

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN, DE
ACUERDO AL NUMERAL 5.6 DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD NTC ISO
9001:2008.**

**YENNY KAREN OQUENDO CERÓN.
JEFFERSON DIOSER ALEGRIA LANDAZURI**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN.
PASTO
2012**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN, DE
ACUERDO AL NUMERAL 5.6 DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD NTC ISO
9001:2008.**

**YENNY KAREN OQUENDO CERON
JEFFERSON DIOSER ALEGRIA LANDAZURI**

**Trabajo de grado Modalidad diplomado presentado como requisito parcial
para optar al título de administración de empresas**

ASESOR
JULIO GARZON
Docente Universidad de Nariño

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN.
PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^o del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2012

RESUMEN

Este trabajo metodológico práctico busca fundamentalmente que este documento se convierta en una herramienta de consulta y una guía práctica para quienes se interesen en incursionar en este tipo de competencias profesionales orientadas al desarrollo de nuevos modelos empresariales que parten desde una concepción de la calidad para encaminar hacia la productividad y la competitividad de las organizaciones, teniendo en cuenta el proceso mundial de globalización, a través de la apertura de mercados con TLC como una nueva tendencia de comercialización que exige una alta calidad en los productos/servicios ofrecidos y procesos eficientes y eficaces que permitan competir con organizaciones de índole internacional que cuentan con experiencia, dinero y automatización de sus procesos, además de alta disciplina y compromiso con su desempeño.

ABSTRACT

This paper seeks primarily methodological practice that this document will become a reference tool and a practical guide for those interested in getting into this type of skills designed to develop new business models that depart from a conception of quality to route to productivity and competitiveness of organizations, taking into account the globalization process through open markets with TLC as a new trend in marketing that demands high quality products / services offered and efficient and effective processes to compete with such international organizations with experience, money and automating their process, and discipline and commitment to high performance.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION.....	10
1. GENERALIDADES	12
1.1 TEMA.....	12
1.2 PROBLEMA.....	12
1.2.1 Planteamiento del problema:	12
1.2.2 Formulación del problema.....	13
1.2.3 Sistematización del problema.....	13
1.3 OBJETIVOS.....	13
1.3.2 Objetivos Específicos.....	13
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	14
1.5 METODOLOGÍA.....	14
1.5.1 Población y muestra.....	15
1.5.2 Instrumentos.....	15
1.5.3 Fuentes de investigación.....	15
1.5.4 Fuentes primarias.....	15
1.5.4.1 Entrevistas No estructuradas.....	15
1.5.4.2 Fuentes secundarias.....	15
1.5.4.3 Presentación del documento.....	16
2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO. SITUACIONAL ACTUAL. UTILIZAR FORMATO SEGÚN NORMA.....	17
3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	21

3.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS – MEFE.	21
3.2 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS – MEFI	22
3.3 MATRIZ DOFA.....	23
3.4 PLAN DE CALIDAD.....	25
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	26
4.1 MISION DE CODESAT.	26
4.2 VISIÓN DE CODESAT	26
4.3 POLITICA DE GESTION DE CALIDAD CODESAT	26
4.5 OBJETIVOS DE GESTIÓN DE CALIDAD CODESAT	26
4.6 ORGANIGRAMA.	27
4.7 MAPA DE PROCESO	27
5. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. DOCUMENTACIÓN.....	28
5.1 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	29
5.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE ASISTENCIA TÉCNICA INTEGRAL.	30
5.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	31
6. PROGRAMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA	32
6.1 PROGRAMA DE AUDITORIA.	32
7. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	35
8. REVISION POR LA DIRECCION.	36
8.1 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.	36

8.2 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.	38
9. DISEÑO DE FORMATOS PARA LA REVISION DE LA DIRECCION.	40
10. METODOS DE SEGUIMEINTO DE LA REVISION POR LA DIRECCION.....	50
10.1 CONFORMACIÓN DE UN COMITÉ DE CALIDAD.....	50
10.1.1 Conformación del Comité de Calidad	50
10.1.2 Funciones del comité de calidad:	50
10.2 DIRECTRICES DE COMUNICACIÓN INTERNA.....	51
10.2.1 Plan de comunicación	52
10.2.2 Plan de acciones de mejora para la comunicación.	53
11. CONCLUSIONES	54
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS.....	56

INTRODUCCION.

El presente informe se desarrollo de acuerdo al trabajo practico realizado a la corporación CODESAT, entidad sin ánimo de lucro, constituida legalmente el 8 de septiembre de 2009, por jóvenes profesionales de la región, en pro desarrollo en los diferentes sectores productivos, orientado su acción al fortalecimiento agrícola, pecuario, pesquero y piscícola del municipio de Tumaco. Esta organización acreditada como EPSAGRO (Empresa Prestadora de Servicios de Asistencia Técnica) bajo la resolución 011 emitida por la secretaria de Agricultura y medioambiente del departamento de Nariño, en diciembre del año 2010, buscando participar en la presentación de proyectos agropecuarios a nivel de créditos con el Banco Agrario y FINAGRO.

De acuerdo a los lineamientos del Ministerio de agricultura de agricultura y desarrollo rural la cual exige la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2008, para continuar operando en los proyectos a nivel nacional y de cooperación, la corporación inicio la implementación del sistema en enero del 2011 y actualmente viene desarrollando sus actividades bajo este sistema.

De esta manera, el trabajo del diplomado en CODESAT dio apertura con el diagnostico del avance del sistema de gestión de calidad implementado, mostrando un panorama medianamente satisfactorio con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, los requisitos legales y los requisitos de sus cliente. Con este panorama el trabajo que se presenta a continuación contempla ocho capítulos en los cuales se contemplan los resultados prácticos de la aplicación metodológica del sistema, con sus conclusiones y recomendaciones. Además se incluyen anexos relacionados con todo el trabajo de caracterización de los procesos y demás documentación necesaria para el mejoramiento del sistema de gestión de calidad en CODESAT.

Este trabajo va dirigido a fortalecer los conocimientos teóricos y prácticos a nivel académico y profesional de quienes lo presentan, así como brindar a la corporación CODESAT las herramientas metodológicas para mejorar su sistema implementado, resaltando que el objetivo final es lograr que la organización implemente un plan de mejoramiento del sistema, teniendo en cuenta que esto

garantizara su rendimiento económico, productividad, competitividad y sostenibilidad en los mercados competitivos.

1. GENERALIDADES

1.1 TEMA.

El presente trabajo centra su estudio en la temática Implementación del sistema de gestión de calidad bajo NTC ISO 9001:2008, en la Corporación prestadora de servicios de asistencia técnica productiva, organizativa y comercial – CODESAT.

1.2 PROBLEMA.

1.2.1 Planteamiento del problema: Implementar el sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, debiera conducir a las organizaciones a generar mejoras en los factores de costos y productiva. La necesidad de efectuar estos cambios significativos se convierte en el talón de Aquiles de estas, radicándose el problema en la dificultad en determinar las necesidades de mejora, implementar las acciones de mejoramiento e involucrar a los colaboradores y comprometiéndolos para mantener una dinámica de mejoramiento continuo.

Existen muchos factores que generan en las organizaciones la dificultad de mantener una dinámica de mejoramiento continuo eficaz la falta de cumplimiento estricto de los requisitos de la norma ISO 9001, la falta de compromiso de los colaboradores, la falta de seguimiento, medición y análisis de los datos que pueden ser trascendentales al momento de tomar decisiones son las principales causas.

La corporación CODESAT no esta exenta de poseer estas dificultades evidenciándose que no es suficiente implementar el SGC cuando no se continua dando al sistema una dinámica de mejoramiento que muestre que este modelo gerencia esta vivo, evolucionando y procurando la satisfacción de los cliente.

