidades de los Colaboradores al SGC.	<input checked="" type="checkbox"/>	Compromiso y participación activa del personal	<input checked="" type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Fecha	Duración	Nombre del Capacitador	Cargo	Firma
12-03-22	1 hora	Miriam Villaverde	Responsable de Calidad	

Yo, nosotros identificado (s) con documento de identidad relacionados en la tabla inferior, manifiesto (manifestamos) haber recibido y comprendido la inducción y/o reinducción corporativa, descrita en los temas anteriores. Me (nos) comprometo (comprometemos) a cumplir y hacer cumplir a cabalidad las normas de la compañía y todas las disposiciones entregadas en proceso de inducción o reinducción y relacionadas en el presente documento.

No. Documento de Identidad	Nombre Completo	Cargo	Fecha de Ingreso	Centro de Trabajo /Área	Firma
1006263-901	Juan Carlos Ramos	Asir SGA	21-01-22	Plantío Bajo	Juan Ramos

Nota: Las inducciones o reinducciones pueden realizarse por medio virtual y debe contener formulario virtual de asistencia y registro fotográfico de la mismo.

Figura 22. Formato de inducción y reinducción del SGC.



- **Formar al talento humano, mediante jornadas de inducciones, reinducciones y capacitación técnica (Proceso productivo, Sistema de Gestión de Calidad).**

Se creó un espacio todos los miércoles cada quince días llamado “Programa de incubación 2022” aquí se exponen diferentes temas técnicos relacionados con los diferentes procesos afines a la calidad del producto, al final de cada presentación se socializan las diferentes ideas de los directores técnicos, auxiliares de calidad de cada planta de incubación y el equipo de calidad, este espacio permitió ampliar el conocimiento de las personas y fortalecer el talento humano de la empresa.



Figura 25. Información Programa de capacitaciones de incubación 2022.

## Programa de capacitaciones de incubación 2022

Miercoles 4 de mayo, 10:00 A.M

### Programación:

- 1) Puntos destacados en la incubación de pollitas - Anderson Osorio
- 2) Despique laser mas allá de la incubadora - Paola Maradei
- 3) Toma y envío de muestras en plantas de incubación - Alejandra Salcedo



Figura 26. Programación 4 de mayo de capacitaciones de incubación 2022.

- **Promover el mejoramiento continuo de los procesos de la organización, mediante la implementación de estrategias o acciones contempladas en el programa RIIL, que aseguren el cumplimiento de los indicadores de gestión contemplados en el Sistema de Gestión de Calidad y aumento de la productividad de la compañía.**

Se dio a conocer el programa RIIL o programa de la mejora continua mediante las inducciones del SGC, se creó un tablero el cual será repartido a cada centro de trabajo con el fin de que el líder realice un seguimiento al cumplimiento de este programa junto a su equipo de trabajo y realizar un seguimiento a la mejora continua.



Figura 27. Tablero RIIL

Se tiene un total de 72 tableros que ya se encuentran en físico, estos ya fueron enviados a las oficinas principales y serán distribuidos una vez llegue el material del marco estratégico actualizado para realizar un solo envío, el diseño fue creado por mí y se mandó a imprimir con un proveedor en la ciudad de Bucaramanga.

## Capítulo 11

### Conclusiones y Recomendaciones

#### Conclusiones.

Finalmente, podemos decir que el proyecto fue un éxito, ya que se dio cumplimiento a las expectativas de la empresa y está ha decidido contratarme al terminar la práctica empresarial para el puesto de analista de gestión de calidad de la regional de oriente.

Se logró recoger información con respecto a la autoevaluación, sin embargo, es necesario esperar que todas las áreas de la empresa a nivel nacional terminen la autoevaluación y así tener esta información completa para posteriormente evaluar los resultados y con base a estos realizar seguimiento a los planes de acción y corregir la documentación de los procedimientos. Al implementar el informe mensual con los resultados de la satisfacción del cliente obtenidos en las encuestas de asistencia técnica, se evidenció una mayor participación del equipo comercial a compartir la encuesta y realizar su programación de trabajo, en el 2021 tan solo se recogieron 97 encuestas en todo el año, en el 2022 llevamos 84 encuestas desde enero a abril. En las inducciones se informó la importancia del SGC y de la Bioseguridad & Sanidad dentro de la empresa, de igual manera se comprobó en las evaluaciones la comprensión de los temas. El espacio de capacitaciones de incubación 2022 fue un éxito total, ya que directores técnicos, auxiliares de calidad de las plantas de incubación y personal invitado en relación con el tema principal, dieron charlas donde se compartió el conocimiento y al final de cada charla se socializaron los diferentes temas, esto permitió fortalecer al equipo de trabajo compartiendo las diferentes opiniones y ampliando el conocimiento en temas de incubación. El programa RIIL fue bien recibido en las inducciones, pero aún no se ha hecho el lanzamiento oficial de este, ya que se está esperando que llegue el material del marco estratégico actualizado para realizar la distribución, sin embargo, este programa se espera que sea un éxito porque permite que cada centro de trabajo realice un seguimiento a la mejora continua.

