

**REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA
LOS PROCESOS DE VENTAS Y LOGÍSTICA DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA
EMPRESA C.I. SACEITES S.A.**

**SILVIA CAROLINA RUEDA CELIS
ID: 85077**



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA**

2011

**REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA
LOS PROCESOS DE VENTAS Y LOGÍSTICA DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA
EMPRESA C.I. SACEITES S.A.**

**SILVIA CAROLINA RUEDA CELIS
ID: 85077**

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
INGENIERA INDUSTRIAL**

**TUTOR
ING. WILLIAM HOYOS**



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA
2011**

Nota aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bucaramanga 5 Octubre 2011

AGRADECIMIENTOS

Estar escribiendo los agradecimientos de mi trabajo de grado significa, personalmente, que estoy dando por terminada una enriquecedora etapa de mi vida, de la cual hicieron parte personas muy especiales que con su colaboración y apoyo ayudaron a mi formación personal y profesional. Tal vez no sea el momento de nombrarlas a todas, pero les aseguro que las llevo siempre presentes en mis oraciones.

Quiero agradecer principalmente a Dios por que ha sido él quien me ha dado la fortaleza de recorrer el camino, superando los obstáculos que por una u otra razón se han presentado.

A mi mami que es mi ángel de la guarda y mi principal motivación en la vida. Gracias por tanto amor y dedicación, gracias por el ejemplo y la formación que he recibido y gracias por no desfallecer en los momentos más difíciles.

Gracias a mi hermanita, pues en estos once años me ha enseñado que para demostrar amor no hace falta hablar.

Gracias C.I. Saceites S.A. por abrirme las puertas de su empresa. Al Ingeniero Christian Mantilla quien confió en mis capacidades como profesional y me motivó siempre con sus palabras amables. Gracias, en especial, a la Ingeniera Ana Karina Mantilla quien con paciencia guió mis primeros pasos como Ingeniera Industrial en el campo laboral.

Gracias a mis compañeros y profesores, especialmente al ingeniero William Hoyos quien con su ayuda me impulsó a dar lo mejor de mí en el presente trabajo.

Gracias a todos.

Sinceramente, gracias.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN.....	15
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	15
1.1 RESEÑA HISTÓRICA	15
1.2 TAMAÑO DE LA EMPRESA	16
1.2.1 Activos.....	16
1.2.2 Ventas.....	16
1.2.3 Número de Trabajadores.	16
1.2.4 Cargos en C.I. Saceites S.A.	16
1.2.5 Mapa de Procesos:	19
1.2.6 Estructura organizacional de C.I. SACEITES S.A.....	20
1.3 PLAN ESTRATÉGICO.....	24
1.3.1 Misión	24
1.3.2 Visión	24
1.3.3 Política de Calidad.....	24
1.3.4 Objetivos de Calidad	24
1.3.5 Valores	25
1.4 CLIENTES.....	25
1.5 PRODUCTOS.....	25
1.5.1 Servicios ofrecidos	27
1.6 PROCESOS QUE COMPETEN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	27
2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO.....	29
2.1 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO DENTRO DE LA EMPRESA.....	29
3. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	30

4.	ANTECEDENTES.....	31
5.	JUSTIFICACIÓN.....	33
6.	OBJETIVOS.....	34
6.1	OBJETIVO GENERAL	34
6.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	34
7.	MARCO TEÓRICO	35
7.1	¿QUÉ ES CALIDAD?	35
7.1.1	Aseguramiento de la calidad:.....	35
7.1.2	Sistema de Gestión de Calidad.....	36
7.1.3	Familia de Normas ISO 9000.	37
7.1.4	Norma ISO 9001:2008.....	38
7.1.5	Norma ISO 9001:2008 Numeral 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	39
8.	ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PRÁCTICA EMPRESARIAL - METODOLOGÍA	41
8.1	FASES DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.....	41
9.	IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS.....	44
9.1	MEJORAS PROPUESTAS	44
9.2	PROPUESTAS IMPLEMENTADAS.....	44
9.2.1	Perfil de cumplimiento inicial.	44
9.2.2	Definición del equipo de trabajo.....	50
9.2.3	Presentación de la estructura inicial de organización de documentos del sistema de gestión de calidad de C.I. Saceites S.A.	51
9.2.4	Sugerencias DICORP S.A.	53
9.2.5	Estructura para el manejo de documentos en DICORP S.A.	53
9.2.6	Comparación de la estructura de organización documental C.I. Saceites S.A. con la de su aliado estratégico DICORP S.A.	59
9.2.7	Estructura propuesta para la organización y el manejo de los documentos del SGC en la empresa C.I. Saceites S.A.	61
9.2.8	Implementación de la nueva estructura de organización de documentos del SGC al Manual de Calidad y los procesos de Ventas y Logística de la empresa.	65
9.2.9	Actualización y cambio de formato del Manual de Calidad.	66

9.2.10	Actualización y organización del proceso ventas y logística en la plataforma documental aprobada.....	71
9.2.11	Plataforma de documentos del SGC del proceso de ventas en C.I. Saceites S.A....	88
9.2.12	Plataforma documental proceso de logística.....	93
9.2.13	Socialización de la plataforma de organización de documentos del SGC para los procesos de ventas y logística en C.I. Saceites S.A.	97
9.3	EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y DE LA IMPLEMENTACIÓN	100
10.	CONCLUSIONES.....	106
11.	RECOMENDACIONES	107
	BIBLIOGRAFÍA	108

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cargos C.I. Saceites S.A.	18
Tabla 2. Productos C.I. Saceites S.A.	26
Tabla 3. Perfil de Cumplimiento Inicial	47
Tabla 4. Matriz DOFA a la Estructura de Manejo y Organización de Documentos- DICORP S.A ...	60
Tabla 5. Caracterización proceso ventas	73
Tabla 6. Caracterización proceso logística.	74
Tabla 7. Perfil de cumplimiento – Diagnóstico final.	102

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de procesos C.I. SACEITES S.A.....	19
Figura 2. Estructura organizacional C.I. SACEITES S.A. Esquema general	20
Figura 3. Estructura organizacional C.I. Saceites S.A. Dirección de operaciones	21
Figura 4. Estructura organizacional C.I. SACEITES S.A. Área Técnica.....	22
Figura 5. Estructura organizacional C.I. SACEITES S.A. Área Administrativa.....	23
Figura 6. Direccionamiento de procesos- DICORP P S.A.....	54
Figura 7. Niveles de gestión de documentos DICORP S.A.....	55
Figura 8. Proceso Nivel 1 Comprar	56
Figura 9. Proceso Nivel 2 Administrar relación con agricultores.	57
Figura 10. Proceso Nivel 3 Administrar maestro de materiales.....	58
Figura 11. Niveles de gestión de documentos del SGC de C.I Saceites S.A.	61
Figura 12. Organización Nivel 1 Macro-proceso	62
Figura 13. Organización Nivel 2 Proceso.	63
Figura 14. Organización nivel 3 Procedimientos.....	64
Figura 15: Estructura típica de la documentación del sistema de calidad	65
Figura 16. Plataforma documental Nivel 1 ventas.....	89
Figura 17. Plataforma documental Nivel 2 Prospección y creación de clientes.	90
Figura 18. Plataforma documental Nivel 2 Toma y trámite de pedido	91
Figura 19. Plataforma documental Nivel 2 Preparación, cargue y facturación.....	92
Figura 20. Plataforma documental Nivel 1 Logística.....	93
Figura 21. Plataforma documental Nivel 2 Almacenamiento y administración de MP, I, E/E.	94
Figura 22. Plataforma documental Nivel 2 Recepción, almacenamiento y control de P.T	95
Figura 23. Plataforma documental Nivel 2 Organización del transporte de los productos.	96

LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 1: Socialización procedimientos de ventas.	98
Imagen 2: Presentación plataforma de documentos de ventas.	98
Imagen 3: Socialización de procedimientos del proceso de logística en la sala de juntas.....	99
Imagen 4: Socialización procedimientos del proceso de logística el área técnica	100

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A.....	109
ANEXO B.....	110
ANEXO C.....	114
ANEXO D.....	115
ANEXO E.....	116

RESUMEN

TÍTULO: REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LOS PROCESOS DE VENTAS Y LOGÍSTICA DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA C.I. SACEITES S.A.

AUTORA: RUEDA CELIS, Silvia Carolina. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana, 2011.

DIRECTOR: William Hoyos Torres.

PALABRAS CLAVE:

Actualización	Gestión
Documento	Estructura
Procedimiento	Calidad

CONTENIDO:

La norma ISO 9001:2008 en el capítulo 4 establece que “La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional”. Frente a este requisito C.I. Saceites S.A. desde el año 2003 ha consolidado un sistema de gestión de la calidad que ha servido, desde el primer momento, como puente y soporte al mejoramiento continuo. Sin embargo, los cambios internos y del entorno a los que se ha enfrentado la compañía han ido evidenciado la necesidad, no sólo de actualización de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, sino también de la aplicación de un método de organización de documentos que se acople y sea más acorde con las necesidades actuales de la empresa.

En el presente documento se realizó una revisión y actualización de los documentos del sistema de gestión de calidad de los procesos de ventas y logística de C.I. Saceites S.A. acoplándolos a la realidad de la empresa y a la forma en cómo se están realizando, al momento, las actividades de estos dos procesos. Esta actualización se logró con la colaboración y participación activa de los jefes de proceso y actores de los procedimientos.

Adicionalmente se presentó una propuesta de organización para los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, basada en los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 y en las sugerencias del grupo empresarial DICORP S.A. al que pertenece C.I. Saceites S.A.

Finalmente se realizó la implementación de dicha propuesta de organización en los procesos de ventas y logística de la empresa.

ABSTRACT

TITLE: REVISION, ACTUALIZATION AND IMPROVEMENT OF THE DOCUMENTAL SYSTEM ORGANIZATION FOR THE SALES AND LOGISTICS PROCESSES IN THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF C.I. SACEITES S.A.

AUTHOR: RUEDA CELIS, Silvia Carolina. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana, 2011

DIRECTOR: William Hoyos Torres.

KEY WORDS:

Actualization	Management
Document	Structure
Procedure	Quality

CONTENT:

Statute ISO 9001:2008, Chapter 4 states, "The organization shall establish, archive, enforce and maintain a system of quality management. Continuously improving the effectiveness according to the requirements of this International Standard" Following this requirement, since 2003 C.I. Saceites S.A established a Managing Quality System that led the company to a successful and consistent improvement from the very beginning. However internal changes and the business environment instability highlighted for a priority attention to update the system documents but also to apply a method of document organization that will suit better with the reality and current needs of the company.

This paper submits an audit and an update of the documents that belong to the Quality Management System for the sales and logistics processes in C.I. Saceites S.A. following procedures that would suit the reality of the company and the way they are handling the activities of these two processes. The update was accomplished with the cooperation and active participation of the heads and other members of the processes and procedures.

Additionally, a new proposal is seeking to find a procedure to file and organize the documents for the Quality Management System. This new form of organization is based on the requirements of ISO 9001:2008 and the suggestions of DICORP S.A. the business group to which C.I. Saceites SA belongs.

Finally, the implementation of the new organization method was done in the sales and logistics process of the company.

INTRODUCCIÓN

A medida que la evolución económica y administrativa del ambiente empresarial va teniendo lugar, las empresas llevan a cabo sus actividades en entornos cada vez más desarrollados y exigentes. Esta constante evolución ha despertado un fuerte interés en la búsqueda de mecanismos que le permitan a las organizaciones enfocar sus acciones hacia la gestión de la calidad, el logro de objetivos, la satisfacción de sus clientes y el mejoramiento continuo.

A partir de ese marcado interés de las empresas, surge un grupo de normas encaminadas a guiar y establecer parámetros con los cuales las organizaciones puedan implementar sistemas de gestión que faciliten la consecución de sus metas y objetivos de calidad. Las normas ISO 9000, por ejemplo, “Son un conjunto de normas que según su definición constituyen un modelo para el aseguramiento de la Calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio.”¹

C.I. Saceites S.A. Por su parte, es una empresa que se ha desarrollado en el mercado de grasas y aceites por más de 25 años y ha demostrado su compromiso con la calidad implementando un sistema de gestión sólido que obtuvo certificado por el ICONTEC en ISO 9001:2000 en el año 2003 y recertificado en ISO 9001:2008 en el año 2010. Esto ha permitido a la empresa aumentar sus ventajas competitivas, mantenerse en un mercado dinámico y obtener reconocimiento como organización comprometida con la satisfacción de sus clientes. Sin embargo, la reciente alianza estratégica firmada con DICORP. S.A. y los constantes cambios internos y del entorno, han presentado nuevos retos para el Sistema de Gestión de la Calidad de C.I. Saceites S.A. especialmente en el campo de organización y actualización de documentos.

En el presente documento se muestra la propuesta de una plataforma de organización documental para el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa C.I. Saceites S.A. estandarizando la metodología de manejo de documentos de la empresa con la metodología utilizada por su socio estratégico DICORP. S.A. Adicionalmente se muestra la actualización e implementación de la plataforma documental en los procesos de ventas y logística de la organización. Estos dos procesos constituyen pilares básicos para la misión de la empresa, que es la venta de productos comestibles a base de mezclas de aceites y grasas vegetales cumpliendo con los requerimientos de sus clientes. Esta nueva forma de organización y actualización de documentos busca fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad C.I. Saceites S.A. haciéndolo más efectivo y apto para afrontar nuevos retos.

¹ UPTC, Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia. Sistema Integrado de Gestión Académico administrativo SIGMA, Normas y Modelos de Gestión, ISO 9000. [Recuperado el 21 de julio de 2011]. Disponible en: <http://www.uptc.edu.co/sigma/standares/>

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa: C.I. Santandereana de aceites S. A. – Saceites.

Dirección: KM 1 Vía Chimitá - Zona Industrial Colombia.

Nit: 890.208.596 - 1

Actividad Económica: Manufactura y comercialización de aceites, margarinas y grasas vegetales comestibles.

1.1 RESEÑA HISTÓRICA²

La empresa C. I. SACEITES S. A. es una sociedad anónima cerrada constituida mediante Escritura Pública número 0278 el 02 de febrero de 1981 en la Notaría Tercera de Bucaramanga, la cual durante su existencia ha tenido modificaciones en sus estatutos, la última se protocolizó mediante la Escritura Pública número 2114 el 29 de octubre de 2002 en la Notaría Novena de Bucaramanga. Tiene como objeto social efectuar operaciones de comercio exterior y orientar sus actividades hacia la promoción y comercialización de sus productos en los mercados externos. La producción, el procesamiento, la distribución y la comercialización de grasas y aceites vegetales y animales; de mantecas, aceites, margarinas de mesa e industriales para consumo humano; y el procesamiento y enajenación de toda clase de semillas de plantas oleaginosas y de sus productos.

Sus actividades productivas y comerciales se iniciaron en el mes de noviembre de 1.983 y durante su existencia ha aumentado su capacidad de producción y diversificado sus productos. Desde octubre de 2.000 la empresa inició la exportación de su producto ACEITE LATINO a Venezuela, obteniendo un gran nivel de aceptación por la buena calidad del mismo y el cumplimiento con que se realizan los despachos. A partir del año 2003 se exporta a Panamá, en el año 2004 a Puerto Rico y en el 2005 a Estados Unidos.

Con el propósito de fortalecer su posicionamiento en el ámbito nacional e internacional, la empresa inició en el mes de octubre de 2000 su proceso de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2000.

En la actualidad la empresa se encuentra afiliada al Club ECOPROFIT; organización que ha reunido a las diferentes empresas que desde el 2001 han participado en el proceso de implementación de esta metodología austríaca, “donde se adopta el concepto de producción más limpia, a través de la enseñanza de módulos prácticos, mediante asistencia técnica individual y el intercambio de

² C.I. Saceites S.A. Manual de calidad, Versión 6. Cap. 2 pág. 11

experiencias³". Este club premia anualmente a las empresas afiliadas por su buen desempeño, donde C.I. SACEITES S.A. fue merecedora del premio ECOPROFIT GRAN EMPRESA 2008 – 2009.

En noviembre del 2009 C.I.SACEITES S.A. fue oficialmente adscrita al grupo DIANA Corporación-DICORP. S.A. por medio de una alianza estratégica.

1.2 TAMAÑO DE LA EMPRESA

La empresa cuenta con tres bodegas de producto terminado, tres plantas de envasado (líquido, sólido y margarina), un centro logístico, unidad de servicios, una cafetería totalmente acondicionada, tres calderas, dos plantas de refinación, tres plantas de fraccionamiento, y oficinas del área técnica y área administrativa.

1.2.1 Activos.

Los activos totales de la compañía al cierre del año 2010 ascendieron a la suma de \$31.480.891 (miles de pesos) este dato no es el definitivo, a la fecha se están haciendo ajustes en Bogotá.

1.2.2 Ventas.

Las ventas en C.I. Saceites S.A. el año 2010 ascendieron a \$72'204.277⁴ (miles de pesos).

1.2.3 Número de Trabajadores.

96 aproximadamente.

1.2.4 Cargos en C.I. Saceites S.A.

En C.I. SACEITES S.A., actualmente existen 58 cargos.

³ Nodo de producción más limpia. Lineamientos premio Ecoprofit, primer año. Bucaramanga 2002. pág. 2.

⁴ Estado de resultados de la empresa C.I. Santandereana de Aceites S. A. presentado y aprobado por gerencia en Diciembre de 2010.

CARGO	N° trabajadores	CARGO	N° trabajadores
Gerente general	1	Secretaria división técnica	1
Secretaria gerencia general	1	Gerente Técnico	1
Almacenista producto terminado	2	Coord. de gestión ambiental	1
Jefe depto. Suministros	1	Digitador	1
Almacenista envases y empaques	1	Auxiliar de envases	1
Secretaria dpto. de suministros	1	Analista de producción	1
Almacenista de materiales y Repuestos	1	Jefe de producción	1
Auxiliar de bodega	1	Auxiliar de refinación	6
Jefe depto. Sistemas	2	Operador de Refinación	6
Auxiliar en sistemas	1	Calderista	3
Jefe depto. tesorería y cartera	1	Operador de fraccionamiento	3
Auxiliar de archivo	1	Auxiliar de fraccionamiento	3
Mensajero	1	Preparador de aceites líquidos	2
Coord. del CADA	1	Operador de sólidos	3
Supervisor de seguridad	1	Operador de margarinas	3
Aprendiz SENA contabilidad	1	Auxiliar de margarinas	2
Jefe dpto. de Gestión Humana	1	Auxiliar de laboratorio	1
Secretaria depto. Gestión Humana	1	Laboratorista	1
Estudiante en práctica	2	Coord. de mantenimiento	1
Aprendiz SENA salud ocupacional	2	Auxiliar servicios generales	8
Coord. de almacenes	1	Planeador de mantenimiento	1
Secretaria auxiliar de almacenes	1	Lubricador	1

Auxiliar de logística	1	Jefe dpto. mantenimiento	1
Coord. de despachos	1	Mecánicos	3
Director logístico	1	Electricistas	2
Asesor técnico de planta	1	Aprendiz SENA mantenimiento	3
Coord. de exportación	1	Aprendiz SENA planta piloto	1
Jefe depto. control de Calidad	1	Jefe depto. investigación y desarrollo	1
Aprendiz SENA Gestión Ambiental	1	Auxiliar inv. y desarrollo	1

Tabla 1. Cargos C.I. Saceites S.A.

Fuente: Servidor C.I. Saceites S.A. Nómina.

1.2.5 Mapa de Procesos:

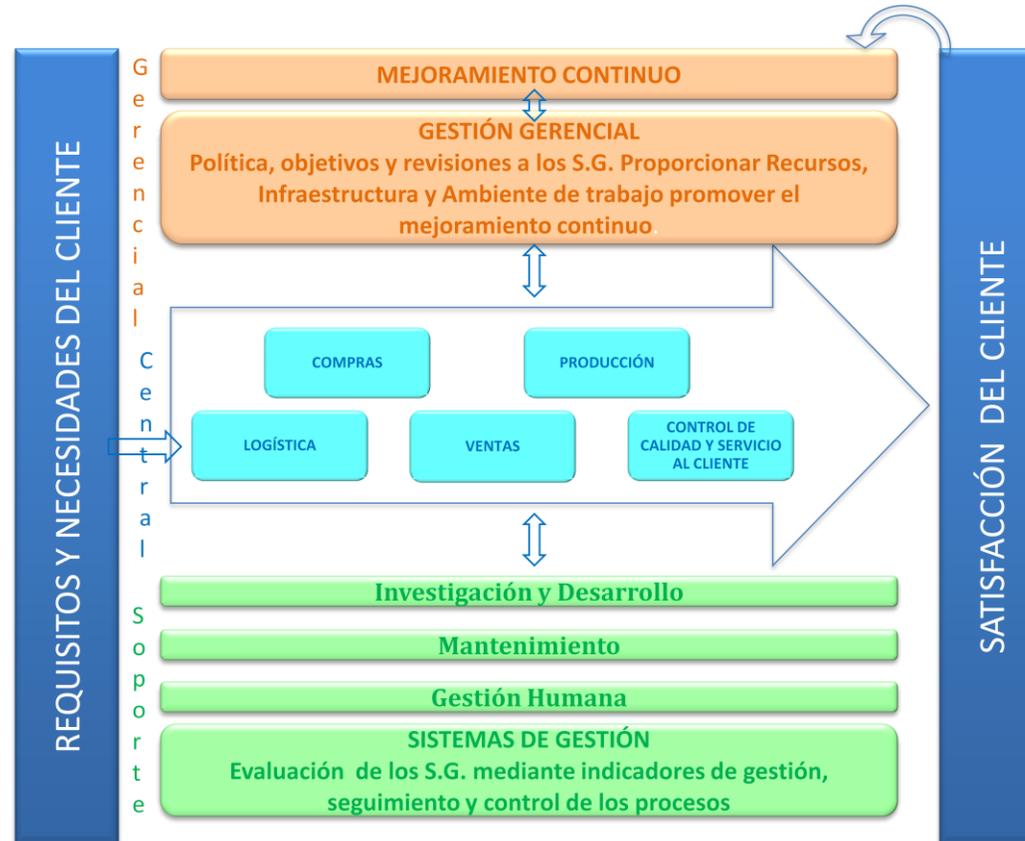


Figura 1. Mapa de procesos C.I. SACEITES S.A.

Fuente: Manual de calidad C.I. SACEITES S.A

1.2.6 Estructura organizacional de C.I. SACEITES S.A.

Esquema general

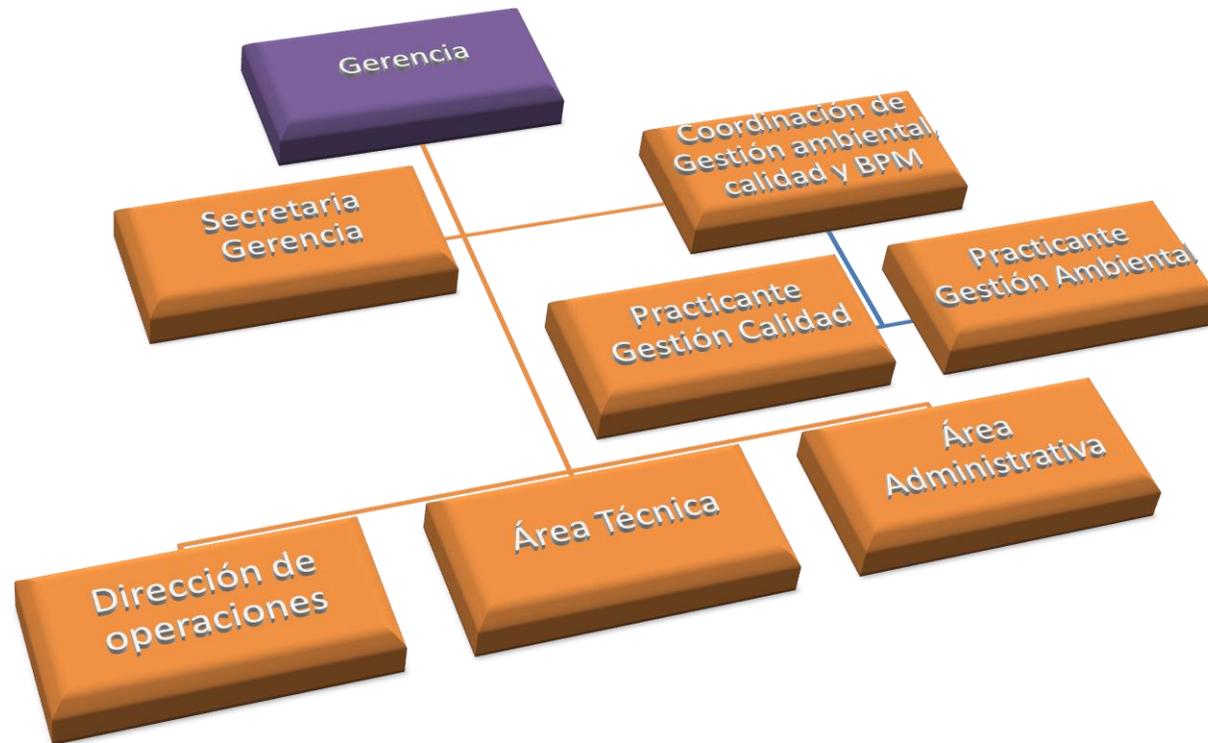


Figura 2. Estructura organizacional C.I. SACEITES S.A. Esquema general

Fuente: Manual de Calidad C.I. SACEITES S.A.

Dirección de operaciones

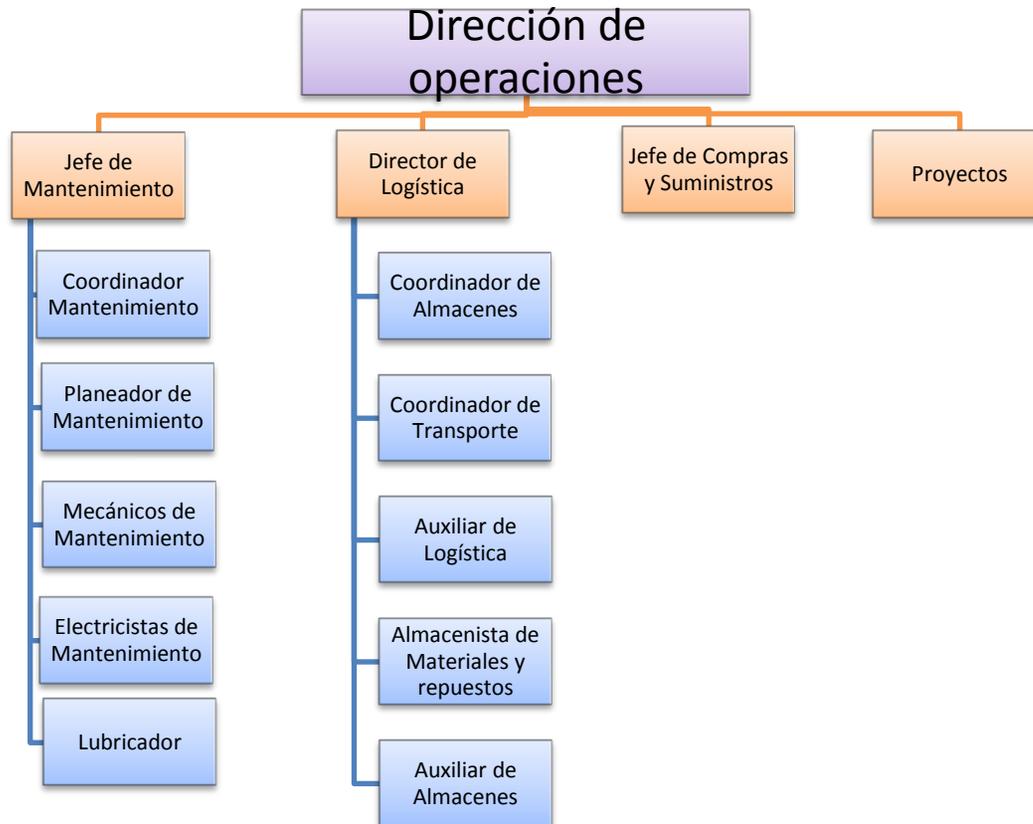


Figura 3. Estructura organizacional C.I. Saceites S.A. Dirección de operaciones

Fuente: Manual de Calidad C.I. Saceites S.A.

