DIAGNOSTICAR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN EL AREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA PALMASOL S.A, EN EL MUNICIPIO DE SAN MARTIN DE LOS LLANOS (META), AÑO 2015.

MAYERLY FLORES SILVA
NAYIBE FLOREZ SILVA
JONH BERNARDO RAMOS
SANDRA MILENA VERGARA

CONVENIO UNILLANOS-UNITOLIMA
SALUD OCUPACIONAL
SEMINARIO DE PROFUNDIZACION
SAN MARTIN DE LOS LLANOS, META
2015

DIAGNOSTICAR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN EL AREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA PALMASOL S.A, EN EL MUNICIPIO DE SAN MARTIN DE LOS LLANOS (META), AÑO 2015.

MAYERLY FLORES SILVA
NAYIBE FLOREZ SILVA
JONH BERNARDO RAMOS
SANDRA MILENA VERGARA
X SEMESTRE

TUTOR:
MONICA MARIA CORREDOR

CONVENIO UNILLANOS-UNITOLIMA
SALUD OCUPACIONAL
SEMINARIO DE PROFUNDIZACION
SAN MARTIN DE LOS LLANOS, META
2015

NOTA DE ACEPTACION

Ciudad y Fecha: Día: ------- Mes: ------ Año: -------

AGRADECIMIENTOS

Como Grupo de Trabajo queremos agradecer primeramente a Dios por permitirnos realizar este trabajo.
Ing. Mónica Acuña por permitirnos realizar el trabajo y por el apoyo brindado dentro de la empresa PALMASOL S.A.
Tutora Mónica María Corredor Almanza por su labor desempeñada durante este proceso.

1 PALMASOL S.A

TABLA DE CONTENIDO

	Pagina
RESUMEN	**8**
GLOSARIO	**10**
INTRODUCCION	**12**
OBJETIVOS	**13**
1. GENERALIDADES	**14**
1.1 Datos Generales	**14**
1.2 Logo Símbolo	**14**
1.3 Eslogan	**14**
1.4 Reseña Histórica	**14**
1.5 Imagen dela Empresa	**15**
1.6 Misión	**15**
1.7 Visión	**15**
1.8 Estructura Organizacional	**15**
1.9 Compromiso de la Dirección	**17**
1.10 Conformación Equipo de Calidad	**18**
2. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	**19**
2.1 Informe Diagnóstico	**19**
3. PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	**23**
3.1 Estructura Organizativa	**23**
3.2 Roles y Responsabilidades	**23**
3.3 Plan Detallado de Actividades	**26**
3.4 Cronograma General del Sistema de Gestión de Calidad	**30**
3.5 Plan de Comunicaciones	**31**
4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	**33**
4.1 Identificación del Proceso	**33**
4.1.1 Mapa de Procesos	**33**
4.2 Ficha de Caracterización	**34**
4.2.1 Riesgos Asociados al Proceso	**40**
4.3 Metodología de la Documentación	**41**
4.3.1 Guía para la Elaboración de Documentos	**41**
4.3.2 Documentación de los Procesos	**41**
4.4 Política de Calidad	**55**
4.5 Objetivos de Calidad	**56**
4.6 Control de Documentos	**57**
4.7 Control de Registros	**66**
4.8 Manual de Calidad	**75**
4.9 Revisión por la Dirección	**75**
4.10 Plan de Capacitación	**75**
4.11 Procesos Relacionados con los Clientes	**75**
4.12 Procedimiento de Compras y Evaluación de Proveedores	**76**
4.13 Medición, Análisis y Mejora	**76**
4.14 Indicadores de Procesos y Servicios	**76**

4.15 Auditorías Internas **77**
4.16 Procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas **86**
5. IMPLEMENTACIÓN **94**
5.1 Plan De Implementación del Sistema de Gestión de Calidad **94**
6. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD **95**
6.1 Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad **95**
7. CONCLUSIONES **96**
8. RECOMENDACIONES **97**
9. ANEXOS **98**

RESUMEN

TITULO: DIAGNOSTICAR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN EL AREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA PALMASOL S.A, EN EL MUNICIPIO DE SAN MARTIN DE LOS LLANOS (META), AÑO 2015.

AUTORES: Mayerly Flores Silva, Nayibe Flórez Silva, Jonh Bernardo Ramos, Sandra Milena Vergara.

FACULTAD: Salud Ocupacional

TUTOR: Mónica María Corredor Almanza

RESUMEN:

Este Sistema de Gestión de Calidad fue llevado a cabo en cuatro etapas contando con el apoyo de la coordinadora del área de Calidad de la empresa PALMASOL S.A. Se realizó un diagnóstico inicial donde se tomaron como referente los lineamientos de la NTC ISO 9001 de 2008 en cuanto a requisitos que debe seguir PALMASOL S.A, identificando e interpretando los procesos y actividades desarrolladas dentro del área de Almacén; El nivel de cumplimiento es alto. Una vez realizado el diagnóstico se da inicio al diseño y revisión de cada una de los documentos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (Políticas, procedimientos, formatos, instructivos y manuales).

Una vez finalizada esta etapa se dio comienzo a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad a través de un Plan de Comunicaciones con el fin de sensibilizar al personal de PALMASOL S.A sobre la importancia y posterior apropiación del Sistema. Finalizando el proceso se realizan las recomendaciones pertinentes para que la empresa continúe en su proceso de certificación.

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de Calidad, Manual de Calidad, Política y Objetivos de Calidad, Satisfacción del Cliente, NTC ISO 9001 de 2008.

SUMMARY

TITLE: ASSESS THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE AREA OF ENTERPRISE STORAGE PALMASOL SA, in the municipality of San Martin de Los Llanos (META), 2015.

AUTHORS: Mayerly Flores Silva, Nayibe Florez Silva, Jonh Bernardo Ramos, Sandra Milena Vergara.

FACULTY: Occupational Health

TUTOR: Monica Maria Corredor Almanza

SUMMARY:

This system of quality management was carried out in four stages with the support of the coordinator of the Quality Company PALMASOL SA was held UN Initial diagnosis Where the guidelines of the ISO NTC 9001 2008 were taken as benchmark for Requirements to follow one PALMASOL SA, identifying and interpreting the processes and activities developed within the area of Warehouse; The level of compliance is high. Once the diagnosis start is given to the design and review of each of the documents necessary for the implementation of the Quality Management System (Policies, procedures, forms, instructions and manuals).

Once this stage was begun the implementation of the Quality Management System Through the UN Communications Plan in order to increase staff awareness of the importance PALMASOL SA and subsequent ownership of the system. Completing the process, relevant Recommendations are made so that the Company will continue in its certification process.

KEYWORDS: Quality Management System, Quality Manual, Policy and Quality Objectives, Customer Satisfaction, NTC ISO 9001 2008

GLOSARIO

Acción correctiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

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

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

Acción preventiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Adquisición de bienes y servicios: cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

Ambiente de trabajo: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Auditoría interna: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente: organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Control de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Diseño y desarrollo: conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

Efectividad: medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque basado en los procesos: identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".

Gestión documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Manual de la calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

Mejora continua: acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto o servicio: resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Proveedor: organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

Verificación: confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

INTRODUCCION

La Palmera PALMASOL S.A, es una empresa dedicada a la extracción agroindustrial de aceite de palma africana, Líder en su sector, sin embargo con un mercado tan competitivo y en constante cambio, es primordial mantener la mejora continua y la calidad en su producto.

Este proyecto es el resultado del compromiso adquirido por la empresa en busca de la certificación, en él se diagnostica, se diseña y se implementa un Sistema de Gestión de Calidad, donde se evidencia la capacidad de satisfacer al cliente de conformidad con los requisitos planteados por la NTC ISO 9001/ 2008.

En el presente documento se describe los pasos para el desarrollo del sistema; diagnostico, planeación, diseño e implementación y su respectiva documentación, con el fin de diagnosticar el estado actual de la empresa a su vez se realizar recomendaciones que serán útiles para el fortalecimiento de las estrategias que se están implementando.

OBJETIVOS

Objetivo General:
Diagnosticar el Sistema de Gestión de Calidad en el área de almacén de la empresa PALMASOL S.A, en el municipio de San Martin de los llanos (Meta), año 2015.

Objetivos específicos.

- Realizar un diagnóstico inicial que permita ver el estado actual de PALMASOL S.A, área de Almacén, de acuerdo a los requisitos que exige la NTC ISO 9001/2008.
- Identificar los objetivos y políticas de Calidad y la estrategia de la dirección para su divulgación a toda la empresa.
- Conocer el proceso y su respectiva documentación en el área de Almacén en la empresa PALMASOL S.A.

1. GENERALIDADES

1.1 Datos Generales

Razón Social:	PALMASOL S.A
Tipo de Empresa:	Empresa del Sector Primario: Agricultura, Siembra y cosecha de palma de aceite.
NIT:	8605303048
DIRECCION:	Vereda la Castañeda Kilómetro 30 ,San Martin - Meta
TELEFONO:	6488958 - 6484176

1.2 Logo símbolo

1.3 Slogan

“Siembra y Cosecha Fruto de Calidad”

1.4 Reseña Histórica

PALMASOL S.A. Nace en el año de 1986 con su Primera Siembra, su Fundador El Señor Antonio Acuña fue el que inicio este proyecto, fue una persona quien se caracterizó por ser emprendedor y de gran análisis, ya había formado una empresa conocida como Droguerías Acuña la cual inicio años atrás al ver una oportunidad de Empresa estando trabajando como mensajero en una droguería para el año de 1999 El Señor Antonio Acuña hace entrega de la Administración de PALMASOL S.A. a su Hijo Mauricio Acuña quien desde entonces y actualmente es Gerente de la Empresa.

