

**DIPLOMADO IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
NORMA ISO 9001:2008**

ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
NORMA ISO 9001:2008
PASTO
2012**

**DIPLOMADO IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
NORMA ISO 9001:2008**

PRESENTADO POR:

ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS

**Trabajo de grado modalidad Diplomado, presentado como requisito para
optar al título de Administradora de Empresas**

JULIO IGNACIO GARZÓN

Asesor

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
NORMA ISO 9001:2008
PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el Trabajo de Grado son responsabilidad exclusiva de su autor.”

Artículo primero del acuerdo N. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Concejo Directivo de la Universidad de Nariño.

RESUMEN DEL TRABAJO

El sistema de Gestión de calidad es vital para mantenerse en un ambiente empresarial competitivo, por tanto su implementación en este caso de la ISO 9001:2008, es un proceso muy importante en la actualidad, sobre todo para las empresas que quieren ser altamente competitivas en los mercados. Para la empresa Mundo Agrario Ltda, cuya principal actividad económica es la comercialización de insumos agrícolas, es consciente de la importancia de realizar un diseño de sistema de calidad y por supuesto de implementarlo en su empresa.

Este documento se compone de un tema central como es el diseño de implementación de un Sistema Integral de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, de igual manera se divide en siete capítulos. El primer capítulo se conforma de unas generalidades; seguido de un capítulo dos, donde se realiza un diagnóstico estratégico situacional; en el tercero se establece una planificación estratégica; teniendo en cuenta los anteriores capítulos se procede en el cuarto a realizar un direccionamiento estratégico; en el quinto se hace una caracterización y documentación de los procesos y procedimientos de la empresa; con base en el anterior capítulo, el sexto se compone de una programación y planificación de auditoría, y se finaliza con un séptimo capítulo que se compone de un plan de mejoramiento. La mayoría de estos capítulos tienen como soporte los diferentes formatos, guías e instructivos, El cual son herramientas vitales en el SGC

ABSTRACT

The quality management system is vital to maintain a competitive business environment, therefore its implementation in the case of ISO 9001:2008, is a very important today, especially for companies that want to be highly competitive markets. For World Agricultural Company Ltd, whose main economic activity is the marketing of agricultural inputs, is aware of the importance of a quality system design and of course implement in your company.

This document consists of a central theme is the design and implementation of an Integrated Quality Management under ISO 9001:2008, equally divided into seven chapters. The first chapter is made up of a general, followed by a chapter two, which takes a strategic situational diagnosis, in the third set strategic planning, taking into account the previous chapters comes into the room to make a strategic direction, in the fifth followed by an evaluation and documentation of processes and procedures of the company, based in the previous chapter, the sixth is made up of audit planning and scheduling, and ends with a seventh chapter consists of a plan improvements. Most of these chapters are supported by the different formats, guidelines and instructions, which are the vital tools in the quality management system.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco, principalmente a Dios por ser mí guía, y a mis padres que me apoyaron fielmente durante toda la etapa de mis estudios, quienes sin su ayuda no lo hubiera logrado.

Al gerente de Mundo Agrario Ltda, Orlando Muñoz Acosta, por permitirme realizar el diseño de implementación del SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001: 2008 en su empresa, y regalarme su apoyo e interés en el proceso.

A mi asesor, Julio Ignacio Garzón, por su apoyo incondicional, y a los demás profesores del diplomado por sus enseñanzas, colaboración y contribución en la realización de mi trabajo de grado.

Y a todos aquellos que hicieron parte del grupo de colaboradores durante todo el recorrido de una etapa más de mi vida.