Área Técnica

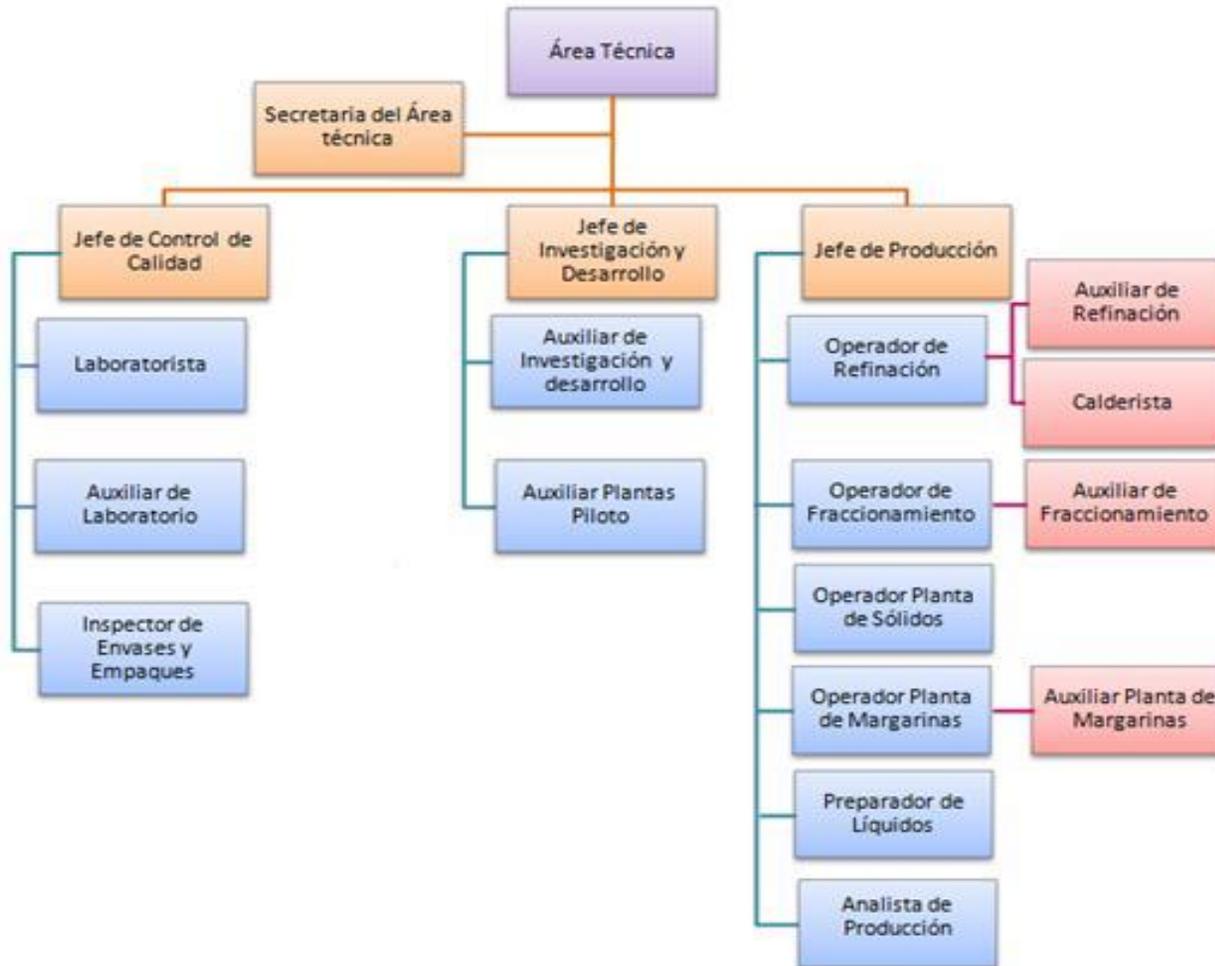


Figura 4. Estructura organizacional C.I. SACEITES S.A. Área Técnica

Fuente: Manual de calidad C.I. SACEITES S.A

Área Administrativa

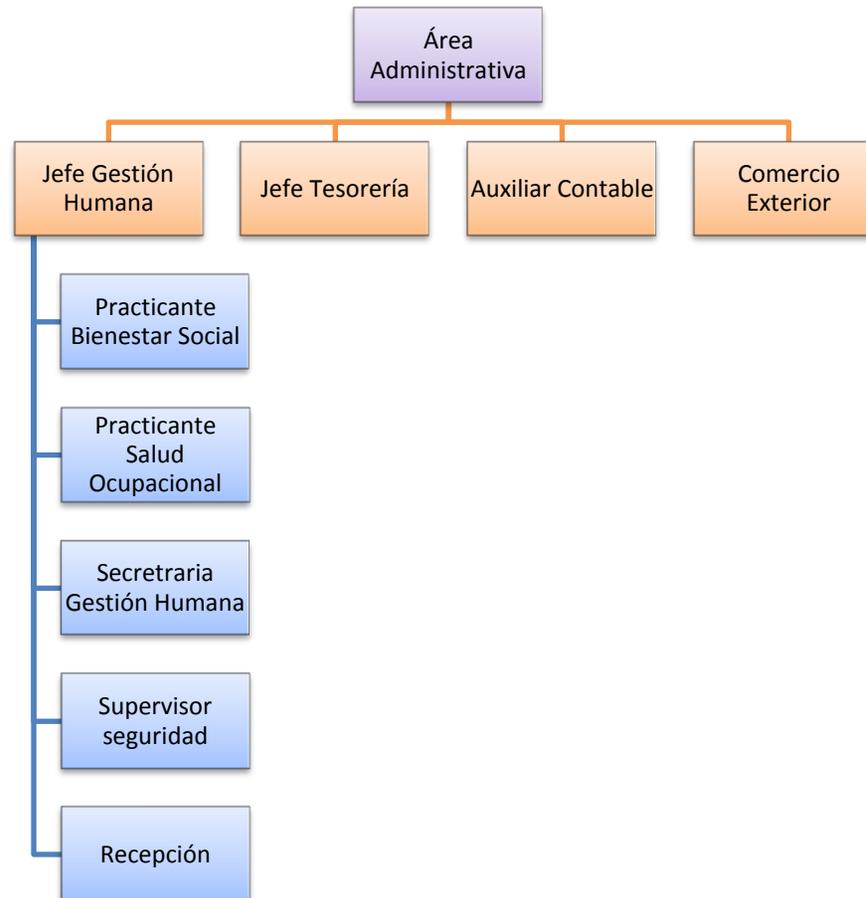


Figura 5. Estructura organizacional C.I. SACEITES S.A. Área Administrativa

Fuente: Manual de calidad C.I. SACEITES S.A.

1.3 PLAN ESTRATÉGICO⁵

1.3.1 Misión

"C.I. Saceites S.A., empresa del sector de aceites y grasas vegetales suministra productos y servicios de calidad, que satisfacen a sus clientes rentablemente".

1.3.2 Visión

"La visión C.I. Saceites S.A. presenta tres líneas claras de acción: contar con un EBITDA agregado superior al 9% de las ventas, utilizar al menos el 90% de la capacidad instalada y que el mercado exportación represente el 5% del total de las ventas nacionales de Santandereana de Aceites".

1.3.3 Política de Calidad

"En C.I. Saceites S.A. trabajamos por satisfacer al cliente rentablemente, aplicando un sistema de gestión de Calidad, que permite el mejoramiento permanente, el desarrollo de la cultura de calidad de nuestros colaboradores, el cumplimiento de la ley, la competitividad y permanencia en el mercado".

1.3.4 Objetivos de Calidad

OBJETIVO 1: Satisfacer al cliente rentablemente.

OBJETIVO 2: Mantener certificado un Sistema de Gestión de Calidad enfocado al mejoramiento continuo.

OBJETIVO 3: Contar con proveedores claves con el propósito de mejorar la calidad, rentabilidad y seguridad, con un enfoque de negocios a largo plazo y del menor impacto ambiental.

OBJETIVO 4: Cumplir con los requisitos y normas específicos sobre calidad que deban reunir los productos en cada mercado destino.

OBJETIVO 5: Incrementar la capacidad de respuesta a través del mejoramiento tecnológico continuo.

⁵ Manual de calidad C.I. Saceites S.A. Misión, visión, política, valores y objetivos de calidad aprobados en la reunión del Comité de Gestión Integral el día 14 de abril de 2010.

1.3.5 Valores

Los valores son principios generales por los cuales se rige la empresa y los miembros pertenecientes a ella. Son el fundamento sobre el que reposa la organización:

- **Vocación de servicio:** voluntad manifiesta de ayudar de manera efectiva y permanente a los demás.
- **Respeto:** aceptar que no todos somos iguales.
- **Responsabilidad:** es hacerse cargo de sus propias actuaciones.
- **Compromiso:** es colocar al servicio de la organización toda su capacidad de actuación.
- **Honestidad:** es ser coherente entre lo que se piensa, se dice y se hace.

1.4 CLIENTES

Los clientes actuales de C.I. Saceites S.A. son:

- Cliente principal: Diana Corporaciones (DICORP S.A.). C.I. Saceites S.A. produce la mayor parte de sus productos para DICORP S.A.
- Clientes maquila.
- Clientes subproductos.
- Clientes exportación.

1.5 PRODUCTOS

Los productos ofrecidos por C.I. Saceites S.A. se encuentran clasificados en tres grupos de productos: línea de líquidos, línea de cremosos y sólidos, y la línea de sólidos y margarinas, la mayoría de estos son vendidos al principal cliente DICORP S.A.

La empresa ofrece también el proceso de maquila de producto terminado a empresas como: Merca, Más por Menos Y Carrefour. Y finalmente vende algunas sustancias derivadas de sus procesos como los ácidos grasos.

A continuación se presenta la lista de productos, en las diferentes presentaciones existentes:

Productos C.I. SACEITES S.A.	
BÚCARO 24x500 N PET	FRITURA 6x2000
BÚCARO 24x500 F PET	FRITURA CANTINA 6x2000
BÚCARO 24x500 C PET	FRITURA 6x3000
BÚCARO 6x3000 N	SÓLIDO BÚCARO 20x500
BÚCARO 6x3000 F	SÓLIDO BÚCARO 4x3500
BÚCARO 6x3000 C	SÓLIDO BÚCARO 1x15000
BÚCARO FRISBY 1x14000 N	SHORTENING LATINO x 15000
BÚCARO FRISBY 1x14000 FC	BÚCARO 12 X 1000 FM
BÚCARO 1x20000 C PLA	RICAPALMA 48x110 N
BÚCARO 24x450 N PET	RICAPALMA 24x250 N
BÚCARO 24x450 C PET	RICAPALMA 24x250 F
BÚCARO 24x200 C PP	RICAPALMA 12x1000 F
OLEOSANDER 24x500 N PET	RICAPALMA 12x1000 C
OLEOSANDER GRANEL	RICAPALMA 6x3000 N
OLEOSANDER 1x20000 C CUA	RICAPALMA(LIQ) SACHETS 24x6x90 F
OLEOSANDER 1x20000 JDH	RICAPALMA(LIQ) SACHETS 24x6x90 C
OLEOSANDER 24x200 PP	SABRINA 20Dx 4x125 N
LATINO GIRASOL 12x900	SABRINA 40x250 N
LATINO 12x900 F PET	ALIÑADO MARGAPAN 1x15000 N
SARITA 12x900 N PET	ALIÑADO MARGAPAN 1x15000 F
SARITA 12x900 F PET	BUCARINA HOJALDRE 20x500 N
SARITA 24x450 F PET	LATINA MULTIPROPÓSITO 1x15000 C
SARITA 24x450 C PET	BUCACREMA x15000 N
OLEOSER BOLSA V 12x1000 F	BUCACREMA x15000 F
OLEOSER BOLSA V 12x1000 C	MARGARINA PALPAN x15 KG N
MAS POR MENOS 12x900 F PET	MARGARINA PALPAN x15 KG F
FRITURA 24x500	MARG. CARREFOUR 40x250 F

Tabla 2. Productos C.I. Saceites S.A.

Fuente: Servidor C.I. Saceites S.A.

1.5.1 Servicios ofrecidos

- Servicio técnico para enseñar a manejar sus productos.
- Servicio de Maquila.

1.6 PROCESOS QUE COMPETEN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE C.I. SACEITES S.A.

PROCESO GERENCIAL

Proceso administrativo a la cabeza del Gerente, que tiene como objetivo dirigir la organización con mecanismos que aseguren la competitividad, el mejoramiento continuo y la generación de cultura, mediante la aplicación de herramientas administrativas que funcionen en el marco de un sistema de gestión de calidad.

PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE

Este proceso está a cargo del Jefe de Control de Calidad y Servicio al Cliente, quien se encarga de evaluar el cumplimiento de los parámetros de calidad de los productos que fabrica la empresa con el fin de garantizar inocuidad y salubridad en el producto. Adicionalmente el Jefe de Control de Calidad se encarga de realizar la retroalimentación con proveedores y clientes, tanto internos como externos y de esta manera evidenciar el compromiso de la empresa con sus partes interesadas.

PROCESO DE COMPRAS

Este proceso se realiza en común acuerdo con la empresa DICORP S.A. y su representante en C.I. Saceites S.A. es el Jefe de Compras y Suministros. El objetivo principal de este proceso es abastecer de materias primas, insumos y empaques y envases a los procesos que lo requieren dentro de la empresa. Adicionalmente el proceso de compras establece relaciones sólidas con los proveedores con el fin de involucrarlos activamente en la cadena de suministros y velar por la calidad de los productos ofrecidos.

PROCESO DE MERCADEO

El proceso de mercadeo es manejado como un proceso externo ofrecido por la empresa DICORP. S.A.

PROCESO PRODUCCIÓN

El proceso de producción es un proceso técnico que se encuentra a la cabeza del Jefe de Producción, sin embargo la responsabilidad del proceso se comparte con: el Jefe de Investigación y Desarrollo, el Director de Operaciones y el Gerente. El objetivo de este proceso es convertir la materia prima en productos terminados agregando valor en cada una de las actividades y optimizando tanto el recurso económico como los recursos humanos con que dispone la empresa.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Este proceso se encuentra a la cabeza del Jefe de Gestión Humana y se maneja corporativamente con la empresa DICORP S.A. El objetivo de este proceso es gestionar todas las actividades empresariales relacionadas con el talento humano, propiciando un ambiente de trabajo adecuado que permita el crecimiento, tanto laboral como personal, de los trabajadores de la empresa.

PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO

El proceso de investigación y desarrollo es un proceso técnico que se encarga de generar ideas innovadoras y nuevas propuestas que solucionen las necesidades de la empresa y mejoren los procesos con los que actualmente se cuenta. Este proceso es responsabilidad del Jefe de Investigación y Desarrollo y su representante es el Gerente.

PROCESO DE MANTENIMIENTO

Es un proceso que se encarga de mantener y reparar, redes y equipos de la empresa. También presta el servicio de mantenimiento preventivo e inducción para la utilización de la maquinaria con que cuenta C.I. Saceites S.A. Este proceso es responsabilidad del Director de Operaciones.

2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO.

PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

El proceso de gestión de la calidad se encuentra a cargo del Coordinador de Gestión Ambiental, Calidad y BPM. Y su representante es el Gerente.

El proceso de gestión de calidad es un proceso técnico-administrativo que está encaminado a desarrollar actividades enfocadas al mejoramiento continuo de la organización, razón por la cual se involucra a todos los miembros de la empresa.

Este proceso busca no solo dar cumplimiento a los requisitos que establece la norma ISO 9001:2008 sino también incentivar una participación voluntaria y colectiva de todos los miembros y partes interesadas de la empresa, en el sistema, aportando ideas y oportunidades de mejora que fortalezcan día a día la organización.

PROCESO DE VENTAS

El objetivo del proceso de ventas de C.I. Saceites S.A. es efectuar relaciones comerciales con los clientes, satisfaciendo sus necesidades rentablemente, teniendo en cuenta las políticas, lineamientos y el cumplimiento de los requisitos estipulados por la ley. El proceso de ventas se maneja en dos instancias diferentes, dependiendo del lugar de recepción del producto. Para ventas nacionales el proceso se encuentra a la cabeza del Gerente, mientras que las ventas de exportación son responsabilidad del Coordinador de Comercio Exterior.

PROCESO DE LOGÍSTICA

El proceso de logística que maneja la empresa, es un proceso administrativo que se encuentra bajo responsabilidad del Director Logístico y cuyo representante es el Director de Operaciones.

En este proceso se realizan actividades como la recepción de producto terminado, el almacenamiento de producto terminado en bodega, el manejo de inventarios y el despacho de productos. El proceso de logística tiene como objetivo propiciar la entrega de producto al cliente de la mejor manera y cumpliendo con los tiempos de entrega.

2.1 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO DENTRO DE LA EMPRESA.

Ana Karina Mantilla coordinadora de gestión ambiental, calidad y BPM de la empresa C.I. Saceites S.A.

3. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

La empresa C.I. Saceites S.A. cuenta con certificación ISO 9001:2000, reconocimiento a la calidad otorgado por el Organismo Nacional de Normalización (ICONTEC) en el año 2003 y con recertificación ISO 9001:2008 en auditoría realizada por el mismo organismo en el año 2010. Este reconocimiento, además de motivar a la organización a mantener su desempeño en calidad, implica una fuerte responsabilidad en la búsqueda continua de oportunidades de mejora en el sistema con el fin de hacer cada día más evidente el compromiso de C.I. Saceites S.A. con la mejora continua y con el cliente.

C.I. Saceites S.A. es una empresa de producción que ha venido presentando un fuerte crecimiento en los últimos años, crecimiento que se evidencia en la alianza estratégica firmada en 2009 con la compañía DICORP S.A. Esta alianza ha representado para C.I. Saceites S.A. la apertura de nuevos mercados, el desarrollo de nuevos productos y el acceso a provechosas ventajas competitivas a nivel productivo. Sin embargo, a raíz de esto, se ha hecho cada vez más evidente la necesidad de organizar y estandarizar los formatos de los documentos antiguos de C.I. Saceites S.A. con los generados después de la alianza con el grupo empresarial DICORP S.A. de manera que se facilite la toma de decisiones por parte de los miembros de las dos organizaciones.

Además del cambio de formato, se observa la necesidad de actualización de la información plasmada en los documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, ya que ésta ha venido cambiando a causa de la modificación de información en los procedimientos, registros y e instructivos, la modificación de cargos, el crecimiento de la empresa y otros factores que han impactado directamente la forma en cómo se llevan a cabo las actividades de los procesos dentro de la empresa.

La actualización de las bases de datos del sistema de gestión de calidad se hace necesaria ya que una desorganización documental en el sistema dificulta desde la ejecución de los procesos de la empresa hasta el control por parte de la gerencia. Actualmente este control se está dando a manera de auditoría interna, dejando registro de las inconsistencias entre lo que se tiene escrito de cada procedimiento y la manera en que en la práctica se están realizando las actividades de la empresa.

Para dar solución a lo anterior se propone realizar una revisión exhaustiva al estado actual de los documentos del sistema de gestión de calidad y plantear un nuevo método de organización documental que al ser implementado facilite la actualización de documentos y optimice el manejo de información dentro del sistema de gestión de calidad.

4. ANTECEDENTES

Los antecedentes del presente proyecto lo constituyen proyectos de grado anteriormente realizados en la empresa C.I Saceites S.A. ya que en ellos se encuentra información de la empresa, cambios realizados gracias a estas investigaciones y la metodología que ha sido implementada para investigaciones en la empresa. Lo anterior sirve como base para plantear los lineamientos del presente proyecto.

Título: ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS INDUSTRIALES EN LA COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL SANTANDEREANA DE ACEITES – C.I. SACEITES S.A.⁶

Director: Yolanda Gamarra Hernández⁷

Autor: Lady Vanessa Rueda Forero.

Universidad: Universidad Pontificia Bolivariana.

Año: 2010

Descripción: “El documento describe la necesidad de la empresa de actualizar el Plan de Gestión de Residuos Industriales ante la responsabilidad que tiene con el medio ambiente. En forma coordinada se realiza el diagnóstico ambiental, teniendo en cuenta ubicación y colores establecidos para los recipientes de residuos y rutas internas de recolección para posteriormente desarrollar las actividades propuestas y plantear alternativas para el buen manejo de los residuos industriales, teniendo en cuenta la cualificación y cuantificación de residuos, impactos generados y prioridades de la empresa. Se realiza el Plan de Contingencia para el Manejo Integral de los Residuos Industriales, teniendo en cuenta los riesgos más relevantes que se podrían presentar en el manejo y almacenamiento de éstos.”

Objetivo General del proyecto: Actualizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Industriales en la Comercializadora Internacional C.I. SACEITES S.A.

⁶ RUEDA, Lady Vanessa. Actualización del plan de gestión integral de residuos industriales en la Comercializadora Internacional Santandereana de Aceites – C.I. Saceites S.A. Trabajo de Grado Ingeniero Ambiental. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingeniería Ambiental. Escuela de Ingenierías y Administración, 2010. 86p.

⁷ Bióloga.

Título: FORMULACIÓN DE PROGRAMAS PARA EL MANEJO DEL AGUA Y RESIDUOS EN LA COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL SANTANDEREANA DE ACEITES – C.I. SACEITES S.A.⁸

Director: María Irene Kopytko⁹.

Autor: Ana Karina Mantilla Mendoza.

Universidad: Universidad Pontificia Bolivariana.

Año: 2009

Descripción: “C.I. SACEITES S.A. es una empresa comprometida con generar el menor impacto negativo posible sobre el medio ambiente, garantizando el cumplimiento de la ley y las buenas prácticas al interior de sus procesos. Promoviendo la gestión ambiental a través de la cultura de la prevención de la contaminación, aprovechando la actitud de mejoramiento continuo de los miembros de la organización como herramientas para el logro de la competitividad.¹⁰ En cumplimiento de esto, la empresa busca mejorar su desempeño ambiental a través de la gestión en residuos sólidos y peligrosos, a su vez comprometerse con el ahorro y uso eficiente del agua de consumo. Estas temáticas son las que se desarrollan en este proyecto. Se dan a conocer elementos generales de la empresa, que finalmente darán un contexto para mostrar los resultados de las diferentes actividades que se realizaron durante la práctica.”

Objetivo General del proyecto: Formular programas para el manejo del agua y residuos en la Comercializadora Internacional – C.I. SACEITES S.A.

⁸ MANTILLA, Ana Karina. Formulación de programas para el manejo del agua y residuos en la Comercializadora Internacional Santandereana de Aceites – C.I. Saceites S.A. Trabajo de Grado Ingeniero Ambiental. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingeniería Ambiental. Escuela de Ingenierías y Administración, 2009. 77p.

⁹ Ingeniera Química.

¹⁰ Mantilla Christian. Rivero Claudia. Modelo de Gestión Ambiental para Santandereana de Aceites S.A Bucaramanga 1998. P 37.

5. JUSTIFICACIÓN

Para que una empresa se mantenga en un ambiente que presenta constantes cambios, es necesario se actualice y formule principios y bases que aseguren una respuesta rápida, segura y eficiente de todos los niveles de la organización a fin de adaptarse y aprovechar las nuevas posibilidades que brindan estos cambios.

A medida que transcurre el tiempo las organizaciones modifican sus metas y afianzan sus objetivos de tal manera que se acoplen a los nuevos retos que presenta la industria y el mercado. Además, se hace necesario encaminar a su favor las ventajas competitivas que se presentan en los diferentes ambientes en los que la empresa desarrolla sus labores.

La alianza estratégica firmada con DICORP S.A. constituye hoy uno de los más grandes desafíos asumidos por la empresa C.I. Saceites S.A. ya que no sólo ha abierto nuevas oportunidades de mercado sino que ha implicado también nuevas oportunidades de mejora a nivel administrativo y de gestión.

En el área de gestión de la calidad uno de los retos más evidentes es la mejora sistemática de la base documental ya que los diferentes cambios por los que ha atravesado la empresa han modificado la forma en que se llevan a cabo las actividades directamente relacionadas con la razón social de la empresa. Estas modificaciones han ido desactualizando los documentos a tal punto, que los jefes de proceso se han vuelto indispensables para la organización ya que sólo ellos conocen cómo se lleva a cabo el proceso. Es decir, en caso tal en que uno de los jefes decida retirarse de su cargo y llegue otra persona a ocupar su lugar, esta nueva persona no tendría hoy un soporte documental actualizado en el cual informarse de cómo se lleva a cabo el proceso, cuáles son los registros que se deben diligenciar para constatar lo realizado con cada actividad, y cuáles son los agentes involucrados en los diferentes procedimientos de su competencia.

La empresa obtuvo recertificación de calidad en ISO 9001:2008 en el año 2010 sin embargo reconoce sus aspectos a mejorar en la gestión documental del sistema de gestión de calidad y hace evidente la necesidad de un nuevo método de organización que permita el flujo efectivo de la información dentro del sistema y su eficiente recopilación y actualización.

6. OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Actualizar la base documental del sistema de gestión de calidad de los procesos de ventas y logística de la empresa C.I. Saceites S.A. utilizando una nueva estructura de organización de documentos que optimice el manejo y control de la información correspondiente al sistema de gestión de calidad.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico al sistema de gestión de calidad con el fin de identificar las oportunidades de mejora en cuanto al manejo de la información registrada en los documentos.
- Comparar el actual sistema de documentación, del sistema de gestión de calidad, utilizado por C.I. Saceites S.A. con el sistema de documentación utilizado por su aliado estratégico DICORP.S.A. de manera que se identifiquen los aspectos positivos que deben ser mejorados en el sistema actual de documentación de la empresa C.I. Saceites S.A.
- Proponer una nueva estructura de organización y presentación documental para el sistema de gestión de calidad que optimice el manejo de la información y facilite las auditorías internas y las realizadas por organismos externos como el ICONTEC.
- Iniciar el proceso de actualización de la base documental implementando la nueva estructura en el manual de calidad y en las áreas de logística y ventas de la empresa.
- Realizar un diagnóstico final que permita evaluar el sistema de gestión de calidad una vez actualizada y aplicada la nueva estructura en el manual de calidad y los procesos de ventas y logística de la empresa.