1.5 Imagen de la Empresa

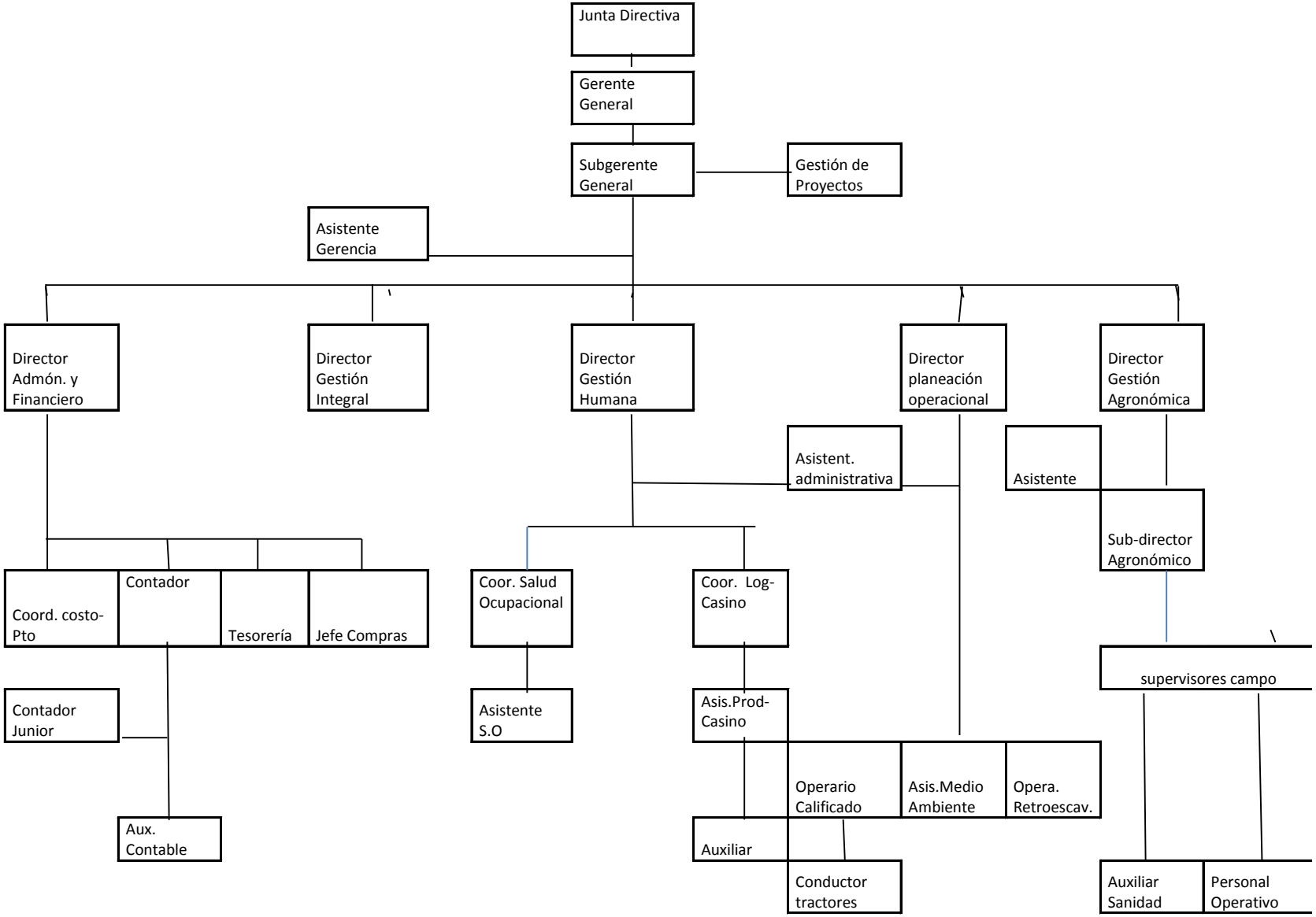
1.6 Misión

Sembrar y desarrollar cultivo de palma para satisfacer necesidades y expectativas de clientes y consumidores en los mercados donde operamos; promoviendo el crecimiento continuo con valor agregado a través de la diversificación y expansión.

1.7 Visión

Ser una organización promotora del desarrollo e innovación agroindustrial en torno a la palma de aceite en los Llanos, de forma sostenible económica, social y ambientalmente.

1.8 Estructura Organizacional


Junta Directiva
Gerente General
Subgerente General
Gestión de Proyectos
Asistente Gerencia
Director Admón. y Financiero
Director Gestión Integral
Director Gestión Humana
Director planeación operacional
Director Gestión Agronómica
Asistent. administrativa
Asistente
Sub-director Agronómico
Coord. costo-Pto
Contador
Tesorería
Jefe Compras
Coor. Salud Ocupacional
Coor. Log-Casino
supervisores campo
Contador Junior
Asistente S.O
Asis.Prod-Casino
Operario Calificado
Asis.Medio Ambiente
Opera. Retroescav.
Aux. Contable
Auxiliar
Conductor tractores
Auxiliar Sanidad
Personal Operativo

1.9 Compromiso de la Dirección

Palmasol s.a

ACTA DE COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Como un mecanismo de gestión, que le permita cumplir con eficiencia, eficacia y efectividad con la finalidad para la cual fue creada la organización, la alta Dirección de Palmasol S.A toma la decisión de diseñar, implementar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, como consecuencia del pleno convencimiento de la primera autoridad de la organización del nivel directivo y de todos los servidores. En este sentido, el representante legal de la Empresa PALMASOL S.A deberá:

- Comunicar a toda la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Establecer la Política de Calidad.
- Asegurar que se establecen los objetivos de Calidad.
- Llevar a cabo las revisiones por la Dirección.
- Disponer los recursos físicos, económicos, tecnológicos, de infraestructura y de talento humano requeridos para la implementación del SGC.
- La sensibilización de todos los empleados previa al proceso de diseño e implementación.
- La capacitación del personal como mecanismo para lograr el conocimiento y posterior compromiso.

MAURICIO GOMEZ
Gerente General

1.10 Conformacion Equipo de Calidad

Palmasol s.a

ACTA DE CONFORMACION EQUIPO DE CALIDAD

Se forma voluntariamente para trabajar juntos enfocados en el Sistema de Gestión de Calidad. La comunicación entre los integrante del equipo debe ser abierta, precisa y eficaz, intercambiando ideas y sentimientos que conlleven al éxito de PALMASOL S.A.

Funciones del equipo:

- ✓ Aportar el conocimiento técnico y el soporte administrativo requerido para la realización de los trabajos de levantamiento de los procesos y procedimientos actuales.
- ✓ Realizar todas las actividades requeridas para el desarrollo del proyecto.
- ✓ Adoptar las directrices, procedimientos, instructivos etc. Divulgados durante la fase
- ✓ de implementación del sistema de calidad y mantener la evidencia objetiva de que ello se realizó.
- ✓ Validar y homologar la información referente al sistema de calidad.

Integrantes del equipo:

Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo

Jefe de Gestión Humana

Director Agronómico

Director de planeación y logística

Jefe de mantenimiento

2. DIAGNOSTICO SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001 DE 2008

2.1 Informe De Diagnóstico

NOMBRE DE LA ENTIDAD: PALMASOL S.A

ELABORADO POR: Mayerly Flores, Nayibe Flórez, John Ramos, Sandra Milena Vergara.

FECHA: 15 de Julio/2015

OBJETO Y ALCANCE: El objetivo de este diagnóstico es identificar los puntos fuertes o débiles del Área ALMACEN, en la empresa PALMASOL S.A, frente a la norma ISO 9001/ 2008, mediante una comparación o paralelo frente la misma. Con base a los hallazgos encontrados en el diagnostico se plantearan las estrategias para la creación del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad.

ANÁLISIS DOFA:

FACTORES INTERNOS / **FACTORES EXTERNOS**	**FORTALEZAS.** • **Talento humano idóneo con conocimiento, experiencia y compromiso.** • **Cronograma de actividades establecido.** • **Control y seguimiento del proceso.** • **Manual de funciones definido.** • **Registro, evidencia y documentación de procesos.**	**DEBILIDADES.** • **No poseen un mapa de riesgos.** • **No cuentan con un manual de calidad.**
OPORTUNIDADES • **Cumplir con los requisitos de la Norma para alcanzar la calidad en los servicios.** • **Generar una cultura hacia la calidad en entidad.** • **Mejorar la imagen de la entidad.** .	**ESTRATEGIA (O-F)** Capacitación sobre sistema de calidad, basado en la norma ISO 9001/2008	**ESTRATEGIA (O-D)** Creación del sistema de gestión de calidad. Implementación del manual de calidad.

AMENAZAS	ESTRATEGIA (A-F)	ESTRATEGIA (A-D)
) **Inconformidad de los clientes internos y externos.**) **Sanciones por incumplimiento a la norma.**) **Crecimiento de la competencia.**	Realizar auditorías internas. Hacer un seguimiento a la satisfacción de los clientes.	Revisión de un mapa de procesos, con el fin de una adecuada prestación del servicio, que conlleve a la satisfacción de los clientes y evitar sanciones.

IDENTIFICACION DE FACTORES CRITICOS DE ÉXITO: Entre los aspectos más relevantes para el buen desarrollo del sistema de Gestión de Cálida identificamos:

- Falta de compromiso de la dirección.
- Alta rotación del personal administrativo.
- Ausencia de una cultura de calidad en toda la entidad.
- Poca actualización de las Normas.

DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

El diagnóstico de la empresa PALMASOL S.A área Almacén, se realizó con la ayuda de una lista de chequeo, donde se comparó lo que exige la norma y lo que posee la empresa. Se identificaron los siguientes puntos:

Requisitos generales: Para alcanzar sus objetivos y metas propuestas, la empresa tiene identificado los procesos para asegurar su operación eficaz, así como la disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos.

Gestión documental: la elaboración de los procedimientos documentados exigidos por la norma, como, Control de documentos, control de registros, control de productos no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad entre otros, reflejan que la empresa está cumpliendo con este requerimiento.

Responsabilidades de la Dirección: La comunicación permanente con los diferentes procesos de la empresa, facilita que la dirección pueda tener una retroalimentación adecuada en cuanto a la satisfacción del cliente y así establecer mecanismos y estrategias para la mejora continua.

Recursos: En Talento Humano se cuenta con funcionarios competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia, aunque la rotación constante del personal se muestra como una debilidad.

La infraestructura y ambiente de son básico para el desarrollo de las actividades, sin embargo se hace necesario algunas modificaciones y el debido mantenimiento de las ya existentes**.**

Planificación de los procesos, el establecimiento de un orden en la realización del producto facilita el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización, se está adelantando la documentación para los procedimientos que intervienen en la realización del producto y su respectivo mapa de procesos.

Proceso de adquisición de bienes y servicios: Se cuenta con procedimientos internos y se está elaborando los criterios de evaluación de proveedores así mismo cuenta con un procedimiento de compras establecido por la organización y que actualmente se ejecuta por todos los procesos.

Los procedimientos para la evaluación de productos nos conforme y la producción de datos sobre el productos y el análisis de los mismos son la base para la toma de decisiones, y la creación de estrategias para mejora continua.

De manera general se puede identificar que la empresa se encuentra en un proceso de certificación para lo cual ya se está dando cumplimiento a la mayoría de requisitos exigidos por la norma aunque aún falta algunos por documentar.

RECOMENDACIONES:

A partir de los hallazgos durante la fase de diagnóstico se realiza las recomendaciones para poner en marcha el Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta cada una de las fases; planificación, diseño e implementación mediante el establecimiento de un plan de acción que contribuya a alcanzar los objetivos propuestos por la entidad en términos de satisfacción de los clientes.

Puntos clave:

.

- Compromiso de la Dirección para suplir los recursos necesarios en la ejecución de los sistemas, y procedimientos establecidos para implementar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Compromiso y revisión por la Dirección.
- Capacitación, socialización de los Procesos, procedimientos, indicadores, mapa de riesgos, controles, documentación y formatos.

- Socializar los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad así: Auditoria Interna de SGC, control de documentos internos y externos, control de registros, acciones preventivas y de mejora, procedimiento del servicio no conforme y tratamiento del reclamo.
- Realizar la identificación de riesgos asociados al proceso mediante el establecimiento del mapa de riesgos.

3. PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL ÁREA ALMACÉN EN EMPRESA PALMASOL S.A

La fase de planeación una de las más importantes para el proyecto, se inicia con el diseño de un programa que determine una estructura organizativa, un cronograma y un esquema de comunicaciones, para definir un plan detallado que incluya plazos y responsables de cada una de las actividades a ejecutar, así como también los recursos que se necesiten, todo esto a través de un esquema lógico y secuencial basado en los resultados obtenidos en el diagnóstico.
Es conveniente realizar esta fase, porque permite determinar las actividades a desarrollar, los recursos, los plazos de ejecución y los responsables. La planeación establece el horizonte para dar cumplimiento a los objetivos

3.1 Estructura Organizativa

Es una estructura transitoria, la cual deberá contar con un equipo de trabajo institucional con diferentes niveles de autoridad y responsabilidad frente al Sistema de Gestión de la Calidad, conformado por tres (3) grupos así:

- Grupo Directivo: La gerencia, alta dirección de la empresa.
- Grupo Operativo: Equipo de calidad, integrado por responsables de cada área.
- Grupo Evaluador: Equipo auditor (Interno- Externo).

3.2 Roles y Responsabilidades de la Estructura Organizativa.

Comité De Coordinación De Control Interno

CARGO	RESPONSABILIDADES
❖ Gerente ❖ Subgerente	✓ Establecer directrices generales para el sistema de gestión de la calidad. ✓ Garantizar la disponibilidad oportuna de los recursos necesarios para la realización del proyecto. ✓ Evaluar el proyecto con el Representante de la Dirección a intervalos definidos. ✓ Asegurar el establecimiento de los procesos de comunicación apropiados para dar a conocer la eficacia del proyecto.