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I.....	14
GENERALIDADES	14
1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA.....	14
1.2 PROBLEMA DE ESTUDIO.....	14
1.2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3 OBJETIVOS	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 JUSTIFICACIÓN	16
1.5 MARCO TEORICO.....	16
1.5.1 Teorías de Gestión de Calidad.	16
1.5.2 Sistemas de Gestión de Calidad y Norma ISO 9000	19
1.6 ASPECTOS METODOLOGÍCOS	21
1.6.1 Tipo de estudio. Cualitativo-Descriptivo.....	21
1.6.2 Método de investigación.....	21
1.6.3 Fuentes y técnicas de información	22
1.6.3.1 Fuentes primarias	22
1.6.3.2 Fuentes secundarias.....	22
CAPITULO II.....	24
DIAGNOSTICO SITUACIONAL Y ESTRATEGICO DE LA EMPRESA	24
2.1 RESEÑA HISTÓRICA Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	24
2.2 GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	24
2.3 DIAGNOSTICO DEL SGC DE LA EMPRESA.....	27
CAPITULO III.....	29
PLANIFICACION ESTRATEGICA	29
3.1 IMPORTANCIA DE LA PLANEACION ESTRATEGICA.....	29
3.2 MATRIZ DE PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI).....	30
3.3 MATRIZ MEFI MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS.....	31
3.4 MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO MUNDO AGRARIO LTDA.....	34
3.5 MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS, POAM MUNDO AGRARIO	35
LTDA.....	37
3.6 MEFM MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS MUNDO AGRARIO	37
LTDA.....	37
3.7 APLICACIÓN DE LA MATRIZ FODA PARA MUNDO AGRARIO LTDA.....	38
CAPITULO IV	45
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	45
4.1 ORGANIGRAMA MUNDO AGRARIO LTDA.....	45

4.2.	FILOSOFÍA CORPORATIVA.....	46
4.3.	CULTURA ORGANIZACIONAL.....	47
4.4.	MAPA DE PROCESOS.....	48
CAPITULO V		49
CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ..		49
5.1	CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PROCESOS ESTRATÉGICOS, MISIONALES, Y DE APOYO.....	49
5.1.1	caracterización de procesos y procedimientos estratégicos.	49
5.1.2	Caracterización de procesos y procedimientos misionales.	
5.1.3	Caracterización de procesos y procedimientos de apoyo.	
5.2	DOCUMENTACIÓN	49
5.2.1	Modelo Manual De Calidad.	50
5.2.2	Manual de Funciones	50
5.2.3	Instructivos.....	50
5.2.4.	Especificaciones.....	53
5.2.6	Procedimientos y otros documentos	55
5.3	LISTADO DE FORMATOS.....	55
5.4	LISTADO DE DOCUMENTOS	60
5.5	LISTADO DE INSTRUCTIVOS.....	61
5.6	MATRIZ DE INDICADORES	62
CAPITULO VI		66
PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA, PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA: GUIAS, INSTRUCTIVOS, FORMATOS.....		66
6.1	PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA	66
6.2	PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA.....	67
CAPITULO VII		74
PLAN DE MEJORAMIENTO		74
7.1	ELEMENTOS DEL MODELO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.....	74
7.2	FORMATO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	75
CONCLUSIONES		78
RECOMENDACIONES		79
BIBLIOGRAFÍA		80
NETGRAFIA		81
ANEXOS		
813		

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Familia ISO 9000.....	20
Tabla 2. Variables estratégicas de análisis.....	30
Tabla 3. Impacto de variables estratégicas.....	31
Tabla 4. Formulación de la matriz MEFI Mundo Agrario Ltda	31
Tabla 5. Evaluación de la matriz MEFI	33
Tabla 6. Matriz de perfil competitivo Mundo Agrario Ltda.	34
Tabla 7. Matriz de Oportunidades y amenazas, Mundo Agrario Ltda.....	35
Tabla 8 Formulación de la matriz MEFE Mundo Agrario Ltda.....	37
Tabla 9. Calculo de la matriz MEFE	38

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama Mundo Agrario Ltda.	45
Figura 2. Mapa de procesos.....	48

INDICE DE ANEXOS

Anexo A. Lista de chequeo SGC	83
Anexo B. Caracterización de procesos y procedimientos estratégicos	101
Anexo C. Caracterización de procesos y procedimientos misionales	1
Anexo E. Modelo manual de calidad	196
Anexo F. Manual de funciones	207
Anexo G. Otros documentos	213
Anexo H. Lista de verificación de auditoría.....	215
Anexo I. Solicitud de acciones de mejora, preventivas, correctivas o correctoras	217
Anexo J. Informe de auditoría.....	220