Es por ello que surge una necesidad importante de dinamizar el sistema a través de acciones que les permitan a sus directivos tomar decisiones adecuadas y oportunas, dar a los clientes mayor satisfacciones de sus necesidades y expectativas, cumplir con los requisitos establecidos en la norma, los legales y de la organizaciones. Para realmente alcanzar las metas y objetivos propuestos orientados hacia el cliente.

1.2.2 Formulación del problema.

¿Cómo aportar a que la toma de decisiones de los directivos sea la más oportuna, adecuadas y eficaces, permitiendo así la optimización de los procesos, la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008?

1.2.3 Sistematización del problema.

✓ ¿Cómo identificar y determinar las necesidades de mejora continua en la corporación CODESAT?

✓ ¿Qué evidencia las actividades desarrolladas permanentemente por la corporación CODESAT para llevar a cabo las acciones de mejoramiento continuo?

✓ ¿Cómo realizar el seguimiento a los compromisos adquiridos por los colaboradores para el mejoramiento continuo de los procesos de la corporación CODESAT?

1.3 OBJETIVOS.

1.3.1 Objetivo General.

Mejorar el procedimiento de Revisión por la dirección aportando a la toma de decisiones oportunas, adecuadas y eficaces, permitiendo así la optimización de los procesos, la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008

1.3.2 Objetivos Específicos.

✓ Diseñar el protocolo de revisión por la dirección que permita identificar y determinar las necesidades de mejora continua en la corporación CODESAT

✓ Diseñar los formatos que evidencien las actividades desarrolladas permanentemente por la corporación CODESAT para llevar a cabo las acciones de mejoramiento continuo.

✓ Desarrollar los métodos de seguimiento a compromisos adquiridos para el mejoramiento continuo de los procesos de la corporación CODESAT.

1.4 JUSTIFICACIÓN.

Brindar a la corporación Codesat las herramientas para un proceso de mejora en su sistema de gestión de calidad implementado, se convierte en un aporte significativo por parte de quienes interesados en que la organización en la cual se desarrolla la práctica cumpla con lo establecido bajo los lineamientos del sistema y la NTC ISO 9001:2008; además de permitir obtener un conocimiento práctico y real en un proceso tan vital e importante como es el campo de la gestión de la calidad en las organizaciones.

Para quienes desarrollaron este trabajo se convierte en una experiencia profesional que aporta al conocimiento y se convierte en un nuevo campo de acción como una nueva competencia laboral de grandes posibilidades en el mercado. Además de ser gratificante haber participado y aportado en el mejoramiento de una organización de importancia para el desarrollo agrícola del municipio de Tumaco. Siendo la universidad la gestora y promotora de profesionales con los talentos suficientes para asumir los diferentes retos que trae el mundo competitivo no solo a nivel comercial sino también a nivel profesional, laboral y personal.

1.5 METODOLOGÍA.

El proceso metodológico aplicado para ser ejecutado en 5 meses, tiempo en el cual desarrollarlo en tres (3) fases: Una primera fase denominada Diagnostico. En esta fase se realizo el diagnostico general de la empresa con respecto al avance en la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2008, utilizando los instructivos brindados para evaluar y diagnosticar el sistema. Una segunda fase denominada Planificación y diseños, en esta fase se realizo: a) Acopio de la información y la documentación correspondiente para constituir un banco documental de consulta y finalmente una tercera fase denominada entrega del análisis y propuesta de mejoramiento, con la información obtenida se desarrollara un trabajo en donde se analizara los resultados obtenidos a fin de proponer nuevos enfoques

1.5.1 Población y muestra.

El trabajo se desarrollo en la corporación CODESAT, empresa prestadora de servicios de asistencia técnica productiva, esta cuenta con un total de 20 funcionarios todos ellos profesionales de las áreas agrícolas, forestales, piscícolas y áreas administrativas, financieras y contables, cuenta actualmente con un total de 336 beneficiarios de los proyectos agrícolas los cuales se consideran clientes o usuarios del servicio.

1.5.2 Instrumentos.

La presente trabajo metodológico se diseño de tipo descriptiva que incluye el trabajo de campo y fuentes bibliográficas.

1.5.3 Fuentes de investigación.

1.5.4 Fuentes primarias.

1.5.4.1 Entrevistas No estructuradas: Se realizaron entrevistas no estructuradas, en donde se llevaron a cabo conversaciones con los responsables de cada proceso y la dirección, a fin de conocer el desarrollo de los procesos y el seguimiento que se realiza a estos.

1.5.4.2 Fuentes secundarias.

Los Instrumentos de recolección de datos utilizados fueron: Versión vigente del Manual de calidad, Manual de funciones, Manual de procesos y procedimientos, Mapa de procesos, Política y objetivos de calidad documentados, formatos, requisitos legales.

1.5.4.3 Presentación del documento.

Para efectos de la presentación del trabajo de grado en modalidad de diplomado se hará uso de las herramientas de Microsoft office, como Word, Excel y Power Point.

2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO. SITUACIONAL ACTUAL. UTILIZAR FORMATO SEGÚN NORMA.

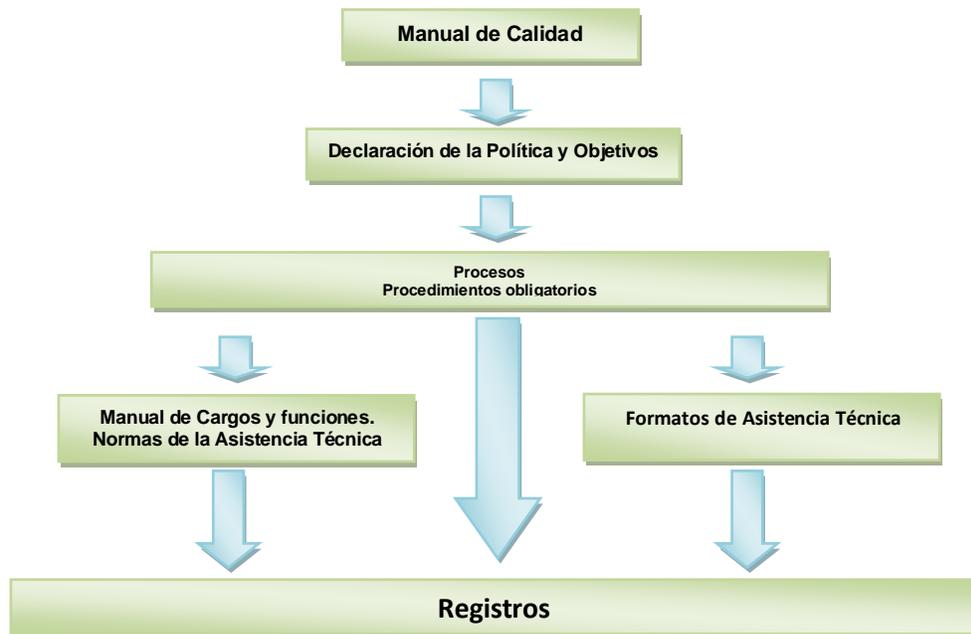
Descripción de la organización.

Este diagnóstico permitió documentar el avance y estado actual de la corporación CODESAT con respecto a la implementación del SGC bajo la NTC ISO 9001:2008, en el cumplimiento de los requisitos tanto de la norma y todos los involucrados.

Es importante iniciar con la descripción de las actividades que desarrolla esta empresa, las cuales se orientan a la prestación de servicios de asistencia técnica agropecuaria, sus clientes son pequeños productores agropecuarios de las diferentes veredas del municipio de Tumaco. Esta empresa es considerada una EPSAGRO o Empresa prestadora de servicios de asistencia técnica agropecuaria avalada por la secretaria de agricultura del departamento y que inicio el proceso de implementación del SGC bajo la norma ISO 9001:2008 por exigencia a estas organizaciones bajo la resolución 110 del Ministerio de Agricultura.