Representante De La Dirección

CARGO	RESPONSABILIDADES
Jefe de Gestión Integral	✓ Controlar el cumplimiento del programa de trabajo. ✓ Definir el modelo de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. ✓ Revisar con los responsables de los procesos la documentación de los mismos. ✓ Establecer las estrategias de comunicación para informar a todos los funcionarios de la entidad sobre el estado y avance del proyecto. ✓ Proponer acciones correctivas y preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la realización del proyecto.

Equipo De Calidad

CARGO	RESPONSABILIDAD
❖ Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo. ❖ Jefe de Gestión Humana. ❖ Director Agronómico. ❖ Director de planeación y logística. ❖ Jefe de mantenimiento.	✓ Aportar el conocimiento técnico y el soporte administrativo requerido para la realización de los trabajos de levantamiento de los procesos y procedimientos actuales. ✓ Realizar todas las actividades requeridas para el desarrollo del proyecto. ✓ Adoptar las directrices, procedimientos, instructivos etc. divulgados durante la fase ✓ de implementación del sistema de calidad y mantener la evidencia objetiva de que ello se realizó. ✓ Validar y homologar la

	información referente al sistema de calidad. ✓ Revisar y homologar la documentación elaborada. ✓ Divulgar los procedimientos documentados y demás información propia del proceso a todos las personas que intervienen. ✓ Proponer acciones correctivas y preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la realización del proyecto. ✓ Participar en la sensibilización, capacitación y toma de conciencia del personal respecto a los objetivos del proyecto.

Asesor

CARGO	RESPONSABILIDAD
Asesor Externo	✓ Coordinar, revisar, aprobar los planes y programas resultantes de cada una de las fases del proyecto. ✓ Acompañar y brindar asesoría en las diferentes fases definidas para la realización del proyecto. ✓ Efectuar el diagnóstico y elaborar el informe correspondiente. ✓ Validar y ajustar el informe de diagnóstico. ✓ Elaborar programa de trabajo para el diseño, implantación y verificación del Sistema de Gestión de la Calidad. ✓ Revisar los documentos elaborados de acuerdo con los requisitos de la norma, y proponer mejoras de acuerdo con los resultados de la revisión. ✓ Acompañar a los funcionarios de la entidad en la determinación de las acciones correctivas y orientar su implementación.

3.3 Plan Detallado de Actividades

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
1	**DIAGNÓSTICO**			
1.1	Planear el diagnóstico	Asesor	06/07/2015	06/07/2015
1.2	Realizar el diagnostico	Asesor	07/07/2015	08/07/2015
1.3	Elaborar informe de diagnostico	Asesor	09/07/2015	09/07/2015
1.4	Socializar el informe de Diagnostico	Equipo de Calidad	10/09/2015	10/09/2015
2	**PLANIFICACIÓN**			
2.1	Definir la estructura organizativa	Comité Control interno	13/07/2015	13/07/2015
2.2	Designar los miembros de la estructura organizativa del proyecto	Comité Control interno	14/07/2015	14/07/2015
2.3	Definir responsables de cada Rol	Comité Control interno	14/07/2015	14/07/2015
2.4	Elaborar plan detallado de actividades	Equipo de Calidad	15/07/2015	17/07/2015
2.5	Elaborar Plan de Comunicaciones para el proyecto	Equipo de Calidad	15/07/2015	17/07/2015
3	**Diseño**			
3.1	Identificación del proceso del SGC	Equipo de Calidad	19/07/2015	19/07/2015
3.1.1	Definir modelo de proceso del SGC	Equipo de Calidad	19/07/2015	19/07/2015

3.1.2	Elaborar fichas de caracterización de procesos	Equipo de Calidad	19/07/2015	19/07/2015
3.2	Metodología de documentación	Equipo de Calidad	21/07/2015	21/07/2015
3.2.1	Definir guía para la elaboración de documentos	Equipo de Calidad	22/07/2015	22/07/2015
3.3	Política de Calidad	Equipo de Calidad	22/07/2015	23/07/2017
3.4	Objetivo de Calidad	Equipo de Calidad	23/07/2015	23/07/2015
3.5	Elaboración de Soporte Documental	Equipo de Calidad	23/07/2015	25/07/2015
3.5.1	Definir procedimientos del proceso que requieren se documentados	Equipo de Calidad	23/07/2015	25/07/2015
3.6	Procedimiento de control de documentos	Equipo de Calidad	24/07/2015	25/07/2015
3.7	Procedimiento de control de registro	Equipo de Calidad	24/07/2015	25/07/2015
3.8	Manual de Calidad	Equipo de Calidad	24/07/2015	25/07/2015
3.9	Procedimiento de revisión por la dirección	Equipo de Calidad	24/07/2015	25/07/2015
3.10	Elaborar un plan de capacitación	Equipo de Calidad	24/07/2015	25/07/2015
3.11	Procesos relacionados con los clientes	Equipo de Calidad	24/07/2015	25/07/2015
3.11.1	Definir requisitos aplicable al producto	Equipo de Calidad	24/07/2015	25/07/2015
3.12	Procedimiento de compras y evaluación de proveedores	Equipo de Calidad	24/07/2015	25/07/2015
3.13	Instrumento de medición	Equipo de Calidad	24/07/2015	25/07/2015

3.14	Medición, análisis y mejora	Equipo de Calidad	24/07/2015	25/07/2015
3.14.1	Establecer metodología para evaluar satisfacción del cliente	Equipo de Calidad	24/07/2015	25/07/2015
3.14.2	Definir indicadores de procesos y servicios	Equipo de Calidad	24/07/2015	25/07/2015
3.15	Procedimiento de auditorías internas de calidad	Equipo de Calidad	23/07/2015	26/07/2015
3.16	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	Equipo de Calidad	25/07/2015	26/07/2015
4	**IMPLEMENTACIÓN**			
4.1	Plan de implementación	Alta dirección y Equipo de Calidad	27/07/2015	31/07/2015
4.2	divulgación	Alta dirección y Equipo de Calidad	27/07/2015	31/07/2015
4.3	Implementación de la documentación	Alta dirección y Equipo de Calidad	27/07/2015	31/07/2015
4.4	comunicaciones	Alta dirección y Equipo de Calidad	27/07/2015	31/07/2015
4.5	competencias	Alta dirección y Equipo de Calidad	27/07/2015	31/07/2015
4.6	compras	Alta dirección y Equipo de Calidad	27/07/2015	31/07/2015
4.7	Medición, análisis y mejora	Alta dirección y Equipo de Calidad	27/07/2015	31/07/2015
4.7.1	Diligenciar hoja seguimiento	Alta dirección y Equipo de	27/07/2015	31/07/2015

	indicadores	Calidad		
5	**VERIFICACION**			
5.1	Auditoria interna de Calidad	Comité de Control interno, asesor	01/08/2015	08/08/2015
5.1.1	Elaborar informe de auditoria	Comité de Control interno, asesor	01/08/2015	08/08/2015
5.1.2	Establecer plan de acciones sobre hallazgo	Comité de Control interno, asesor	01/08/2015	08/08/2015
5.1.3	Realizar seguimiento a las acciones tomadas	Comité de Control interno, asesor	01/08/2015	08/08/2015
5.2	Revisión por la dirección	Comité de Control interno, asesor	01/08/2015	08/08/2015
5.2.1	Establecer plan de acciones de mejora	Comité de Control interno, asesor	01/08/2015	08/08/2015
5.2.2	Realizar seguimiento a las acciones tomadas	Comité de Control interno, asesor	01/08/2015	08/08/2015

3.4 Cronograma General Del Sistema de Gestión de Calidad

ACTIVIDAD	MES JULIO			
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
DIAGNÓSTICO				
PLANEACIÓN				
DISEÑO				
IMPLEMENTACIÓN				
EVALUACIÓN				

3.5 Plan de Comunicaciones del Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

FASE	¿Que se comunica?	¿Quién comunica?	¿Cómo le comunica?	¿Cuándo le comunica?	¿A quién le comunica?	¿Cómo se retroalimenta?
Todo el proyecto	Noticias de avance de todo el proyecto.	Representante de la dirección	Reuniones con el personal, páginas web, boletín.	Semanalmente	Todo el personal de la entidad	Encuestas al personal.
Diagnóstico	Informe del Diagnóstico	Representante de la dirección	Medio magnético	Al finalizar el informe del diagnóstico.	Responsable de cada proceso.	Observaciones al diagnóstico.
Planeación	Plan detallado del Trabajo.	Representante de la dirección	Reuniones con el personal.	Una vez elaborado el Plan detallado.	Al equipo de trabajo.	Ajuste al plan detallado.
Diseño	Propuesta de elaboración o modificación de documentos del SGC.	Equipo de calidad	Reuniones con el personal	Según plan detallado del trabajo del proyecto.	A todo el personal de la entidad.	Revisión de los documentos del SGC.
Implement	Documentos del	Representantes de la	Reuniones con	Según plan	Funcionarios	Verificación de la

ación	SGC, incluyendo políticas y objetivos de calidad.	dirección y equipo de calidad.	el personal.	detallado del trabajo del proyecto.	responsables de actividades.	implantación del SGC
evaluación	Resultado de la auditoria.	Oficina de Control interno.	Reunión con los jefes de cada proceso auditados.	Según plan detallado del trabajo del proyecto.	Jefes de cada proceso auditados.	Elaboración del plan de acciones correctivas y preventivas.

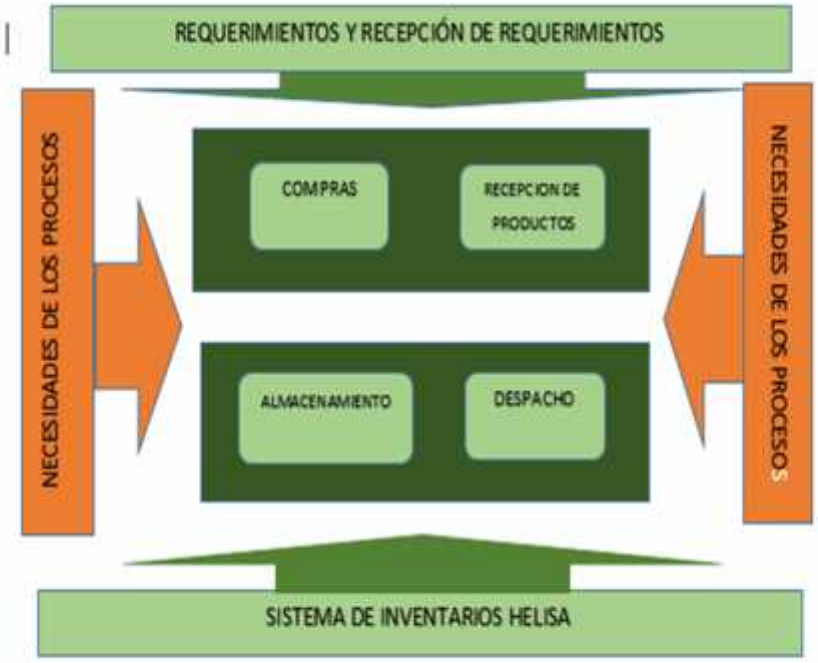
4. DISEÑO

Corresponde a la definición de soluciones y puesta en marcha de metodologías para implementar el SGC, En esta fase se realiza la definición y caracterización de los procesos que harán parte del SGC y se elabora el soporte documental.

4.1 Identificación del proceso del Sistema de Gestión de calidad.

- **Procesos estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias. (requerimientos y recepción de requerimientos)
- **Procesos misionales:** procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. (Compras, recepción, almacenamiento y despacho)
- **Procesos de apoyo:** todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios. (sistema de inventarios Helisa)

4.1.1 Mapa De Procesos



4.2 Ficha de Caracterización de Proceso

	'SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código:						
		Versión:						
	'CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	TIPO DE PROCESO	G		M	x	A	

NOMBRE DEL PROCESO :	Almacén	RESPONSABLE:	Director de Planeación y Logística

OBJETIVO:	Negociar y suministrar mediante una adecuada gestión los requerimientos solicitados por las distintas áreas, asegurando la calidad, preservación y entrega oportuna de los bienes y servicios adquiridos.