INTRODUCCIÓN

La Gestión de la Calidad hoy en día es uno de los temas que marca diferenciación en el mundo de los negocios, podríamos decir que es un modelo de obtener negocio, y como tal esto lleva a que se establezcan un conjunto de ideas acerca de cómo se puede aplicar correctamente la gestión de la calidad en las empresas y crear valor para sus clientes, pues Cada día más empresarios se ven atraídos por tener en sus organizaciones procesos de calidad, por tanto miran la necesidad de implementar un sistema de este mismo, para ayudar a estandarizar y mejorar sus diferentes procesos, porque obteniendo un buen control de estos se puede tomar decisiones, corregir errores, mejorar continuamente y compartir los resultados con las personas.

Teniendo en cuenta la importancia de la calidad, se puede decir que en finalidad de diplomado relacionado con el sistema integrado de Gestión de la Calidad, Norma ISO 9001:2008, nos permite utilizar todos los instrumentos necesarios para obtener un análisis amplio y profundizar en el dinamismo que maneja la calidad en mejora de los procesos y procedimientos de toda organización. Por lo tanto se elabora a continuación un diseño de implementación de sistema de calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 para la empresa Mundo Agrario Ltda; organización que se dedica a la comercialización de insumos agrícolas, se espera que la empresa aplique este diseño y pueda reportar mejoras innegables como: aumentar la satisfacción y expectativas del cliente, mejorar la eficiencia y eficacia de las diferentes actividades, aumentar la concienciación y motivación del personal y por supuesto establecer procesos y procedimientos de calidad.

Debido a que Mundo agrario Ltda no tiene implementado un sistema de Gestión de la calidad, se vio la necesidad de elaborar un diseño de cómo puede ser implementado este sistema, por lo cual se realiza la caracterización de procesos y procedimientos, teniendo en cuenta que no solo se quiere mencionar la caracterización sino que también se espera que la empresa lo apliquen con el fin de brindar un servicio con alta calidad a sus clientes.

No cabe duda que un buen sistema de calidad es un instrumento muy poderoso y la empresa lo sabe, da fe del desarrollo empresarial, almaceno conocimientos y experiencias, es el soporte de la gestión. Por tanto la dirección deberá ser decidida y constante para que el proceso de implementación y certificación cumpla con su real objetivo que es que la empresa mejore productivamente y compita con calidad en el servicio que ofrece.

CAPITULO I GENERALIDADES

1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA

La presente opción de grado en modalidad de diplomado tiene como temática central:
“La Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2008”

1.2 PROBLEMA DE ESTUDIO

1.2.1 Planteamiento del problema. En la actualidad la calidad se ha convertido, en una necesidad indiscutible para que toda organización se mantenga en el mercado. Por ello los sistemas de gestión integral de la calidad basados en las normas ISO 9001:2008, han cobrado una gran popularidad, y muchas empresas ven como estrategia la decisión de implantarlo. Por tanto se hace necesario el requerir un sistemas de gestión de la calidad que permita organizar y coordinar los procesos de toda organización, para controlarlos, en este caso para Mundo Agrario Ltda; de tal manera que ayuden a mejorar el desempeño, optimizando los procesos y de la misma forma garantizar la prestación de un mejor servicio que cumpla con las expectativas del cliente.