7. MARCO TEÓRICO

7.1 ¿QUÉ ES CALIDAD?

Durante el desarrollo del presente trabajo se hace referencia en numerosas ocasiones al término “calidad” por lo cual se decide construir una definición objetiva, que facilite la contextualización del problema de estudio dentro de los diferentes significados del término.

El término calidad es utilizado frecuentemente en el ámbito empresarial y su auge se ha venido evidenciando en los últimos años, debido a la globalización y a que los clientes están cada día más familiarizados con los aspectos relacionados, directa o indirectamente, con el producto que consumen.

Según el diccionario de la Real Academia de la lengua Española (RAE) la calidad es definida como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”¹¹. Teniendo en cuenta esta definición puede decirse que la calidad tiene que ver con todos aquellos factores que componen un todo y que impactan directamente en la percepción –positiva o negativa- que se tenga de ese todo.

El “todo”, para el caso de este estudio, lo constituyen los productos que ofrece la empresa, desde los productos terminados hasta los subproductos (ácidos grasos de palma y estearina de soya) que aunque no hacen referencia directa a la razón social de la empresa tienen un porcentaje de participación dentro de la rentabilidad de la misma.

Para C.I. Saceites S.A. la calidad es un proceso sistemático que involucra a todas las partes de la empresa y en donde se busca realizar todas las actividades de forma adecuada, controlando las variables que afectan el producto de manera que el resultado final -que es el producto que recibe el cliente- satisfaga sus expectativas y lo motive a crear un lazo de fidelidad con la empresa.

7.1.1 Aseguramiento de la calidad:

Dentro de los compromisos con el cliente y su satisfacción, se debe establecer un conjunto de acciones que propendan por el buen ejercicio y funcionamiento de las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa y que tienen impacto directo en la percepción del cliente sobre el

¹¹ Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, vigésima segunda edición.[en línea] (citado el 21 de febrero de 2011) Disponible en internet:
http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=calidad

producto. Además se requiere de un mecanismo de control que permita medir la conformidad del producto con las especificaciones exigidas por la ley y aquellas que son inherentes a cada cliente.

Partiendo de lo anterior surgen dos nuevos conceptos:

- **Control de calidad:** Según ISHIKAWA, “El control de calidad consiste en el desarrollo, producción, comercialización y prestación de los servicios con una eficiencia del coste y una utilidad óptimas, que los clientes comparan con satisfacción. Para alcanzar estos fines todas las partes de una empresa tienen que trabajar juntas”¹²
- **Gestión de calidad:** “Es el conjunto de actividades, de la función general de la dirección, que determinan la política de la calidad, los objetivos, las responsabilidades, y se implantan por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro del marco del sistema de calidad.”¹³

Para un efectivo aseguramiento de la calidad se deben implementar actividades enfocadas al control; estas actividades están relacionadas con los métodos de ensayo que permiten medir la calidad en las actividades de gestión, planeación y el manejo de los procesos enfocados al mejoramiento continuo.

Dentro de las actividades gestión de la calidad aparece un nuevo término: Sistema de Gestión de la Calidad.

7.1.2 Sistema de Gestión de Calidad.

“Un SGC es un conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, entre otras cosas, en la búsqueda de la satisfacción de los clientes. En dichos elementos los principales son:

- La estructura de la organización: Responde al organigrama de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión.
- La estructura de responsabilidades: Implica a personas y departamentos.

¹² SFORZINI, Ana Aida. Introducción a la calidad total, Una definición de Control de Calidad PDF. [En línea] (citado el 10 de mayo de 2011). Disponible en: <http://www.eco.unrc.edu.ar/wp-content/uploads/2010/05/Sforzini.A.pdf>

¹³ CABALLANO, José Luis. Gestión de la calidad. Fundamentos y conceptos. Sistemas de calidad. [En línea] (citado el 10 de mayo de 2011). Disponible en: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestiondelacalidad/

- Los procesos: Responden a la sucesión completa de operaciones dirigidas a la consecución de un objetivo específico.
- Los procedimientos: Responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- Los recursos: No solamente económicos sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben ser definidos de forma estable y además estarlo de forma circunstancial.”¹⁴

El sistema de gestión de calidad en de C.I Saceites S.A. se encuentra enmarcado dentro de un ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Esta técnica metodológica se utiliza con el fin de evaluar la gestión efectiva del sistema dentro de las cuatro actividades y su desempeño en cada una de ellas.

El ciclo PHVA para C.I Saceites S.A. está definido de la siguiente manera¹⁵:

- PLANIFICAR: Etapa en la cual se establecen los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- HACER: Implementación de los procesos.
- VERIFICAR: Se realiza el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a la política, los objetivos y los requisitos para el producto, se informan los resultados a las áreas que hacen parte del proceso.
- ACTUAR: Se toman las acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

7.1.3 Familia de Normas ISO 9000.

“El término se refiere a una serie de normas universales que define un sistema de Garantía de Calidad desarrollado por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y adoptado por 90 países en todo el mundo. ISO está compuesta por representantes de normas nacionales de más de 100 países. Su objetivo es promover el intercambio de productos y servicios en todo el mundo y fomentar la cooperación mundial en las áreas intelectual, científica, tecnológica y económica.”¹⁶

Dentro del grupo de normas ISO existen diferentes fines para cada una. Por ejemplo las ISO 9001, 9002 y 9003 especifican requisitos para sistemas de calidad mientras que las ISO 9000-2, ISO

¹⁴ Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa ILCE. Calidad total PDF. [En línea] (citado el 21 de febrero de 2011). Disponible en: <http://201.159.130.166/calidadtotal/images/stories/artiso3.pdf>

¹⁵ Manual de calidad. C.I Saceites S.A.

¹⁶ Asociación Iberoamericana de cámaras de comercio (AICO). ¿Qué es ISO 9000? [en línea] (citado el 24 de febrero de 2011) Disponible en: www.aico.org/aico/LinkClick.aspx?link=Qué...ISO+9000

9004-1 constituyen una guía para ayudar en la interpretación e implementación del sistema de calidad.

Los objetivos de las normas ISO 9000 son¹⁷:

- Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.
- Proporcionar a los clientes o usuarios la seguridad de que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.
- Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.
- Establecer las directrices, mediante las cuales la organización, puede seleccionar y utilizar las normas.

7.1.4 Norma ISO 9001:2008.

Como ya se dijo anteriormente la norma ISO 9001:2008 hace parte de las normas que especifican los requisitos para los sistemas de calidad dentro de las empresas.

Adicionalmente “La ISO 9001:2008 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

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

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

Cada seis meses, un agente de certificadores realiza una auditoría de las empresas registradas con el objeto de asegurarse el cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO 9001:2008.¹⁸

¹⁷ López, Carlos. Las normas ISO 9000. Publicado en noviembre 2001 [en línea] (citado el 24 de febrero de 2011) Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/27/ISO.htm>

¹⁸ Normas 9000 herramientas & información. ¿Qué es ISO 9001? [en línea]. (citado el 25 de febrero de 2011). Disponible en: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

7.1.5 Norma ISO 9001:2008 Numeral 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

Aunque claramente se especifica en la introducción de la norma NTC ISO 9001:2008 que no es propósito de esta norma “proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación”. La norma tiene un numeral que especifica los requisitos que deben tenerse en cuenta en el manejo de documentos dentro del sistema de gestión de calidad de una organización.

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN¹⁹.

Generalidades.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma internacional, y
- d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Nota 1 Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado implementado y mantenido. Un sólo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

Nota 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) El tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b) La complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) La competencia del personal.

Nota 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

Manual de la calidad.

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

¹⁹ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos de la documentación. Versión 2008 Pág. 3 y 4.

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión,
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

8. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PRÁCTICA EMPRESARIAL - METODOLOGÍA

8.1 FASES DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.

Fase I. Diagnóstico preliminar.

Fase II. Conducción y análisis de sugerencias y requerimientos para la nueva estructura de organización documental del SGC en C.I. Saceites S.A.

Fase III. Propuesta de plataforma de organización documental.

Fase IV. Aprobación de la plataforma propuesta.

Fase V. Implementación de la plataforma de organización de documentos en los procesos de Ventas y Logística de C.I. Saceites S.A.

Fase VI. Diagnóstico final y evaluación del progreso del Sistema de gestión de calidad con la actualización y nueva forma de organización de documentos aplicada en el manual de calidad y los procesos de ventas y logística de la empresa.

8.2 DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL – METODOLOGÍA

FASE I: Diagnóstico preliminar.

- ✓ Se realizó un diagnóstico del estado, al momento de iniciar el presente proyecto, del sistema de gestión de calidad. Este diagnóstico preliminar se efectuó a través de la aplicación de un perfil de cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 numeral 4.
- ✓ Se realizó una ponderación global del numeral 4. del perfil de cumplimiento aplicado, de manera que se obtuvo un porcentaje del cumplimiento del sistema de gestión de calidad de la empresa C.I. Saceites S.A. frente a lo que exige la norma ISO 9001:2008 en cuanto a los requisitos generales y requisitos de la documentación del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Se seleccionó un equipo que motivó a los empleados en su responsabilidad frente a la actualización documental y creó en ellos una cultura de trabajo en equipo donde el esfuerzo colectivo y el aporte de conocimiento, habilidades y su experiencia constituyeron un factor fundamental en el éxito del plan.
- ✓ Se definió el tiempo estimado que se debía dedicar a la revisión documental por parte de empleados y jefes de proceso.

FASE II: Conducción y análisis de sugerencias y requerimientos para la nueva estructura de organización de documentos del SGC en C.I. Saceites S.A.

- ✓ Se realizó la presentación de la estructura de organización de documentos del sistema de gestión de calidad utilizada por C.I. Saceites S.A. antes de la aplicación de la propuesta planteada en este documento.
- ✓ Se presentaron las sugerencias y requerimientos por parte del grupo empresarial DICORP S.A. para la estructura documental que se implementó en C.I. Saceites S.A.
- ✓ Se realizó una comparación del método de organización documental utilizado anteriormente por C.I. Saceites S.A. con el método de organización documental utilizado por DICORP S.A.
- ✓ Se evaluó el método de organización documental utilizado por C.I. Saceites S.A. identificando aspectos a mejorar.
- ✓ Se realizó un análisis del modelo de organización documental de DICORP S.A. por medio de una matriz DOFA.

FASE III: Propuesta de plataforma de organización documental.

- ✓ Se evaluaron los requisitos de manejo de documentos a los que se hace referencia en la norma ISO 9001:2008.
- ✓ Se propuso un diseño acorde con las necesidades del sistema de gestión de calidad de C.I. Saceites S.A. y se tuvieron en cuenta los requerimientos de estandarización del manejo documental de su aliado estratégico, DICORP S.A.
- ✓ Se realizó la presentación de la nueva estructura que se utilizó en la organización de documentos del sistema de gestión de calidad de la empresa C.I. Saceites S.A.
- ✓ Se realizó una evaluación de la estructura propuesta para organizar y presentar los documentos del sistema de gestión de calidad en C.I. Saceites S.A. por parte del comité de calidad.

FASE IV: Aprobación de la plataforma propuesta.

- ✓ Se hizo la definición de la plataforma a utilizar teniendo en cuenta las ventajas que ésta presenta para la gestión, organización y mantenimiento de documentos del sistema de gestión de calidad de la empresa.
- ✓ Se aprobó la propuesta por parte del comité de calidad de la empresa.
- ✓ Después de aprobada la plataforma se inició con la actualización del Manual de calidad en el formato definido, acorde con la nueva estructura de organización documental del sistema de gestión de calidad de C.I. Saceites S.A.

FASE V: Implementación de la plataforma de organización de documentos en los procesos de Ventas y Logística de C.I. Saceites S.A.

- ✓ Se programaron reuniones con los jefes de proceso y con el personal involucrado en el normal desarrollo de los procedimientos de los procesos que se actualizaron (Ventas y Logística).
- ✓ Se realizaron las reuniones programadas con los jefes de proceso y en ellas se evaluó el estado de los documentos y la manera en que se sugería actualizar la información plasmada en ellos.
- ✓ Se efectuó el despliegue de información tanto de nivel táctico como operativo de los procedimientos del sistema de gestión de calidad de los procesos de ventas y logística.
- ✓ Se realizó el proceso de actualización documental utilizando la nueva plataforma para los documentos (procedimientos, registros e instructivos) de los procesos de ventas y logística.
- ✓ Se utilizó el diagrama de flujo como guía y se determinaron los registros e instructivos asociados que debían ser actualizados y aquellos que estaban obsoletos y debían ser eliminados.
- ✓ Se realizó la presentación, ante el comité de calidad, de los documentos actualizados. Allí fueron evaluados y se procedió a dar aprobación mediante acta.

FASE VI: Diagnóstico final y evaluación del progreso del Sistema de Gestión de Calidad con la actualización y nueva forma de organización de documentos aplicada en el manual de calidad y los procesos de ventas y logística de la empresa.

- ✓ Se evaluó el grado de cumplimiento de los requisitos de manejo de documentos a la luz de la norma ISO 9001:2008.
- ✓ Se realizó un diagnóstico final del sistema de gestión de calidad después de la actualización de documentos e implementación, de la plataforma propuesta, en el manual de calidad y los procesos de ventas y logística de la empresa.
- ✓ Se realizó una comparación objetiva entre el estado inicial del sistema de gestión de calidad antes de la actualización e implementación de la nueva metodología de organización documental, con el estado después de haber ejecutado la misma.

9. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS

9.1 MEJORAS PROPUESTAS

- Con la implementación de una nueva plataforma de organización documental se buscó estandarizar la forma de organizar la información correspondiente al sistema de gestión de calidad de C.I. Saceites S.A. con la forma de organización de los documentos utilizada por el grupo empresarial DICORP S.A. socio estratégico de C.I. Saceites S.A.
- La estandarización mejora el intercambio de información entre las dos empresas mencionadas, teniendo en cuenta que son ahora aliados estratégicos y por ende requieren de intercambio de información para la toma de decisiones conjunta.
- Utilizando una plataforma de organización documental similar a la utilizada por DICORP S.A. para el sistema de gestión de calidad se permite, también, un mejor entendimiento de los documentos y su ubicación, y un ahorro de recursos gracias a una presentación más clara y fácil de acceder.
- Adicionalmente, con la aplicación de la nueva plataforma de organización, se buscó facilitar el acceso por parte de los empleados de C.I. Saceites S.A. a los documentos de su interés, dependiendo de su labor dentro de la empresa.
- Finalmente con la actualización documental de los procesos de logística y ventas se buscó mejorar la efectividad del sistema de gestión de calidad en esos dos procesos, proporcionando a sus jefes y actores una base procedimental actualizada y veraz que permitiera realizar las actividades de forma adecuada y tomar decisiones siguiendo los lineamientos de la empresa.

9.2 PROPUESTAS IMPLEMENTADAS

9.2.1 Perfil de cumplimiento inicial.

PERFIL DE CUMPLIMIENTO

Al inicio del proyecto se hizo necesario realizar un diagnóstico cuya finalidad fue recopilar información acerca del estado, en ese momento, de los documentos del sistema de gestión de calidad. Para esto se decidió crear una lista de chequeo basada en la norma ISO 9001:2008, otorgándole el nombre de “Perfil de Cumplimiento” y aplicándola de manera general a toda la empresa.

Descripción

El Perfil de Cumplimiento es una herramienta para diagnóstico que está compuesta por todos y cada uno de los requisitos mencionados en la norma ISO 9001:2008. Cada uno de estos requisitos se encuentra relacionado con su respectivo numeral y título y están ubicados en la primera columna de la tabla que compone el Perfil de Cumplimiento. (Ver tabla 3)

En la siguiente columna se ofrece un espacio para escribir las “Formas de dar cumplimiento”, esta columna tiene como objetivo brindar a la persona que diligencia el formato la posibilidad de escribir, de manera muy breve, de qué forma se puede, o se está dando, cumplimiento a ese requisito teniendo en cuenta la realidad y el contexto de la empresa en el momento en que se está diligenciando el formato.

Calificación y ponderación del perfil

En la última columna (de izquierda a derecha) del Perfil de Cumplimiento, se presenta un espacio para dar calificación al desempeño de la empresa. La persona que diligencia el formato debe evaluar cada numeral con sus respectivos ítems y asignarles, a cada uno de estos, un puntaje de la siguiente manera:

- Se le otorga calificación de 2 a aquellos aspectos en los que la empresa cumple a satisfacción con lo requerido por la norma.
- Se le otorga calificación de 1 a aquellos aspectos en que la empresa cumple con al menos el 50% (aproximadamente) de lo requerido por la norma.
- Y se le dará calificación de 0 a aquellos aspectos en que la empresa cumple con un porcentaje inferior al 50% (aproximadamente) o no cumple con lo requerido.

Finalmente se pondera el resultado de cada numeral de acuerdo a la calificación obtenida en cada uno de los ítems, designándole un total de 100% a todo el numeral y dividiendo este porcentaje en cantidades iguales en cada uno de los aspectos (ítems) que lo componen.

Consideraciones adicionales para el diligenciamiento del Perfil

- La fuente marcada con color rojo indica que éste constituye un aspecto crítico en el que la empresa debe enfocarse. Puede ser porque impacta a la gran mayoría de la empresa o porque no se ha prestado suficiente atención y podría ser un foco de no conformidades.
- Este formato debe diligenciarse con asistencia de la Coordinación de Gestión Ambiental, Calidad y BPM y de la Gerencia.

- Por efectos de estudio y análisis en este documento se presentaron sólo los requisitos del numeral 4 de la norma ISO 9001:2008 (SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD) ya que son éstos los que competen el alcance del presente proyecto. Sin embargo el perfil de cumplimiento aplicado en C.I Saceites S.A. abarcó todos los requisitos de la norma anteriormente nombrada y su diligenciamiento fue completo.

FORMATO DILIGENCIADO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD- SGC-		
0=No cumple - 1= Cumple parcialmente - 2= Cumple		
Diligenciado por: Christian Mantilla, Ana Karina Mantilla y Silvia Carolina Rueda		18-feb-11
REQUISITOS DE UN SGC		
QUÉ Y CÓMO DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008		
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001	FORMAS DE DAR CUMPLIMIENTO	PUNTAJE
4.1. Requisitos generales	4.1. Requisitos generales	
La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener el SGC	Política y objetivos - Mantener: Indicadores	1
La organización debe DETERMINAR los procesos para que el SGC opere	Caracterización de procesos	1
Se debe determinar la secuencia e interacción de los procesos	Mapa de proceso	1
Se deben determinar los criterios y métodos para asegurar que los procesos sean eficaces	Criterios: Indicadores - Métodos: Documentación de procesos	1
Se debe asegurar la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos	Registros, proceso de comunicación interna	1
Se debe realizar seguimiento, medición CUANDO SEA APLICABLE y análisis de procesos	Reuniones de comité de calidad y revisión por la dirección	1
Se deben implementar acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos	Número de acciones preventivas, reuniones con jefes de proceso, auditorías internas de seguimiento.	1
La organización debe controlar los procesos que decida contratar externamente y debe DEFINIR EL TIPO Y GRADO de control a aplicar	Calificación a proveedores- visita a proveedores	0
Total obtenido		44%
4.2 Requisitos de la documentación	4.2 Requisitos de la documentación	
4.2.1. Generalidades	4.2.1. Generalidades	
Se debe tener una política de calidad documentada	Actualizar o revisar	0
deben existir objetivos de calidad	Actualizar	0
Debe existir un manual de calidad	Actualizar	0
Se deben documentar los procedimientos mandatorios y los registros que requiere la Norma ISO 9001:2008	control de documentos, control de registros, manual de calidad, auditorías, acciones correctivas, acciones preventivas, control de producto no conforme.	1
Deben existir documentos y registros que soporten la planificación, operación y control de los procesos, de acuerdo a lo que la organización determine	Acta de reuniones de calidad, registros de proceso	1
Total obtenido		20%

4.2.2. Manual de calidad	4.2.2. Manual de calidad	
El manual de calidad debe incluir el alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier numeral	Actualizar	0
Debe contener los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o referencia a éstos	Actualizar	0
Debe tener una descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión de calidad	Actualizar	0
Total obtenido		0%
4.2.3. Control de los documentos	4.2.3. Control de los documentos	
Debe ESTABLECERSE un procedimiento documentado	revisar	0
Dentro del procedimiento documentado de control de documentos se debe contemplar la forma de aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión	revisar	0
Se deben revisar y actualizar los documentos cuando sea NECESARIO Y APROBARLOS NUEVAMENTE	Acta de comité con aprobación documentos por procesos	1
Se debe ASEGURAR QUE SE identifiquen los cambios y el estado de versión vigente de los documentos	Cuadro de actualización en cada documento	1
Se debe asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso	Listado maestro de documentos (ubicación)	1
Los documentos deben permanecer legibles y fácilmente identificables	plataforma de inicio de la documentación HACER	1
Se debe asegurar que los documentos de origen externo, que son necesarios para la planificación y la operación del SGC se identifican y se controla su distribución	Revisar con el CADA	0
Se debe prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos. Se les aplica algún tipo de identificación en cualquier caso que se deban mantener.	Revisar con el CADA - Con los jefes de procesos	0
Total obtenido		25%
4.2.4. Control de los registros	4.2.4. Control de los registros	
Los registros se deben establecer y mantener para proporcionar evidencia de la ejecución de actividades que contribuyan a la operación eficaz del sistema de gestión de calidad	Actualizar formatos y listado maestro de registros	0
Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables	De acuerdo al listado y el código de formato	1
Debe documentarse un procedimiento de control de registros en el que se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, la retención y la disposición de los registros	revisar	0
Total obtenido		17%
RESULTADO		21,08%

Tabla 3. Perfil de Cumplimiento Inicial

Fuente: Norma ISO 9001:2008

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECOPIADA AL INICIO DEL PROYECTO

- **Numeral 4.1 Requisitos Generales:** Aunque el Sistema de Gestión de la calidad tenía establecidas una política y unos objetivos de calidad, se hizo evidente la necesidad de actualización y el establecimiento de indicadores por parte de cada proceso, de manera que se pudiera medir la gestión y el compromiso de la empresa con el cumplimiento de sus objetivos. Adicionalmente se evidenció la necesidad de actualizar el manual de calidad ya que en él se encuentra el mapa de procesos con su respectiva caracterización.

Por otro lado se hizo evidente que se debía mejorar la disponibilidad y comunicación de la información dentro del sistema de gestión de calidad, a través de la actualización de los documentos y registros que componen el sistema, mejorando así la comunicación interna en toda la organización.

Finalmente se observó que la empresa requería sumar esfuerzos en la implementación de acciones para alcanzar resultados y en la medición de estas acciones por parte de la Gerencia.

Total obtenido 44%

A pesar de que al inicio del proyecto la empresa contaba con las bases necesarias para dar cumplimiento a los requisitos de este numeral, la empresa requería sumar esfuerzos para cumplir satisfactoriamente la totalidad de lo esperado. La mejora al manejo documental dentro del Sistema de Gestión de Calidad planteada en este documento es una de las soluciones en las que invirtió la empresa.

- **Numeral 4.2.1 Requisitos de la documentación-Generalidades:** El sistema de Gestión de calidad de la empresa C.I Saceites S.A. tenía, al inicio del proyecto, sus pilares básicos establecidos (política y objetivos de calidad) sin embargo hacía falta su actualización en el Manual de Calidad ya que mantener, esta información, actualizada es indispensable para el manejo adecuado del sistema, razón por la cual estos aspectos obtuvieron la menor calificación dentro del numeral.

Por otro lado, aunque existía un procedimiento para el control de documentos, se evidenció la necesidad de actualización de los mismos. Los registros del sistema también se encontraban desactualizados.

Total obtenido 20%

A pesar de obtener un porcentaje bajo en el numeral, la información recopilada indica que con la aplicación de la nueva estructura de gestión documental, que se presenta más adelante en este documento²⁰, se mejora en el cumplimiento de estos requisitos.

- **Numeral 4.2.2 Requisitos de la documentación- Manual de Calidad:** La empresa contaba, al inicio del proyecto, con un Manual de Calidad desactualizado.

Total obtenido 0%

El alcance de este documento implica la actualización del Manual de Calidad.

- **Numeral 4.2.3 Requisitos de la documentación- Control de los documentos:** La empresa contaba con un procedimiento para control de documentos, que debía revisarse y actualizarse a la realidad de la empresa.

Adicionalmente se evidenció, a través del perfil de cumplimiento inicial, la falencia en actividades relacionadas con la disponibilidad de documentos y el control de su distribución.

Total obtenido 25%

El control de documentos evidenció mejoras notables una vez se actualizaron los documentos del sistema y se organizaron teniendo en cuenta la estructura propuesta en este documento.

- **Numeral 4.2.2 Requisitos de la documentación- Control de los registros:** Al momento de aplicación del perfil la empresa contaba con un procedimiento para el control de los registros, sin embargo éste requería de revisión y actualización. Adicionalmente se presentó la necesidad de actualizar el Listado Maestro de Registros de manera que estos permanecieran legibles y fácilmente identificables.

Total obtenido 17%

El control de registros evidenció mejoras notables una vez se actualizaron los registros del sistema de gestión de calidad (registros y Listado Maestro de Registros de Ventas y Logística) y se organizaron teniendo en cuenta el método propuesto en este documento.

PUNTAJE GLOBAL NUMERAL 4 - PERFIL DE CUMPLIMIENTO: 21.08%

- De acuerdo a los resultados del perfil se concluyó que el Sistema de Gestión de Calidad requería de una revisión a sus documentos de manera que estos se actualizaran y distribuyeran adecuadamente. Lo anterior implicaría una mejora al SGC.

²⁰ Ver numeral 9.2.8 Implementación de la nueva estructura de organización de documentos del SGC al manual de calidad y los procesos de ventas y logística de la empresa.

- Se hizo evidente que se debía iniciar prioritariamente con la actualización del Manual de Calidad, ya que éste constituía el aspecto más crítico en el diagnóstico inicial realizado por medio del Perfil de Cumplimiento.

9.2.2 Definición del equipo de trabajo.

Una vez analizado el estado inicial del Sistema de Gestión de calidad, por medio de la aplicación del perfil de cumplimiento preliminar, se presentó la información obtenida, junto con el Plan de Acción²¹, ante el Comité de Calidad de la empresa.

El comité mediante acta²² aprobó la ejecución del plan de acción y designó el equipo responsable aclarando la labor de cada miembro de la siguiente manera:

- **Coordinadora Gestión Ambiental, Calidad y BPM**
Ing. Ana Karina Mantilla.
Labor: Prestar asesoría al Practicante de Gestión de la Calidad ante la ejecución del plan de acción.
- **Practicante Gestión de Calidad**
Silvia Carolina Rueda Celis.
Labor: Ejecución del plan de acción.
- **Gerente**
Ing. Christian Mantilla
Labor: Prestar asesoría al Practicante cada vez que sea necesario durante la ejecución del plan de acción.
- **Jefe del proceso a actualizar documentos.**
Sistema de Gestión de Calidad: Ing. Ana Karina Mantilla
Jefe de Ventas nacionales: Ing. Christian Mantilla
Jefe de Ventas de exportación: Hugo Díaz
Jefe de Logística: Leonardo Quintero
Labor: Brindar información necesaria para la actualización de los documentos.
- **Comité de Calidad**
Gerente: Ing. Christian Mantilla
Coordinadora Gestión Ambiental, Calidad y BPM: Ing. Ana Karina Mantilla
Jefe de Control de calidad y Servicio al Cliente: Ing. Jorge Mario Arias
Jefe de Logística: Leonardo Quintero
Jefe de Ventas de exportación: Hugo Díaz

²¹ El plan de acción lo constituye el objetivo general del presente documento junto con sus objetivos específicos. Este plan de acción será aplicado, inicialmente, al Manual de Calidad y los documentos de Ventas y Logística de la empresa. Tal y como lo indica el alcance del presente documento.