CONTROLES			
QUE SE CONTROLA	QUIEN CONTROLA	FRECUENCIA	COMO LO CONTROLA

Desempeño de Proveedores	Jefe de Compras	Semestral	Evaluación a proveedores
Stock Inventario	Coordinador de Compras (Almacén)	Mensual	Estado de max y min en almacén
Seguimiento a compras realizadas	Coordinador de Compras	Diario	Indicador de Nivel de Servicio de proveedores
Análisis de cobertura de productos de almacén	Coordinador de Compras	Semanal	Indicador de cobertura de inventario
Confiabilidad del inventario de almacén	Planeación Operacional Coordinador de Compras	Semanal	Índice de confiabilidad
Control de Entradas, Salidas en Almacén	Aux. de Almacén	Diario	Sistema de Inventarios Hellisa.
Sistema de Inventarios Helisa	Compras (Almacén), Planificación Operacional (Director Administrativo) y Direccionamiento Estratégico.	Mensual	Inventario Sistema Vs Inventario Físico
Cumplimiento de las Políticas Establecidas para el procedimiento del Almacén	Jefe de Compras	Mensual	Requerimiento, Formato Salida de Almacén.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
COMPRAS				
Proceso Interesado	Planificación mensual de insumos	Revisión productos a gastar	Elaboración de requisición	G Compras (Almacén)

Proceso Interesado	Solicitud de bienes, servicios al almacén	Verificación de inventarios o disponibilidad de bien y/o insumo	Entrega del bien y/o insumo Elaboración de requisición	G Compras
G Compras (Almacén)	Requisición Especificación técnica del bien o servicio	Solicitar cotizaciones	Cotizaciones verificadas Cuadro comparativo	G Compras
G Compras	Cotizaciones verificadas Cuadro comparativo	Seleccionar cotización y proveedor	Orden de compra enviada al proveedor	Proveedores
Proveedores	Productos (bienes, insumos o servicios) Remisión Factura	Inspección y verificación de los productos y servicios comprados	Aceptación y/o rechazo	G Compras (Almacén) Proveedores
Proveedor de servicio	Factura del servicio	Revisión de factura o cuenta de cobro	Entrega de factura o cuenta de cobro	Gestión A y F (Contabilidad)

G Compras	Niveles de servicio	Evaluación y/o revaluación a los proveedores	Resultado de la evaluación de los proveedores Categorización, notificación del resultado de la evaluación Planes de acción (si aplica)	Proveedores G Compras
ALMACEN				
G Agronómica Planeación Operacional G Humana	Requerimiento de Compra	Recepción y Revisión de Requerimientos	Requerimiento de Compra Consolidado en un solo archivo	G Compras
G Compras	Productos comprados	Control de Entrada (Ingreso a Sistema Hellisa de Inventarios) Almacenamiento	Resultado de la verificación del producto recibido Productos preservados, organizados, clasificados, señalizados, Codificados.	G Compras (Almacén)

G Agronómica Planeación Operacional G Humana	Formato Salida de Almacén	Control de Salida (Salida de Sistema Hellisa de Inventarios)	Despacho de Productos	G Agronómica Planeación Operacional G Humana
G Compras	Cierre Mensual de Inventarios	Realizar conteo físico en almacén	Inventario consolidadoAjustes al inventarioInforme de los inventarios	Gestión A y FCompras
G Agronómica Planeación Operacional G Humana	Reportes con retrocesos, inconformidades, incumplimiento.	Realizar estudio del reporte recibido	Estrategias de Mejora en el Proceso	G Agronómica Planeación Operacional G Humana

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Porcentaje de Requerimientos cumplidos (Satisfacción de las necesidades) - Diferencia porcentual entre las estimaciones de consumo y el consumo real. - Existencias en Sistema Helisa Vs Existencia Física (Exactitud del Inventario) Ciclo a la orden de compra Rotación del almacén 1-Nivel de Servicio de Proveedores 2-Satisfacción de las necesidades 4-Nivel de Satisfacción de los Procesos con Compras	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Procedimiento de Compras, Informes de movimiento de inventario Formato de Salida de Almacén, Despacho de Combustible.

		Y SOPORTE	
RECURSOS	INFRAESTRUCTURA:	Equipo de cómputo, Comunicación (Internet, Teléfono, Fax), Software Helisa, Almacén, Bodega	
	RECURSO HUMANO:	Almacenista	
	AMBIENTE DE TRABAJO:	Oficina, Almacén, Área de Combustibles.	
REQUISITOS APLICABLES			

REVISADO POR:		FECHA:	FIRMA
CARGO:			
APROBADO POR:		FECHA:	FIRMA
CARGO:			

4.2.1 Riesgos Asociados Al Proceso

MAPA DE RIESGOS PROCESO DEL AREA DE ALAMACEN DE PALMASOL S.A

RIESGO	DESCRIPCION	CAUSA	EFECTO	CLASIFICACION	ANALISIS		VALORACION	POLITICAS
					CALIFICACION	EVALUACION	PROBABILIDAD E IMPACTO	
-Retraso en la entrega de productos requeridos	-El personal asignado no tiene buen control en los registros de los productos solicitados.	-Falla en los sistemas de información -Ausencia de compromiso del jefe del área.	-Atraso en los procesos.	Operativo	Probabilidad Media	Riesgo Aceptable	Bajo	-Evitar el riesgo estableciendo planes de capacitaciones al personal. -Estableciendo políticas de selección de personal
-Tardanza de los proveedores en hacer llegar los insumos (una vez por mes)	-La empresa está ubicada en una zona rural que hace difícil el acceso frecuente de los proveedores.	-Falta de insumos necesarios para abastecer los requerimientos.	-Bajo compromiso por parte de la dirección.	Recursos	Probabilidad Media	Riesgo Aceptable	Bajo	-Evitar el riego comunicando y fortaleciendo el compromiso de la dirección
-Perdida de información en el sistema de inventarios HELISA	-Fallas tecnológicas por virus o mal uso de la herramienta.	-Ausencia de mantenimiento periódico. -Fallas en los sistemas informativos.	-Desactualización de los inventarios. -Perdida de información con clientes y proveedores	Tecnológico	Probabilidad Alta	Riesgo Inaceptable	Alto	-Evitar el riesgo con revisión y mantenimiento periódico de los sistemas y programas de base de Datos. -utilizar medios magnéticos para guardar la información diaria (USB,CDS)
ELABORADO POR: DANIEL RAMOS Líder de Proceso								

4.3 METODOLOGÍA DE LA DOCUMENTACIÓN

4.3.1 Guía para Elaboración de Documentos

Cada entidad de acuerdo con la priorización que dé a sus procesos deben documentarlos para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

4.3.2 Documentación de los Procesos

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y SALIDA DE PRODUCTOS DE ALMACEN

REVISO: Coordinador de Calidad	APROBO: Gerencia
FIRMA:	FIRMA:
FECHA DE REVISION:	FECHA DE APROBACION:

1. OBJETO

Establecer las actividades que deberá realizar el Aux. De Almacén de PALMASOL S.A., para garantizar que la recepción de los productos que pretendan ingresar al Almacén, cumplan en cantidad, características y especificaciones técnicas solicitadas; así como también, se reciba la facturación de los mismos debidamente diligencia.

2. ALCANCE

Inicia con la necesidad de los productos en todos los procesos y la generación del Requerimiento y finaliza con la salida de almacén.

3. DEFINICIONES

3.1 Almacenamiento

El almacenamiento es una parte de la Logística que incluye las actividades relacionadas con el almacén; en concreto, guardar y custodiar las existencias que no están en proceso de fabricación, ni de transporte.

3.2 Clasificación

Ordenar o disponer por grupos los productos de acuerdo al Inventario en el Sistema Elisa.

3.3 Codificación

Es la asignación de un código a un producto para su rápida identificación.

3.4 Verificar

Es el **proceso que se realiza para revisar si se está cumpliendo con los requisitos y normas previstos.**

3.5 Grupo

Conjunto de productos que tienen características en común.

3.6 Requerimiento

Solicitud de productos que se consideran necesarios, especialmente el que hace una autoridad.

3.7 Salida de Almacén

Formato debidamente diligenciado para la legalización de las entregas de productos de almacén.

3.8 Programa de Inventarios Hellisa

Es un programa utilizado para el control de los inventarios (entradas, salidas, inventarios)

4. CONDICIONES GENERALES

- La aplicación de este procedimiento es responsabilidad del Director de Planeación y Logística.

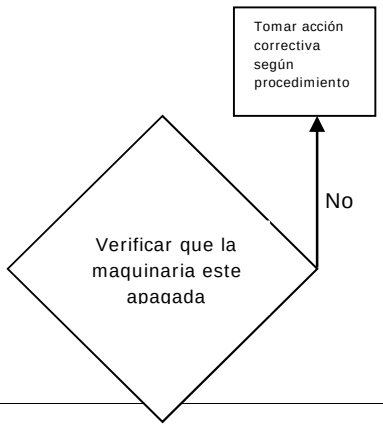
- El cumplimiento del procedimiento es responsabilidad del Auxiliar de Almacén.

- Solo se enviara los requerimientos de compra generados por los Jefes de Ares, revisados y aprobados por el Director de Planeación y Logística.

- Se harán entrega de productos únicamente a los Jefes de Área o Supervisores que presenten el Formato de Salida de Almacén correctamente diligenciado.

5. PROCEDIMIENTO

#	ETAPA	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCION DE LA ETAPA
0	Inicio	Inicio del Procedimiento		
1	Requerimiento de Compra	Todos los procesos	Formato Requerimiento de Compra	Determinar la necesidad de Productos, diligenciar el formato de requerimiento de Compra y enviar al correo en las fechas establecidas.
2	Consolidado de Requerimiento de Compras todas las áreas	Auxiliar de Almacén		Se unifican los requerimientos enviados por las áreas, es revisado y aprobado por el Director de Planeación y Logística y se envía a Compras.
3	Recepción de los productos en Plantación.	Auxiliar de Almacén	Factura de Venta	Para recibir los productos se debe verificar los datos en la Factura (Facturación a nombre de PALMASOL S.A.,

				Cantidades, Calidad de los productos)
	Almacenamiento, Clasificación y codificación de los Productos en Almacén.	Auxiliar de Almacén		Para el almacenamiento de los Productos se tienen en cuenta la clasificación por grupos en el Sistema Hellisa de Inventarios. Y se codifican aquellos productos que lo requieran por ej. (Filtros y rodamientos.)
	Salida de Productos de Almacén	Auxiliar de Almacén	Formato Salida de Almacén	Para el despacho de los productos del almacén se debe exigir el Formato De Salida de Almacén correctamente Diligenciado.
#	ETAPA	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCION DE LA ETAPA
4	1 Despacho de Combustible a Maquinaria	Auxiliar de Almacén	Formato Consumo de ACPM	Se deberá verificar que el medidor de combustible se encuentre en ceros (0).
5		Auxiliar de Almacén		Se verifica que la máquina a tanquear se encuentre apagada de lo contrario no se provee el combustible.

	Tanqueo de Maquinaria.	Auxiliar de Almacén	Formato Consumo de ACPM	Se hace el registro de datos en Formato Consumo de ACPM.
	Fin	Fin del Procedimiento		

6. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	NATURALEZA DEL CAMBIO

PROCEDIMIENTO MANEJO DE INVENTARIOS HELISA

REVISO: Coordinador de Calidad	APROBO: Gerencia
FIRMA:	FIRMA:
FECHA DE REVISION:	FECHA DE APROBACION:

2. OBJETO

Llevar un control y valorización de los artículos dependiendo de la naturaleza de su empresa. La parametrización del módulo de inventarios se basa en la creación de grupos donde se plantea la distribución.