Frente a la falta de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en Mundo Agrario Ltda, ocasiona que sus procesos y procedimientos no se produzcan de manera efectiva, el cual conlleva a generar actividades poco eficientes, eficaces y productivas; por esta razón es necesario realizar un diseño de cómo se puede implementar el sistema de gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008, pues este diseño facilitara que se dé una caracterización tanto de los procesos y procedimientos, como un control y seguimiento de los mismos, donde todo este documentado y registrado para un mejor proceso de calidad, obteniendo de esta manera una mejora continua y un servicio con mayor porcentaje de satisfacción la cual es exigida por el cliente

Por lo tanto, es necesario establecer los elementos fundamentales que requieren para formar y mantener un proceso de Gestión de la calidad que permita definir, documentar y medir los elementos fundamentales para la competitividad de la organización, como también el control de la documentación requerida, pues esta documentación es de gran importancia, ya que es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones. Entonces se puede decir que hablar de gestión de la Calidad significa tener en nuestras manos una herramienta de valioso uso, frente a un entorno que está en permanente cambio y donde el ser humano puede lograr que se establezca mediante la calidad procesos competitivos y generadores de cambio

1.2.2 Formulación del problema

- *¿Cómo se puede conocer las intenciones globales y orientación de la organización hacia la calidad?*

Teniendo en cuenta la competencia de las diferentes empresas de comercialización de insumos agrícolas tanto regional y nacional, ha permitido a que los directivos de la empresa de Mundo Agrario Ltda, miren la importancia de implementar un sistema de calidad. Lo cual es un primer paso, pero no es el más importante, ya que no basta con la intención de los altos ejecutivos, también se debe socializar y concientizar a todos y cada uno de los miembros de la empresa sobre la importancia de implementar este sistema de calidad, y de esta forma se mejoren los procesos de manera continua, la empresa sea más productiva y conjuntamente se conduzca al mejoramiento de la calidad de vida de sus integrantes. Es por esto que la empresa debe asesorarse y entender la importancia de sensibilizar a sus trabajadores en el tema de la calidad y mejoramiento continuo, con el fin de orientar a su organización por el camino la calidad total.

- *¿Cuál es el avance de Mundo Agrario Ltda frente al diseño de implementación del sistema de gestión de la calidad Norma ISO 9001:2008?*

El diseño de implementación del sistema de gestión de la calidad Norma ISO 9001:2008 en Mundo Agrario Ltda es un proceso muy importante, ya que permite que su aplicación lleva a la organización a ser certificada en calidad, generando un alto grado de reconocimiento en el entorno empresarial.

- *¿Cuál es el nivel de conocimiento de los trabajadores de Mundo Agrario Ltda sobre la importancia de implementar es sistema de gestión de la calidad?*

La socialización y concientización de todos los trabajadores de la empresa es esencial para que el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad sea exitoso, dado que su aporte cognoscitivo y de apoyo para con las personas responsables de la implementación es fundamental para lograr recoger una información valiosa, que con organización, enfoque de calidad y mejoramiento continuo, podría lograr excelentes procesos y procedimientos deseados que facilitarían el transcurso de la implementación del sistema de gestión de la calidad

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general. Elaborar un diseño de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 para la empresa Mundo agrario Ltda

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnostico de la empresa

- ✓ Dar a conocer a los miembros de la empresa sobre la importancia de implementar el sistema de la calidad
- ✓ Elaborar para la empresa una planificación estratégica y direccionamiento estratégico
- ✓ Identificar los procesos y procedimiento de la empresa
- ✓ Realizar un mapa de procesos teniendo en cuenta la funcionalidad de la empresa
- ✓ Realizar la caracterización y documentación de procesos y procedimientos
- ✓ Elaborar un modelo de manual de calidad
- ✓ Diseñar programa y plan de auditoria
- ✓ Diseñar un modelo de plan de mejoramiento

1.4 JUSTIFICACIÓN

La gestión de la implementación del Sistema de Gestión de La Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008 debe realizarse de forma, que el uso que la organización haga de la implementación aporte progreso, si no hay uso, o no hay progreso, la empresa tiene graves problemas que a largo plazo le traerá consecuencias no deseadas; por tanto no se debe olvidar que la organización no depende de la implementación del sistema de la calidad sino al revés. Por esto, Mundo Agrario Ltda reconoce la importancia del diseño e implementación de este sistema en su empresa, ya que es estratégico para afrontar los nuevos retos en el entorno de los negocios y sus competencias. También quiere extender su servicio a otros mercados, es por eso que tiene interés en conocer más sobre la implementación del sistema de calidad, pues mira la importancia vital para toda su organización y también para el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

El presente diseño de implementación aportara a que la empresa internamente se organice y produzca un servicio de excelente calidad reflejando el mejoramiento de sus procesos, y que sus clientes lo perciban de manera evidente y con satisfacción. De este proceso también se beneficiaran los trabajadores de la empresa por insertar la cultura de la calidad a sus vidas y actividades laborales.