²² Véase Anexo A Acta 16

Jefe de Producción: Ing. Fernando Ferreira
 Jefe de Gestión Humana: Olga Sastoque
 Director de Operaciones: Ing. Sergio Medina
 Labor: Evaluar las actividades del plan de acción y aprobarlas.

Nota: Al equipo se sumaron aquellos empleados involucrados en los procedimientos a actualizar y cuyo criterio fue indispensable en la actualización de los mismos.

Una vez definido el equipo el comité estableció que el tiempo de ejecución del plan de acción fuera el mismo tiempo de práctica de la estudiante que realizó este proyecto (6 meses).

9.2.3 Presentación de la estructura inicial de organización de documentos del sistema de gestión de calidad de C.I. Saceites S.A.

La empresa contó, desde el primer momento, con un servidor donde se encontraban los documentos de calidad en el formato anterior y allí mismo se organizó la nueva estructura de organización documental del sistema de gestión de calidad. Al servidor se tiene acceso a través de conexión a internet y hace las veces de base de datos. Los accesos y permisos al servidor siguen siendo controlados directamente por la Gerencia y no todos los trabajadores de la empresa tienen acceso a dicha información.

Los documentos iniciales del sistema de Gestión de Calidad se encontraban organizados en hojas de Word dentro de carpetas con el nombre del proceso al cual pertenecían. Estas carpetas contenían, a su vez, un subdirectorío de procedimientos y estos últimos se encontraban esquematizados de la siguiente manera:

- **ENCABEZADO**

	MANUAL/PROCEDIMIENTO/REGISTRO/INSTRUCTIVO	PÁGINA
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN :

El encabezado permitía la identificación del documento para su organización y mantención. Tenía un recuadro inicial en el cual aparecía el símbolo de la empresa; seguido por un recuadro en el cual se especificaba si se trataba de un manual, un procedimiento, un registro o un instructivo dependiendo del caso; a continuación, un recuadro en el que se especificaba la cantidad de páginas que contenía el documento y el número correspondiente a la página en que se encontraba el lector. En la segunda fila el encabezado contenía un recuadro en el cual se especificaba el código del documento; es decir, la combinación alfanumérica con que se reconocía el documento dentro del Sistema de Gestión de Calidad; sucediendo a este, se encontraba un cuadro en el que se

especificaba el nombre del procedimiento y finalmente un recuadro en el cual se dejaba evidencia de la versión del documento con el fin de determinar si el documento estaba, o no, actualizado.

El encabezado aparecía siempre al inicio de cada hoja en los documentos iniciales del SGC y después de éste aparecía la siguiente información del documento:

- **OBJETO:** Razón de ser del documento, lo que se esperaba conseguir con la información plasmada en él.
- **ALCANCE:** Las áreas dentro de la empresa a las que aplicaba o les interesaba el documento.
- **RESPONSABLE:** Nombre y cargo de la(s) persona(s) responsable(s) del manejo de la información que contenía el documento o de llevar a cabo lo que el documento especificaba.
- **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** En este lugar se mencionaban aquellos documentos que debían tenerse en cuenta para la lectura o realización de la actividad que se explicaba en el documento.
- **DESARROLLO:** Este espacio estaba destinado para el desarrollo del procedimiento o actividad del documento y se encontraba dividido en: un diagrama de flujo, que presentaba las actividades que se llevaban a cabo en el procedimiento; descripción de estas actividades, los responsables de las actividades y los documentos de referencia.
- **FINAL DE PÁGINA:** Finalmente cada documento del sistema de gestión de calidad cuenta con un cuadro al final de cada página en el cual se especifica el nombre de la(s) persona(s) que elaboraron el documento, el nombre del encargado de revisar el documento y finalmente, nombre y fecha de aprobación del documento.

ELABORADO POR: Gerente Gestión Integral	REVISADO POR: Comité de Gestión Integral	APROBADO POR : Comité de Gestión Integral
		FECHA DE APROBACION: Junio 21/2006

A manera de ejemplo se adjunta el anexo B²³

²³ C.I Saceites S.A. Servidor. Procedimiento para la elaboración de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Versión 2. Modificado por última vez el 08/09/2008.

9.2.4 Sugerencias DICORP S.A.

Como ya se ha aclarado en diferentes ocasiones C.I. Saceites S.A. por medio de una alianza estratégica, entró a hacer parte del grupo DICORP S.A. a finales del año 2009 y principios del 2010.

Esta alianza ha reflejado nuevas oportunidades para la empresa, pero también ha traído consigo nuevos desafíos. Uno de estos es la actualización de la base documental del Sistema de Gestión de Calidad para la cual se sugirió utilizar una nueva estructura de organización y presentación con el fin, no sólo de optimizar la gestión de estos documentos e incluir la nueva información, sino también con el objetivo de estandarizar la presentación de los mismos con los del grupo DICORP S.A. de manera que se maneje el mismo lenguaje. Esta estandarización facilita la comunicación y el entendimiento de la información del sistema de gestión de calidad entre las dos empresas, permitiendo que actividades como las auditorías se realicen de manera más sencilla y efectiva.

Teniendo en cuenta lo anterior se tomó la decisión de consultar al equipo de la empresa DICORP S.A. sobre las sugerencias y expectativas de éste, sobre la organización y presentación de la información en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de C.I. Saceites S.A.

El día 16 de marzo la directora de procesos de DICORP S.A. visitó las instalaciones de la empresa para reunirse con la gerencia de C.I. Saceites S.A. con el fin de tratar asuntos internos. Esta visita presentó la oportunidad de establecer diálogos sobre el tema de estandarización documental del Sistema de Gestión de Calidad, y se destinó un espacio de la visita para discutir las sugerencias y expectativas de DICORP S.A. ante la nueva metodología de organización y presentación de la información de los documentos en C.I. Saceites S.A.

Las sugerencias fueron:

- Se requiere actualizar la base documental del Sistema de Gestión de Calidad de C.I. Saceites S.A. debido a los cambios que ha experimentado la empresa.
- Se requiere utilizar un modelo de presentación documental similar al utilizado por la empresa DICORP S.A. para facilitar la lectura y el entendimiento de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de C.I. Saceites S.A. en caso de que DICORP S.A. necesite analizar, evaluar o estudiar la información.
- Con el objeto de que C.I. Saceites S.A. mantenga la certificación del sistema de gestión de la calidad; se requiere que realice las acomodaciones que crea pertinentes al modelo de presentación documental.

9.2.5 Estructura para el manejo de documentos en DICORP S.A.

A continuación se presenta la forma en que se manejan los documentos en DICORP S.A. socio estratégico de C.I. Saceites S.A. y la estructura que ellos utilizan.

❖ **Direccionamiento de procesos.**

Durante la reunión del 16 de marzo, la directora de procesos de DICORP S.A. realizó una presentación acerca de la metodología que se utiliza en DICORP S.A. para realizar actualizaciones y cambios a los documentos, la metodología se explicó utilizando el siguiente esquema:

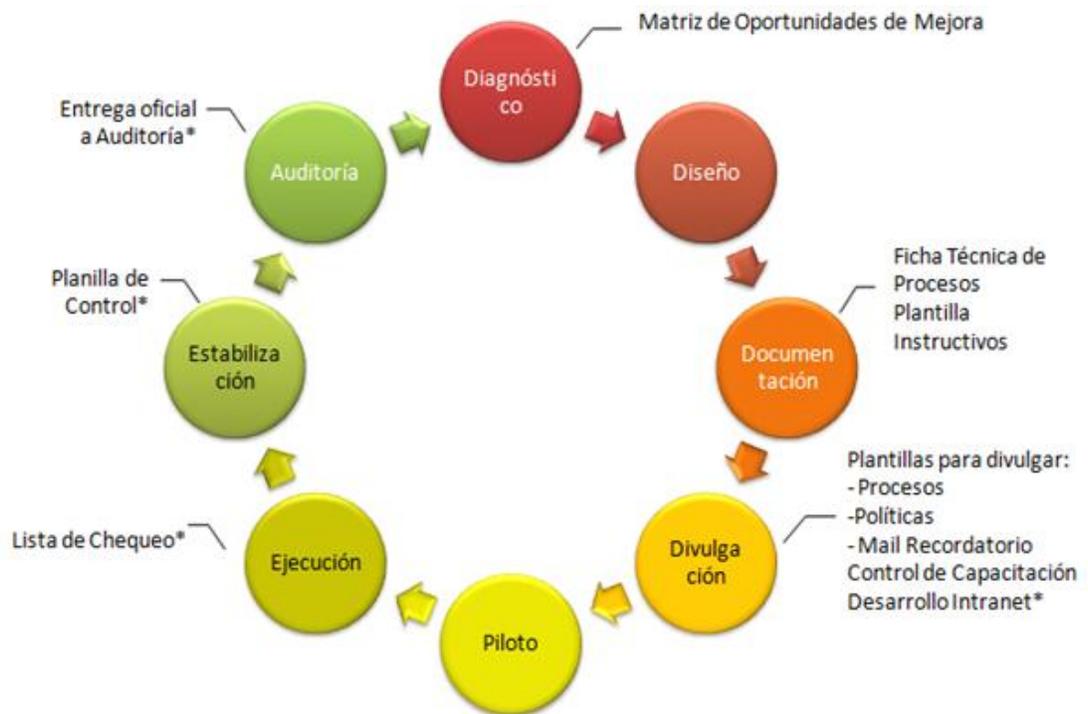


Figura 6. Direccionamiento de procesos- Presentación elaborada por la Directora de Procesos de DICORP S.A.

Fuente: Servidor C.I. Saceites S.A.

- **DIAGNÓSTICO:** El direccionamiento de procesos dentro de DICORP S.A. inicia con un diagnóstico general del proceso, utilizando una herramienta llamada matriz de oportunidades de mejora de la cual se obtienen los puntos en los que se enfoca el proyecto o modificación.
- **DISEÑO:** Acto seguido, se realiza un diseño en el cual se planifica el proceso a seguir, los recursos necesarios para ejecutar las actividades y el tiempo estimado para llevarlas a cabo.

- **DOCUMENTACIÓN:** Posterior al diseño, se reúne la información contenida en las fuentes (fichas técnicas de proceso) y se plasma en las plantillas utilizadas para estandarizar la presentación del proceso en mención.
- **DIVULGACIÓN:** En el proceso de divulgación se socializan los cambios o modificaciones realizadas a los documentos utilizando herramientas como: plantillas para divulgar los procedimientos y las políticas, correos electrónicos y la red de la empresa INTRANET.
- **PILOTO:** Seguido a la divulgación, se inicia una etapa de prueba planeada en el diseño y durante la cual se evidencian puntos a mejorar en el cambio implementado.
- **EJECUCIÓN:** La ejecución es una etapa en la cual se efectúan las mejoras que surgen de la prueba piloto. Además se realizan listas de chequeo con el fin de evaluar el cumplimiento de los planes y objetivos planteados en la etapa del diseño.
- **ESTABILIZACIÓN:** La etapa de estabilización es un período en el que los cambios realizados a los procedimientos son de conocimiento de los interesados y se ponen en práctica de manera sistematizada.
- **AUDITORÍA:** Finalmente se realiza una auditoría en la cual se busca evidenciar las mejoras presentadas en los procesos de acuerdo a los cambios realizados en la documentación.

❖ **Estructura de manejo y presentación de documentos en DICORP S.A.**

En DICORP S.A la gestión de documentos para los procedimientos del sistema de gestión de calidad se realiza por medio de niveles de la siguiente manera:



En el nivel 1 se encuentran todos los procesos de la empresa. Ejemplo: Comprar, producir, vender

En el nivel 2 se encuentran las actividades inherentes al proceso, es decir aquellas que deben realizarse dentro de cada proceso.

En el nivel 3 se encuentran los procedimientos y la forma en que deben desarrollarse las actividades. Además se adjuntan los registros e instructivos relacionados.

Figura 7. Niveles de gestión de documentos DICORP S.A

Fuente: Autora.

Estos niveles surgen de la caracterización de procesos y facilitan la organización de los documentos en la plataforma de DICORP S.A. Es importante recalcar que el Sistema de Gestión de Calidad de DICORP S.A. no se encuentra certificado por el ICONTEC, razón por la cual la pirámide difiere de la planteada por la norma ISO 9001:2008.

❖ Ejemplos de documentos y manejo de estructura documental

Los procedimientos en DICORP.S.A son elaborados en hojas de Excel, estableciendo hipervínculos que enlazan las hojas entre sí, permitiendo una interfaz gráfica interactiva en la que el personal de la empresa DICORP S.A. tiene acceso a los documentos fácilmente.

A continuación se presentan ejemplos gráficos de la forma en la cual se encuentran organizados actualmente los documentos de los procesos en DICORP S.A.

Nombre del proceso: COMPRAR

Nivel 1

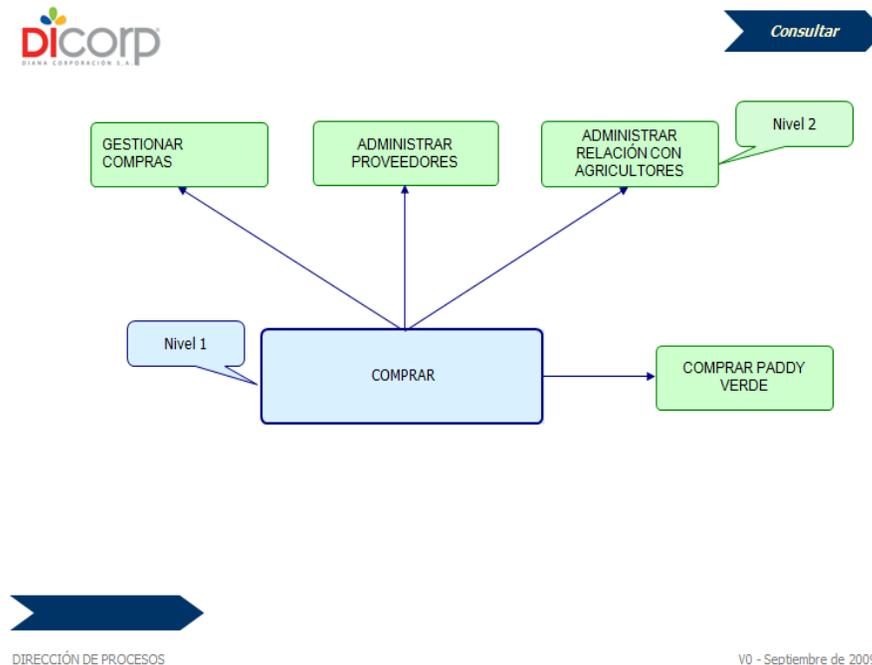


Figura 8. Proceso Nivel 1 Comprar

Fuente: DICORP S.A

Nivel 2

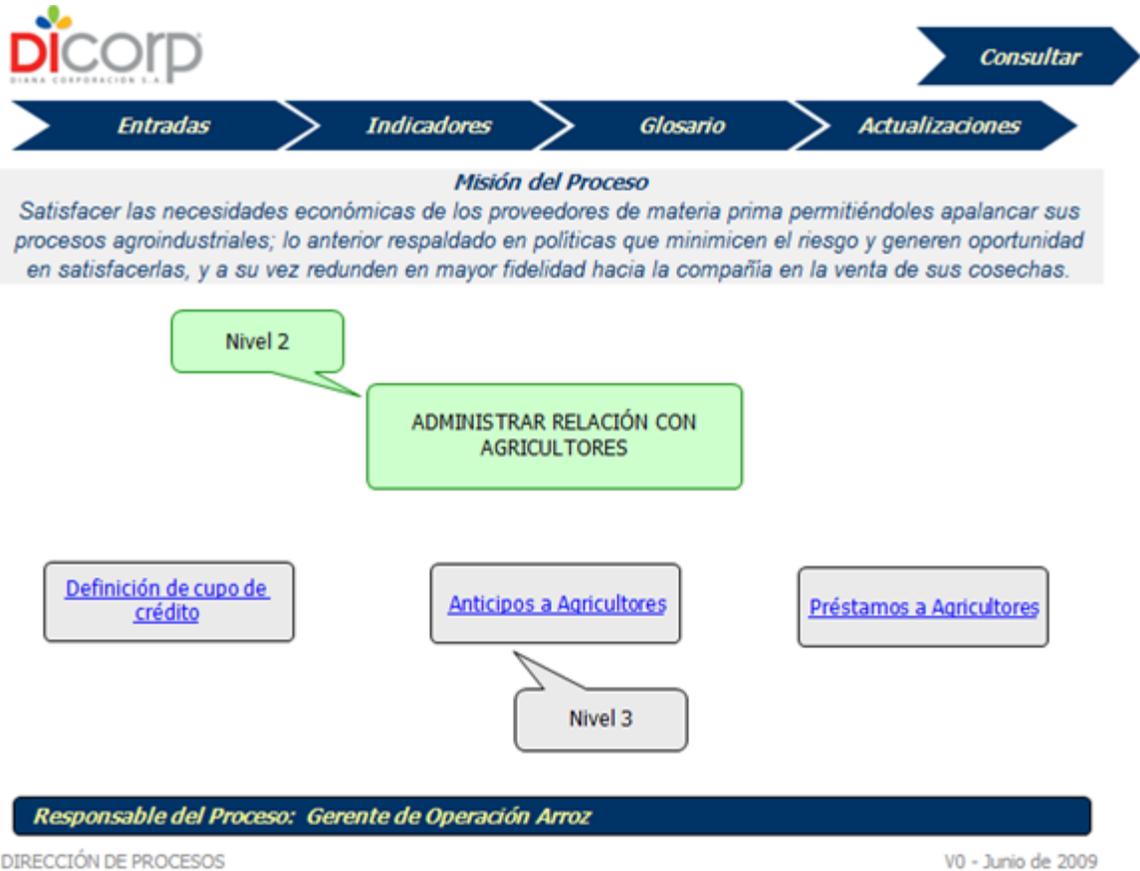


Figura 9. Proceso Nivel 2 Administrar relación con agricultores.
Fuente: DICORP S.A

Nivel 3

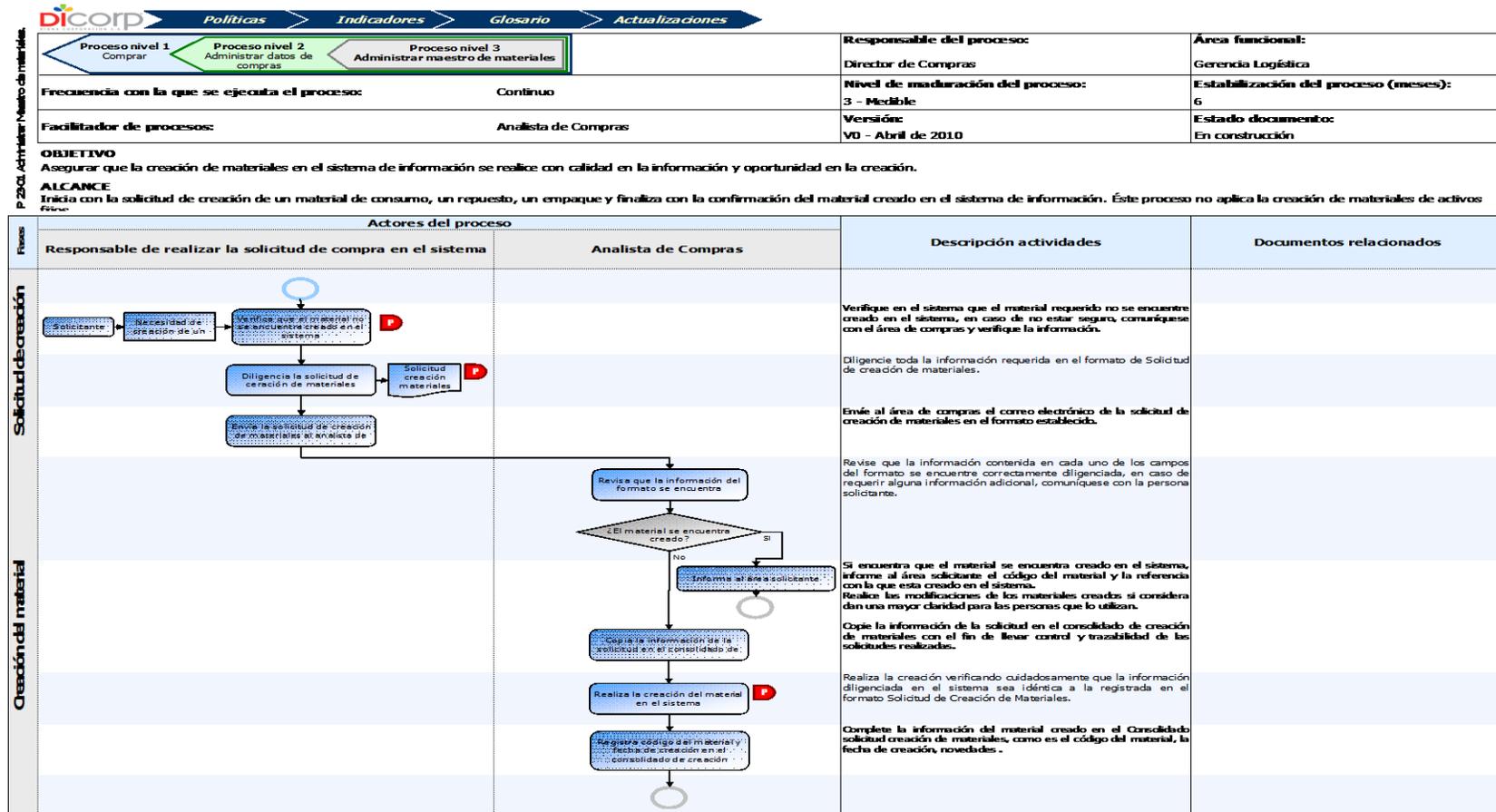


Figura 10. Proceso Nivel 3 Administrar maestro de materiales.

Fuente: DICORP S.A.

9.2.6 Comparación de la estructura de organización documental C.I. Saceites S.A. con la de su aliado estratégico DICORP S.A.

La metodología utilizada, al inicio del presente proyecto, por C.I Saceites S.A. para el manejo de documentos del Sistema de Gestión de Calidad ha funcionado sin muchos inconvenientes desde que el Sistema de Gestión de Calidad fue acreditado por el ICONTEC en el año 2001. Sin embargo, debido a los cambios que se han presentado en la empresa, la actualización y el efectivo manejo de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se han visto debilitados.

Evaluando la estructura manejada inicialmente por C.I Saceites S.A. se evidencia que el formato utilizado para la documentación difiere del utilizado por la empresa DICORP S.A. lo que implica una barrera de comunicación entre las dos empresas. Esta comunicación es de vital importancia debido a que la alta gerencia de las dos empresas, toman decisiones de manera conjunta.

Por esta razón se decide utilizar el mismo lenguaje de la empresa DICORP S.A cambiándole el formato a los documentos del sistema de gestión de calidad de C.I. Saceites S.A. de hojas de Word a hojas de Excel ya que este último permite crear una interfaz gráfica similar a la utilizada por DICORP S.A. Adicionalmente se estudia la estructura de la empresa DICORP S.A. para lo cual se utiliza una matriz DOFA ya que ésta permite, no sólo que se evidencien las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la estructura, sino también que se obtengan como resultado estrategias son utilizadas en la definición final de la nueva estructura de organización documental para C.I. Saceites S.A.

Matriz DOFA: Estructura de organización y presentación documental DIANA CORPORACIONES S.A

 <p>Estructura de organización y presentación documental Sistema de Gestión de Calidad DIANA CORPORACIONES S.A.</p>	<p>FORTALEZAS (F)</p>	<p>DEBILIDADES (D)</p>
	<p>1 Presenta la oportunidad de manejar una interfaz gráfica.</p>	<p>1 Vulnerable a que se realicen cambios a los documentos.</p>
	<p>2 Manejo de hipervínculos para enlazar documentos y relacionarlos.</p>	<p>2 Vulnerable a que se desajusten los hipervínculos</p>
	<p>3 Fácil acceso a documentos por personas autorizadas.</p>	<p>3 Difiere del utilizado por C.I Saceites S.A. se requiere una socialización de cómo utilizar la plataforma.</p>
	<p>4 Relación del diagrama de flujo del proceso con: la descripción de actividades, responsables de cada actividad y registros e instructivos relacionados.</p>	<p>4 El Sistema de Gestión de Calidad de DICORP S.A no cuenta con certificación ISO 9001:2008</p>
	<p>5 Funciona acertadamente en el</p>	

	<p>manejo documental del Sistema de Gestión de Calidad del grupo empresarial DICORP</p> <p>6 Manejar permisos de seguridad para restringir accesos a documentos.</p>	
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <p>1 Manejo documental organizado.</p> <p>2 Establecer un lenguaje común entre el grupo empresarial DICORP S.A. y C.I. Saceites S.A.</p> <p>3 Facilitar auditorías internas y externas.</p> <p>4 Actualizar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad a medida que se implementa la estructura.</p>	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <p>1 El manejo de hipervínculos permite mantener organizada la plataforma en que reposan los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.</p> <p>2 La interfaz gráfica y la facilidad para acceder a documentos permiten realizar auditorías, tanto internas como externas, de manera más sencilla.</p> <p>3 Manejar un modelo de presentación y organización documental similar al del grupo empresarial al que entró a hacer parte C.I. Saceites S.A.</p>	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <p>1 Estructurar el manejo documental de manera que los cambios a los documentos del SGC los realice sólo una persona.</p> <p>2 Mantener actualizado el sistema estableciendo los hipervínculos necesarios entre documentos.</p> <p>3 Establecer un bloqueo de seguridad que no permita realizar cambios a personas no autorizadas.</p> <p>4 Socializar el uso adecuado de la plataforma en que se encuentran organizados los documentos del SGC</p>
<p>AMENAZAS (A)</p> <p>1 Método totalmente nuevo para la empresa y sus empleados.</p> <p>2 Que sea obsoleto dentro de poco tiempo.</p> <p>3 Que se realicen cambios no autorizados sobre los documentos.</p>	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <p>1 Socializar el acceso a los documentos para las personas autorizadas.</p> <p>2 Utilizar una interfaz gráfica similar a la utilizada por DICORP S.A. para familiarizar a C.I. Saceites S.A. con los términos que se manejan dentro del grupo empresarial del que es miembro.</p> <p>3 Mantener controlado el acceso a la plataforma y controlar los permisos.</p>	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <p>1 Socialización del uso de la plataforma de organización documental del SGC a personas que requieren acceso.</p> <p>2 Mantener restringidos los permisos de modificación de documentos en la plataforma.</p> <p>3. Realizar modificaciones necesarias al modelo de presentación y organización ajustándolas a la norma ISO 9001:2008</p>

Tabla 4. Matriz DOFA a la Estructura de Manejo y Organización de Documentos- DICORP S.A

Fuente: Autora

9.2.7 Estructura propuesta para la organización y el manejo de los documentos del SGC en la empresa C.I. Saceites S.A.

Teniendo en cuenta las estrategias que surgieron del análisis en la matriz DOFA se realizó la propuesta de presentación documental para los documentos del SGC en C.I. Saceites S.A.