7. ALCANCE

Inicia con la creación de productos y finaliza con la salida del Sistema Helisa.

8. DEFINICIONES

3.9 Grupo de Inventarios

Le permite establecer una estructura con niveles para el manejo de los grupos de inventario y clasificar los artículos dependiendo del tipo de negocio y el manejo contable

3.10 Manejo de Bodegas

Creación de bodegas para el manejo de diferentes ubicaciones geográficas, teniendo la opción de manejar documentos de traslado entre bodegas, también puede habilitar bodegas para ciertos usuarios y asignar un responsable.

3.11 Familias

El uso de familias brinda la posibilidad de agrupar una serie de artículos cuando se facturen logrando un resumen en el documento.

3.12 Tipo de Unidades

Puede crear diferentes tipos de unidades, con la posibilidad de hacer conversiones entre ellas para los artículos que manejen unidades de medida similares.

3.13 Informe de Inventarios

- Global de inventario
- Movimiento de Inventario
- Movimiento por pregunta
- Estado General de inventarios
- Estado Detallado de inventarios
- Movimiento Artículos
- Costo de Entradas y salidas
- Inventario físico
- Existencias en Topes Críticos
- Rotación de inventario

- Desempeño histórico de costos

9. CONDICIONES GENERALES

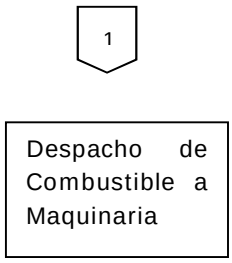
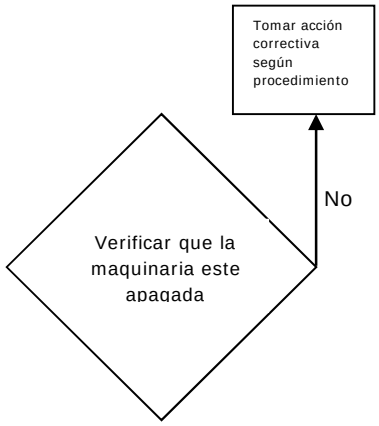
- La aplicación de este procedimiento es responsabilidad del Director de Planeación y Logística.
- El cumplimiento del procedimiento es responsabilidad del Auxiliar de Almacén.
- Solo se enviara los requerimientos de compra generados por los Jefes de Ares, revisados y aprobados por el Director de Planeación y Logística.

- Se harán entrega de productos únicamente a los Jefes de Área o Supervisores que presenten el Formato de Salida de Almacén correctamente diligenciado.

10. PROCEDIMIENTO

#	ETAPA	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCION DE LA ETAPA
0	Inicio	Inicio del Procedimiento		
1	Requerimiento de Compra	Todos los procesos	Formato Requerimiento de Compra	Determinar la necesidad de Productos, diligenciar el formato de requerimiento de Compra y enviar al correo en las fechas establecidas.

2	Consolidado de Requerimiento de Compras todas las áreas	Auxiliar de Almacén		Se unifican los requerimientos enviados por las áreas, es revisado y aprobado por el Director de Planeación y Logística y se envía a Compras.
3	Recepción de los productos en Plantación.	Auxiliar de Almacén	Factura de Venta	Para recibir los productos se debe verificar los datos en la Factura (Facturación a nombre de PALMASOL S.A., Cantidades, Calidad de los productos)
	Almacenamiento, Clasificación y codificación de los Productos en Almacén.	Auxiliar de Almacén		Para el almacenamiento de los Productos se tienen en cuenta la clasificación por grupos en el Sistema Hellisa de Inventarios. Y se codifican aquellos productos que lo requieran por ej. (Filtros y rodamientos.)
	Salida de Productos de Almacén	Auxiliar de Almacén	Formato Salida de Almacén	Para el despacho de los productos del almacén se debe exigir el Formato De Salida de Almacén correctamente Diligenciado.
#	ETAPA	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCION DE LA ETAPA

4		Auxiliar de Almacén	Formato Consumo de ACPM	Se deberá verificar que el medidor de combustible se encuentre en ceros (0).
5		Auxiliar de Almacén		Se verifica que la máquina a tanquear se encuentre apagada de lo contrario no se provee el combustible.
	Tanqueo de Maquinaria.	Auxiliar de Almacén	Formato Consumo de ACPM	Se hace el registro de datos en Formato Consumo de ACPM.
	Fin	Fin del Procedimiento		

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	NATURALEZA DEL CAMBIO

4.4 POLITICA DE CALIDAD

La política de Calidad es una declaración formal y documentada de las "Intenciones globales y orientación de una entidad relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección"

Política de Gestión Integral PALMASOL S.A

PALMASOL, es una organización dedicada a la siembra y desarrollo de cultivos de palma, con el propósito de promover el crecimiento continuo a través de la diversificación y expansión y está comprometida con:

- La satisfacción de los clientes.
- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables en el sector que operamos.
- La gestión efectiva de sus procesos
- La mejora continua del sistema de gestión integral
- La adopción de los principios y criterios de la RSPO en sus cultivos

Para el cumplimiento de los compromisos nos apoyamos en la competencia y el liderazgo del personal, infraestructura adecuada y relaciones de mutuo beneficio con las partes interesadas claves del negocio.

4.5 OBJETIVO DE CALIDAD

Objetivos de Gestión Integral

COMPROMISO / INTENSIÓN	OBJETIVO PROPUESTO
La satisfacción de los clientes.	Asegurar el cumplimiento de los requisitos acordados con los clientes
El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables en el sector que operamos	Velar por el cumplimiento sistemático de los requisitos legales y reglamentarios aplicables
La gestión efectiva de sus procesos	Optimizar la eficacia y eficiencia de los procesos
La mejora continua del sistema de gestión integral	Promover la mejora continua de la gestión del sistema
La adopción de los principios y criterios de la RSPO.	Cumplir con los principios y Criterios de RSPO
La Competencia y Liderazgo del personal	Fortalecer la competencia y el desempeño del personal
Infraestructura adecuada	Asegurar la disponibilidad y confiablidad de la infraestructura critica
Relaciones de mutuo beneficio con partes interesadas claves	Mejorar las negociaciones con proveedores estratégicos Asegurar el control sobre los procesos subcontratados

4.6 CONTROL DE COCUMENTOS

PROCEDIMIENTO

PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

REVISO: Coordinador de Calidad	APROBO: Gerencia
FIRMA:	FIRMA:
FECHA DE REVISION:	FECHA DE APROBACION:

1. OBJETO

Establecer las directrices para el control de los documentos de PALMASOL S.A que forman parte del Sistema de Gestión Integral. Los documentos pueden ser internos o externos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión Integral de PALMASOL S.A y a los documentos internos como manual de calidad, caracterización de proceso, procedimiento e instructivos, guías o manuales, gráficos y tablas y formatos, y para los documentos externos

3. DEFINICIONES

La documentación dentro de PALMASOL S.A está determinada a partir de los diferentes tipos de documentos:

3.1 Manual de Calidad

Documento que especifica el Sistema de Calidad de PALMASOL S.A. Está compuesto por el índice o contenido del manual, introducción, objetivos, el alcance, las exclusiones, planeación estratégica (reseña histórica de la empresa, misión, visión, la política de calidad, los objetivos de calidad), estructura organizacional, definiciones, descripción de procesos gerenciales, operativos y de apoyo, gestión del manual, caracterización de procesos y anexos.

3.2 Caracterización de Proceso

Documento que describe todos los procesos que se llevan a cabo en el Sistema Integrado de Gestión.

Cada documento o caracterización especifica el objetivo del proceso, quien es responsable, los indicadores para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso y las actividades que se realizan.

Siempre que haya una modificación en el proceso se debe ver reflejado en la caracterización del mismo.

3.3 Procedimientos

Descripción teórico-grafica que especifica la forma como se lleva a cabo una actividad o proceso en PALMASOL S.A

3.4 Guías o Manual

Documento que corresponde a fichas u orientaciones explicativas de actividades, procedimientos o procesos.

3.5 Gráficos y Tablas

Corresponde a información gráfica o matricial de algún elemento del Sistema de Calidad de PALMASOL S.A. como por ejemplo el mapa de procesos.

3.6 Formatos

Documento plantilla empleado para el registro de información necesaria para realizar un proceso o actividad de PALMASOL S.A. Una vez que el formato es diligenciado se convierte en registro.

3.7 Documento externo

Documento generado por organismos externos a la organización, los cuales contienen exigencias, sugerencias o indicaciones que se deben cumplir para el normal desarrollo del Sistema de Calidad de PALMASOL S.A. Estos documentos corresponden a normas obligatorias, leyes, decretos, resoluciones entre otros.

3.8 Revisión

Verificar que el contenido del documento coincida con la realidad y viceversa; esta es realizada por una persona idónea que conozca sobre el proceso y/o actividad documentada y a su vez que se encuentre autorizada en el listado maestro de documentos.

3.9 Aprobación

Es la autorización dada por parte de una persona que tenga autoridad sobre los recursos para la implementación del documento, permitiendo así la distribución y aplicabilidad del mismo. La responsabilidad de esta persona debe estar manifiesta en el listado maestro de documentos

3.10 Modificación

Es la actualización de un documento dado por las mejoras en los procesos y/o procedimientos.

3.11 Anulación

Es el retiro de un documento del sistema de calidad de PALMASOL S.A., por cambios en el proceso que obligaron a la edición de un nuevo documento o por que el proceso dejo de ejecutarse o se fusiono con otro.

3.12 Distribución

Suministro de copias controladas de todos los documentos al personal interesado y para los fines pertinentes.

4. CONDICIONES GENERALES

- Este procedimiento establece los lineamientos que deben seguir los colaboradores de PALMASOL S. A para el control de documentos del Sistema de Gestión Integral.

- Todos los documentos internos dentro de la organización deben estar registrados en el Listado Maestro de Documentos Internos, PAL-PGRA-FO-2.

- Toda solicitud de elaboración, modificación o anulación de un documento interno del Sistema de Gestión Integral de PALMASOL S.A. debe ser solicitada al encargado del procedimiento de control de documentos (Líder de Gestión Integral), diligenciando el formato solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos, PAL-PGRA-FO-1.

- Se prohíbe la modificación directa o reproducción de documentos internos en estado original o correspondiente a copias controladas (alterar en manuscrito o métodos mecánicos el contenido de un documento).

- Los formatos descritos dentro del Sistema de Gestión Integral deben ser diligenciados con tinta y deben tener una buena presentación.

- Los documentos de origen externo que competan al Sistema de Gestión Integral de PALMASOL S.A. y que requieran actualización o retiro deben ser actualizados en el listado maestro de documentos externos, PAL-PGRA-FO-3, por el líder de Gestión Integral

- El líder de Gestión Integral es la persona encargada del procedimiento de control de documentos y registros y único responsable de mantener actualizada la información.

- Toda modificación que se aplique a un documento interno exige editar una nueva versión (consecutivo al anterior) y actualizar su historial en el cuadro respectivo al final del documento, el Historial de Cambios.

- Cuando se produzca la anulación o modificación de un documento, el encargado del procedimiento de control de documentos (líder de Gestión Integral), procede a recoger y destruir las copias físicas que se encuentren en circulación y Conserva el original del documento en medio magnético con una marca de agua de “ANULADO” u “OBSOLETO” en su primera página según corresponda.

  Estos documentos se archivaran electrónicamente en Dropbox en la carpeta “Documentos Anulados”

- Los documentos son editados y entregados como copias controladas a los responsables de su uso mediante memorando como constancia de recibo. En el listado maestro de documentos internos, se identifica a todos los procesos poseedores de los diferentes documentos.