1.5 MARCO TEORICO

1.5.1 Teorías de Gestión de Calidad. Con el fin de brindar un sustento teórico que sirva de soporte para dar respuesta a los interrogantes formulados en este trabajo, se hará una descripción teórica del sistema de Gestión de Calidad y Norma ISO 9001: y de los modelos o proceso que se aplican dentro de este.

- W. Edward Deming. En un proceso por conseguir la calidad entran en juego los siguientes factores críticos: Clientes, Personal, Inversionistas, Proveedores y La comunidad.

Deming afirma que no es suficiente tan sólo resolver problemas, grandes o pequeños. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el negocio, y proteger tanto a los inversionistas como los puestos de trabajo. La misión del organismo es mejorar continuamente la calidad de nuestros productos o servicios a fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Para facilitar el logro de tal meta de

mejoramiento, Deming ha propuesto a los directivos de diversas organizaciones un sistema constituido por los siguientes catorce puntos:

1. Ser constantes en el propósito de mejorar el producto o servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar la nueva filosofía de "conciencia de la calidad".
3. Suprimir la dependencia de la inspección para lograr la calidad.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la Calidad y la productividad y así reducir los costos continuamente.
6. Instituir la formación en el trabajo.
7. Implantar el liderazgo.
8. Desechar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la organización.
9. Derribar las barreras entre dependencias.
10. Eliminar las metas numéricas, los carteles y los lemas que busquen nuevos niveles de productividad, sin ofrecer métodos que faciliten la consecución de tales metas.
11. Eliminar cuotas numéricas prescritas y sustituirlas por el liderazgo.
12. Eliminar las barreras que impiden al empleado gozar de su derecho a estar orgulloso de su trabajo.
13. Implantar un programa vigoroso de educación y auto – mejora.
14. Involucrar a todo el personal de la organización en la lucha por conseguir la transformación. Esta es tarea de todos.

- Joseph M. Jura: Siempre existe una relación en cadena Entrada – Salida. En cualquier etapa de un proceso, la salida (producto) se convierte en la entrada (insumo) de una siguiente etapa.

Cualquier actividad juega un triple papel de: Proveedor – Procesador – Cliente. Juran habla de la "Gestión de la Calidad para Toda la Empresa" (GCTE). Esta se define como un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa.

Las etapas que Juran propone son las siguientes:

1. Crear un comité de calidad.
 2. Formular políticas de calidad.
 3. Establecer objetivos estratégicos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
 4. Planificar para cumplir los objetivos.
 5. Proveer los recursos necesarios
 6. Establecer controles para evaluar el comportamiento respecto de los objetivos
 7. Establecer auditorías de calidad.
 8. Desarrollar un paquete normalizado de informes.
- Kaoru Ishikawa. El Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre

satisfactorio para el consumidor. El Control Total de la Calidad se logra cuando se consigue una completa revolución conceptual en toda la organización.

Esta revolución se expresa en las categorías siguientes:

1. Lo primero es la calidad; no las utilidades a corto plazo.
 2. La orientación es hacia el consumidor; no hacia el productor. Pensar desde el punto de vista de los demás.
 3. El siguiente paso en el proceso es su cliente: hay que derribar las barreras del seccionalismo.
 4. Utilización de datos y números en las presentaciones: empleo de métodos estadísticos.
 5. Respeto a la humanidad como filosofía administrativa: administración totalmente participante.
 6. Administración interfuncional; trabajo en equipo entre los diferentes departamentos o funciones
- Armand V. Feigenbau. En la actualidad, los compradores perciben más claramente la calidad de los diversos productos que compiten en el mercado y compran de acuerdo a esto. La calidad es factor básico en la decisión del cliente respecto a la adquisición de productos y servicios. Este sistema se llama Control Total de la Calidad y dirige los esfuerzos de varios grupos de la organización para integrar el desarrollo del mantenimiento y la superación de la calidad a fin de conseguir la satisfacción total del consumidor. Este sistema está formado por los siguientes puntos:
 1. Políticas y objetivos de calidad definidos y específicos.
 2. Fuerte orientación hacia el cliente.
 3. Todas las actividades necesarias para lograr estas políticas y objetivos de calidad.
 4. Integración de las actividades de toda la empresa.
 5. Asignaciones claras al personal para el logro de la calidad.
 6. Actividad específica del control de proveedores.
 7. Identificación completa del equipo de calidad.
 - H. James Harrington. La principal razón de éxito ya no es la producción en masa. Ahora lo es la calidad, considerada desde la perspectiva de los clientes. Para los clientes y, por tanto, para una mayor participación en el mercado, el factor determinante en la calidad; no los precios más bajos. Las compañías cuyos procesos producen continuamente artículos de calidad se benefician con:
 - Menores costos de producción.
 - Márgenes de utilidad más altos.
 - Mayor participación en los mercados.
 - Philip Crosby. Todo trabajo es un proceso. Este concepto implica que cada trabajo o tarea debe ser considerada no como algo aislado; sino como parte de una cadena interrelacionada en la que se va multiplicando la siguiente trilogía:
 - Proveedor e insumos que él proporciona.

- Proceso realizado a través de trabajo de cada persona.
- Clientes o usuarios que reciben el producto o servicio.

Philip Crosby tiene muy bien definidos los pasos que deben seguirse para que en una organización se implante el Proceso para el Mejoramiento de la Calidad (PMC).

1. Compromiso de la dirección.
2. Equipo para el mejoramiento de la calidad.
3. Medición.
4. Costo de la calidad.
5. Conciencia sobre la calidad.
6. Acción correctiva.
7. Planeación del día de cero defectos.
8. Educación al personal.
9. Fijación de metas.
10. Eliminación de las causas de error.
11. Reconocimiento.
12. Consejos de calidad.
13. Repetición de todo el proceso.¹

1.5.2 Sistemas de Gestión de Calidad y Norma ISO 9000. La calidad se define como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se relacionan con su capacidad para satisfacer determinadas necesidades”. Esto implica que se debe ser capaz de identificar los rasgos y características de productos y servicios que se relacionen con la calidad y que integren la base de su medición y control. La calidad total consiste de un conjunto de filosofías y sistemas de administración orientados al logro eficiente de los objetivos de la organización para garantizar la satisfacción del cliente e incrementar al máximo el valor ante los grupos con intereses en el negocio.

- *Qué son las normas ISO 9000*

La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas. Algunas de estas normas especifican requisitos para sistemas de calidad (ISO 9001, 9002, 9003) y otras dan una guía para ayudar en la interpretación e implementación del sistema de calidad (ISO 9000-2, ISO 9004-1)

¹ROJAS RAMOS, Daniel. Obtenido de: http://www.wikilearning.com/curso_gratis/teorias_de_calidad-la_calidad_total_como_estrategia_de_competitividad_para_las_empresas_mexica/11500-2. (Consultado: 19/01/2012/6:13 Pm)

Tabla 1. Familia ISO 9000

NORMA	AÑO	CONTENIDO
8402	1986	Gestión y aseguramiento de la calidad
9000	1987	Sistema de calidad
9000-1	1987	Norma para la gestión y aseguramiento de la calidad - Parte 1
9000-2	1993	Norma para la gestión y aseguramiento de la calidad - Parte 2
9000-3	1991	Norma para la gestión y aseguramiento de la calidad - Parte 3
9000-4	1993	Norma para la gestión y aseguramiento de la calidad - Parte 4
9001	1987	Sistema de calidad
9002	1987	Sistema de calidad
9003	1987	Sistema de calidad
9004-1	1987	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 1
9004-2	1991	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 2
9004-3	1993	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 3
9004-4	1993	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 4
9004-5	PC	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 5
9004-6	PT	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 6
9004-7	PNI	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 7
9004-8	NP	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 8
PC = Proyecto de comité ; PT = Proyecto de trabajo		
10011-1	1990	Lineamientos para auditar sistemas de calidad- Parte 1
10011-2	1991	Lineamientos para auditar sistemas de calidad- Parte 2