De esta manera, se pudo detectar a través de la realización de la encuesta diagnóstico que CODESAT con respecto a su intención de implementar el SGC cuenta con:

- La definición de su política y objetivos de calidad y estos se encuentran alineados y son coherentes con su realidad en la prestación de sus servicios. De igual manera, estas se encuentran comunicados y publicados hacia todo el personal y para fortalecer su conocimiento se han desarrollado jornadas de calidad en las cuales se involucra al personal en la comprensión de las intenciones de la empresa con respecto a la prestación de su servicio.
- El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado en la corporación está documentado, orientado a dar a conocer a las personas sus funciones y responsabilidades, incluidas las sustituciones de personal y las nuevas incorporaciones. de esta manera, cuenta con la siguiente estructura:



El Manual de Calidad cuenta con la definición del alcance del Sistema, las exclusiones permitidas que abarcan los numerales 7.3 y 7.6 de la norma, la descripción de los procedimientos obligatorios y la presentación de la secuencia, correlación e interacción de los procesos comprendidos dentro del SGC.

- Con respecto a las responsabilidades de la dirección se evidencia el compromiso hacia el sistema y el mejoramiento continuo a través del establecimiento de presupuestos orientados a la implementación del sistema, la declaración de la política y objetivos de calidad y las acciones que propendan por su establecimiento adecuada de su definición, despliegue y utilización de la política.

Por otra parte, se cuenta con los indicadores alineados a la política y objetivos de calidad, la planificación del sistema y estas se encuentran comunicadas al personal. Sin embargo, se encontraron deficiencias con respecto a la necesidad de contar con el manejo controlado de cambios hacia los procesos, los productos y la organización.

En términos generales el enfoque organizacional de las funciones y su interrelación dentro de los procesos del SGC se encuentra definido adecuadamente, así como las responsabilidades y autoridades.

A pesar que existe debilidades en la comunicación tanto interna como externa, esto está reconocido y se vienen desarrollando acciones que permitan que la comunicación se convierta en una herramienta para la mejora.

La debilidad más relevante dentro de las responsabilidades de la dirección para la implementación del SGC en CODESAT radica en que la dirección no cuenta con muchas documentaciones que permita evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la norma con relación al numeral 5. Responsabilidades de la dirección, principalmente lo relacionado con la revisión de la dirección al sistema.

Otro factor importante dentro de la implementación del sistema es la disponibilidad de los recursos, requisito que abarca el Numeral 6. Gestión de Recursos. En este sentido, el diagnostico evidencio:

- Se cuenta con un presupuesto para la implementación del sistema de gestión de calidad, definido por cada área para un periodo definido.
- Se tiene definido el perfil de los profesionales que se requieren para la prestación del servicio.
- Se ha establecido un plan de capacitación para el personal y un presupuesto para esto.
- Se realiza la evaluación del personal de manera periódica.

Clientes	Requisitos	Parámetros a controlar (5 m` s)
Productores agropecuarios.	Acceso a recursos para el desarrollo de sus actividades productivas.	Procedimiento de gestión y planificación de crédito. Gestión de proyectos.
	Acompañamiento y asesoría técnica en el desarrollo de sus actividades productivas.	Procedimiento de Asistencia técnica de campo.
	Formación técnica para el mejoramiento y mantenimiento de sus unidades productivas.	Procedimiento de capacitación a productores.
	Apoyo a la comercialización de sus productos.	Procedimiento de fortalecimiento organizativo y empresarial.

La determinación de los requisitos del cliente conto con una serie de análisis que llevaron a considerar y comprender sus necesidades y expectativas con respecto al servicio de asistencia técnica. Con esa información el equipo directivo de la corporación realizo la planificación del servicio identificando en primer lugar el producto a entregar y sus características puntuales y de valor.

Llevando esto a enfocar la prestación del servicio para la producción agropecuaria en tres grandes procesos que se reflejan en el mapa de procesos construido por la corporación CODESAT. Este mapa de procesos cuenta con tres procesos uno estratégico, uno como proceso de servicio o misional y un proceso de apoyo, como se muestra en la siguiente grafica.

3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

3.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS – MEFE.

Factores externos claves	Ponderación	Calificación	Resultados Ponderación
Oportunidad			
Nuevas vigencias de las Agencias de Cooperación Internacional en la Zona (AID).	0,13	4	0,52
Apoyo del gobierno Municipal en la creación de fondos para el fortalecimiento productivo	0,17	4	0,68
Perspectivas de crecimiento con nuevas unidades de negocios.	0,2	3	0,6
Amenaza			
Presencia de Grupos al Margen de la ley.	0,1	2	0,2
Dificultades en el acceso a crédito	0,2	1	0,2
Falta de Alianzas Estratégicas	0,2	1	0,2
Total	1		2,4

El resultado de esta matriz de 2,4 nos da una idea del factor externo y es poco favorable ya no alcanza el promedio de 2.50 lo cual quiere decir que las amenazas son importantes y las oportunidades deben ser exploradas buscando posicionar la organización en el mercado.

3.2 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS – MEFI

Factores internos claves	Ponderación	Calificación	Resultados Ponderación
Fortalezas Internas			
Equipo Humano con amplia experiencia en el sector agrícola de la región.	0,1	4	0,4
Equipo Humano con amplia experiencia en la formulación, ejecución y evaluación de proyectos sociales, productivos y ambientales.	0,1	3	0,3
Buenas relaciones y credibilidad institucional, Gubernamental e Internacional.	0,1	3	0,3
Reconocimiento del good Will	0,1	3	0,3
Bajos costos en la adquisición de la materia prima	0,1	3	0,3
Debilidades Internas			
Poca capacidad Financiera.	0,1	1	0,1
Falta de unidades de negocio que generen auto sostenibilidad.	0,1	1	0,1
No tener la certificación ISO 9001, el cual nos garantiza organización y directrices claras en la organización.	0,1	2	0,2
Pocos aliados a nivel Municipal y Departamental	0,1	2	0,2
Poca Comunicación del Equipo de Colaboradores	0,1	1	0,1
TOTAL	1,00		2,3

La ponderación del resultado da un total de 2.3 nos indica está por debajo del promedio (2,5) en su posición estratégica general mostrando a la organización con debilidades internas.

3.3 MATRIZ DOFA

Análisis DOFA.

<p>Objetivos (Misión, Visión y Principios)</p>	<p>FORTALEZAS (F) Equipo Humano con amplia experiencia en el sector agrícola de la región.</p> <p>Equipo Humano con amplia experiencia en la formulación, ejecución y evaluación de proyectos sociales, productivos y ambientales.</p> <p>Buena relaciones y credibilidad institucional Gubernamental e Internacional.</p>	<p>DEBILIDADES (D) Poca capacidad Financiera.</p> <p>Falta de unidades de negocio que generen auto sostenibilidad.</p> <p>No tener la certificación ISO 9001, el cual nos garantiza organización y directrices claras en la organización.</p>
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <p>Nuevas vigencias de las Agencias de Cooperación Internacional en la Zona (AID).</p> <p>Apoyo del gobierno Municipal en la creación de fondos para el fortalecimiento productivo.</p> <p>Perspectivas de crecimiento con nuevas unidades de negocios.</p>	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <p>A través de los proyectos de crédito ir constituyendo la experiencia y credibilidad de las gestiones realizadas.</p>	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <p>Formulación y presentación de propuestas competitivas dirigidas a las entidades de cooperación.</p>
<p>AMENAZAS (A)</p> <p>Presencia de Grupos al Margen de la ley.</p> <p>Dificultades en el acceso a crédito.</p> <p>Falta de Alianzas Estratégicas</p>	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <p>Fortalecer las unidades productivas como medida de aseguramiento agrícola, con nuevas Alternativas de producto.</p> <p>Crear un banco de proyectos y buscar otras fuentes de financiación a estas ideas productivas</p>	<p>ESTRATEGIAS (OA)</p> <p>Formular nuevas propuestas productivas dirigidas a la investigación de productos alternativos para los agricultores de la zona.</p> <p>Generar un proceso de acercamiento inter institucional con los diferentes entes gubernamentales para el buen aprovechamiento de nuestras ventajas comparativas en el campo</p>

		agricola.
--	--	-----------

3.4 PLAN DE CALIDAD.

	PLAN DE CALIDAD	Código: Fecha de aprobación: Versión: 01
---	------------------------	---