Adicionalmente se va conservar la copia original en Bogotá, una copia controlada física para el coordinador de calidad en la plantación, y se enviaran copias controladas magnéticas para cada líder de proceso

- Todo documento debe ser socializado por el responsable del proceso, el cual debe reunir a las personas encargadas de su aplicación o que tengan relación con el documento. Este debe ser leído y comprendido por todas las personas involucradas en el alcance del mismo.

- Al menos una vez al año de ser aprobado el documento, este debe ser revisado por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo, para asegurarse de la vigencia de este, sino se presenta ningún cambio, solo se debe actualizar la fecha de revisión de la primera hoja.

5. PROCEDIMIENTO

#	ETAPA	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCION DE LA ETAPA
0	Inicio	Inicio del Procedimiento		
1	Identificar la necesidad	Líder del Proceso Usuario del documento	PAL-PGRA-FO-1	Se identifica la necesidad de crear, eliminar o actualizar un documento dentro del SIG y se le comunica al líder del proceso.
2	Diligenciar la solicitud de crear, eliminar o actualizar de documentos	Usuario del documento	PAL-PGRA-FO-1	Diligenciar el formato para la creación, eliminación o actualización del documento al líder del proceso
3	Fin ¿Es Pertinente la solicitud? No	Líder del Proceso		Si la solicitud no es pertinente se informa al solicitante del documento explicando las razones, de lo contrario se procede al paso 4
4	Crear, modificar o eliminar el documento	Usuario del documento	PAL-PGRA-FO-1	• Se crea el documento y se codifica de acuerdo al procedimiento de elaboración de documentos. (PAL-PGRA-PR-1) • Si es un documento nuevo de origen externo se incluye en el listado maestro de documentos externos, PAL-PGRA-FO-3 • Si se modifica se actualiza la versión del documento y se registran los cambios en el historial de cambios y se actualiza el
	1			

				listado maestro de documentos J Si se elimina se debe marcar el documento según (PAL-PGRA-PR-1), Y eliminar del listado maestro
#		RESPONSABLE	DOCUMENTO	J DESCRIPCION DE LA ETAPA
5	Revisar y aprobar el documento nuevo 1	Líder del Proceso Usuario del documento	PAL-PGRA-PR-1	J Se hace la revisión del documento J Se aprueba el documento por el líder de proceso, revisando que este cumpla con los estándares del documento
	Archivar el documento	Líder de Gestión Integral Usuario del documento		J El documento original se guarda en físico y se hacen una copia controlada guardándola en medio magnético J El documento eliminado se archiva electrónicamente en Dropbox en la carpeta "Documentos Anulados" y el proceso al cual hacia parte y físicamente se destruye
7	Socializar el documento	Líder del Proceso	Formato de asistencia a capacitación (PALXXXXX	El líder del proceso del documento es el encargado de su divulgación, dejando constancia del personal que participó en un acta o formato de asistencia a capacitación
8	Fin	Fin del Procedimiento		

HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	NATURALEZA DEL CAMBIO

4.7 CONTROL DE REGISTRO

PROCEDIMIENTO

PARA EL CONTROL DE REGISTROS

REVISO: Coordinador de Calidad	APROBO: Gerencia
FIRMA:	FIRMA:
FECHA DE REVISION:	FECHA DE APROBACION:

1. OBJETO

Establecer las directrices para el control de los documentos de PALMASOL S.A que forman parte del Sistema de Gestión Integral. Los documentos pueden ser internos o externos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión Integral de PALMASOL S.A y a los documentos internos como manual de calidad, caracterización de proceso, procedimiento e instructivos, guías o manuales, gráficos y tablas y formatos, y para los documentos externos

3. DEFINICIONES

La documentación dentro de PALMASOL S.A está determinada a partir de los diferentes tipos de documentos:

3.1 Manual de Calidad

Documento que especifica el Sistema de Calidad de PALMASOL S.A. Está compuesto por el índice o contenido del manual, introducción, objetivos, el alcance, las exclusiones, planeación estratégica (reseña histórica de la empresa, misión, visión, la política de calidad, los objetivos de calidad), estructura organizacional, definiciones, descripción de procesos gerenciales, operativos y de apoyo, gestión del manual, caracterización de procesos y anexos.

3.2 Caracterización de Proceso

Documento que describe todos los procesos que se llevan a cabo en el Sistema Integrado de Gestión.

Cada documento o caracterización especifica el objetivo del proceso, quien es responsable, los indicadores para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso y las actividades que se realizan.

Siempre que haya una modificación en el proceso se debe ver reflejado en la caracterización del mismo.

3.3 Procedimientos

Descripción teórico-grafica que especifica la forma como se lleva a cabo una actividad o proceso en PALMASOL S.A

3.4 Guías o Manual

Documento que corresponde a fichas u orientaciones explicativas de actividades, procedimientos o procesos.

3.5 Gráficos y Tablas

Corresponde a información gráfica o matricial de algún elemento del Sistema de Calidad de PALMASOL S.A. como por ejemplo el mapa de procesos.

3.6 Formatos

Documento plantilla empleado para el registro de información necesaria para realizar un proceso o actividad de PALMASOL S.A. Una vez que el formato es diligenciado se convierte en registro.

3.7 Documento externo

Documento generado por organismos externos a la organización, los cuales contienen exigencias, sugerencias o indicaciones que se deben cumplir para el normal desarrollo del Sistema de Calidad de PALMASOL S.A. Estos documentos corresponden a normas obligatorias, leyes, decretos, resoluciones entre otros.

3.8 Revisión

Verificar que el contenido del documento coincida con la realidad y viceversa; esta es realizada por una persona idónea que conozca sobre el proceso y/o actividad

documentada y a su vez que se encuentre autorizada en el listado maestro de documentos.

3.9 Aprobación

Es la autorización dada por parte de una persona que tenga autoridad sobre los recursos para la implementación del documento, permitiendo así la distribución y aplicabilidad del mismo. La responsabilidad de esta persona debe estar manifiesta en el listado maestro de documentos

3.10 Modificación

Es la actualización de un documento dado por las mejoras en los procesos y/o procedimientos.

3.11 Anulación

Es el retiro de un documento del sistema de calidad de PALMASOL S.A., por cambios en el proceso que obligaron a la edición de un nuevo documento o por que el proceso dejo de ejecutarse o se fusiono con otro.

3.12 Distribución

Suministro de copias controladas de todos los documentos al personal interesado y para los fines pertinentes.

4. CONDICIONES GENERALES

- Este procedimiento establece los lineamientos que deben seguir los colaboradores de PALMASOL S. A para el control de documentos del Sistema de Gestión Integral.

- Todos los documentos internos dentro de la organización deben estar registrados en el Listado Maestro de Documentos Internos, PAL-PGRA-FO-2.

- Toda solicitud de elaboración, modificación o anulación de un documento interno del Sistema de Gestión Integral de PALMASOL S.A. debe ser solicitada al encargado del procedimiento de control de documentos (Líder de Gestión Integral), diligenciando el formato solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos, PAL-PGRA-FO-1.

- Se prohíbe la modificación directa o reproducción de documentos internos en estado original o correspondiente a copias controladas (alterar en manuscrito o métodos mecánicos el contenido de un documento).

- Los formatos descritos dentro del Sistema de Gestión Integral deben ser diligenciados con tinta y deben tener una buena presentación.

- Los documentos de origen externo que competan al Sistema de Gestión Integral de PALMASOL S.A. y que requieran actualización o retiro deben ser actualizados en el listado maestro de documentos externos, PAL-PGRA-FO-3, por el líder de Gestión Integral

- El líder de Gestión Integral es la persona encargada del procedimiento de control de documentos y registros y único responsable de mantener actualizada la información.

- Toda modificación que se aplique a un documento interno exige editar una nueva versión (consecutivo al anterior) y actualizar su historial en el cuadro respectivo al final del documento, el Historial de Cambios.

- Cuando se produzca la anulación o modificación de un documento, el encargado del procedimiento de control de documentos (líder de Gestión Integral), procede a recoger y destruir las copias físicas que se encuentren en circulación y

Conserva el original del documento en medio magnético con una marca de agua de “ANULADO” u “OBSOLETO” en su primera página según corresponda.

Estos documentos se archivaran electrónicamente en Dropbox en la carpeta “Documentos Anulados”

- Los documentos son editados y entregados como copias controladas a los responsables de su uso mediante memorando como constancia de recibo. En el listado maestro de documentos internos, se identifica a todos los procesos poseedores de los diferentes documentos.

Adicionalmente se va conservar la copia original en Bogotá, una copia controlada física para el coordinador de calidad en la plantación, y se enviaran copias controladas magnéticas para cada líder de proceso

- Todo documento debe ser socializado por el responsable del proceso, el cual debe reunir a las personas encargadas de su aplicación o que tengan relación con el documento. Este debe ser leído y comprendido por todas las personas involucradas en el alcance del mismo.

- Al menos una vez al año de ser aprobado el documento, este debe ser revisado por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo, para asegurarse de la vigencia de este, sino se presenta ningún cambio, solo se debe actualizar la fecha de revisión de la primera hoja.

5. PROCEDIMIENTO

#	ETAPA	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCION DE LA ETAPA
0	Inicio	Inicio del Procedimiento		
1	Identificar la necesidad	Líder del Proceso Usuario del documento	PAL-PGRA-FO-1	Se identifica la necesidad de crear, eliminar o actualizar un documento dentro del SIG y se le comunica al líder del proceso.
2	Diligenciar la solicitud de crear, eliminar o actualizar de documentos	Usuario del documento	PAL-PGRA-FO-1	Diligenciar el formato para la creación, eliminación o actualización del documento al líder del proceso
3	Fin ¿Es Pertinente la No	Líder del Proceso		Si la solicitud no es pertinente se informa al solicitante del documento explicando las razones, de lo contrario se procede al paso 4
4	Crear, modificar o eliminar el documento 1	Usuario del documento	PAL-PGRA-FO-1	) Se crea el documento y se codifica de acuerdo al procedimiento de elaboración de documentos. (PAL-PGRA-PR-1)) Si es un documento nuevo de origen externo se incluye en el listado maestro de documentos externos, PAL-PGRA-FO-3) Si se modifica se actualiza la versión del documento y se registran los cambios en el historial de cambios y se actualiza el listado maestro de documentos) Si se elimina se debe marcar el

				documento según (PAL-PGRA-PR-1), Y eliminar del listado maestro
#		RESPONSABLE	DOCUMENTO	) DESCRIPCION DE LA ETAPA
5	Revisar y aprobar el documento nuevo 1	Líder del Proceso Usuario del documento	PAL-PGRA-PR-1	) Se hace la revisión del documento) Se aprueba el documento por el líder de proceso, revisando que este cumpla con los estándares del documento
	Archivar el documento	Líder de Gestión Integral Usuario del documento		) El documento original se guarda en físico y se hacen una copia controlada guardándola en medio magnético) El documento eliminado se archiva electrónicamente en Dropbox en la carpeta "Documentos Anulados" y el proceso al cual hacia parte y físicamente se destruye
7	Socializar el documento	Líder del Proceso	Formato de asistencia a capacitación (PALXXXXX	El líder del proceso del documento es el encargado de su divulgación, dejando constancia del personal que participó en un acta o formato de asistencia a capacitación
8	Fin	Fin del Procedimiento		

HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	NATURALEZA DEL CAMBIO

4.8 Manual De Calidad

PALMASOL S.A tiene establecido, documentado, implementado y mantenido al día un sistema de gestión de calidad, mejorando continuamente su eficacia, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

La organización ha implantado este sistema de gestión de calidad para:

- Identificar los procesos necesarios del sistema y su aplicación a través de toda la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficaces.
- Proveer a la organización de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

El Manual de Calidad establecido por PALMASOL S.A incluye:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad.
- Referencias a los procedimientos documentados y algunas descripciones de cómo la empresa se adapta a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- La descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.9 Revisión Por La Dirección

La dirección se asegura de la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión de la calidad mediante revisiones periódicas del mismo.