En lo personal, al realizar este proyecto sentí algo de temor al principio, por el hecho de que era la primera vez que iba a trabajar como ingeniero industrial. En esta gran empresa pude poner en práctica todos mis conocimientos y aprender de grandes personas con una amplia experiencia en el sector avícola. El proceso de incubación del pollo es fascinante, nunca creí que tuviese tanta complejidad, allí pude conocer en vivo todo el proceso de control de calidad dentro de las plantas de incubación y entender mediante la experiencia la importancia del Sistema de Gestión de Calidad en una empresa.

Durante este tiempo pude poner en práctica mis conocimientos de análisis aprendidos en la UPB para así interpretar datos y presentar listas, tablas, gráficas, reportes y planes de trabajo relacionados con las actividades de mi área. También pude poner en práctica lo

aprendido en gestión y control de calidad, administración y estrategia para de esta forma diseñar estrategias que ayuden al fortalecimiento del SGC.

En el periodo que estuve realizando mis prácticas empresariales, pude relacionarme con personas de diferentes áreas de la compañía, de las cuales pude aprender y mejorar profesionalmente, principalmente del equipo de calidad, de los cuales recibí con aprecio cada una de sus enseñanzas y consejos que aplicaré para mi vida.

Por otra parte, a la hora de realizar mi práctica empresarial me encontré con algunos obstáculos, uno de estos fue el nivel de Excel, ya que mi nivel era básico y para analizar la información de una manera más rápida es necesario tener un nivel intermedio, esto me hizo pensar en una observación con respecto al plan de estudios de la Universidad, porque al ser egresados de ingeniería industrial deberíamos manejar un nivel de Excel intermedio, siento que en la Universidad a lo largo de la carrera manejamos un Excel básico y luego pasamos al Excel avanzado con materias de programación en Visual Basic, pero omitimos el Excel intermedio, Este obstáculo lo fui solucionando por cuenta propia estudiando en cursos gratuitos en internet y con un curso que la empresa pago para sus empleados.

Otro obstáculo fue el poco conocimiento que tenía sobre la industria avícola, cuando ingresé a la empresa no diferenciaba las razas de pollitos, su sexo y como identificar un pollito de primera y uno de segunda, esto lo fui aprendiendo, ha mediado del tiempo interactuando con el proceso de incubación, también asistiendo al programa de capacitaciones de incubación 2022. Así logré aumentar mi conocimiento en la industria avícola y esto me hizo motivarme a cada día seguir aprendiendo. Lo que pude lograr fue gracias a la ayuda del equipo de calidad que me permitieron asistir a estos espacios y así conocer más sobre el tema.

Estos obstáculos se convirtieron en oportunidades para crecer y fortalecerme profesional y personalmente, sé que aún me falta mucho por mejorar, pero mi avance desde que inicie mi práctica ha sido notable para mí, estoy seguro de que seguiré aprendiendo y mejorando.

### **Recomendaciones**

La empresa cuenta con una cultura de calidad buena en los procesos operativos, pero en los procesos de soporte, logre evidenciar que calidad es percibida como un área que pone más trabajo; Es necesario cambiar esta imagen, para esto se tiene que ser claro cuando se vaya a realizar una actividad, con el fin de que se entienda claramente el objetivo y la importancia de ejecutarla.

En la autoevaluación no se recogieron los resultados en el tiempo que se esperaba, se recomienda que la plataforma genere una alerta avisando el incumplimiento en el diligenciamiento de este y en dado caso que no se diligencie en el tiempo establecido, enviar una alerta desde la alta gerencia.

En el informe mensual que se realiza sobre la satisfacción del cliente, se logró evidenciar una variación entre las visitas ejecutadas de un gerente y otro, se recomienda establecer un mínimo de visitas técnicas ejecutadas por gerente de zona para así mantener un rango similar entre uno y otro, de esta manera el % de respuestas sería justo. Ejemplo: el gerente 1, ejecuto 2 visitas y recogió dos respuestas de encuestas de asistencia técnica dándole un % de respuestas del 100%, el gerente 2, ejecuto 10 visitas y recogió 2 respuestas dándole un % de respuestas del 20%.

Las inducciones del sistema de gestión de calidad no se realizan inmediatamente cuando el colaborador ingresa a la compañía, esto causa que no se tenga el conocimiento adecuado sobre el SGC, se recomienda que gestión humana informe apenas el trabajador ingresa a la compañía y con el fin de realizar la inducción el momento en que el trabajador firme el contrato.

### Lista de Referencias

- Agroavícola Sanmarino S.A. (s.f.). *Sanmarino*. Obtenido de sanmarino.com.co
- Gobierno de Colombia. (s.f.). *ideca*. Obtenido de <https://www.ideca.gov.co/recursos/glosario/icontec>
- Quijano, R. C. (2005). Autoevaluación del Sistema de Control Interno. *AD-MINISTER Universidad EAFIT*, 1.
- Sánchez, E. p. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015). En E. p. Sánchez, *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)* (págs. 4,5 y 6). Bogota, Colombia: ICB Editores.