Nombre	ASISTENCIA TECNICA INTEGRAL	Lugar	Tumaco - Nariño	Cliente	Pequeños Productores cacaoteros
--------	-----------------------------	-------	-----------------	---------	---------------------------------

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	VARIABLE A CONTROLAR	FRECUENCIA DE CONTROL	RECURSOS	REGISTRO/DOCUMENTO
Gestión de Recursos	Director Ejecutivo	Elaboración de proyectos.	Proyectos aprobados	semestral	Talento humano Equipos de oficina	F – DES – 01Formato de perfil de proyectos.
Asistencia Técnica Integral	Coordinador Técnico	1. Planificación de créditos. 2. Asistencia Técnica de Campo. 3. Investigación adaptativa 4. Capacitación a Productores 5. Fortalecimiento a las asociaciones.	Créditos aprobados Productores atendidos Unidades productivas Productores capacitados Asociaciones atendidas	Semestral	Talento humano Equipos especializados Equipos de oficina	F – ATI – 02Formato plan operativo, F – ATI – 03Formato de programación de actividades, F – ATI – 04Formato datos del solicitante, F – ATI – 05Formato acuerdo de voluntades del Productor, F – ATI – 07Formato de visita técnica, F – ATI – 12Formato de informe.
Gestión contable	Coordinador Administrativo y financiero	1. Administración de recursos crédito.	Recursos invertidos inversión predial.	Semestral	Talento humano Equipo de oficina Financieros	Tablas de amortización Balance contable
Gestión de Talento Humano	Coordinador Administrativo y financiero	1. Reclutamiento y Selección del personal calificado. 2. Contratación. 3. Inducción y formación en competencias del personal.	Contrataciones Evaluación de desempeño	Semestral	Talento humano Equipo de oficina	F – GTH – 01Formato de evaluación y selección. Contratos
Compras	Coordinador Administrativo y financiero	1. Selección, evaluación y re-evaluación de proveedores. 2. Compra de bienes y servicios.	Proveedores Presupuesto ejecutado	Semestral	Talento humano Equipo de oficina	F – GC – 01Formato de evaluación proveedores. F – GC – 02Formato de requerimientos.
Mantenimiento	Coordinador Administrativo y financiero	a) Control y mantenimiento de equipos e infraestructura.		Semestral	Talento humano Equipo de oficina	Hoja de vida de equipos F – GM – 01Formato de evaluación mantenimiento de equipos e infraestructura.

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

4.1 MISION DE CODESAT.

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los pequeños y medianos productores organizados o individuales, fortaleciendo sus actividades productivas a través de la prestación del servicio de asistencia técnica integral y articulada, en los diferentes sectores productivos de Nariño y su Costa Pacífica.

4.2 VISIÓN DE CODESAT

Ser para el 2020, la organización No. 1 en la prestación del servicio de asistencia técnica, orientada al desarrollo de los sectores productivos de Nariño y su Costa Pacífica.

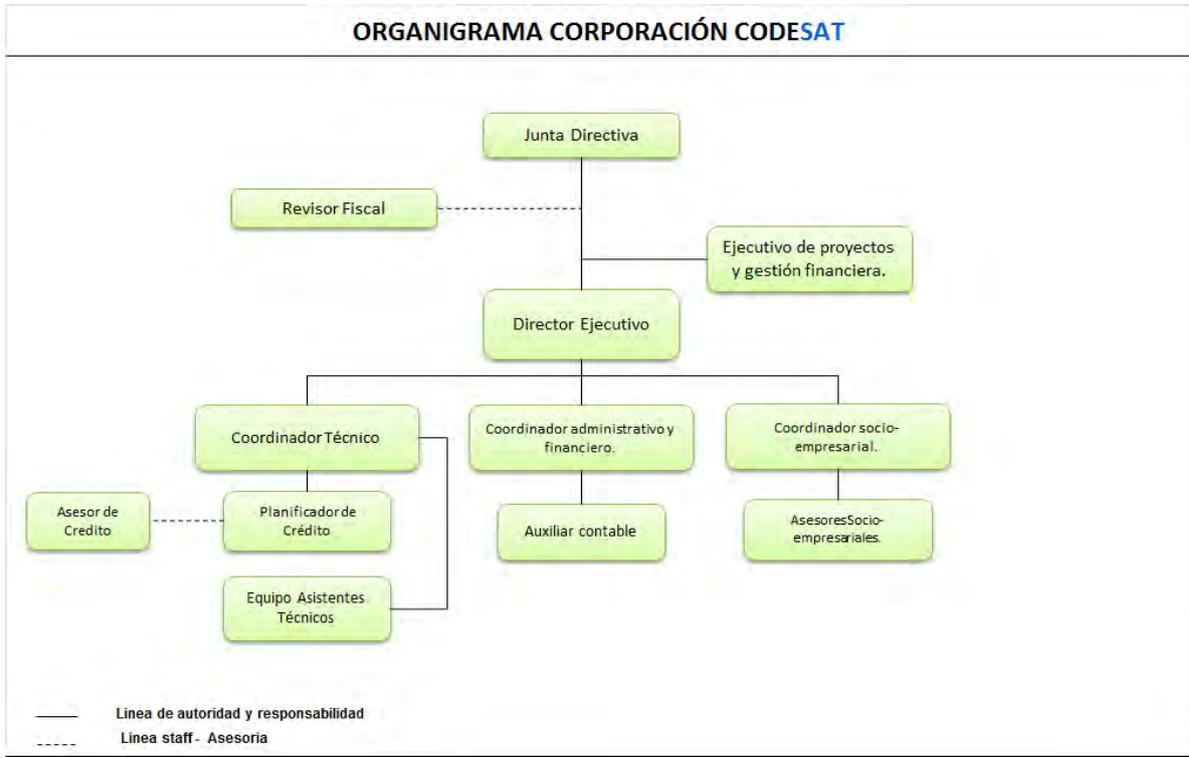
4.3 POLITICA DE GESTION DE CALIDAD CODESAT

La Corporación CODESAT, está comprometida con el mejoramiento y crecimiento de las unidades productivas agropecuarias de nuestros clientes, a través de la asistencia técnica integral y para ello trabaja con responsabilidad y oportunidad; brindando calidez en la prestación del servicio, orientados a la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos.

4.5 OBJETIVOS DE GESTIÓN DE CALIDAD CODESAT

- ✓ Maximizar el rendimiento de las unidades productivas agropecuarias de nuestros clientes por medio de una asesoría integral.
- ✓ Aumentar la oportunidad en la prestación del servicio.
- ✓ Desarrollar las competencias del talento humano de la Corporación y productores vinculados.
- ✓ Mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de calidad de la Corporación.