4.10 Plan De Capacitación

Se determinó junto con el gerente de la organización las necesidades de formación requerida por el personal en cuanto a requisitos exigidos por la norma y en base al desarrollo y desempeño de cada proceso, para ello se utilizó como herramienta el plan de formación.

4.11 Procesos Relacionados Con Los Clientes

En nuestra organización la relación con nuestros clientes incluye:

- La determinación de los requisitos relacionados con el producto
- La revisión de los requisitos del servicio antes de su aceptación

- La comunicación con el cliente, aportando información sobre el producto, resolviendo consultas y solicitudes de modificaciones y atendiendo sus quejas y reclamaciones.

Se cumple con los requisitos legales y reglamentarios aunque no hay evidencia de la verificación de este tipo de resultados.

4.12 Procedimiento De Compras Y Evaluación De Proveedores

La empresa se asegura de los productos adquiridos cumplan con los requisitos de compra especificados. Pero no existe un documento donde se registre la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores.

4.13 Medición, Análisis Y Mejora

PALMASOL S.A planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Procedimiento documentado en la matriz de despliegue.

4.14 Indicadores de Procesos y Servicios

En la empresa se está implementando una metodología para la medición y análisis que sirva para la mejora continua, teniendo en cuenta cada uno de los procesos de la empresa. Cada uno de los procesos debe establecer sus indicadores basados en los objetivos de calidad. Para lo cual deben establecer los siguientes indicadores:

- Satisfacción del cliente

  N. de Clientes Satisfechos X100
  N. Total de Clientes

- Cumplimiento de requisitos legales

  N. de Requisitos Legales X100
  N. de requisitos Legales

- Gestión documental de procesos

  N. de Procesos Documentados X100
  N. Total Procesos

4.15 Auditorías Internas y de Calidad

PALMASOL S.A ha implementado la metodología para la realización de las auditorías internas, el objetivo de las mismas es determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

PROCEDIMIENTO

PARA LA AUDITORIAS INTERNAS

REVISO: Coordinador de Calidad	APROBO: Gerencia
FIRMA:	FIRMA:
FECHA DE REVISION:	FECHA DE APROBACION:

3. OBJETO

Establecer la metodología para la programación, preparación, desarrollo, reporte, seguimiento y cierre de las Auditorías Internas en PALMASOL **S.A**

12. ALCANCE

Este procedimiento aplica al proceso de Gestión Integral y todos los procesos definidos en el mapa de procesos.

Inicia con la planificación del programa de auditorías y finaliza con la elaboración y presentación del informe consolidado a la dirección.

13. DEFINICIONES

3.14 Auditoria
Es un examen metódico que se realiza para determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y que realmente se llevan a cabo, además de comprobar que son adecuadas para alcanzar los objetivos propuestos.

3.15 Auditoria Interna
Auditorías llevadas a cabo por la organización a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad, por un lado, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con los requisitos del sistema establecidos por la organización; y por otro lado, si el sistema de gestión de calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

3.16 Auditor
Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria en el sistema de gestión.

3.17 Auditado
Proceso, procedimiento, servicio o requisito al que se le aplica la auditoria. Para el sistema de gestión el auditado se define de acuerdo a la estructura de la auditoria programada.

3.18 Criterios de auditoría
Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia en la verificación y sobre el cual se evalúa el cumplimiento

3.19 No Conformidad
Incumplimiento de un requisito establecido

3.20 Evidencia de auditoria
Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables

3.21 Programa de la auditoria
Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

3.22 Hallazgos de la auditoría
Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.

3.23 Conclusiones de la auditoría
Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de la auditoría.

14. CONDICIONES GENERALES

- El programa de auditorías es elaborado por el líder de Gestión Integral, cuyo objetivo es pasar un cronograma cada seis meses a los diferentes procesos de la organización.
- La persona responsable de la gestión del programa de auditoría interna debe garantizar y definir claramente los criterios de selección de los auditores de acuerdo al tipo de auditoría, norma a auditar, proceso a auditar, y competencias necesarias para alcanzar los objetivos de la auditoria

- Las auditorías internas podrán ser realizadas por personal de la organización y/o externo, siempre y cuando tenga el perfil y la competencia de acuerdo al sistema de gestión a evaluar y las normas que va auditar.

- En el caso de no estar presente el líder del proceso en la ejecución de la auditoria, debe nombrar formalmente (físico o magnético) un delegado.

- El líder de cada proceso es responsable por verificar la aplicación adecuada de los correctivos para las no conformidades detectadas. Este puede autorizar modificaciones para las actividades bajo su responsabilidad, con el consentimiento de los usuarios o la parte interesada cuando esto sea pertinente.

15. PROCEDIMIENTO

#	ETAPA	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCION DE LA ETAPA
	Inicio	Inicio del Procedimiento		
	Elaborar y aprobar el programa de auditorias	Líder de Gestión Integral	PAL-PGRA-FO-8	- Se debe elaborar un programa de auditoría interna que especifique los requisitos y procesos o áreas en donde se ejecutarán las auditorías internas y aprobarse una vez elaborado - Una vez aprobado se debe conservar el registro del programa de auditoría interna.
	Seleccionar equipo de auditores	Líder de Gestión Integral	PAL-PGRA-FO-9	Se debe establecer claramente los criterios de selección de los auditores teniendo en cuenta las competencias necesarias para alcanzar los objetivos de la auditoria.
	Reunir el equipo auditor	Líder de Gestión Integral	PAL-PGRA-FO-8 PAL-PGRA-FO-9	Reunión con los auditores internos con el propósito de comunicarles el programa de auditorías, recopilar toda la información sobre los procesos auditar y selección del Líder del equipo auditor
	Elaborar el plan de auditoria		PAL-PGRA-FO-9	- El coordinador de

				auditoría interna debe diligenciar la información correspondiente en el formato Plan de Auditoria y remitirlo al equipo auditor para que complete la información correspondiente. J El líder del equipo auditor debe asegurarse que el plan de auditoría se comunique a los responsables de los procesos a auditar y que sea aprobado por el líder del proceso auditado. Su divulgación se hará a través de correo electrónico minimo con 8 días calendario de antelación a la fecha de realización de la auditoria.
	Preparar la auditoria	Equipo auditor		El equipo auditor preparara la auditoria de acuerdo a lo siguiente: J Preparar una lista de preguntas o de aspectos a evaluar durante el desarrollo de la auditoría teniendo en cuenta los criterios de auditoría (requisitos de la norma a auditar, normativa aplicable, documentos asociados a la actividad por auditar, requisitos del cliente, requisitos establecidos por los procesos de la organizacion) J El equipo auditor

				debe preparar la documentación que sea necesaria llevar en el momento de la auditoria, mapa de procesos, caracterización de procesos, procedimientos, guias y demás documentos de referencia que estén asociados al proceso auditado.
	Realizar la auditoria	Equipo auditor		) Se ejecuta la auditoria recopilando información a través de entrevistas, observación de Actividades y revisión de documentos, esta se hace a todo el personal que participa en cada uno de los procesos.
	Elaborar la reunión de cierre No Accion fue eficaz?	Equipo auditor	PAL-PGRA-FO-10	) El equipo auditor se reúne para revisar los hallazgos, acordar las conclusiones, preparar las observaciones destacando las fortalezas y aspectos positivos encontrados en la auditoria, los cuales son registrados en el Formato de verificacion de auditorías.) Se presentan los resultados a los auditados y los lideres de los procesos auditados. Si el

				auditado no está de acuerdo con los hallazgos, es el momento para discutirlo con el auditor y llegar a una conciliación.
	Elaborar el informe de auditoria	Equipo auditor	Formato de informe	El equipo auditor debe consolidar el informe final de auditoría y enviarlo para aprobación del auditado (máximo 3 días calendario después de la reunión de cierre) y despues es enviado al lider del prcoceso auditado y a la sub-gerencia y gerencia
	Elaborar plan de mejoramiento	Auditado Lider del proceso	PAL-PGRA-FO-6 PAL-PGRA-FO-7	El auditado debe elaborar el plan de mejoramiento correspondiente o las acciones correctivas a partir de los hallazgos no registrados en el informe de auditoría. Para elaborar dichos planes debe considerarse el procedimiento Acciones correctives y preventivas y/o Mejoramiento continuo
	Evaluar al auditor	Auditado	Evaluación del desempeño del Auditor interno.	El auditado deberá realizar la evaluación del auditor según lo estipulado en el formato Evaluación del desempeño del Auditor interno
	Fin	Fin del Procedimiento		

16. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	NATURALEZA DEL CAMBIO

4.16 Procedimientos De Acciones Correctivas y Preventivas

Para eliminar la causa de las no conformidades, emprende acciones correctivas según lo especificado en el procedimiento, Acciones correctivas y preventivas. El procedimiento incluye los requisitos para:

- Determinar las no conformidades reales y potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir o asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Revisar la eficacia de las acciones tomadas.

PROCEDIMIENTO

PARA LA APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

REVISO: Coordinador de Calidad	APROBO: Gerencia
FIRMA:	FIRMA:
FECHA DE REVISION:	FECHA DE APROBACION:

4. OBJETO

Establecer la metodología para la implementación de acciones correctivas y preventivas del Sistema Integral, con el fin de cumplir efectiva, eficaz y eficientemente con los requisitos de los clientes externos e internos de PALMASOL S.A

17. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los clientes externos e internos de la organización. Comienza con la generación de las acciones y termina con el cierre de las mismas.

18. DEFINICIONES

3.24 Conformidad
Cumplimiento de un requisito

3.25 No conformidad
Incumplimiento de un requisito

3.26 Acción correctiva
Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

3.27 Acción preventiva
Acción tomada para eliminar la posible causa de una no conformidad detectada u otra situación potencialmente indeseable. Se genera por la identificación de un riesgo que puede llegar a alterar el correcto funcionamiento de los procesos.

3.28 Problema
Resultado no esperado en la ejecución de una actividad

3.29 Falla interna
Incumplimiento de un requisito especificado detectado durante la ejecución, la revisión o verificación de los procesos, Estas fallas se detectan entre la interacción de los procesos a nivel interno del SIG.

19. CONDICIONES GENERALES

- La aplicación de este procedimiento es responsabilidad de todas las personas que intervienen en el sistema de Gestión Integral

- El líder de cada proceso es responsable por verificar la aplicación adecuada de los correctivos para las no conformidades detectadas. Este puede autorizar modificaciones para las actividades bajo su responsabilidad, con el consentimiento de los usuarios o la parte interesada cuando esto sea pertinente.

- Las principales fuentes de identificación de no conformidades reales y/o potenciales son:
  - Auditorias de calidad internas o externas
  - Análisis de los indicadores de gestión
  - Evaluación de la satisfacción de los clientes
  - Resultados de las revisiones por la dirección
  - Desempeño de proveedores
  - Quejas y Reclamos
  - Producto no conforme
  - Análisis de Datos
  - Planificación de cambios

- Se emprende una acción correctiva cuando:
  - Una no conformidad detectada y confirmada en auditoria
  - Quejas y/o reclamos recurrentes por parte de los usuarios
  - Indicadores que no cumplen la meta
  - Resultado de evaluación insatisfactoria por parte de los clientes.
  - Reporte de producto no conforme (más de 3 veces) o de alto impacto económico
  - Hallazgos insatisfactorios por parte de entes de control.
  - Resultados insatisfactorios en las revisiones por la Alta Dirección.

- Se emprende una acción preventiva cuando:
  - Se evidencia una tendencia que puede concluir al incumplimiento en las metas de cualquier indicador
  - Existencia de no conformidades potenciales en los Informes de entes de control.
  - Existencia de no conformidades potenciales en los informes de las Revisiones por la Alta Dirección.
  - Sugerencias de mejoramiento de clientes o partes interesadas
  - Observaciones o aspectos por mejorar del resultado de una auditoria.
  - Desviación parcial del cumplimiento de las metas establecidas sin que haya incumplimiento de las mismas.
  - Propuestas de mejoramiento resultado del autocontrol.