- **Definición de niveles**

En C.I. Saceites S.A. se establecen los niveles de la siguiente manera:

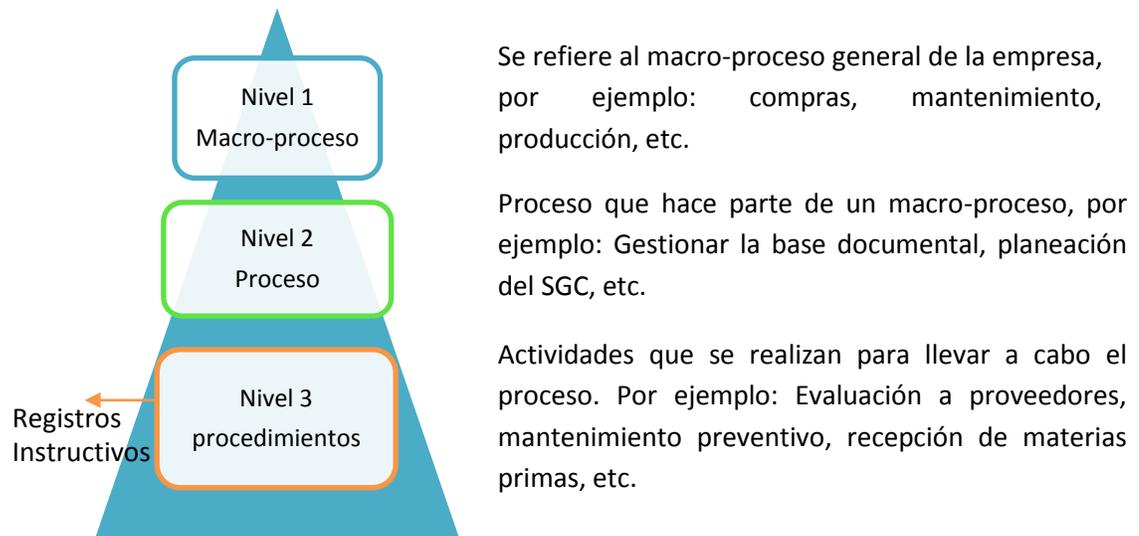


Figura 11. Niveles de gestión de documentos del SGC de C.I Saceites S.A.

Fuente: Autora

- **Diseño de la nueva estructura de organización documental para el SGC de C.I. Saceites S.A.**

Una vez se establecieron los tres niveles de organización de documentos para la plataforma de C.I. Saceites S.A. usando como modelo los niveles que maneja el grupo empresarial DICORP S. A. Se diseñó la plataforma de organización documental para C.I. Saceites S.A. Este diseño se realizó teniendo en cuenta las sugerencias de DICORP S.A. y las estrategias que surgieron del análisis DOFA del modelo de organización documental utilizado por DICORP. S.A. La plataforma diseñada se muestra a continuación:

Nivel 1

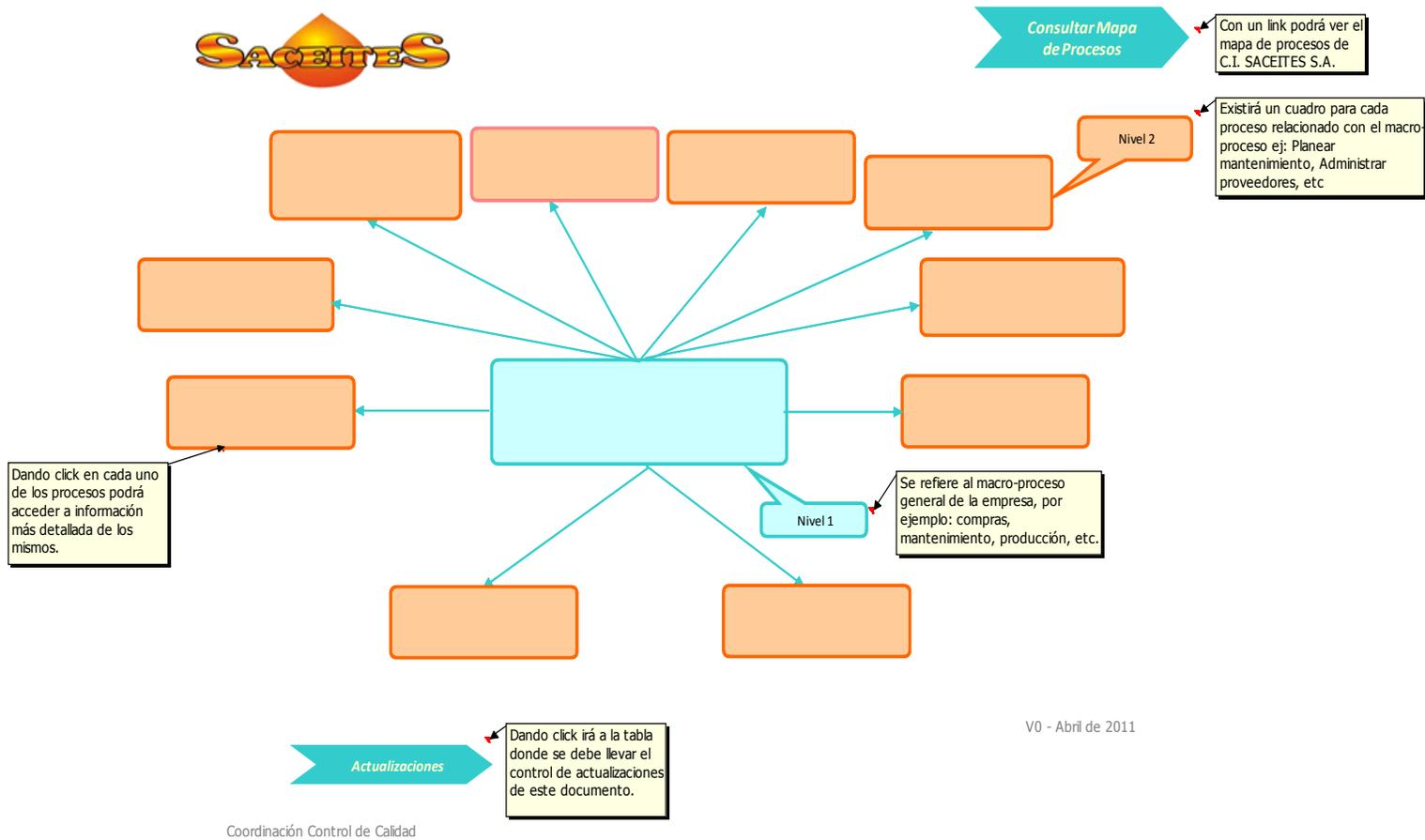


Figura 12. Organización Nivel 1 Macro-proceso

Fuente: Autora

Nivel 2

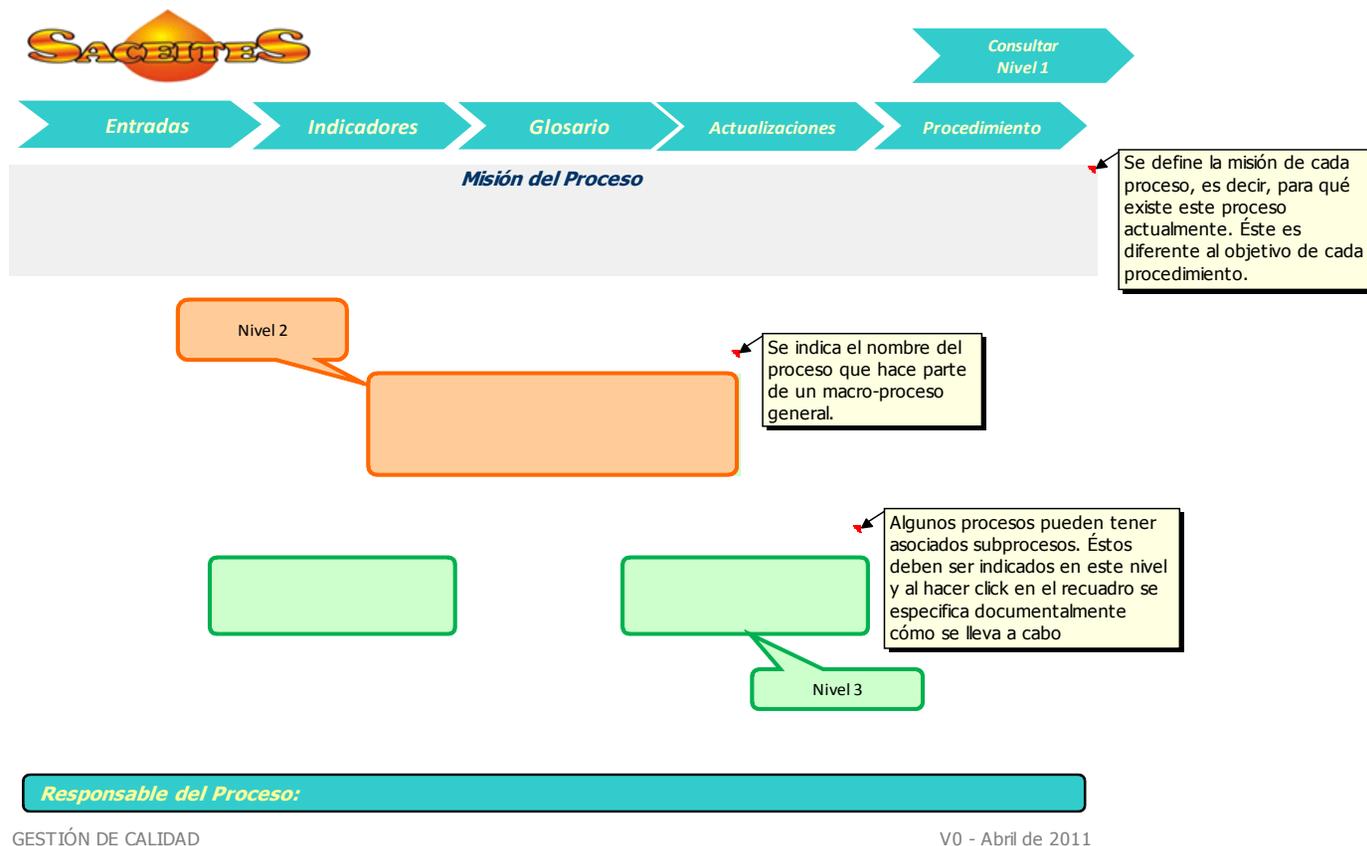


Figura 13. Organización Nivel 2 Proceso.

Fuente: Autora

Nivel 3

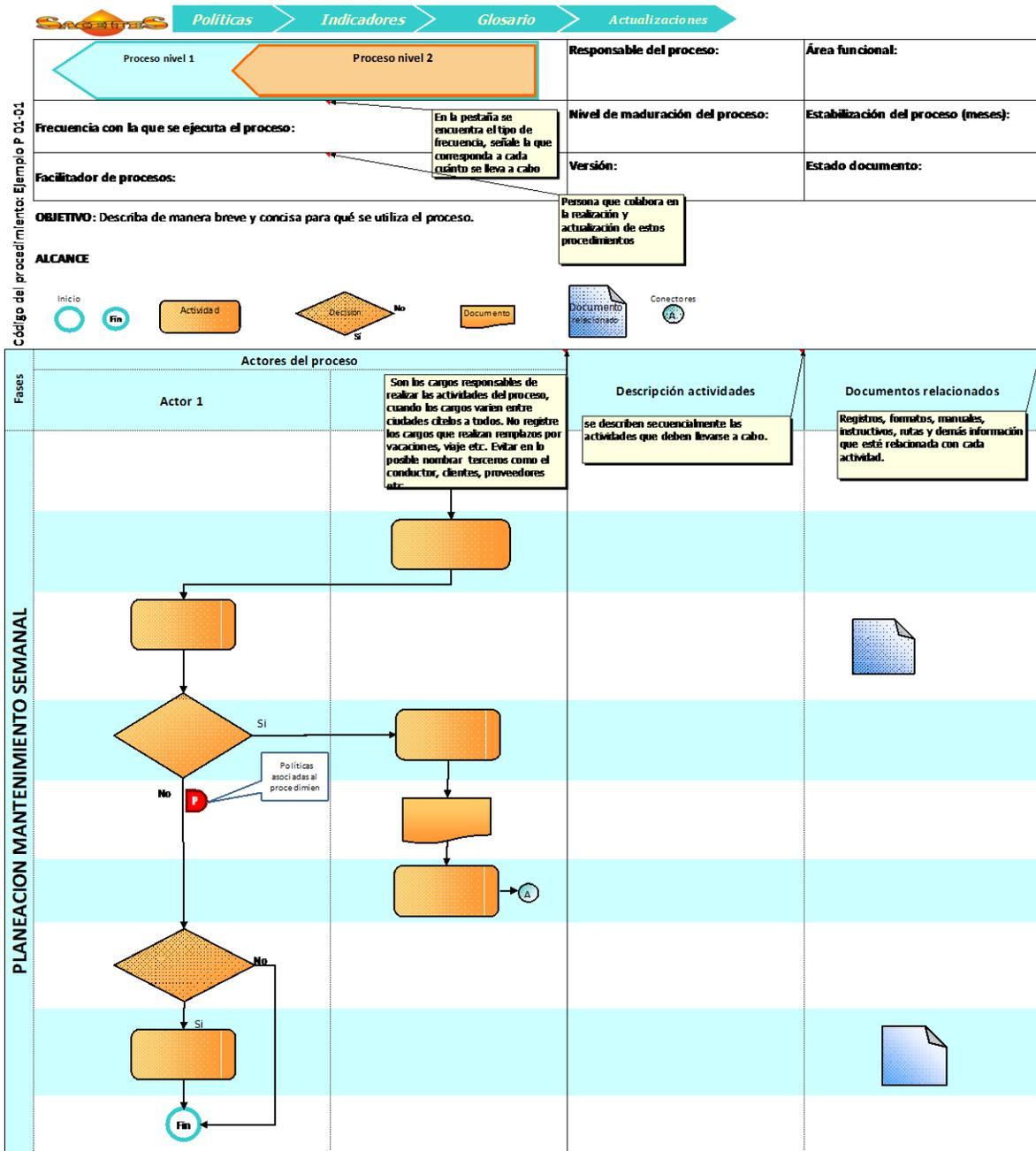


Figura 14. Organización nivel 3 Procedimientos

Fuente: Autora.

- **Aprobación de la propuesta**

Con el fin de aprobar la propuesta realizada para la presentación y manejo de documentos del SGC se realizó una presentación a los miembros del comité de calidad de la empresa C.I. Saceites S.A. donde se explicó el modelo y las implicaciones para el uso de éste dentro de la empresa. Implicaciones como el manejo de los hipervínculos y las restricciones de seguridad para evitar los cambios no autorizados a los documentos. La aprobación de la plataforma se evidencia en el Acta 18²⁴ del comité de calidad.

9.2.8 Implementación de la nueva estructura de organización de documentos del SGC al Manual de Calidad y los procesos de Ventas y Logística de la empresa.

Habiendo aprobado, por parte del comité de calidad, la estructura a implementar en la organización documental del Sistema de Gestión de Calidad, se procedió a establecer el orden en que se realizó dicha actualización.

Para entender el orden es necesario tener en cuenta la siguiente pirámide:



Figura 15: Estructura típica de la documentación del sistema de calidad

Fuente: Bureau Veritas Quality International²⁵

La pirámide indica la manera en que la documentación es típicamente agrupada en niveles, esta forma de organización permite difundir instrucciones claras, uniformes y consistentes a las personas que hacen parte de la organización. Teniendo en cuenta la estructura piramidal se inició con la actualización del Manual de Calidad como cabeza de la pirámide bajo la cual,

²⁴ Véase Anexo C. Acta comité calidad 18

²⁵ Bureau Veritas Quality International. Documentación de los sistemas de calidad. Curso de auditor/Auditor Líder- Series ISO 9000:2000. Edición 10.01.2001. página 5.5 de 16

posteriormente, se actualizaron procedimientos, instructivos, registros y documentos externos respectivamente.

9.2.9 Actualización y cambio de formato del Manual de Calidad.

Diagnóstico inicial.

El Manual de Calidad con que inicialmente contaba C.I. Saceites S.A. contenía información actualizada del sistema de Gestión de Calidad, sin embargo elementos como el mapa de procesos y el organigrama de la empresa requerían de una revisión para ser ajustados a la realidad de la organización. Una vez se actualizó el Manual de calidad, fue organizado en el formato que se propuso y aprobó en el presente proyecto para la presentación y organización de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Proceso de actualización del Manual de Calidad y registro.

La actualización del manual se realizó trasladando al nuevo formato, la información contenida en el Manual de Calidad inicial²⁶ de la empresa. Realizando al tiempo, con colaboración de la Coordinadora de Gestión Ambiental, Calidad y BPM, las correcciones necesarias.

Inicialmente se actualizó el organigrama de la empresa, dejando a la Coordinación de Gestión Ambiental, Calidad y BPM como un proceso de apoyo que depende de la Gerencia. Además se eliminó el proceso de Administración de Documentos del mapa de procesos ya que esta actividad es ahora manejada por un organismo externo a la empresa. Finalmente se actualizó la caracterización de cada proceso con sus respectivos documentos adjuntos, de acuerdo con el trabajo realizado con cada jefe. Esta actualización se realizó una vez finalizó la revisión documental del proceso y una vez el comité aprobó los procedimientos.

Con el fin de evidenciar cambios y mantener registro de la actualización se presenta, a continuación, el índice del Manual de Calidad anterior y el índice del nuevo manual. Este último está organizado por capítulos en las hojas de Excel de un mismo archivo que tiene como nombre MC- 42-01 MANUAL DE CALIDAD V7 y se encuentra en el servidor de C.I. Saceites S.A.

Índice del manual de calidad C.I Saceites S.A Versión 6²⁷.



**C.I. SACEITES S.A.
MANUAL DE CALIDAD
MC-6-01
NORMA NTC - ISO 9001 / 2000
VERSIÓN 06 / JULIO 16 DE 2008**

Zona Industrial de Chimitá Km 1 Vía Palenque - Café Madrid. Tel. (097)6760999 Fax
(097)6760225

²⁶ Manual de Calidad. Servidor C.I. Saceites S.A. Versión 6 aprobada el 16 de julio de 2008.

²⁷ *Ibíd.* Pág. 1-3.

	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 2 DE 67
MC - 6 - 01	ÍNDICE	VERSIÓN: 06

ÍNDICE

Página

0. INTRODUCCIÓN	
0.1 Objeto del Manual	4
0.2 Estructura del Manual	5
0.3 Utilización del Manual	6
0.4 Objetivo y Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en C.I. Saceites S.A	7
0.5 Definiciones, Abreviaturas y Símbolos	8

1. CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD	
1.1 Revisión, Aprobación, Distribución y Tenencia del Manual de Calidad	9
1.2 Cambios y actualización del Manual de Calidad	10

2 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	
2.1 Reseña Histórica	11
2.2 Misión, Visión y Nuestros Valores	13
2.3 Política y Objetivos de Calidad	14
2.4 Compromiso Gerencial	15
2.5 Disposiciones del Representante de la Calidad	16

3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
3.1 Esquema General (Organigrama)	17
3.2 Comunicación Interna	23

4 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
4.1 Documentos del S.G.C.	26
4.2 Mapa de Procesos	27

ELABORADO POR: Gerente Gestión Int.	REVISADO POR: Comité Gestión Integral	APROBADO POR : Comité Gestión Integral
		FECHA DE APROBACION: Julio 16 de 2008

	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 2 DE 67
MC - 6 - 01	ÍNDICE	VERSIÓN: 06

ÍNDICE

Página

5. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	
5.1 Caracterización del Proceso Gerencial	30
5.2 Caracterización del Proceso de Ventas	33
5.3 Caracterización del Proceso de Compras	36
5.4 Caracterización del Proceso de Mercadeo y Servicio al Cliente	39
5.5 Caracterización del Proceso Productivo	42
5.6 Caracterización del Proceso Logística, Almacenamiento y Preservación	47
5.7 Caracterización del Proceso de Gestión del Talento Humano	50
5.8 Caracterización del Proceso de Administración de Documentos	52
5.9 Caracterización del Proceso de Diseño y Desarrollo	53
5.10 Caracterización del Proceso de Mantenimiento	54
5.11 Caracterización del Proceso de Gestión de la Calidad	55
5.12 Interacción de los Procesos con el Cliente	58
5.13 Matriz de Interacción de los Procesos de C.I. Saceites S.A. Vs Requisitos de la Norma NTC - ISO 9001 / 2000	60
6. CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
6.1 Sistema de Control de la Gestión de la Calidad de C.I. Saceites S.A.	61
ANEXOS	
ANEXO 1. Clasificación de los Asociados Comerciales de la Empresa	65
ANEXO 2. Misión y Funciones del Comité de Gestión Integral	67

ELABORADO POR: Gerente Gestión Int.	REVISADO POR: Comité Gestión Integral	APROBADO POR : Comité Gestión Integral
		FECHA DE APROBACION: Julio 16 de 2008

Índice del manual de calidad C.I. Saceites S.A. Versión 7.

MANUAL DE CALIDAD C.I SACEITES S.A		Código	MC-42-01
		Versión	7
		Página	1 de 80
ÍNDICE			
0 INTRODUCCIÓN			
0.1 Objeto del Manual			
0.2 Estructura del Manual			
0.3 Utilización del Manual			
0.4 Objetivo y Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en C.I. Saceites S.A			
0.5 Definiciones, Abreviaturas y Símbolos			
1 CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD			
1.1 Revisión, Aprobación, Distribución y Tenencia del Manual de Calidad			
1.2 Cambios y actualización del Manual de Calidad			
2 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA			
2.1 Reseña Histórica			
2.2 Misión, Visión y Nuestros Valores			
2.3 Política y Objetivos de Calidad			
2.4 Compromiso Gerencial			
2.5 Disposiciones del Representante de la Calidad			
3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
3.1 Esquema General (Organigrama)			
3.2 Comunicación Interna			
4 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
4.1 Documentos del S.G.C.			
4.2 Mapa de Procesos			
ELABORADO POR: Silvia Carolina Rueda Celis		REVISADO POR: Christian Mantilla Barrera	
<i>PRACTICANTE CALIDAD</i>		<i>GERENTE</i>	
		APROBADO POR: COMITÉ DE CALIDAD	
		FECHA DE APROBACIÓN: 26 abril 2011	



MANUAL DE CALIDAD²⁸

C.I SACEITES S.A

Código	MC-42-01
Versión	7
Página	2 de 80

5 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

- 5.1 Caracterización del Proceso Gerencial
- 5.2 Caracterización del Proceso de Ventas
- 5.3 Caracterización del Proceso de Compras
- 5.4 Caracterización del Proceso de Control de Calidad y Servicio al Cliente
- 5.5 Caracterización del Proceso Productivo
- 5.6 Caracterización del Proceso Logística, Almacenamiento y Preservación
- 5.7 Caracterización del Proceso de Gestión del Talento Humano
- 5.8 Caracterización del Proceso de Diseño y Desarrollo
- 5.9 Caracterización del Proceso de Mantenimiento
- 5.10 Caracterización del Proceso de Gestión de la Calidad
- 5.11 Interacción de los Procesos con el Cliente
- 5.12 Matriz de Interacción de los Procesos de C.I. Saceites S.A. Vs Requisitos de la Norma NTC - ISO 9001 / 2008

6 CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 6.1 Sistema de Control de la Gestión de la Calidad de C.I. Saceites S.A.

ANEXOS

- ANEXO 1. Clasificación de los Asociados Comerciales de la Empresa
- ANEXO 2. Misión y Funciones del Comité de Gestión de calidad

ELABORADO POR: Silvia Carolina Rueda Celis	REVISADO POR: Christian Mantilla Barrera	APROBADO POR: COMITÉ DE CALIDAD
<i>PRACTICANTE CALIDAD</i>	<i>GERENTE</i>	FECHA DE APROBACIÓN: 26 abril 2011

²⁸ MANUAL DE CALIDAD. Servidor C.I. Saceites S.A. Versión 07 del 26 de abril de 2011 del 26 de abril de 2011.

9.2.10 Actualización y organización del proceso ventas y logística en la plataforma documental aprobada.

C.I. Saceites S.A. es una empresa productora que comercializa sus productos tanto a nivel nacional como internacional, esta actividad de comercio le ha permitido posicionarse en el mercado nacional y abrirse caminos en mercados internacionales como el de Panamá y Puerto Rico.

En aras de aprovechar las oportunidades que ofrecen los nuevos tratados comercio internacional y de expandir los horizontes de la organización, C.I. Saceites S.A. se encuentra en un proceso de fortalecimiento de sus relaciones y lazos comerciales con sus clientes nacionales y con sus potenciales clientes internacionales, otorgándoles garantías en los procesos de despacho, con la certificación BASC, y ofertas en las ventas de sus productos.

Con el fin de satisfacer las prioridades de la empresa y de seguir los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 se estableció, en acuerdo con la gerencia, que los procesos de ventas y logística serían los primeros en ser actualizados ya que estos constituyen procesos misionales para la empresa y además son procesos fundamentales para un futuro plan de integración del sistema BASC con el sistema de gestión de la calidad.

- **INFORMACIÓN PRELIMINAR PROCESO DE VENTAS**

TIPO DE PROCESO: Comercial

RESPONSABLES: Gerente y Coordinador de Exportaciones.

OBJETIVO: Dirigir el proceso comercial con orientación a la satisfacción rentable de los clientes teniendo en cuenta las políticas establecidas por la empresa.

RECURSOS: Directrices, políticas, personal, herramientas requeridas para el desarrollo del objetivo (Sistemas de información y comunicación).

DESCRIPCIÓN: El proceso de ventas de C.I. Santandereana de Aceites S.A. se maneja en dos instancias diferentes, las ventas nacionales se encuentran a la cabeza del Gerente de la compañía el Ingeniero Christian Mantilla Barrera y las ventas de exportación bajo responsabilidad del Coordinador de Exportaciones Hugo Alberto Díaz.

El proceso de ventas nacionales comprende la venta de ácidos grasos, maquilas, subproductos y producto terminado a granel dentro del territorio colombiano. El proceso de ventas de exportación maneja la venta de producto terminado fuera del territorio colombiano. Estas ventas se realizan teniendo en cuenta las variaciones del mercado y realizando un seguimiento detallado de los precios de la materia prima en la bolsa de valores, de manera que se calcule un precio acorde con lo estipulado por el margen de rentabilidad y que además sea competitivo a nivel global.