4.6 ORGANIGRAMA.



4.7 MAPA DE PROCESO

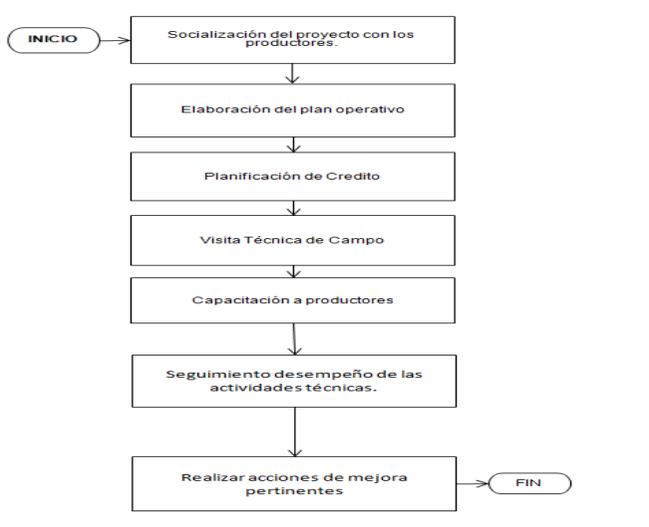


5. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. DOCUMENTACIÓN.

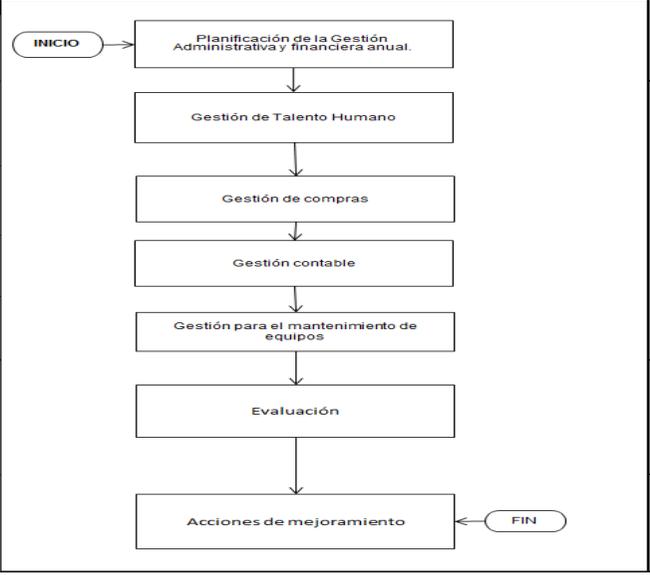
El alcance definido es la Asistencia Técnica integral para la producción agropecuaria consideran tres (3) procesos que interactúan y se articulan, para asegurar el cumplimiento de los requisitos. Existe un proceso estratégico (Dirección), un proceso misional (Asistencia Técnica Integral) y un proceso de apoyo (Gestión Financiera y contable), relacionados en los anexos.

De igual manera, se ha implementado procedimientos documentados solicitados por la Norma Técnicas de Calidad NTC ISO 9001:2008, referente al Sistema de Gestión de Calidad, que son necesarios para la operación y el control de cada uno de los procesos documentados; estos procedimientos son las herramientas que aportan para el mejoramiento continuo en la gestión de la corporación.

5.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE ASISTENCIA TÉCNICA INTEGRAL.

 Corporación Prestadora de Asistencia Técnica Productiva, Organizativa, Empresarial y Comercial - CODESAT.		Código: C - ATI - 01				
ASISTENCIA TÉCNICA INTEGRAL		Versión 001				
		Fecha: 6/10/2011				
OBJETIVO: Prestar un servicio de asistencia técnica y acompañamiento socio-empresarial y de crédito, que permita el mejoramiento y crecimiento de las unidades productivas de nuestros clientes.						
RESPONSABLE GENERAL: COORDINADOR TÉCNICO						
PROVEEDOR Asociaciones Comunidades a intervenir Consejo Comunitario Entidades de cooperación Entidades financieras	ENTRADA LISTADO DE ASISTENCIA		SALIDA Listado de asistencia Acuerdos	CLIENTE Asociaciones de productores		
Dirección Gestión contable Entidades de cooperación Entidades financieras	Proyecto Presupuesto Recursos		PLANEAR Plan operativo	Dirección Ejecutiva Asociaciones de productores Gestión Contable Dirección		
Entidades financieras Finagro Dirección Ejecutiva Asociaciones de productores	Documentación para solicitud de crédito, Convenios de líneas de crédito, Base de datos de beneficiarios.		HACER Base de datos beneficiarios Contratos de asistencia técnica Tablas de amortización de crédito	Entidades financieras Asociación de productores Gestión Administrativa y contable.		
Dirección Ejecutiva Gestión de Talento humano Asociación de productores Entidades de Cooperación.	Proyecto a ejecutar Personal competente Base de datos de productores Unidades productivas a atender		VERIFICAR Plan de asistencia técnica Informes de asistencia Técnica Hectareas asistidas Productores atendidos	Dirección Ejecutiva Asociación de productores Entidades de Cooperación		
Gestión de talento Humano Asociación de Productores	Personal Competente Productores a capacitar		AJUSTAR Productores capacitados Listado de asistencia a capacitaciones Protocolos de capacitación	Dirección Ejecutiva Asociación de Productores		
Asociaciones de productores Productores beneficiarios Dirección Ejecutiva	Quejas y reclamos No conformidades detectadas		Informe de desempeño de actividades técnicas.	Dirección Ejecutiva Asociaciones de productores		
Dirección Ejecutiva Asociaciones de productores	Recomendaciones Solicitudes		Realizar acciones de mejora pertinentes	Implementación de Planes de mejoramiento	Dirección Ejecutiva Asociaciones de productores	
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE		
Infraestructura y equipos: Escritorios, Archiveros Técnicos: GP'S, COMPUTADORES, IMPRESORAS Humanos: Profesionales, técnicos y tecnólogos en áreas agrícolas, pecuarias, forestales, acuícolas y psicológicas. Profesionales en áreas administrativas, económicas y contables.		CLIENTE Buena atención Visitas periódicas a las unidades productivas Gestión de nuevos proyectos Comunicación constante Presentación de informes de actividades Rendición de cuentas a los productores.	LEGALES Artículo 7 de la Ley 101 de 1993; Artículo 5 de la Ley 1133 de 2007, Resoluciones 140 de 2007, 217 de 2007, 026 de 2008, 177 de 2007, 303 de 2008, 336 de 2008, 360 de 2008, 406 de 2008, 161 de 2009, 396 de 2009, y 049 de 2010.	APLICABLES DE LA NORMA 4.2.3 Control de los documentos 4.2.4 Control de registros 7.1 Planificación de la realización del producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.4 Compras 7.5 Producción y prestación del servicio 8.1 Medición, Análisis y mejora 8.2 Seguimiento y medición 8.3 Control del producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora	F - AIT - 02Formato plan operativo. F - ATI - 03Formato de programación mensual. F - ATI - 05Formato acuerdos de voluntad del productor. F - ATI - 07Formato de caracterización del productor y el predio objeto de crédito. F - ATI - 08Formatos de visita técnica. F - ATI - 09Formato de pago de jornales. F - ATI - 10Formato de entrega de herramientas e insumos. F - ATI - 11Formato de entrega de material vegetal. F - AIT - 12Formato de informe I - ATI - 13protocolo ECAS F - ATI - 14Formato de listado de asistencia a las capacitaciones F - ATI - 15Plan de capacitación. F - ATI - 16Formato de memoria de reunión. F - ATI - 17Formato de registro de asistencia a reuniones externas. F - ATI - 18Formato de registro de asistencia a reuniones internas. F - ATI - 19Formato informe trimestral F - ATI - 20Formato informe vivero	
Parametros de control		Indicadores	Formula del indicador		Frecuencia de medición	
Oportunidad en el servicio		Tramites	$\text{Tramites de credito aprobado} / \text{Total creditos gestionados} \times 100$		Semestral	
Cobertura del servicio		Visitas	$\text{No. Visitas realizadas mensualmente} / \text{Total de visitas programadas mensualmente} \times 100$		Mensual	
Transferencia de conocimiento		Capacitación	$\text{Productores capacitados} / \text{Total de productores atendidos} \times 100$		Semestral	
ELABORADO Líder de Calidad		REVISADO Coordinador Técnico	APROBADO Dirección Ejecutiva.			