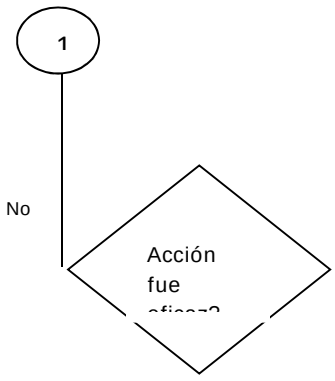
- Planificación de cambios
- Algunas de las herramientas que se pueden utilizar para establecer la causa raíz de una no conformidad son:
- Lluvia de ideas
- 5porque
- Diagrama causa-efecto
- Diagrama Pareto

- El Plan de acciones correctivas y/o preventivas es desarrollado por el equipo de acciones correctivas formado por el líder del proceso, quienes van a ser los encargados de llevar a cabo el plan

- El líder del proceso de gestión integral deberá elaborar un reporte semestral sobre las estadísticas y los beneficios del tratamiento de las no conformidades y realizar su correspondiente socialización, a los líderes de los procesos involucrados y a los que no están directamente relacionados con la no conformidad.

20. PROCEDIMIENTO

#	ETAPA	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCION DE LA ETAPA
	Inicio	Inicio del Procedimiento		
	Revisar el hallazgo	Lider del Proceso		Revisar el hallazgo y determinar si la no conformidad es real o potencial.
	Registrar el hallazgo	Lider del Proceso	PAL-PGRA-FO-6	Registrar el hallazgo de forma sencilla y clara, clasificandolo según la accion a tomar: correctiva, preventiva. Se debe establecer el tiempo de ejecucion
	Identificar las causas o el beneficio de oportunidad de mejora 1	Lider de Proceso	PAL-PGRA-FO-6 Herramientas de analisis	El lider de proceso forma el equipo de acciones correctivas Realizar el analisis de causas e identificar la raiz de la no conformidad o los beneficios que la oportunidad de mejora pueden generar. Se pueden utilizar las

				herramientas de análisis, descritas en el anexo 3 – Herramientas de analisis
	Definir, aprobar y ejecutar el plan de acción o mejoramiento	Lider del proceso Equipo de acciones correctivas	PAL-PGRA-FO-6	) Establecer el plan de acción en conjunto con el lider de proceso o lider de Gestion Integral.) En este plan se determinan las actividades a realizar, especificando responsables y fechas de desarrollo.) El lider del proceso aprueba el plan de accion, una vez se apruebe el plan se procede a la ejecución de las actividades propuestas en este.
	Realizar seguimiento al plan de acción 	Lider del proceso Equipo de acciones correctivas	PAL-PGRA-FO-6	La ejecución del plan de accion incluye el seguimiento a la implementación de las actividades del plan. Por lo tanto para el seguimiento de estas actividades se debe:) Diligenciar el registro de seguimiento de actividades ejecutadas el cual busca identificar si se cumplió la acción de acuerdo a los criterios establecidos, evidencia que debe ser descrita.) Se deben realizar seguimientos estableciendo un porcentaje hasta llegar al 100% del cumplimiento de la acción, momento en el cual se cierra dicha acción.
		Lider del proceso		) El parámetro de la eficacia de la acción se registra en el formato como indicador de eficacia.) Si la acciones o acciones fueron eficaces se procede al

				cierre del plan) Si no fueron eficaces se va a la etapa 3
	Elaborar el cierre del plan	Lider del proceso	PAL-PGRA-FO-6	Se considera que las acciones preventivas, correctivas fueron conformes cuando se da cierre al plan de acciones, esto es por medio de la firma del líder del proceso y la fecha del cierre en los formatos correspondientes.
	Elaborar informe	Lider del proceso	(QUE FORMATO SE VA A USAR PARA INFORMES)	Elaborar informe consolidado a la alta gerencia con las acciones preventivas, correctivas o de mejoramiento
	Archivar registros		Archivo	Conservar los registros según el procedimiento para el control de registros
	Fin	Fin del Procedimiento		

21. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	NATURALEZA DEL CAMBIO

5. IMPLEMENTACION

5.1 Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	ESTRATEGIAS	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO
Comunicar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	Líderes de los Procesos y Gerencia	Capacitaciones, carteleras informativas, videos ,	2015/07/27 2015/07/28	Actividad Cumplida
Divulgar y Socializar la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	Líderes de los Procesos y Gerencia	Actividades lúdico Pedagógicas, link en Página Web, descansado de pantalla, debates, Difusión de procesos de la entidad, dar a conocer aplicativos de la ficha técnica de indicadores, y recreativas, socializar mapa de riesgos, retroalimentar competencias de trabajadores, implementar el día del proceso y dar incentivos.	2015/07/29 2015/07/30	Actividad Cumplida
Seguimiento a la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	Coordinador del **SGC** en la entidad	Supervisiones en las áreas de trabajo y a trabajadores con encuestas, Retroalimentación a la cultura de Calidad con lista de chequeo, divulgación de políticas y objetivos de Calidad con actividad lúdica y conocimiento de normatividad de calidad con foros. Temáticos.	2015/07/31	Actividad Cumplida

6. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

6.1 Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

OBJETIVOS DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA DE CALCULO	FRECUENCIA DE ANALISIS	META	RESPONSABLE
Mejorar continuamente el SGC	Estado de Acciones Correctivas	%	N. de Acciones Correctivas cerradas/ N. de Acciones Correctivas identificadas y documentadas X 100	Semestral	75%	Coordinador de Calidad
Cumplir con los Requisitos Légales	Cumplimiento de requisitos legales	%	N. de requisitos que se cumplen/ N. de requisitos aplicables X100	Semestral	100%	Gerente
Incrementar la Satisfacción del Cliente	Satisfacción del Cliente	%	N. de clientes satisfechos/ N. Total de Clientes X 100	Trimestral	80%	Coordinador de Calidad
	Cumplimiento a tiempo con la entrega de los productos	%	N. de productos entregados a tiempo/ N. de productos solicitados X 100	Trimestral	90%	Jefe de Almacén
Mantener personal competente para el SGC	Difusión de la Política de Calidad	%	N. de empleados que conocen la Política/ N. Total de empleados X 100	Semestral	100%	Coordinador de Calidad
Optimizar los Recursos	Cumplir la ejecución presupuestal	%	Presupuesto ejecutado/ presupuesto asignado X100	Semestral	90%	Gerente

7. CONCLUSIONES

La empresa PALMASOL S.A tiene adelantado un Sistema de Gestión de Calidad, debido a que están en el proceso de certificación con la norma ISO 9001 del 2008; lo anterior lo pudimos evidenciar con la identificación del proceso documentado, la caracterización de las actividades y registros conforme a la norma.

El compromiso de la alta dirección ha permitido que se establezca un plan de comunicaciones para dar a conocer a sus empleados la importancia de participar activamente en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, de lo cual hace parte el cumplimiento de objetivos y políticas de calidad.

El área de Almacén cuenta con dos procesos debidamente documentados que son el manejo de Inventario Helisa y Recepción del producto con sus respectivos flujogramas de actividades, manejo adecuado de formatos y registros con un seguimiento apropiado de la documentación, por lo que aporta a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa PALMASOL SA.

8. RECOMENDACIONES

Considerando las conclusiones del presente Sistema de Gestión de calidad se procede a plantear las siguientes recomendaciones:

- Gestionar de forma estratégica la Calidad en la organización manteniendo el Enfoque por Procesos.
- Socializar el Manual de Calidad en el área de Almacén que permita el conocimiento de los empleados para su adopción y un buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad
- Actualizar las Normas que corresponden a la Calidad en el área de Almacén para la mejora continua.
- Planear estrategias de capacitación en materia de Calidad a nivel del área.
- Ejecutar un análisis de la satisfacción del cliente interno.
- Proporcionar un ambiente de trabajo que eleve la motivación de los trabajadores y se les incluya en la toma de decisiones del área de Almacén.
- Desarrollar inducciones de información continuamente a los trabajadores acerca de resultados de su labor para analizar la Calidad del mismo.
- Elaborar un plan de mejora para eliminar paulatinamente las deficiencias detectadas.
- Implementar el Mapa de Riesgos del área que permita un desarrollo de procedimientos en un marco de confianza de la Calidad.

9. ANEXOS

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PALMASOL S.A
(Lista de Chequeo NTC ISO 9001/2008)

	SI	NO
1). Requisitos Generales		
¿Están identificados los procesos y sus respectivas funciones?	X	
2). Gestión Documental	X	
¿Existe un manual de calidad?	X	
¿Los procesos están debidamente documentados?	X	
¿Se hace seguimiento a la documentación? (Revisión, actualización y conservación)	X	
3). Responsabilidad de la dirección		
¿La dirección se muestra comprometida con el Sistema de Gestión de la Calidad? (comunicación, recursos, políticas de calidad)	X	
¿Se busca la satisfacción de los usuarios?	X	
¿Existe una política de calidad en donde se refleje los objetivos de la entidad?	X	
¿Están definidas las responsabilidades, autoridades y son comunicadas dentro de la entidad?		X
¿Se realiza evaluación periódica al proceso por parte de la dirección?	X	
4). Gestión de los recursos		
¿La dirección dispone de los recursos financieros necesarios para el SGC?	X	
¿Están establecidos los perfiles de cargo y las respectivas capacitaciones al personal?	X	
¿Los Directivos proporcionan y mantienen la infraestructura necesaria para el buen funcionamiento de la empresa?	X	
5). Realización del producto o prestación del servicio		
¿Existe una planeación del producto?	X	
¿Se tienen en cuenta los requisitos de los Clientes?	X	
6). Medición, análisis y mejora		
¿Existe un seguimiento o medición a la satisfacción de los usuarios?		X
¿Existe un programa de auditorías internas?	X	
¿Se da manejo a las inconformidades de los usuarios?	X	
¿Se realiza el análisis de datos como punto de partida hacia la mejora continua?	X	

DANIEL RAMOS
(Jefe de Almacén)

Palmasol s.a.

NIT: 860.530.304 - 8

SALIDA DE ALMACEN Nº 2986

DD / MM / AA

PLANTACIÓN: ____________ FECHA: ____________

CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	CENTRO DE COSTOS	OBSERVACIONES

AUTORIZADO: ____________ RECIBE: ____________ ENTREGA: ____________

CARGO: ____________ CARGO: ____________ CARGO: ____________

Palmasol s.a.

NIT: 860.530.304 - 8

SALIDA DE ALMACEN Nº 2799

DD / MM / AA

PLANTACIÓN: Palmasol S.A. FECHA: 30/03/2015

CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	CENTRO DE COSTOS	OBSERVACIONES
	Rodamiento 30206 J2/Q	CU	1	6501	
	Rodamiento 30206	CU	1	6501	
	Rodamiento 32649	CU	8	6501	

AUTORIZADO: [firma] RECIBE: [firma] ENTREGA: [firma]

CARGO: Jefe Mantto CARGO: M. Mecánico CARGO: Aux. Alm.

PALMASOL S.A

REQUERIMIENTO DE COMPRAS

FECHA:

AGRONOMIA

Plantación		PALMASOL					
Cantidad	**U de medida**	**Existencia alm**	**Detalle**	**Centro de costos**	**CODIGO PRODUCT**	**USO**	**FRECUENCIA DE PEDIDO**

FORMATO CONSUMO DE ACPM

PALMASOL S.A

CONSUMO DE ACPM

FECHA	PLANTACION	EQUIPO	HOROMETRO	ACPM - GAL	NUMERO DE MEDIDOR	CONDUCTOR	FIRMA