ACTIVIDADES QUE COMPRENDE EL PROCESO DE VENTAS SEGÚN LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS²⁹

ENTRADA	VENTAS	SALIDA (Cliente)
Recolección de información de clientes potenciales acordes con las directrices de la empresa/(SECRETARIA TÉCNICA, ANALISTA DE PRODUCCIÓN, JEFE DE PRODUCCIÓN, COORDINADOR COMERCIO EXTERIOR)	PROSPECCIÓN Y CREACIÓN DE CLIENTES	Clientes creados en el sistema de Información con cupos de crédito asignados y con los documentos exigidos/(SECRETARIA ÁREA TÉCNICA, ANALISTA DE PRODUCCIÓN, JEFE DE PRODUCCIÓN, COORDINADOR COMERCIO EXTERIOR Y CLIENTES)
Toma de pedidos a los clientes y evaluación comercial y crediticia/(SECRETARIA TÉCNICA, ANALISTA DE PRODUCCIÓN, JEFE DE PRODUCCIÓN, COORDINADOR COMERCIO EXTERIOR)	TOMA, TRAMITACIÓN, FACTURACIÓN y ENTREGA DE PEDIDOS	Elaboración de documentos para entrega de los pedidos aprobados a los clientes. Manejo de la logística del Transporte/(SECRETARIA ÁREA TÉCNICA, ANALISTA DE PRODUCCIÓN, JEFE DE PRODUCCIÓN, COORDINADOR COMERCIO EXTERIOR Y CLIENTES)
Información alimentada en el sistema con base en las facturas generadas: Fecha factura, fecha entrega, fecha de vencimiento/(LOGÍSTICA)	RECAUDO Y CONTROL DE CARTERA	Facturas canceladas e informes sobre el estado de cuentas de los clientes/(SECRETARIA ÁREA TÉCNICA, ANALISTA DE PRODUCCIÓN, JEFE DE PRODUCCIÓN, COORDINADOR COMERCIO EXTERIOR, GERENTE)
Información sobre el nivel de Satisfacción de los clientes con base en los procedimientos establecidos/(CONTROL DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE)	SERVICIO POSTVENTA	Planes de mejoramiento que conduzcan a mejorar los resultados obtenidos/(TODA LA ORGANIZACIÓN Y CLIENTES)

²⁹ MANUAL DE CALIDAD. Servidor C.I. Saceites S.A. Versión 07. Capítulo 5, Numeral 5.2 Caracterización proceso ventas.

Planes de mejoramiento definidos por empresa para mejorar la gestión /(GESTIÓN DE CALIDAD)	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO DEL SERVICIO PRESTADO	Mejoramiento de los resultados en las evaluaciones posteriores a la ejecución del plan de mejoramiento/ (TODA LA ORGANIZACIÓN Y CLIENTES)
---	--	--

Tabla 5. Caracterización proceso ventas.

Fuente: Manual de calidad C.I. Saceites S.A.

- **INFORMACIÓN PRELIMINAR PROCESO DE LOGÍSTICA.**

TIPO DE PROCESO: Administrativo

RESPONSABLES: Director Logístico.

OBJETIVO: Garantizar el óptimo flujo de entrega de empaques y envases, materia prima y producto terminado, en los procesos de almacenamiento, transformación y facturación de la empresa, incluyendo el transporte dentro del marco del cumplimiento de los objetivos de la compañía.

RECURSOS: Políticas de la compañía, personal, equipos de movilización y cargue, áreas (bodegas) y elementos de almacenamiento, herramientas de administración y control para el desarrollo de las actividades y cumplimiento de los objetivo (Sistemas de información y comunicación).

DESCRIPCIÓN: Proceso administrativo cuyo representante y responsable es el Director Logístico. Tiene como objetivo apoyar a los procesos de Compras, Producción y Ventas en el cumplimiento de sus objetivos. Se encarga de actividades como: el almacenamiento de producto terminado, la realización de inventarios, el cargue de producto para la venta, entre otros.

ACTIVIDADES QUE COMPRENDE EL PROCESO DE LOGÍSTICA SEGÚN LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS³⁰

³⁰ MANUAL DE CALIDAD, C.I. Saceites S.A. Versión 07. Capítulo 5, Numeral 5.2 Caracterización proceso logística.

ENTRADA (FUENTE)	 PROCESO DE LOGÍSTICA, ALMACENAMIENTO Y PRESERVACIÓN 	SALIDA (Cliente)
Plan de producción mensual Plan de compras. Balance de inventarios E&E, PT y MP Área de almacenamiento disponible y equipos de Movilización/ (PRODUCCIÓN , COMPRAS, LOGÍSTICA)	Almacenamiento y administración del inventario de materias primas, insumos, empaques, envases, estibas, materiales y repuestos. Programación de transporte MP.	Materias primas, insumos, empaques, envases, estibas, materiales y repuestos almacenados de acuerdo a normas internas. Órdenes de cargue MP /(LOGÍSTICA, PRODUCCIÓN, COMPRAS)
Plan de producción. Espacios en bodegas. Disponibilidad de estibas y Equipos de Movilización/ (ALMACENES)	Optimización de almacenamiento y manejo del Inventario de producto terminado.	Productos terminados almacenados de acuerdo a normas internas/ (LOGÍSTICA, CLIENTES)
Pedidos enviados por clientes/ (CLIENTES)	Procesamiento de pedidos	Pedidos con revisión comercial y crediticia para despacho /(GERENCIA, SECRETARÍA ÁREA TÉCNICA, TESORERÍA, LOGÍSTICA)
Pedidos autorizados, sistema SAP, empresas transportadoras/ (TESORERÍA A)	Organización del transporte de los productos	Planillas de cargue con información soporte para cargar los productos y ubicación de Vehículos/ (LOGÍSTICA)
Registros de movimientos de materias primas, insumos, empaques, envases, productos, materiales y repuestos, costos de transporte/ (LOGÍSTICA)	Alimentación de información al sistema SAP sobre movimientos de materias primas, insumos, empaques, envases, productos, materiales y repuestos, costos de transporte	Información confiable y oportuna en Sistema SAP/ (COMPRAS, GERENCIA, PRODUCCIÓN)

Tabla 6. Caracterización proceso logística.

Fuente: Manual de calidad C.I. Saceites S.A.

- **PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.**

Establecimiento de horario reuniones para actualización de documentos para el proceso de ventas nacionales y ventas de exportación.

Con el objetivo de dar cumplimiento al cronograma del presente proyecto se establecieron las reuniones para actualización de los procedimientos de ventas nacionales, con el Ingeniero Christian Mantilla Barrera, a partir del 3 de abril de 2011 hasta el 2 de mayo de 2011, los días lunes y miércoles de 11 a.m. a 12 p.m.

Para el proceso de ventas de exportación se establecieron reuniones con Hugo Alberto Díaz, Coordinador de exportaciones, a partir del 4 de mayo de 2011 hasta 26 de mayo de 2011, todos los días de 4:00 p.m. a 5 p.m.

Establecimiento de horario de reuniones para actualización de documentos para el proceso de logística.

Se establecieron las reuniones para la actualización de los procedimientos del proceso de logística, con el Director Logístico, Leonardo Quintero, a partir del 7 de junio de 2011 al 24 de julio de 2011, en el horario de 2 p.m. a 3 p.m. De martes a jueves.

Puntos tratados en las reuniones.

- Listado Maestro de Documentos: Cuáles de los documentos que aparecen en el Listado Maestro de Documentos no se están llevando a la fecha.
- Listado Maestro de Registros: Cuáles de los registros que aparecen en el Listado Maestro de Registros no se están llevando a la fecha.
- Revisiones y correcciones a documentos.
- Actualización de documentos en el nuevo formato.
- Levantamiento de procedimientos nuevos (de ser necesario) utilizando el nuevo formato.
- Aprobación de documentos.

Registro de la actualización.

Con el fin de evidenciar la actualización realizada en los procesos de ventas y de logística se presentan a continuación, los listados maestros de documentos (de los dos procesos) versión 1 con fecha de aprobación: 13 de mayo de 2006. Y los listados maestros de registros (de los dos procesos) versión 1 con fecha de aprobación: 18 diciembre 2006. Estos listados son el punto de partida de la actualización.

Adicionalmente se presenta:

El listado maestro de documentos y el de registros del proceso de ventas, versión 2, actualizados y aprobados por el comité de calidad con fecha: 26 mayo de 2011.

El listado maestro de documentos y el listado maestro de registros del proceso de logística versión 2, actualizados y aprobados por el comité de calidad con fecha: 27 julio de 2011.

Estos últimos muestran el resultado de la actualización de procedimientos, registros e instructivos de los procesos de ventas y logística.

- Listado Maestro de documentos internos para el proceso de ventas. Versión 1³¹

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 1 DE 14
R – 6 – 02	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS	VERSIÓN : 01

VENTAS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	OBSERVACIONES
P-3-02	Procedimiento para toma, tramitación, facturación y entrega de pedidos	1	Abril 30/01	
P-3-01	Procedimiento para la prospección y creación de clientes	1	Enero 21/04	
I-3-29	Instructivo Política Comercial a Clientes	2	Enero 21/04	
I-3-30	Instructivo para trámite, estudio, aprobación o rechazo de una solicitud de crédito	4	Noviembre 4/04	
I-3-31	Instructivo para la creación de nuevos clientes en el sistema IBES	2	Enero 21/04	
I-3-32	Instructivo para informar al vendedor sobre la creación de un nuevo cliente	2	Enero 21/04	
I-3-33	Instructivo para enrutar clientes	2	Enero 21/04	
I-3-36	Instructivo para creación de clientes de pago de contado y anticipado	3	Marzo 2/05	
I-3-37	Instructivo para tramitar las quejas y reclamos de los clientes	1	Marzo 12/02	
I-3-35	Instructivo para realizar seguimiento y control a las devoluciones de productos	2	Abril 6/04	
I-24-01	Revisar y aprobar crediticiamente los pedidos	1	Marzo 26/01	
I-3-08	Instructivo para organizar cargue y transporte de producto terminado	1	Marzo 26/01	
I-3-26	Instructivo para manejar novedades de cartera que impidan el cargue	1	Abril 23/01	
I-3-39	Instructivo para diligenciar el recibo provisional de caja	1	Mayo 18/02	

³¹ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS C.I. Saceites S.A. Listado Maestro de Documentos internos, proceso de ventas. Versión 01 del 13 mayo 2006.

- Listado maestro de registros para el proceso de ventas. Versión 1³²

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					PÁGINA 1 DE 2	
R – 6 – 09		LISTADO MAESTRO DE REGISTROS DE CALIDAD					VERSIÓN : 01	
NOMBRE DEL REGISTRO	ÁREA	CÓDIGO	DÓNDE SE ENCUENTRA	QUIÉN TIENE ACCESO	QUIÉN LO ARCHIVA	PERÍODO RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	
Información de Cartera	3	R-3-02	Coord. Facturación	Ventas	Coord. Facturación	No Aplica	No Aplica	
Factura cambiaria	3	R-3-03	Coord. Facturación	Ventas- despachos	Coord. Facturación	20 Años	Destruir	
Factura por concepto diferente a ventas	3	R-3-04	Coordinador Facturación	Ventas	Coordinado Facturación	20 Años	Destruir	
Resumen de pedidos pendientes	3	R-3-07	Coordinador canal T & T	Ventas	Coordinado canal T & T	6 Meses	Destruir	
Notas de despacho de mercancía en consignación	3	R-3-08	Coordinador Facturación	Ventas	Coordinado Facturación	20 Años	Destruir	
Informe de Mercancía para Cambio (IMC)	3	R-3-09	Vendedores	Ventas – Cont. Calidad	Control Calidad Sec. Ventas	12 Meses	Destruir	
Tarjeta Rutero de pedido	3	R-3-11	Vendedores	G. Ventas y Coord. Ventas	Coordinado Ventas	6 Meses	Destruir	
Formato de creación de clientes	3	R-3-13	Vendedores	G. Ventas y Coord. Ventas	Coordinado Ventas	5 Años después de Inactivado	Destruir	

ELABORADO POR: Gerente Aseguramiento Calidad	REVISADO POR: Comité de Calidad	APROBADO POR : Comité de Calidad
		FECHA DE APROBACIÓN: Diciembre 18 de 2006

³² MANUAL DE PROCEDIMIENTOS C.I. Saceites S.A. Listado Maestro de registros, proceso de ventas. Versión 01 del 18 diciembre de 2006.

- Listado Maestro de documentos internos para el proceso de logística. Versión 1³³

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			PÁGINA 1 DE 14
R – 6 - 02	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS			VERSIÓN : 01
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	OBSERVACIONES
1-23-18	Instructivo para el manejo de los documentos en las compras con Rambal	1	Julio 11/01	
1-23-19	Instructivo para el control del producto terminado ubicado en el cuarto frío	2	Diciembre 17/03	
1-23-11	Instructivo para depositar o retirar envases, empaques, insumos o productos terminados de bodegas externas	2	Febrero 18/04	
1-21-01	Instructivo para descripción de las normas generales de almacenamiento y preservación de productos y bodegas de producción y almacenamiento	2	Diciembre 4/03	
1-21-02	Instructivo para descripción de las normas generales de almacenamiento y preservación en zonas exteriores	2	Diciembre 4/03	
1-3-14	Instructivo para tramitar novedades en el momento del cargue	3	Abril 6/04	
P-6-10	Procedimiento para Recepción, Entrega y Control de Empaques, Envases e Insumos	1	Septiembre 10/03	
I-233-01	Instructivo para el manejo de Notas Débito	2	Diciembre 17/03	
P-23-04	Procedimiento para la elaboración y conciliación de inventarios	1	Abril 30/01	
I-6-05	Instructivo para aplicación de Herramientas Estadísticas	2	Octubre 26/05	
I-6-06	Instructivo para almacenamiento y transporte de productos de la línea de aseo	1	mar-01	
I-3-23	Instructivo para cargar producto terminado en bodegas de Bucaramanga diferentes a la T01	1	Marzo 26/01	
I-3-26	Instructivo para manejar novedades de cartera que impidan el cargue	1	Abril 23/01	
I-3-08	Instructivo para organizar cargue y transporte de producto terminado	1	Marzo 26/01	
I-3-09	Instructivo para facturar producto terminado	1	Marzo 26/01	
I-3-12	Instructivo para cargue de producto terminado	1	Marzo 26/01	
I-3-19	Instructivo para solicitar, aprobar y controlar requisiciones de transporte	1	Abril 23/01	

³³ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS C.I. Saceites S.A. Listado Maestro de Documentos internos, proceso de ventas. Versión 01 del 13 mayo 2006.

- Listado maestro de registros para el proceso de logística. Versión 1³⁴

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					PÁGINA 1	
R – 6 – 09		LISTADO MAESTRO DE REGISTROS DE CALIDAD					VERSIÓN : 01	
NOMBRE DEL REGISTRO	ÁREA	CÓDIGO	DÓNDE SE ENCUENTRA	QUIÉN TIENE ACCESO	QUIÉN LO ARCHIVA	PERÍODO RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	
Inventario inicial de materias primas y productos en proceso	26	R-26-01	Sistemas	G. Técnico, G.Gral J. Producción, J. Suministros	Jefe Dpto. Sistemas	1 Año	Histórico	
Inventario inicial de producto terminado	26	R-26-02	Sistemas	G. Técnico, G.Gral J. Producción J. Suministros Ventas	Jefe Dpto. Sistemas	1 Año	Histórico	
Producción de Producto terminado en el mes	26	R-26-03	Sistemas	G.Téc, G.Gral J. Producción J. Suministros Ventas	Jefe Dpto. Sistemas	1 Año	Histórico	
Resumen de movimientos varios de Producto terminado mes	26	R-26-04	Sistemas	G.Téc, G.Gral J. Producción J. Suministros	Jefe Dpto. Sistemas	1 Año	Histórico	

³⁴ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS C.I. Saceites S.A. Listado Maestro de registros, proceso de logística. Versión 01 del 18 diciembre de 2006.

				Ventas			
Resumen de ventas de Producto terminado	26	R-26-05	Sistemas	G.Téc, G.Gral J. Producción J Suministros Ventas	Jefe Dpto. Sistemas	1 Año	Histórico
Resumen de inventarios finales de Producto terminado	26	R-26-06	Sistemas	G.Téc, G.Gral J. Producción J. Suministros Ventas	Jefe Dpto. Sistemas	1 Año	Histórico
Variación de Inventarios	26	R-26-07	Sistemas	G.Téc, G.Gral J. Producción J. Suministros Ventas	Jefe Dpto. Sistemas	1 Año	Histórico
Variación a Costos de Venta	26	R-26-08	Sistemas	G.Téc, G.Gral J Contabilidad Ventas	Jefe Dpto. Sistemas	1 Año	Histórico

ELABORADO POR: Gerente Aseguramiento de Calidad

REVISADO POR: Comité de Calidad

APROBADO POR : Comité de Calidad

FECHA DE APROBACIÓN: Diciembre 18 de 2006

- Listado maestro de documentos internos para el proceso de ventas. Versión 2³⁵



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS C.I. SACEITES S.A.			Código	R-42-02
			Versión	2
PROCESO:	VENTAS		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	mayo-11
			PÁGINA	1 DE 1
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	OBSERVACIONES
P-12-01	Prospección y creación de clientes	V2	30-may-11	Vigente
P-12-02	Toma y trámite de pedido	V2	30-may-11	Vigente
I-12-01	Instructivo para diligenciar el recibo provisional de caja	V2	30-may-11	Vigente
P-12-03	Preparación, cargue y facturación subproductos	V1	30-may-11	Vigente
P-12-04	Prospección y creación de clientes de exportación	V1	jul-11	Vigente
I-12-02	instructivo para elaborar la cotización internacional	V1	jul-11	Vigente
P-12-05	Toma y trámite de pedido exportación	V1	jul-11	Vigente
P-12-06	Preparación, cargue y facturación de exportaciones	V1	22-may-11	Vigente
ELABORADO POR: Silvia Carolina Rueda Celis		REVISADO POR: Christian Mantilla Barrera	APROBADO POR: COMITÉ DE CALIDAD	
PRACTICANTE CALIDAD		GERENTE	FECHA DE APROBACIÓN: 26 mayo 2011	

³⁵ LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS C.I. Saceites S.A. Proceso de ventas. Versión 02 del 26 mayo 2011.

- Listado maestro de registros para el proceso de ventas. Versión 2³⁶



LISTADO MAESTRO DE REGISTROS C.I. SACEITES S.A.							Código	R-42-09						
							Versión	2						
PROCESO:	VENTAS											página 1 de 2		
NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO (si aplica)	FECHA DE MODIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCIÓN EN ARCHIVO DE GESTIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL CADA	DISPOSICIÓN FINAL				
					Impreso	Digital				E	CT	SE		
Solicitud facturación ácidos grasos	R12-01	abr-11	Secretaria del área técnica	Computador área técnica		X	General	1 mes		X				
Cálculo precios escalas	R 12-02	may-11	Gerente	Computador de la gerencia		X	Restringido	1 mes			x			
Inspección física en la recepción de tambores cargue ácidos grasos	R 12-03	abr-11	Secretaria del área técnica	secretaría del área técnica	X		General	1 año			x			
Estado de cartera Saceites	N.A	mar-11	Gerente	Computador de la gerencia		X	Restringido	1 mes		X				
Factura de ventas	N.A	may-11	auxiliar de logística	Logística	X		General	10 años			x			
Recibo provisional de caja	N.A	may-11	Secretaria de la gerencia	secretaría de la gerencia	X		General	10 años			x			

³⁶ LISTADO MAESTRO DE REGISTROS C.I. Saceites S.A. Proceso de ventas. Versión 02 del 26 mayo 2011.



LISTADO MAESTRO DE REGISTROS C.I. SACEITES S.A.	Código	R-42-09
	Versión	2

PROCESO:	VENTAS											Página 2 de 2		
Factura proforma	N.A	may-11	Secretaria gerencia	CADA	X		Restringido	1 años				x		
Clientes ácidos grasos	R 12-04	may-11	Secretaria del área técnica	Computador área técnica		X	Restringido	1 año				x		
Control de sellos y precintos	RB 21-01	may-11	Almacenista de materiales	Computador almacenista		X	Restringido	1 año				x		
Lista de empaque	R 12-06	may-11	secretaria de gerencia	CADA	X		Restringido	10 años					x	
Aprobación oferta comercial de exportación	RCE 10-03	may-11	Coordinador de comercio exterior	Computador coordinación comercio exterior		X	general	1 año					x	
Plan de cargue	N.A	abr-11	Director Logístico	Computador dirección logística		X	Restringido	1 año				x		
ELABORADO POR: Silvia Carolina Rueda Celis			REVISADO POR: Christian Mantilla Barrera				APROBADO POR: COMITÉ DE CALIDAD							
<i>PRACTICANTE CALIDAD</i>			<i>GERENTE</i>				FECHA DE APROBACIÓN: 26 mayo 2011							

- Listado maestro de documentos internos para el proceso de logística. Versión 2³⁷



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS C.I. SACEITES S.A.			Código	R-42-02
			Versión	2
PROCESO:	LOGÍSTICA		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	27 julio 2011
			PÁGINA	1 DE 2
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	OBSERVACIONES
P-24-01	Plan de abastecimiento de producto terminado	V1	21/07/2011	Vigente
I-24-01	Instructivo Para cálculo de pronóstico de pedido de abastecimiento	v1	21/07/2011	Vigente
P-24-02	Manejo de inhouse	v1	03/08/2011	Vigente
P-24-03	Recepción, entrega y control de empaques, envases e insumos	V2	21/07/2011	Vigente
I-24-02	Instructivo para depositar o retirar envases, empaques, insumos o productos terminados de bodegas externas	V3	21/07/2011	Vigente
I-24-03	Instructivo para el manejo, almacenamiento y preservación de producto en bodega	V3	21/07/2011	Vigente
I-24-04	Instructivo para el manejo de notas débito con proveedores	V3	21/07/2011	Vigente
ELABORADO POR: Silvia Carolina Rueda Celis		REVISADO POR: Christian Mantilla Barrera	APROBADO POR: COMITÉ DE CALIDAD	
PRACTICANTE CALIDAD		GERENTE	FECHA DE APROBACIÓN: 27 julio 2011	

³⁷ LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS C.I. Saceites S.A. Proceso de logística. Versión 02 del 27 julio de 2011.



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS C.I. SACEITES S.A.	Código	R-42-02
	Versión	2

PROCESO:	LOGÍSTICA		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	27 julio 2011
			PÁGINA	2 DE 2
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	OBSERVACIONES
P-24-04	Recepción de producto terminado a producción	v1	ago-11	Vigente
P-24-05	Cargue y despacho de producto terminado	V2	03/08/2011	Vigente
I-24-05	Instructivo para planificar cargue y transporte de producto terminado	V2	03/08/2011	Vigente
I-24-06	Instructivo para tramitar novedades en el cargue	V4	03/08/2011	Vigente
I-24-07	Instructivo para la facturación de producto terminado desde Saceites	V2	03/08/2011	Vigente
I-24-08	Instructivo para verificar y pagar fletes por entrega de producto terminado	v1	03/08/2011	Vigente
I-24-09	Instructivo para el control de producto terminado ubicado en el cuarto frío	V3	ago-11	Vigente
P-24-06	Elaboración y conciliación de inventarios	v2	ago-11	Vigente
ELABORADO POR: Silvia Carolina Rueda Celis		REVISADO POR: Christian Mantilla Barrera	APROBADO POR: COMITÉ DE CALIDAD	
PRACTICANTE CALIDAD		GERENTE	FECHA DE APROBACIÓN: 27 julio 2011	

- Listado maestro de registros para el proceso de logística. Versión 2³⁸

		LISTADO MAESTRO DE REGISTROS C.I. SACEITES S.A.						Código	R-42-09			
PROCESO:		LOGÍSTICA						Versión	2			
								Fecha: 27 Julio 2011				
NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO (si aplica)	FECHA DE MODIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCIÓN EN ARCHIVO DE	TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL CADA	DISPOSICIÓN		
					Impreso	Digital				E	CT	SE
Planilla entrega inhouse	R 24-01	ago-11	Auxiliar logístico	CADA	x		restringido	10 años	10años		x	
Toma física de producto terminado	R24-02	ago-11	Coordinador de almacenes	CADA	x		general	3 años	3años			x
Formato de conciliación de producto terminado	R 24-03	ago-11	Coordinador de almacenes	CADA	x		general	3 años	3 años			x
Orden de depósito a bodega externa	R 24-03	ago-11	Secretario logística	oficina del secretario	x		general	6 meses	3 años		x	
Orden de retiro de bodega externa	R 24-05	ago-11	Secretario logística	oficina del secretario	x		general	6 meses	3 años		x	
Picking	N.A	N.A	Auxiliar logístico	CADA	x		restringido	6 meses	10 años		x	
Registro de vehículos despachos nacionales	N.A	N.A	Coordinador de almacenes	oficina del coordinador	x		general	1 año	2 años			x
Factura de exportaciones	N.A.	N.A.	Auxiliar logístico	CADA	x		restringido	10 años	10 años		x	
ELABORADO POR: Silvia Carolina Rueda Celis			REVISADO POR:		APROBADO POR:			Comité de calidad				
Practicante Calidad			Coordinador gestión ambiental, calidad y BPM		FECHA DE APROBACIÓN			27-jul-11				

³⁸ LISTADO MAESTRO DE REGISTROS C.I. Saceites S.A. Proceso de logística. Versión 02 del 27 julio de 2011.