5.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Corporación Prestadora de Asistencia Técnica Productiva, Organizativa, Empresarial y Comercial - CODESAT.		Código: C - GAF - 03			
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		Versión 001 Fecha: 6/10/ 2011			
OBJETIVO: Apoyar las actividades de asistencia técnica integral velando por el adecuada administración de los recursos físicos, logísticos, humanos y tecnológicos de la corporación para aumentar la oportunidad en la prestación del servicio y garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente.						
RESPONSABLE GENERAL: COORDINADOR TÉCNICO						
PROVEEDOR	ENTRADA			PLANEAR	SALIDA	CLIENTE
Dirección Ejecutiva Proceso de asistencia técnica integral	Planes operativos Proyectos				Presupuestos Estados financieros	Dirección
Dirección Proceso de asistencia Técnica Integral.	Requerimiento de personal Hojas de vida			HACER	Evaluación de perfil del cargo Acta de inducción y entrenamiento para el cargo, Contratos Plan de capacitación Evaluación de competencias	Dirección Proceso de asistencia técnica integral
Comité de calidad Dirección Proceso de asistencia técnica integral	Plan de compras Solicitud de compra				Orden de compra, Acta de entrega Lista de proveedores, Evaluación y revaluación de proveedores	Dirección Asistencia Técnica Integral Productores, Asociaciones
Dirección Proceso de asistencia técnica integral Asociaciones de productores Proveedores	Solicitudes de informe contable y estados financieros, facturas, cuentas de cobro.				Estado financiero, Informes contables.	Dirección
Dirección, Asistencia Técnica Integral.	Requerimiento de mantenimiento de equipos			VERIFICAR	Plan de mantenimiento de equipos, Hoja de vida de equipos	Dirección, Asistencia Técnica Integral.
Dirección Ejecutiva. Proceso de asistencia técnica integral	Solicitud de evaluación				Evaluación	Dirección Ejecutiva. Proceso de asistencia técnica integral
Dirección Ejecutiva. Proceso de asistencia técnica integral	Solicitud de mejora			AJUSTAR	Planes de mejoramiento	Dirección Ejecutiva. Proceso de asistencia técnica integral Asociación de productores vinculados.
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE		
		CLIENTE	LEGALES	APLICABLES DE LA NORMA		
Infraestructura: Escritorios, Archivos Técnicos: COMPUTADORES, IMPRESORAS, SOFTWARE CONTABLE. Humanos: Contador público, Auxiliar Contable.		Administración adecuada de sus recursos de crédito Claridad en el manejo de sus recursos	Artículo 2650 PUC Estatuto Tributario Cartillas de legislación laboral Código del comercio	6.2, 6.2.2, 6.3,6.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5.1, 8.2.2, 8.3, 8.4, 8.5	F - GAF - 01Formato de solicitud de compras F - GAF - 02Formato de evaluación de proveedores F - GAF - 03Formato de evaluación hoja de vida F - GAF - 04Formato evaluación de competencias.	
Puntos de control		Indicadores	Formula del indicador		Frecuencia de medición	
Gestión de Talento Humano		Competencias del personal	Total capacitaciones realizadas al personal/Total capacitaciones programadas en el plan de capacitación.		Anual	
Gestión financiera		Eficiencia financiera	(Utilidad operacional * 100)/Ventas Netas		Semestral	
Compras		Compras realizadas	Total de compras realizadas/Total de solicitudes de compras realizadas x 100		Trimestral	
ELABORADO Líder de Calidad		REVISADO Coordinador Técnico		APROBADO Dirección Ejecutiva.		

6. PROGRAMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA

6.1 PROGRAMA DE AUDITORIA.

El Programa de auditoría interna diseñado por la Corporación CODESAT contempla la realización de mínimo una auditoria al año con el objeto Verificar la efectividad en la implementación del SGC bajo la norma ISO 9001:2008 en la corporación y sus alcances abarcan todos los procesos que hacen parte del sistema.



PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA

Código:
Fecha de aprobación:
Versión: 01

Objetivo del Programa:		
Alcance del Programa:		
Recursos:		
Fecha de Actualización		Documentos de Referencia:
Proceso	Fecha Cronograma	Responsable



Corporación Prestadora de Asistencia Técnica Productiva,
Organizativa, Empresarial y Comercial - CODESAT.

PLAN DE AUDITORIA

Código: D -
Fecha de aprobación:
06/10/2012
Versión: 01

Objetivo de la auditoria.	
Alcance de la auditoria.	
Procesos involucrados.	
Documentos de Referencia.	
Miembros del equipo auditor	
Unidades Auditadas	
Fecha de auditoria	
Reunión con la Dirección.	
Presentación del informe de auditoría.	

7. PLAN DE MEJORAMIENTO.

No .	Problema no conformidad	Causas	Acción de mejoramiento	AC	AP	C	Responsable	Fecha de ejecución	RESPONSABLE VERIFICACIÓN	AVANCE
1										
2										
3										
4										

8. REVISION POR LA DIRECCION.

Siendo la Revisión por la dirección un requisito fundamental que debe cumplir una organización que tenga implementado el SGC, consistiendo esta en el análisis de los resultados aportados por el sistema de calidad y en la toma de decisiones para actuar y promover la mejora continua del sistema y de la propia organización.

Esta revisión debe estar planificada y debe realizarse al menos una vez al año permitiendo así analizar el cumplimiento de las directrices establecidas por la política de calidad de la organización, así como el cumplimiento de los objetivos parciales anuales.

Como resultado de esta revisión debe surgir un informe el cual incorporara información para analizar los problemas más relevantes, identificar las necesidades de mejora, tomar acciones y hacer seguimiento a estas acciones.

De esta manera el protocolo o procedimiento de revisión por la dirección debe contener un periodo de planificación, objetivos claros y designación de responsables

8.1 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

El trabajo desarrollado permitió identificar los puntos en los cuales se debe establecer mejoras dentro del procedimiento de revisión por la dirección estos puntos se enfocan en:

- a) **Recolección de la información:** En esta actividad la mejora que se pretende implementar radica en crear controles que garanticen que la información suministrada sea la idónea y oportuna, para ello, se define que información se necesita, quien debe suministrarla, cuando debe suministrarse y como debe suministrarse a la dirección para que esta sea analizada.
- b) **Análisis de la información:** Se realizara el análisis de la información o el análisis de los datos que suministra esta información a través de Frecuencia de análisis, valor actual del indicador, meta del periodo, porcentaje de cumplimiento, análisis del comportamiento del indicador, acciones de mejora propuesta. Se pretende que el desarrollo de este análisis que abarca los aspectos cuantitativos y cualitativos permitirán analizar la información de manera eficaz.
- c) **Preparación del informe de la revisión por la dirección:** La realización de esta actividad se convierte en un cuello de botella ya que no se lograba tener el informe por es un requisito fundamental que debe cumplir la organización,

esta revisión que consiste en el análisis de los resultados del sistema, basa en hechos reales y que llevara a tomar decisiones que promuevan a la mejora continua de la organización.

- d) Seguimiento a los compromisos para la mejorar:** Una de las dificultades de la organización es lograr el compromiso del personal y que este de relevancia a seguir desarrollando las acciones de mejoramientos establecidos. En este sentido la dirección debe contar con un equipo (Comité de Calidad) que fortalezca y dinamice las actividades puntuales que deben realizar los colaboradores, este equipo deben contar con un representante de cada uno de los responsables de los procesos. De igual manera, las reuniones periódicas y las comunicaciones facilitan que el personal este atento de los requerimientos de mejora.