9.2.11 Plataforma de documentos del SGC del proceso de ventas en C.I. Saceites S.A.

- Nivel 1. Ventas

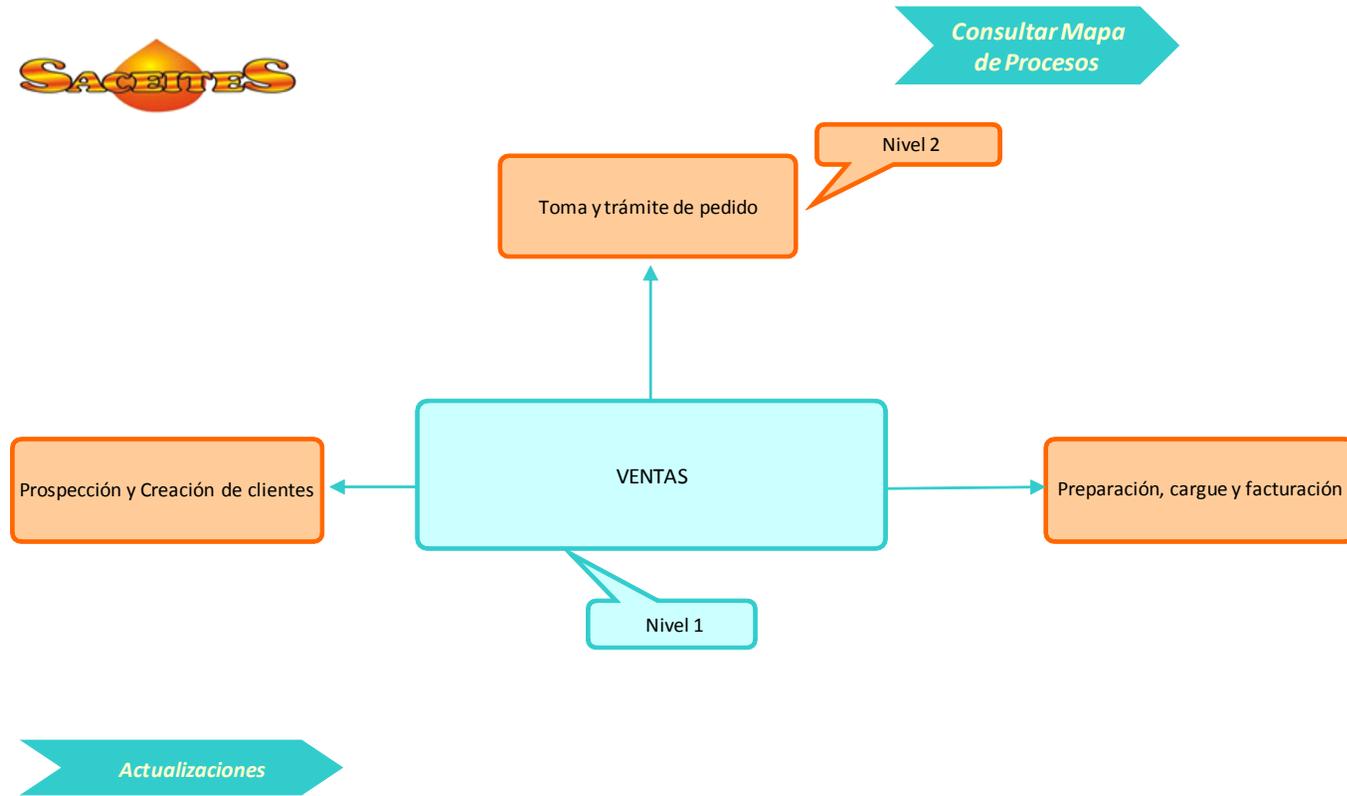
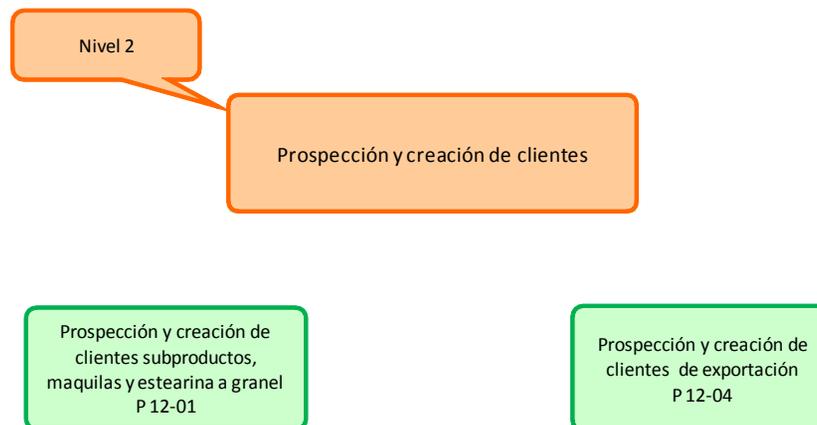
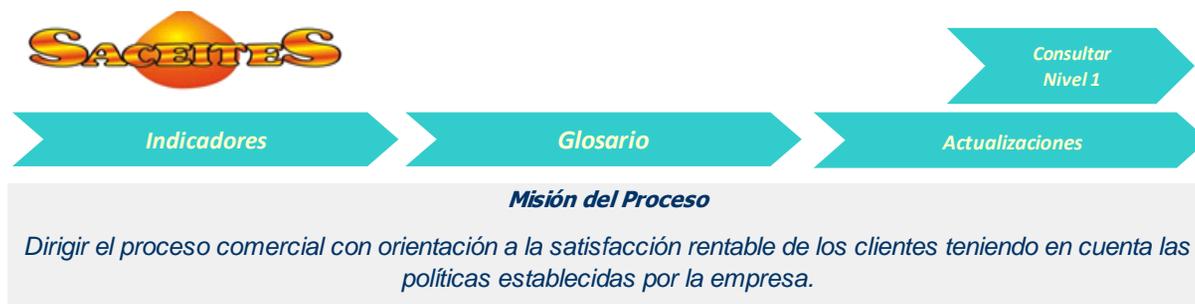


Figura 16. Plataforma documental Nivel 1 Ventas

Fuente: Servidor C.I. Saceites S.A

- **Nivel 2: Prospección y Creación de clientes.**



Responsables del Proceso: Gerente y Coordinador de exportaciones

Figura 17. Plataforma documental Nivel 2 Prospección y creación de clientes.

Fuente: Servidor C.I. Saceites S.A.

- **Nivel 2: Toma y trámite de pedido.**



Figura 18. Plataforma documental Nivel 2 Toma y trámite de pedido

Fuente: Servidor C.I. Saceites S.A.

- **Nivel 2: Preparación, cargue y facturación.**

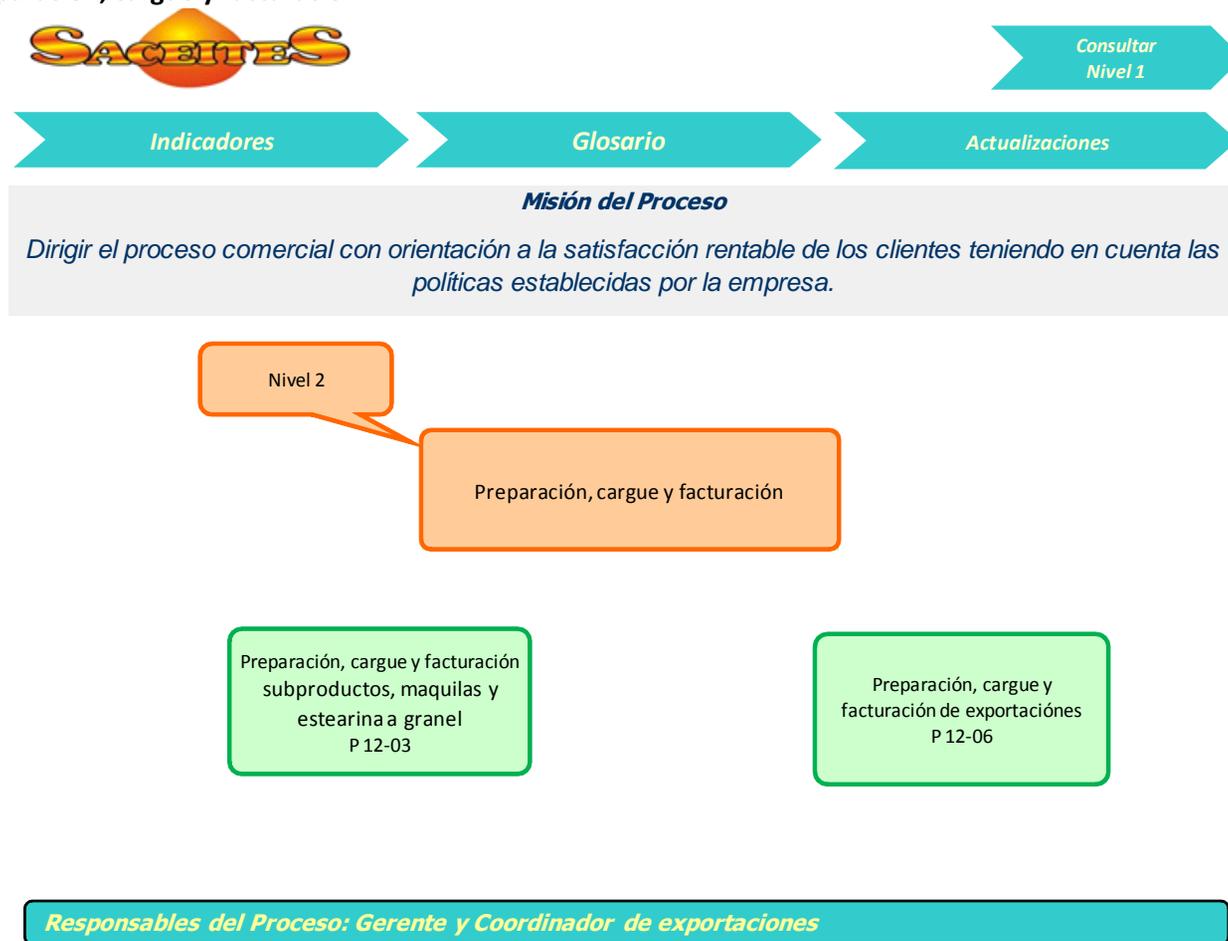




Figura 19. Plataforma documental Nivel 2 Preparación, cargue y facturación.

Fuente: Servidor C.I. Saceites S.A.

9.2.12 Plataforma documental proceso de logística.

- Nivel 1. Logística

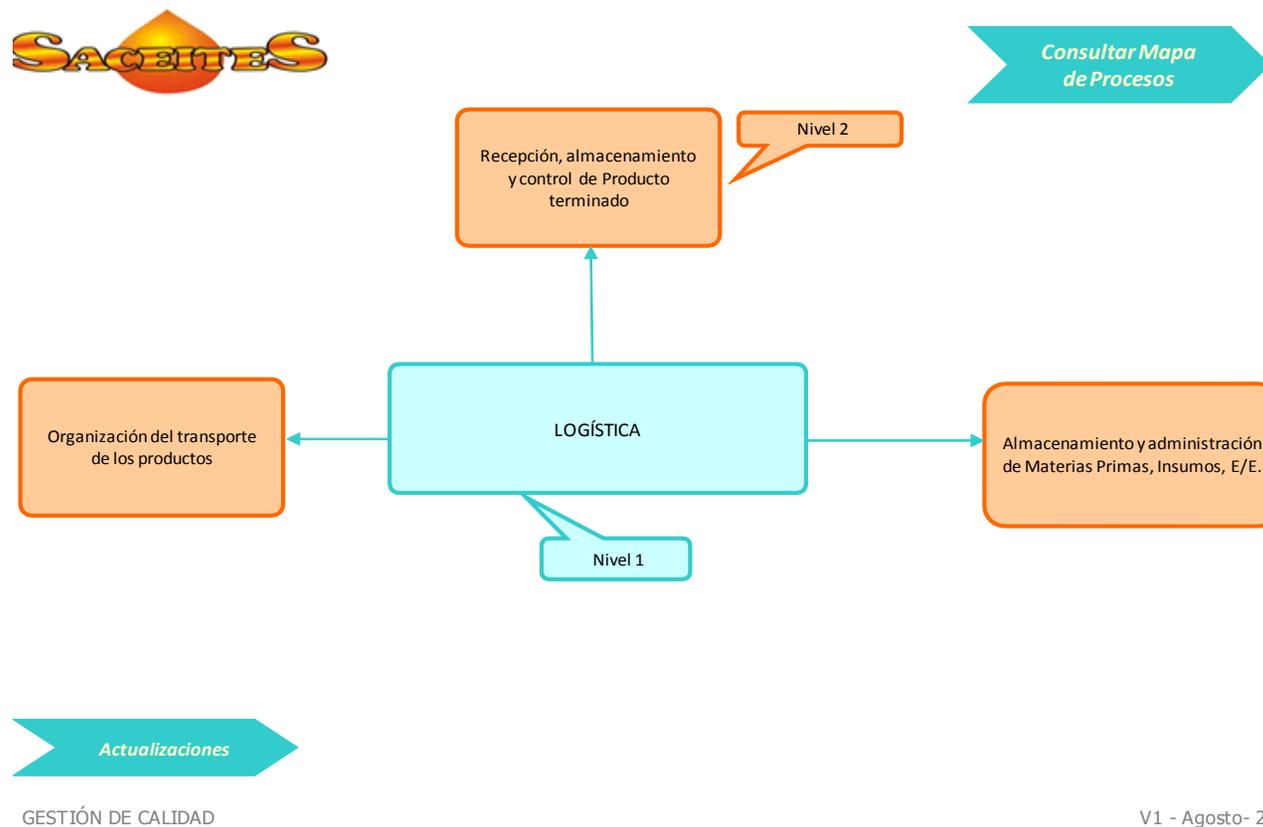


Figura 20. Plataforma documental Nivel 1 Logística

Fuente: Servidor C.I. Saceites S.A.

- **Nivel 2: Almacenamiento y administración de materias primas, insumos y empaques y envases.**

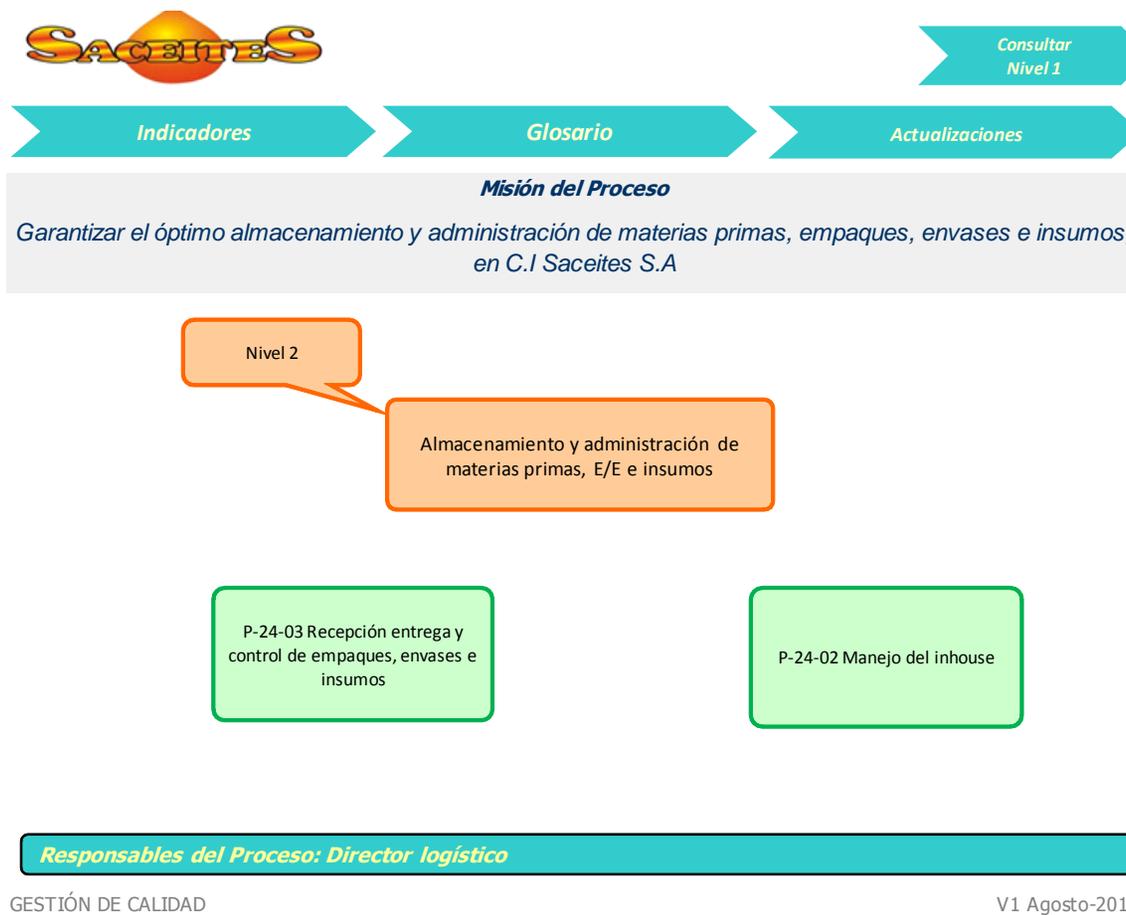


Figura 21. Plataforma documental Nivel 2 Almacenamiento y administración de materias primas, insumos y empaques y envases.

Fuente: Servidor C.I. Saceites S.A.

- **Nivel 2: Recepción, almacenamiento y control de producto terminado.**

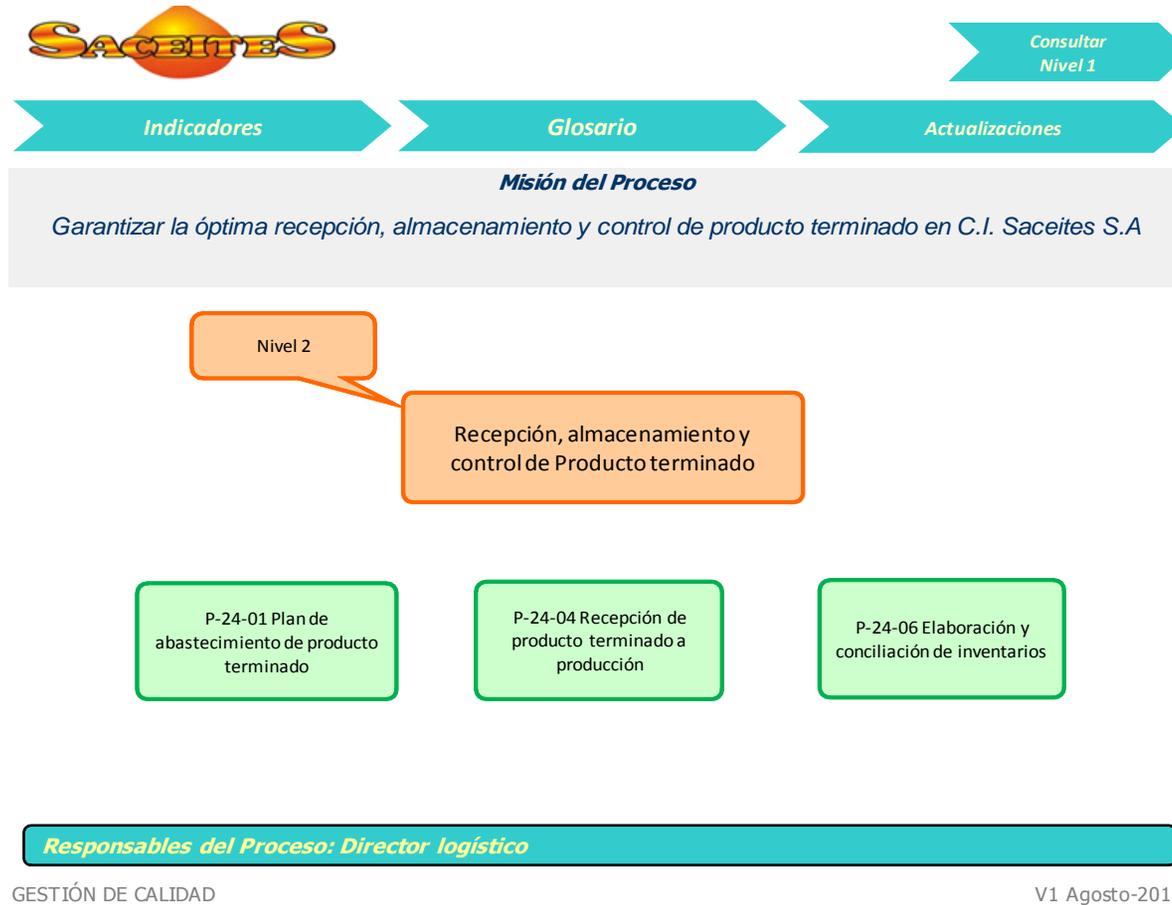


Figura 22. Plataforma documental Nivel 2 Recepción, almacenamiento y control de producto terminado.

Fuente: Servidor C.I. Saceites S.A.



- **Nivel 2: Organización y transporte de los productos.**

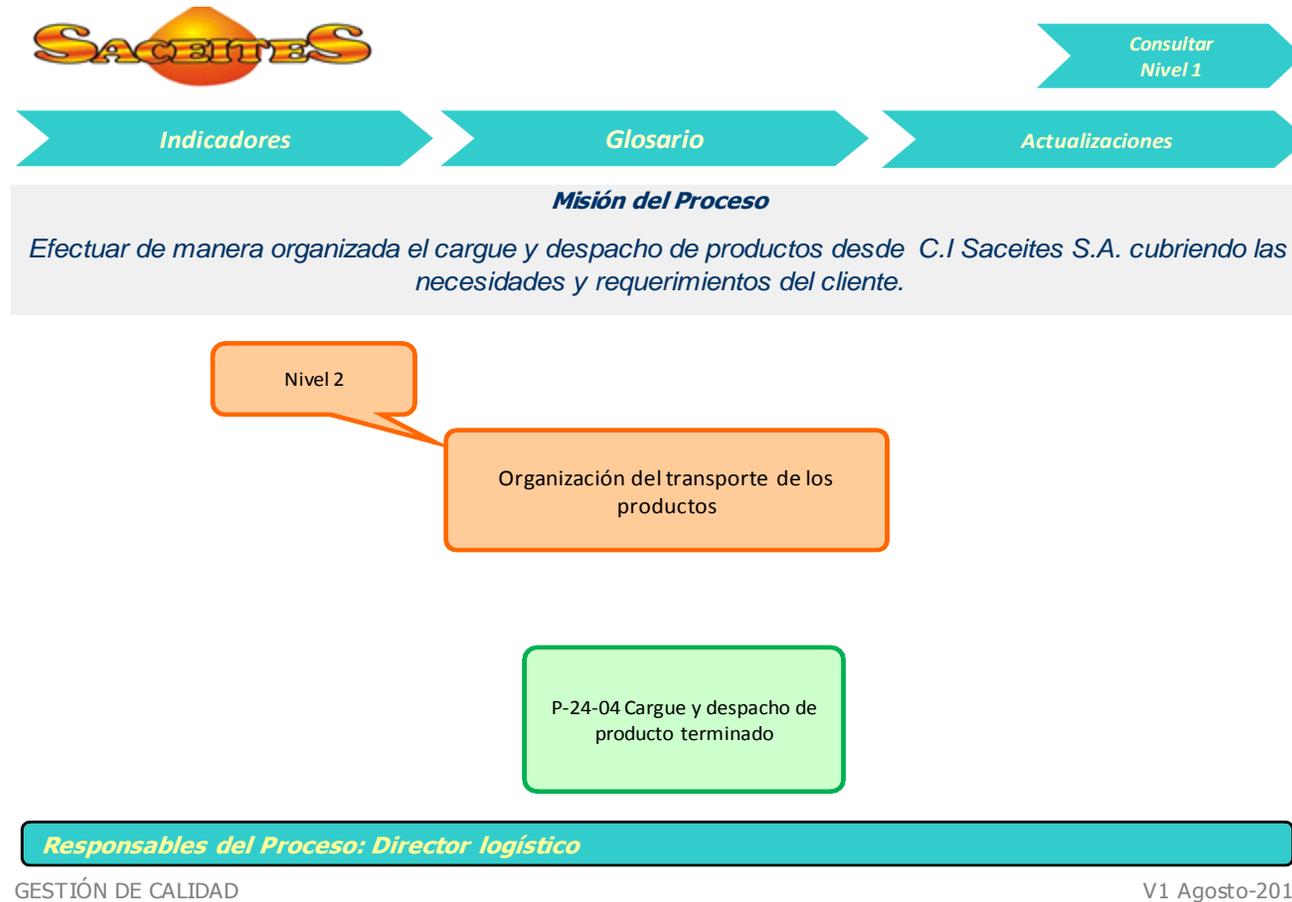


Figura 23. Plataforma documental Nivel 2 Organización del transporte de los productos.

Fuente: Servidor C.I. Saceites S.A.

NIVELES 3 DE LOS PROCESOS DE VENTAS Y LOGÍSTICA

Los procedimientos de Ventas y Logística que hacen parte del nivel 3 se evidencian gráficamente observando los cuadros verdes, que se ramifican de los niveles 2 en las figuras presentadas anteriormente en los numerales 9.2.11 y 9.2.12 del presente documento.

Al nivel 3 se accede por medio de hipervínculos y en él se encuentra cada procedimiento con su respectivo diagrama de flujo y descripción de actividades. La razón por la que no se adjuntan al presente trabajo es de confidencialidad, por tratarse de información de reserva para la empresa.

Los procedimientos se pueden encontrar también observando los Listados Maestros de Documentos actualizados, que se relacionan en este documento en el numeral *9.2.10 Actualización y organización del proceso ventas y logística en la plataforma documental aprobada.*

9.2.13 Socialización de la plataforma de organización de documentos del SGC para los procesos de ventas y logística en C.I. Saceites S.A.

Con el fin de presentar y socializar la plataforma de documentos del Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de ventas y logística, se realizaron reuniones en las que se expuso la plataforma y la forma de acceder a cada uno de los procedimientos. Estas reuniones se llevaron a cabo en la sala de juntas de la gerencia y en el área técnica de C.I. Saceites S.A. Y asistieron los principales actores de los procedimientos, el jefe de de cada proceso, la coordinadora de gestión de calidad, ambiental y BPM y la practicante de calidad (autora del presente documento).

- **Registro de la socialización de la plataforma de ventas.**

La reunión de ventas se llevó a cabo el día 11 de agosto de 2011³⁹. En esta reunión se socializaron los procedimientos de ventas, tanto nacionales como de exportación, con sus respectivos registros e instructivos asociados. A su vez se presentó la plataforma en que están organizados los documentos y se explicó la manera de acceder a cada uno de ellos.

Adicionalmente se recordó a los asistentes que según el procedimiento P-41-01_Elaboración de documentos del SGC, cada vez que sea necesario o se proponga realizar un cambio sobre uno de los documentos, se debe informar primero a la Coordinación de Gestión Ambiental, Calidad y BPM para realizarlo.

A continuación se presenta el registro fotográfico de la reunión:

³⁹ Ver ANEXO D. Asistencia a la socialización de la plataforma documental de ventas.



Imagen 1: Socialización procedimientos de ventas.

Fuente: Autora.



Imagen 2: Presentación plataforma de documentos de ventas.

Fuente: Autora.

- **Registro de la socialización de la plataforma de logística.**

Las reuniones se llevaron a cabo el día 12 de agosto de 2011⁴⁰. En estas reuniones se socializaron los procedimientos correspondientes al proceso de logística con sus respectivos registros e instructivos asociados. A su vez se presentó la plataforma en que están organizados los documentos y se explicó la manera de utilizar los hipervínculos para acceder a cada uno de ellos.

Al igual que en la socialización del proceso de ventas, se socializó también el P-41-01_Elaboración de documentos SGC, de manera que se le recordó a los asistentes que para realizar cualquier cambio en un documento, se debe primero informar a la Coordinación de Gestión Ambiental Calidad y BPM.



Imagen 3: Socialización de procedimientos y plataforma de documentos del proceso de logística en la sala de Juntas de C.I. Saceites S.A.

Fuente: Autora.

⁴⁰ Ver ANEXO E. Asistencia a la socialización de la plataforma documental de logística.



Imagen 4: Socialización procedimientos y plataforma de documentos del proceso de logística en el área técnica de C.I. Saceites S.A.

Fuente: Autora.

9.3 EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y DE LA IMPLEMENTACIÓN

Para culminar las actividades correspondientes al presente proyecto se aplicó nuevamente el “Perfil de Cumplimiento” que fue diligenciado al inicio del documento con el fin de establecer el estado inicial del Sistema de Gestión de la Calidad en C.I. Saceites S.A. Esta nueva aplicación del perfil permitió evidenciar los resultados de la implementación de la plataforma documental y de la actualización de los documentos de los procesos misionales de ventas y logística de la empresa.

PERFIL DE CUMPLIMIENTO DIAGNÓSTICO FINAL.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD- SGC- INTEGRACIÓN		
0=No cumple - 1= Cumple parcialmente - 2= Cumple		17-ago-11
Diligenciado por: Christian Mantilla, Ana Karina Mantilla y Silvia Carolina Rueda		
REQUISITOS DE UN SGC		
QUÉ Y CÓMO DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008		
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001	FORMAS DE DAR CUMPLIMIENTO	PUNTAJE
4.1. Requisitos generales		
La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener el SGC	Establecer: Política y objetivos - Mantener: Indicadores	1
La organización debe DETERMINAR los procesos para que el SGC opere	Caracterización de procesos	1
Se debe determinar la secuencia e interacción de los procesos	Mapa de proceso	1
Se deben determinar los criterios y métodos para asegurar que los procesos sean eficaces	Criterios: Indicadores - Métodos: Documentación de procesos	1
Se debe asegurar la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos	Registros, proceso de comunicación interna	1
Se debe realizar seguimiento, medición CUANDO SEA APLICABLE y análisis de procesos	Reuniones de comité de calidad y revisión por la dirección	1
Se deben implementar acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de esos procesos	Número de acciones preventivas, reuniones con Jefes de proceso, auditorías internas de seguimiento.	1
La organización debe controlar los procesos que decida contratar externamente y debe DEFINIR EL TIPO Y GRADO de control a aplicar	Hace falta definir el CADA	1
Total obtenido		50%
4.2 Requisitos de la documentación		
4.2.1. Generalidades		
Se debe tener una política de calidad documentada	Actualizada en el nuevo formato	2
deben existir objetivos de calidad	Actualizada en el nuevo formato	2
Debe existir un manual de calidad	Actualizado nuevo formato, falta: Producción y control de calidad.	1
Se deben documentar los procedimientos mandatorios y los registros que requiere la Norma ISO 9001:2008	Falta: Control de calidad y producción. Urgente	1
Deben existir documentos y registros que soporten la planificación, operación y control de los procesos, de acuerdo a lo que la organización determine	Acta de reuniones de calidad, registros de procesos	1
Total obtenido		70%
4.2.2. Manual de calidad		
El manual de calidad debe incluir el alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier numeral	Actualizado	2
Debe contener los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o referencia a éstos	Falta: Control de calidad y producción. Urgente	0
Debe tener una descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión de calidad	Hace falta actualizar producción y calidad de los mandatorios.	1
Total obtenido		50%

4.2.3. Control de los documentos		
Debe ESTABLECERSE un procedimiento documentado	Actualizado	2
Dentro del procedimiento documentado de control de documentos se debe contemplar la forma de aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión	Procedimiento de control de documentos	2
Se deben revisar y actualizar los documentos cuando sea NECESARIO Y APROBARLOS NUEVAMENTE	Acta de comité con aprobación documentos por procesos	1
Se debe ASEGURAR QUE SE identifiquen los cambios y el estado de versión vigente de los documentos	Cuadro de actualización en cada documento	1
Se debe asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso	Socialización de plataforma documental. Falta: Producción y control de calidad.	1
Los documentos deben permanecer legibles y fácilmente identificables	Plataforma de inicio de la documentación	1
Se debe asegurar que los documentos de origen externo, que son necesarios para la planificación y la operación del SGC se identifiquen y se controla su distribución	Se controlan pero hace falta socializar control de documentos en producción y control de calidad.	1
Se debe prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos. Se les aplica algún tipo de identificación en cualquier caso que se deban mantener.	Establecer el sello de identificación para aquellos que no se puede eliminar.	1
Total obtenido		63%
4.2.4. Control de los registros		
Los registros se deben establecer y mantener para proporcionar evidencia de la ejecución de actividades que contribuyan a la operación eficaz del sistema de gestión de calidad.	Falta: Control de calidad y producción. Urgente	1
Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	Pendiente actualización proceso de Control de calidad y producción.	1
Debe documentarse un procedimiento de control de registros en el que se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, la retención y la disposición de los registros.	Listado maestro de registros (Pendiente: Producción y Control de calidad)	1
Total obtenido		50%
RESULTADO		56,50%

Tabla 7. Perfil de cumplimiento – Diagnóstico final.

Fuente: Norma ISO 9001:2008

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA EN COMPARACIÓN CON EL DIAGNÓSTICO INICIAL

- **Numeral 4.1 Requisitos Generales**

Total obtenido primer perfil: **44%**

Total obtenido último perfil: **50%**

Diferencia: 6 puntos porcentuales.

Se evidenció un incremento positivo en el porcentaje como resultado de la actualización de los documentos del sistema de gestión de la calidad para los procesos misionales ventas y logística.

Sin embargo, y para alcanzar el 100% en el numeral 4.1 de requisitos generales, es necesario terminar de actualizar tanto los procesos misionales de la organización como los procesos de apoyo.

- **Numeral 4.2.1 Requisitos de la documentación-Generalidades.**

Total obtenido primer perfil: **20%**

Total obtenido último perfil: **70%**

Diferencia: 50 puntos porcentuales.

El significativo aumento del porcentaje en este numeral se debe a la actualización de políticas, objetivos y del manual de calidad, los cuales fueron organizados y presentados en el formato aprobado por el comité. La actualización de estas herramientas impactó directamente en la gestión del sistema de calidad de la empresa razón por la cual se observó el aumento de 50 puntos porcentuales en concordancia con el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en este numeral.

Para dar cumplimiento definitivo a lo requerido es necesario culminar con la actualización documental de todas las áreas de la empresa ya que estos documentos constituyen los soportes de las actividades que se realizan dentro de la organización, y al encontrarse desactualizados debilitan la gestión del sistema de calidad en esos procesos.

- **Numeral 4.2.2 Requisitos de la documentación- Manual de Calidad**

Total obtenido primer perfil: **0%**

Total obtenido último perfil: **50%**

Diferencia: 50 puntos porcentuales

Este aspecto constituía el factor más crítico dentro de los aspectos evaluados por en el perfil de cumplimiento en el diagnóstico inicial, sin embargo con el cambio de formato del manual de calidad y su actualización, se evidenció una mejora significativa en el porcentaje.

Para lograr el cumplimiento total de este aspecto es necesario continuar con la actualización documental de los procesos de la empresa y, a medida que se va llevando a cabo dicha actualización se debe, a su vez, actualizar los documentos que se relacionan en el manual de calidad para cada uno de ellos. Esto permitirá mantener el manual acorde con la realidad de la empresa en todo momento.

- **Numeral 4.2.3 Requisitos de la documentación- Control de los documentos**

Total obtenido primer perfil: **25%**

Total obtenido último perfil: **63%**

Diferencia: 38 puntos porcentuales.

Se evidenció una alta mejoría en este aspecto debido a que se actualizó el procedimiento que establece la manera en que se deben aprobar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Este procedimiento se encuentra en vigencia y aprobado por el comité de gestión de calidad.

Adicionalmente se realizó la socialización del procedimiento de control de documentos junto con la presentación de la plataforma documental en ambos procesos (Ventas y Logística) lo que facilitó el conocimiento por parte de los empleados de la manera en que son manejados los cambios y actualizaciones de los documentos dentro de C.I. Saceites S.A.

A pesar de la evidente mejoría en el cumplimiento de los requisitos que corresponden a este numeral, se hace necesario continuar con la actualización de documentos en los procesos que hacen falta por revisar, de manera que la plataforma documental del sistema de Gestión de Calidad quede completa y actualizada.

- **Numeral 4.2.2 Requisitos de la documentación- Control de los registros**

Total obtenido primer perfil: **17%**

Total obtenido último perfil: **50%**

Diferencia: 33 puntos porcentuales.

La mejoría que presentó este aspecto se debe, al igual que el aspecto anterior, a la actualización del procedimiento de control de registros. Este procedimiento también se socializó con la presentación de la plataforma documental a los procesos de ventas y logística de la empresa.

Es fundamental continuar con la actualización de los registros de los procesos que hacen falta por revisar, en especial el proceso de producción y el de control de calidad, ya que estos son procesos misionales para la empresa y se les debe dar prioridad en la actualización.

Para alcanzar el cumplimiento total de los requisitos de este numeral se debe también alimentar el listado maestro de registros de todos los procesos, tal y como se ha realizado con el proceso de ventas y logística.

- **Análisis Global.**

Resultado final del perfil inicial: **21.08%**

Resultado final del último perfil: **56.50%**

Diferencia: **35.42 puntos porcentuales.**

Al finalizar la actualización y organización de documentos en los procesos de ventas y logística en C.I. Saceites S.A. en la nueva plataforma documental propuesta en el presente documento, se obtuvo un aumento en la calificación global del perfil de cumplimiento de 35.42 puntos porcentuales lo que evidenció un impacto positivo, de la actualización y organización de los documentos en la plataforma documental, en la gestión del sistema de calidad de la organización.

Una causa del aumento en la calificación es la actualización y cambio de formato del Manual de Calidad que facilitó la gestión del sistema de calidad pues se dejaron claras las políticas y los lineamientos de la empresa en cuanto a lo que se buscaba obtener con este sistema. Por otro lado, la plataforma documental implementada en los procesos de ventas y logística es otro causante del aumento en la calificación global ya que a través de ella no sólo se permite el acceso fácil y seguro a los documentos, sino que además permite el control de la información y el manejo apropiado de actualizaciones. Todo lo anterior se ve reflejado en una mejora de la comunicación interna y el manejo de la información de la empresa C.I. Saceites S.A.

10. CONCLUSIONES

- A través del diagnóstico inicial, que se realizó utilizando un perfil de cumplimiento ajustado a la norma ISO 9001:2008, se identificaron falencias en la organización de los documentos del SGC, e inconsistencias frente a la realidad de la empresa y la documentación existente, dando como resultado un bajo porcentaje de cumplimiento frente a los requisitos que exige la norma ISO 9001:2008 en el tema de manejo y control de documentos y registros de un sistema de gestión de calidad.
- Por medio de la comparación de la estructura de documentación del SGC utilizado por C.I. Saceites S.A. con el sistema de documentación utilizado por DICORP S.A. se hicieron evidentes las diferencias en los formatos de los documentos y en la organización de los mismos. Se encontraron oportunidades de mejora como la implementación de una plataforma similar a la de DICORP S.A. que permitió la facilidad de acceso a los documentos y la estandarización con el nuevo grupo empresarial al que la empresa pertenece.
- La estructura propuesta e implementada en los procesos de ventas y logística, presenta las ventajas y fortalezas de la estructura de documentación de DICORP S.A. obtenidas por medio de una matriz DOFA. Adicionalmente se adaptó dicha estructura a la realidad empresarial de C.I. Saceites S.A. ofreciendo como resultado una estandarización de la organización de la documentación que facilita tanto las auditorías internas como las auditorías de segunda parte.
- Por medio de la actualización documental de los procesos de ventas y logística se realizó un acercamiento de los documentos a la realidad de las operaciones de esos dos procesos en la empresa. Para llevar a cabo este acercamiento y plasmarlo en los documentos, se hizo indispensable la participación activa de los jefes de proceso y los actores de cada procedimiento, siendo ellos las fuentes de conocimiento principales para esta actualización.
- A través del diagnóstico final, que se realizó por medio del mismo perfil de cumplimiento que se utilizó al inicio del proyecto, se observó un aumento significativo en la calificación del numeral que corresponde al Sistema de Gestión de Calidad, pasando de 21,08% a 56.50%. Demostrando así, que el acoplamiento de los documentos de ventas y logística con la realidad de la empresa, la actualización del manual de calidad y la implementación de la nueva estructura tiene un impacto positivo en la efectividad del SGC.

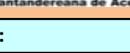
11. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa dar continuación al proceso de actualización documental utilizando la misma plataforma propuesta en el presente documento, de manera que ésta se estandarice en todos los procesos de la empresa y cumpla con su objetivo de optimizar el manejo de la información del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se recomienda continuar con el proceso de actualización documental, dando prioridad a procesos misionales de Control de Calidad y Producción ya que estos impactan en mayor grado en el sistema de Gestión de Calidad debido a su incidencia en la misión de la organización.
- Una vez finalizada la actualización y organización de todos los procesos de la empresa en la plataforma propuesta, se recomienda actualizar en el manual de calidad los documentos adjuntos a cada procedimiento, ya que a medida que se realiza la actualización se eliminan unos y se crean otros y es necesario plasmar esa información en el manual.
- Se recomienda a la empresa alimentar el Listado Maestro de Documentos y el Listado Maestro de registros cada vez que se dé por terminada la actualización de un proceso.
- Se recomienda a la empresa estudiar la posibilidad de integrar el sistema de seguridad BASC con el Sistema de Gestión de Calidad ya que esto facilitaría el manejo y control de los documentos y simplificaría las actividades de gestión de los dos sistemas.
- Finalmente se recomienda a la empresa estudiar la posibilidad de implementar un cuadro de mando integrado (Balanced Score Card) ya que esto le facilitaría el manejo de sus indicadores de gestión enfocándolos hacia las estrategias de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Nodo de producción más limpia. Lineamientos premio Ecoprofit, primer año. Bucaramanga 2002. Página 2.
- [En línea]. Definición de calidad. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, vigésima segunda edición. (citado el 21 de febrero de 2011) Disponible en internet: http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=calidad
- [En línea]. Autor desconocido. ¿Qué es calidad? ¿En qué consiste el aseguramiento de la calidad? ¿Qué es el control de calidad? Gestiópolis Marzo 2004. (Citado el 21 de febrero de 2011). Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/No9/Que%20es%20calidad.htm>
- [En línea]. Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa ILCE. Calidad total PDF. (citado el 21 de febrero de 2011). Disponible en:
<http://201.159.130.166/calidadtotal/images/stories/artiso3.pdf>
- [En línea]. Grupo MDC www.grupomdc.com. ISO sistemas integrados. (citado el 22 de febrero de 2011) Disponible en: <http://www.calidad.org.mx/modelo.htm>
- [en línea] Asociación Iberoamericana de cámaras de comercio (AICO). ¿Qué es ISO 9000? (citado el 24 de febrero de 2011) Disponible en:
www.aico.org/aico/LinkClick.aspx?link=Qué...ISO+9000
- [en línea] López, Carlos. Las normas ISO 9000. Publicado en noviembre 2001 (citado el 24 de febrero de 2011) Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/27/ISO.htm>
- [en línea] Normas 9000 herramientas & información. ¿Qué es ISO 9001? (citado el 25 de febrero de 2011). Disponible en: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- MANTILLA, Ana Karina. Formulación de programas para el manejo del agua y residuos en la Comercializadora Internacional Santandereana de Aceites – C.I. Saceites S.A. Trabajo de Grado Ingeniero Ambiental. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingeniería Ambiental. Escuela de Ingenierías y Administración, 2009. 77p.
- RUEDA, Lady Vanessa. Actualización del plan de gestión integral de residuos industriales en la Comercializadora Internacional Santandereana de Aceites – C.I. Saceites S.A. Trabajo de Grado Ingeniero Ambiental. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingeniería Ambiental. Escuela de Ingenierías y Administración, 2010. 86p.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad, requisitos. Requisitos de la documentación. Versión 2008 Pág. 3 y 4.

ANEXO A

 C.I. Santandereana de Aceites S.A.		COMITÉ DE CALIDAD		Código	R-42-01
 C.I. Santandereana de Aceites S.A.		ACTA 16			
FECHA:	23 Febrero de 2011	LUGAR:	Sala de Juntas		
HORA DE INICIO:	05:00 p.m.	HORA FIN:	06:00 p.m.		
ORDEN DEL DÍA:					
1. Priorización de actividades y cronograma de actividades					
2. Socialización del Manual de Funciones					
3. Presentación Proyecto de grado practicante calidad. (plan de acción)					
4. Establecimiento de Equipo de trabajo para plan de acción					
5. Establecimiento de tiempo para ejecución del plan de acción.					
ASISTENTES				SI	NO
Ing. Christian Mantilla Barrera				X	
Olga Sastoque				X	
Ing. Leonardo Quintero				X	
Hugo Díaz					x
Ing. Jorge Mario Arias				X	
Ing. Ana Karina Mantilla				X	
Ing. Sergio Medina					x
Practicante Calidad				x	
DESARROLLO DEL TEMA:					
1. Priorización de actividades y Cronograma de actividades					
Se presenta el cronograma de actividades de la Coordinación de Gestión Ambiental, Calidad y BPM para las actividades a realizar el primer semestre de 2011. Se sugiere priorizar la presentación del manual de funciones. Se presenta el programa de auditorías y demás fechas del programa. Se sugiere hacer una invitación a la reunión del 9 de marzo, el responsable de la invitación será Gestión Humana.					
2. Socialización del Manual de Funciones					
Gestión humana presenta la necesidad de un Manual de funciones que unifique y ajuste la información de los cargos. Se sugiere realizar una presentación que explique la manera en que se llevará a cabo el proceso. Se propone reunión para el 31 de marzo con la coordinación de calidad y BPM para presentar avances.					
3. Presentación Proyecto de grado, practicante calidad.					
Se presenta el título, objetivo general, objetivos específicos y alcance del proyecto de grado de la practicante de calidad.					
4. Establecimiento de Equipo de trabajo para el plan de acción.					
Se presentan la necesidad de definir un equipo comprometido con el proyecto. El comité asigna los miembros y sus labores de la siguiente manera: Ana Karina Mantilla, prestar asesoría al Practicante. Silvia Carolina Rueda Celis, llevar a cabo el plan de acción. Christian Mantilla, prestar asesoría cada vez que sea necesario. Jefes de los procesos a actualizar, brindar la información necesaria para actualizar documentos. Y Comité de Calidad, evaluar y aprobar el diseño y los procedimientos actualizados.					
5. Establecimiento de tiempo para ejecución del plan de acción.					
El comité designa un tiempo aproximado de tres semanas, se aclara que este tiempo puede variar dependiendo de la disponibilidad de tiempo del Jefe del proceso que se esté actualizando y de la complejidad y extensión de los documentos a actualizar.					
COMPROMISOS					
Elaboración del Manual de Funciones. Invitación a la reunión del 9 de marzo a cargo de Gestión Humana.					
Solicitar a DICORP asesoría sobre el diseño para el manejo de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.					
Dedicar tiempo a la actualización de documentos de cada proceso.					
Reunión 31 de marzo. Gestión Humana y Coordinación de Calidad para información en manual de funciones					
Elabora	<i>Silvia Carolina Rueda</i>	Revisa:	<i>Ana Karina Mantilla</i>	Aprueba	<i>Asistentes</i>
	Practicante Calidad		Coordinadora Gestión A. Calidad y BPM		Comité Calidad

ANEXO B

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p align="right">PÁGINA 1 DE 3</p>
<p align="center">P – 6 – 01</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p align="right">VERSIÓN : 02</p>

1.0 OBJETO.

Este procedimiento especifica una metodología normalizada para la elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, que le permita a Saceites S.A. garantizar el control efectivo sobre los procesos utilizados para su funcionamiento.

2.0 ALCANCE.

La aplicación de este procedimiento involucra a todas las áreas de la empresa y en especial a aquellas que deben elaborar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.0 DEFINICIONES.

Grupo funcional: Grupo de funcionarios conformados de acuerdo al organigrama de la empresa, para apoyar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. RESPONSABLE.

Gerente de Gestión Integral

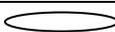
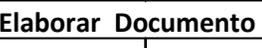
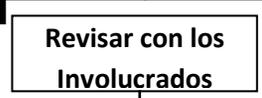
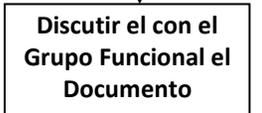
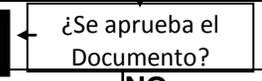
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

I – 6 –01 Instructivo para elaborar documentos del sistema de gestión de la calidad.

<p>ELABORADO POR: Gerente Gestión Integral</p>	<p>REVISADO POR: Comité de Gestión Integral</p>	<p>APROBADO POR : Comité de Gestión Integral</p>
<p>FECHA DE APROBACIÓN: Junio 21/2006</p>		

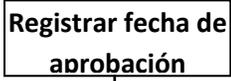
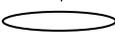
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 2 DE 3
P - 6 - 01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN : 02

6. DESARROLLO.

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Inicio del Procedimiento		
↓			
	Definir la necesidad del documento a elaborar o a actualizar	Líder Grupo Funcional	-
↓			
	Elaborar el Documento de acuerdo al I - 6 - 01	Líder Grupo Funcional	-
↓			
2 	Revisar con las personas involucradas en el documento y realizar los ajustes necesarios.	Líder del Grupo Funcional	-
↓			
	Discutir con el Grupo Funcional el documento y realizar los ajustes necesarios. Revisar con el Gerente del Área y solicitar su trámite ante el Comité de Gestión Integral a través del Gerente de Gestión Integral	Líder del Grupo Funcional	-
↓			
SI			
1 	¿El Documento es aprobado después de su revisión por parte del Comité de Gestión Integral?	Comité de Gestión Integral	R - 6 -01 (Acta)
↓ NO			
	Escribe los comentarios sobre el documento y lo remite al Jefe de Área, reportando la fecha de revisión por parte del Comité de Gestión Integral	Secretario del Comité de Gestión Integral	R - 6 -01 (Acta)

ELABORADO POR: Gerente Gestión Integral	REVISADO POR: Comité de Gestión Integral	APROBADO POR : Comité de Gestión Integral
FECHA DE APROBACIÓN: Junio 21/2006		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 3 DE 3
P - 6 - 01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN : 02

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1			
	Registra fecha de aprobación en el final de la página del documento aprobado y lo coloca en el equipo de Computo de Gercal y en la Red Interna de la Empresa	Secretario Comité de Gestión Integral	R - 6 -01 (Acta)
	Actualizar listado maestro incluyendo el procedimiento aprobado en el Listado Maestro de Documentos	Gerente Gestión Integral	LISTADO MAESTRO
	Informa a Todos los interesados sobre la actualización del documento y su ubicación	Gerente Gestión Integral	E-MAIL
	Fin del Procedimiento.		

ELABORADO POR: Gerente Gestión Integral	REVISADO POR: Comité de Gestión Integral	APROBADO POR : Comité de Gestión Integral
		FECHA DE APROBACIÓN: Junio 21/2006

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 1 DE 1
R – 6 – 01	ACTA DE COMITÉ DE CALIDAD	VERSIÓN : 01

El Acta del Comité de Calidad debe contener:

1. TÍTULO: ACTA DE COMITÉ DE CALIDAD
2. NÚMERO DEL ACTA: Número consecutivo “ACTA No XX”
3. FECHA DE LA REUNIÓN
4. HORA DE LA REUNIÓN
5. LUGAR DE LA REUNIÓN
6. ASISTENTES
7. TEMAS TRATADOS: Temas discutidos en la reunión con las conclusiones y aprobaciones que se realicen.
8. LISTA DE PENDIENTES

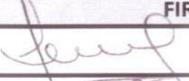
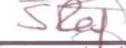
El Gerente de Gestión Integral será el Secretario permanente del Comité de Calidad.

ELABORADO POR: Gerente Gestión Integral	REVISADO POR: Comité de Gestión Integral	APROBADO POR : Comité de Gestión Integral
		FECHA DE APROBACIÓN: Junio 21/2006

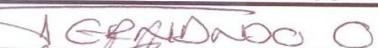
ANEXO C

 C.I. Santandrea de Aceites S.A.			COMITÉ DE CALIDAD		Código	R-42-01	
ACTA 18							
FECHA:	30 de marzo de 2011		LUGAR:	Sala de Juntas			
HORA DE INICIO:	10:00 a.m.		HORA FIN:	12:00 mm			
ORDEN DEL DÍA:							
1. Presentación							
2. Actualización del SGC							
3. Identificación de procesos C.I. Saceites S.A.							
4. Metodología de priorización de procesos							
5. Presentación de la actualización de la documentación							
6. Cronograma							
ASISTENTES			SI	NO			
Ing. Sergio Medina			X				
Ing. Christian Mantilla Barrera			X				
Ing. Yomara Dukon			X				
Hugo Díaz			X				
Ing. Ana Karina Mantilla			X				
Practicante Calidad			X				
DESARROLLO DEL TEMA:							
1. Presentación							
El Ing. Cristian Mantilla realiza la presentación de lo que se necesita y se desea en el Sistema de Gestión de Calidad como representante de la dirección del SGC.							
2. Actualización del SGC							
Se indican los lineamientos estratégicos de la empresa en relación con DICORP. Se deja claro que la actualización de misión, visión, política y objetivos de calidad, se llevará a cabo en los próximos 6 meses.							
3. Identificación de procesos C.I. Saceites S.A.							
Se explica cómo y por qué se plantea el mapa de procesos, es decir, de acuerdo al alcance de la certificación y teniendo en cuenta lo existente en Saceites y en DICORP. S.A.							
4. Metodología de priorización de procesos							
Se aclara que la priorización de cada subproceso se debe hacer con cada jefe de proceso. Para aclaración se realiza un ejemplo con el proceso de ventas.							
5. Presentación de la actualización de la documentación							
Se presenta cómo se llevará a cabo la documentación utilizando una plataforma atractiva visualmente, útil y fácil a la hora de implementarla. Se aclaran dudas respecto a BASC. Y se emite aprobación al diseño presentado por la practicante.							
6. Cronograma							
Se presenta el cronograma de trabajo de la estudiante en práctica. el Ing. Christian Mantilla opina que es muy corto el tiempo para la fase de implementación, específicamente diseño y actualización de procedimientos, instructivos y registros.							
COMPROMISOS							
El Ing. Cristian Mantilla propone que el sistema de gestión de calidad de Saceites no funcione sólo para una auditoría sino para todo el tiempo, en busca del mejoramiento continuo de la empresa.							
Definir quiénes son los auditores y cómo están organizados							
Planear equipo de auditores							
Hugo propone que los procesos de BASC que tienen relación con el sistema de Gestión de Calidad sean revisados y actualizados simultáneamente.							
Hace falta el representante de logística							
Elabora	<i>Silvia Carolina Rueda</i>		Revisa	<i>Ana Karina Mantilla</i>		Aprueba	<i>Asistentes</i>
	Practicante Calidad			Coordinadora Gestión A. Calidad y BPM			Comité Calidad

ANEXO D

		Socialización plataforma documental SGC para ventas		FECHA
				11-ago-11
Temas a tratar: Socialización de la plataforma donde se encuentran los documentos del sistema de gestión de calidad para el proceso de ventas nacionales y ventas de exportación.				
#	NOMBRE	CARGO	FIRMA	
1	Luz Mary García Castro	Secretaría Ases Técnica		
2	Sandra Ref.	Secretaría Gerencia		
3	Hugo A. DIAZ ORTIZ	COORD. CIO EXT.		
4	Christian Mantilla B.	Gerente General		
5	Ana Karina Mantilla	Coord. S-A calidad	Ana Karina Mantilla	
6	Silvia Carolina Rueda	Practicante Calidad	Silvia Carolina Rueda.	

ANEXO E

		SOCIALIZACIÓN DOCUMENTOS Y PLATAFORMA DOCUMENTAL LOGÍSTICA		FECHA
				12-ago-11
Temas a tratar: Socialización de procedimientos y plataforma documental para el proceso de logística.				
#	NOMBRE	CARGO	FIRMA	
1	JOSE ISRAEL MORENO	Auxiliar Logístico		
2	FERNANDO OSORIO	SECRETARIO BODEGAS		
3	FREDY A. ARIZA	Coord. Despacho		
4	WILSON OCHOA	Dir. Logística		
5	JUAN CARLOS COIREPE	Coord. Almacenes		
6	ANA KARINA PLANTILLA	coord. G.A-calidad-BPM		
7	SILVIA CAROLINA RUEDA CELIS	Practicante Calidad	Silvia Carolina Rueda Celis.	