Es importante considerar que este punto de compromisos es vital para realizar una buena revisión por la dirección ya que se detecto que se presentan dificultades como entrega de información no idónea, extemporánea es decir información que ya no tienen vigencia ya que se han tomado decisiones sin considerar aspecto que no fueron comunicados oportunamente.

8.2 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

	CORPORACIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PRODUCTIVA, ORGANIZATIVA, EMPRESARIAL Y COMERCIAL - CODESAT.	Código: P - DE Fecha: 06/10/2011 Versión: 001	
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCION		
OBJETIVO: Garantizar que la dirección revise y evalúe periódicamente de manera formal y extraordinaria el sistema de gestión de calidad con el fin de identificar y determinar las necesidades de mejora e implementar las acciones para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC implementado en la corporación CODESAT.			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	<p>Recolección de la información: La revisión por la dirección se realizara una vez cada año, para ello la dirección elabora la agenda y la comunica de manera formal a los coordinadores o responsables de cada proceso con el objeto de estos presenten el informe de indicadores de los procesos y los soportes necesarios que demuestren la idoneidad de esta.</p> <p>Luego de ser solicitada la información los responsables de cada proceso o a quien se le solicite tiene un periodo de 5 días para suministrar la información oportunamente. Esta información se entregara en medio magnético y físico (CD e Impresión) con carta remisoría adjuntando los soportes necesarios y pertinentes.</p>	Coordinadores de procesos	Informe de auditorias Encuesta de satisfacción Quejas y Reclamos Informe de indicadores de procesos Formato de tratamiento de acciones correctivas y preventivas Formato de no conformidades consolidadas Informe de seguimiento Formato de cambios que puedan afectar el sistema Recomendaciones de mejora

2	<p>Análisis de la información: Con la información entregada por cada coordinador de proceso se realiza la revisión y análisis de los datos a cada una de las entradas suministradas. Centrando esta revisión y análisis a los resultados, identificación de problemas y determinación de acciones de mejoramiento.</p> <p>Este análisis abarca los aspectos cuantitativos y cualitativos que permitirán analizar la información de manera eficaz. Utilizando la matriz de análisis de la información.</p>	Dirección Comité de Calidad		Matriz de análisis de la información.
3	<p>Preparación del informe de revisión por la dirección: La dirección prepara el informe de revisión de acuerdo a los resultados obtenidos de la matriz de análisis de información, plasmando esta información en el formato de informe por la dirección. Este informe se socializa con el comité de calidad, entregándose las recomendaciones de mejora determinadas por la dirección.</p> <p>El comité de calidad prepara el plan de mejoramiento y este es socializado por cada coordinador de procesos a sus colaboradores.</p>	Dirección Comité de Calidad Coordinadores de procesos		Informe de revisión por la Dirección
4	<p>Seguimiento a los compromisos para la mejorar: La dirección y el comité de calidad de acuerdo a las acciones de mejora establecidas inician la implementación del plan de mejoramiento en los diferentes procesos que requieren mejoras. Este seguimiento se realiza de manera periódica a través de indicadores de mejoramiento.</p>	Dirección Comité de Calidad Coordinadores de procesos		Plan de mejoramiento
ELABORO				
CARGO		REVISADO	APROBO	
Líder de calidad		CARGO	Coordinador Técnico	CARGO
				Director Ejecutivo

9. DISEÑO DE FORMATOS PARA LA REVISION DE LA DIRECCION.

La revisión por la dirección requiere de una serie de insumos que facilitan la recolección de la información y el análisis de los datos. De esta manera, se construyeron los formatos necesarios apoyando de esta manera a la dirección para la toma de decisiones en pro del mejoramiento continuo de la organización.

El primer insumo como es los resultados de las auditorías internas realizadas el cual se presentaran con el formato de informe de auditoría desarrollado en el siguiente formato:



**PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA**

Código: F - SGC/DES - 07
 Fecha de aprobación: 10-06-2011
 Versión: 001

Funcionario responsable del proceso:

DÍA	MES	AÑO

Proceso(s) Auditado(s):	Informe N°

1. INFORMACION GENERAL

Auditoría No.	02	Fecha de inicio	Día	Mes	Año	Fecha de cierre	Día	Mes	Año
Auditor Líder:									
Equipo Auditor:									
Proceso Auditado.	Nombre	Cargo							

2. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA**OBJETIVO****ALCANCE****3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD****3.1. RESULTADO DETALLADO**

N°.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	NC	OBS	Numeral de la Norma que incumple
1					
2					
3					

NC: No conformidad, OBS: Observación.

3.2. CONCLUSIONES

--

4. RESPONSABLES

--

AUDITOR LIDER	APROBADO POR	
NOMBRE:	Dirección:	FECHA INFORME
Firma:	Firma:	



Proceso:
DIRECCIÓN ESTRATEGICA.
Documento:
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Código: F- DES/SGC.
Fecha de aprobación: 10 - 06 - 2011
Versión: 001

Lugar: _____

Día	Mes	Año

Nombre del encuestado: _____

1. EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LAS INSTALACIONES DE CODESAT ES:
 - MALO _____
 - REGULAR _____
 - BUENO _____
 - EXCELENTE _____
2. EL SERVICIO PRESTADO EN LA ASISTENCIA TÉCNICA ES:
 - MALO _____
 - REGULAR _____
 - BUENO _____
 - EXCELENTE _____
3. EL SERVICIO PRESTADO EN LA GESTIÓN DE CREDITO (PAGO DE LOS RECURSOS)
 - MALO _____
 - REGULAR _____
 - BUENO _____
 - EXCELENTE _____
4. ¿QUE LE GUSTARIA QUE SE MEJORE O INCLUYA EN EL SERVICIO QUE SE LE PRESTA?

Nombre del Funcionario que realizo la encuesta

Firma.



**PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO
Documento
QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS.**

Código: F – DES - 001/GSC.
Fecha de aprobación: 10 – 06
– 2011.
Versión: 001

Día	Mes	Año

Nombre de la persona que lo realiza: _____
Vereda: _____ Celular: _____
No es obligatoria esta información.

MARQUE CON UNA X EL MOTIVO DE SU QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA.

ATENCIÓN EN OFICINA _____ VISITAS DE CAMPO _____ PAGOS _____ GESTIÓN DE CREDITO _____

CAPACITACIONES ECAS _____ FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES _____ COMUNICACIÓN _____

EXPLIQUE CLARAMENTE EL MOTIVO DE LA QUEJA, RECLMO O SUGERENCIA.

AGRADECEMOS SUS OBSERVACIONES Y SERAN ATENDIDAS LO MAS PRONTO POSIBLE.

GRACIAS.

	Corporación Prestadora de Asistencia Técnica Productiva, Organizativa, Empresarial y Comercial - CODESAT.	Código: D - Fecha de aprobación: 06/10/2012 Versión: 01
	FORMATO SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.	

Fecha _____ consecutivo _____

Fuente de detención del problema

____ Queja o reclamos del cliente

____ Revisión de dirección

____ Reporte de auditoría

____ Control de proveedores

____ Competencia del personal

____ Medición y seguimiento de proceso

____ Producto no conforme

____ Satisfacción del cliente

____ Otro

Descripción de problema real o potencia.

Análisis del problema (Causa, efecto y relaciones)

Acción Correctiva _____

Acción Preventiva _____

Solución y plan de acción.

Tarea	Responsable	Fecha
Elaborado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	

Verificación y seguimiento

Actividad realizada	Responsable	Fecha

Accion Correctiva cerrada SI ____ NO ____

Responsable: _____ fecha cierre: _____



DIAGRAMA CAUSA EFECTO

Análisis

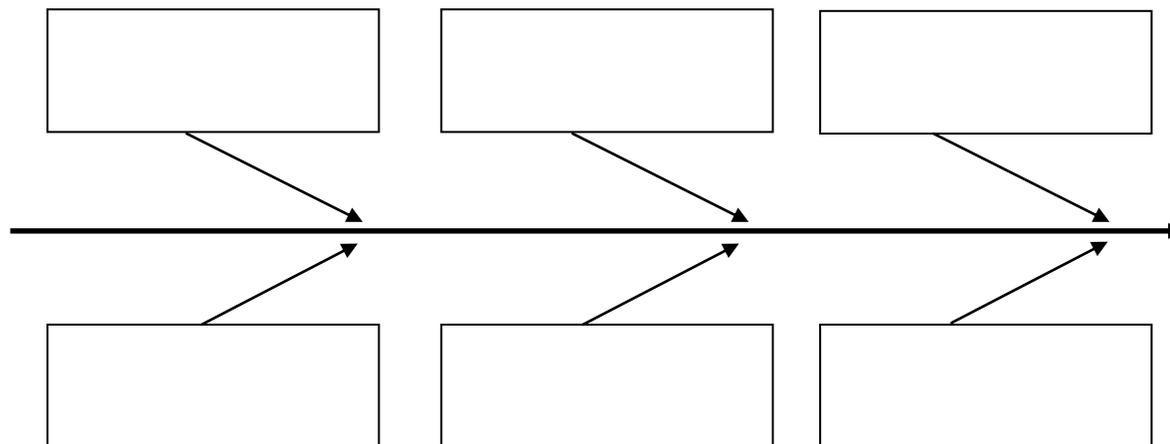
Periodo Evaluado

Nombre del comité

No de paginas

Solución Propuesta (si es necesario anexar plan de acción)

Análisis de causa



Descripción del problema real o potencial

Elaborado por:

Aprobado por:

Nombre

Cargo

Firma

Nombre

Cargo

Firma

Fecha

10. METODOS DE SEGUIMIENTO DE LA REVISION POR LA DIRECCION.

La dirección debe realizar un seguimiento total del sistema y esto se facilita a través de los formatos anteriormente establecidos ya que contienen la información necesaria para evaluar el sistema y tomar decisiones.

10.1 CONFORMACIÓN DE UN COMITÉ DE CALIDAD.

10.1.1 Conformación del Comité de Calidad. Conformación del comité de calidad como una estrategia de trabajo de la alta dirección que permitirá la participación e involucramiento del personal de los procesos claves dentro de la empresa, esto es esencial ya que el comité de calidad, es el pilar principal para lograr la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Este se encarga apoyar para la toma de decisiones, comunicar y hacer seguimiento de las acciones para la mejora.

Este comité debe contar con la dirección, el líder de calidad y los coordinadores o responsables de los procesos. Además se tomarán en cuenta las habilidades, conocimientos y capacidad del personal de la empresa.

10.1.2 Funciones del comité de calidad:

- ✓ El comité de calidad tendrá la función de:
- ✓ Revisar a intervalos definidos el sistema de calidad.
- ✓ Enfocar energía en la aportación de ideas para solucionar los problemas.
- ✓ Planear la implementación del sistema y verificar que cada una de las actividades planeadas se ejecute en tiempo y forma.
- ✓ Fomentar la participación y modelar a los integrantes del equipo de mejora cumpliendo con sus compromisos del plan.
- ✓ Documentar y difundir los documentos del sistema de calidad de acuerdo con su área de responsabilidad.
- ✓ Definir acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Identificar áreas de oportunidad.
- ✓ Retroalimentar el desempeño de sus colaboradores.
- ✓ Capacitar al personal de su área en ISO 9001.
- ✓ Definir las acciones que resuelvan las no conformidades de las auditorías.
- ✓ Definir el alcance que tendrá el sistema de calidad.
- ✓ Participar en la sensibilización del personal a su cargo.

La responsabilidad del Comité será colaborar con el aseguramiento que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el cumplimiento y satisfacción de las necesidades de los clientes, informar a la alta dirección permanentemente sobre el desempeño del sistema de calidad y necesidad de mejoras.

10.2 DIRECTRICES DE COMUNICACIÓN INTERNA.

La comunicación interna en las organizaciones es vital convirtiéndose en una herramienta de gestión orientada a la consecución de los objetivos estratégicos, una buena comunicación debe tener un plan de comunicación que comprenderá:

- ✓ Los objetivos de la comunicación interna.
- ✓ Flujo de la información.
- ✓ Canales de comunicación interna

De igual manera, deberá contar con el seguimiento pertinente que permita identificar las acciones de mejoramiento y volver eficiente y eficaz este proceso.

10.2.1 Plan de comunicación

OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN INTERNA CODESAT:									
Flujo de la información									
Clase		Objetivos					Ventajas		
Canales de comunicación.									
Contenido de la información.	Canal	Formal	Informal	Oral	Escrita	E-MAIL.	Periodicidad	Responsable de entrega	Recibido
Información de las actividades técnicas y de capacitación desarrollada.	Correo electrónico Físico	X			x	x	Mensual	Asistentes Técnicos	Coordinador técnico
Informe Trimestral de coordinación técnicas	Correo electrónico Físico	X			x	x	Trimestral	Coordinador Técnico	Director Ejecutivo
Comunicaciones internas	Correo electrónico En reuniones	X		x		x	Cuando surge la necesidad	Coordinadores Dirección	Todos los profesionales
Reporte de Estados financieros	Correo electrónico	X			x	x	Semestral Anual	Coordinador administrativo y financiero	Dirección
Estado de cuenta de las asociaciones	Correo Electrónico		x			x	Mensual	Coordinador administrativo y financiero	Asistentes técnicos
Ejecución de recursos a los productores	Corro Electrónico		x			x	Bimensual	Coordinador técnico	Coordinador administrativo y financiero
Elaborado por:	Aprobado por:	Elaborad o por:	Aprobado por:	Elaborado por:	Aprobado por:	Elaborado por:	Aprobado por:	Elaborado por:	Aprobado por:
Nombre	Cargo	Nombre	Cargo	Nombre	Cargo	Nombre	Cargo	Nombre	Cargo

10.2.2 Plan de acciones de mejora para la comunicación.

OBJETIVOS:	Optimizar el uso de los canales de comunicación interna así como orientar las líneas estratégicas que permitan transformar la comunicación en el pilar del funcionamiento administrativo y operativo de la organización.			
Plan de acción para la mejora				
Dificultades de comunicación interna identificados	Incumplimiento (canal, periodicidad, otro)	Acciones de mejoramiento	Responsable de implementación	Fecha de cierre de implementación
Elaborado por:	Aprobado por:	Elaborado por:	Aprobado por:	Elaborado por:
Nombre	Cargo	Nombre	Cargo	Nombre

11. CONCLUSIONES

Conocer la información, tomar decisiones y hacer las recomendaciones para la mejora requiere un seguimiento para verificar que estas recomendaciones se apliquen como la dirección lo tiene contemplado para ello y en búsqueda de la eficiencia y eficacia de este seguimiento se establecen directrices de seguimiento como:

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Norma iso 9001 -2008
- ✓ Norma iso 9000
- ✓ Norma iso 1911
- ✓ Manual de calidad de la empresa CODESAT
- ✓ Manual de procesos de la empresa CODESAT

ANEXOS

Procedimiento acción correctiva y preventiva

Procedimiento control de documentos

Procedimiento control de registros

Procedimiento auditoría interna

Procedimiento servicio no conforme