10011-3	1991	Lineamientos para auditar sistemas de calidad- Parte 3
10012-1	PT	Requerimiento de aseguramiento para equipos de medición
10013	PNI	Lineamientos para la elaboración de manuales de calidad
10014	PT	Aspectos económicos de la calidad
10015	NP	Educación continua y lineamientos para la capacitación

Fuente: Disponible en internet: www.gestionpolis.com/canales/gerencial/27/ISO.

1.6 ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.6.1 Tipo de estudio. Cualitativo-Descriptivo. Dentro de los aspectos metodológicos el tipo de estudio que se utilizara en este trabajo es cualitativo, entendido este como: “utiliza la recolección de datos, sin medición numérica para descubrir o afirmar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”². Podemos reconocer que este tipo de estudio se debe implementar en la profundización de este tema, pues el problema planteado presenta estudios previos y amplios, donde se da un conjunto de prácticas interpretativas que hacen que la información se transforme y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos.

El nivel de conocimiento científico que se utiliza en este trabajo es de tipo Descriptivo, presente en la segunda etapa de madurez (investigación propiamente dicha), ya que este “mide o recoge información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere, esto es, su objeto no es indicar cómo se relacionan las variables medidas”³; en este caso, se especifican las características del sistema integral de Gestión de Calidad y evalúa la favorabilidad de la calidad y las ISO 9000 y 9001 en las organizaciones, y se recolectan datos sobre diferentes variables y componentes, que concierne a este tema.

Además el modelo de investigación que se utiliza en este trabajo es formativa, ya que esta se ha entendido dentro de la teoría epistemológica del constructivismo, como el “proceso de aprender haciendo o el espacio de formación de investigadores que mediante el desarrollo del conjunto de actividades relacionadas con la investigación, dotan a los estudiantes de todos los niveles de las habilidades necesarias para la producción académica”⁴. Por tanto es un análisis documental y le da forma a una futura investigación cualificada.

² HERNÁNDEZ, Roberto; FERNANDEZ, Carlos; BAPTISTA, Pilar. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, Cuarta edición. Iztapalapa - México, 2006. Pág.5

³ HERNÁNDEZ, Roberto; FERNANDEZ, Carlos; BAPTISTA, Pilar. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, Cuarta edición. Iztapalapa - México, 2006. Pág.102

⁴ ANZOLA-MORALES Olga Lucia (2005). La investigación Formativa en los procesos de Investigación asumidos por la Universidad. *Reflexiones*. 68 a la 73.

1.6.2 Método de investigación. En toda investigación es necesario recurrir a métodos científicos para que estos conlleve a un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, en este caso del Sistema Integral de Gestión de Calidad; por lo tanto el tipo de método científico que se emplea en este trabajo es: Inductivo – Deductivo, presentes en el tipo de investigación cualitativa. Si bien el Método Inductivo, “es el proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada”⁵; mientras que el Método Deductivo “es el proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general”⁶.

Además La presente investigación es de carácter Analítico e investigativo, ya que ayudara a analizar la situación actual de la empresa frente al sistema de gestión de calidad, ayudando a establecer una relación causa-efecto, donde se identifique los errores en los procesos (causas), las cuales se solucionen mediante la caracterización de sus procesos, produciendo un efecto beneficio y con fines de mejoramiento.

1.6.3 Fuentes y técnicas de información. Para este trabajo del diseño de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008, en Mundo Agrario Ltda se recopila y analiza la información de fuentes primarias y secundarias según su origen

1.6.3.1 Fuentes primarias. Para este trabajo se utiliza fuentes primarias, ya que se da una observación directa, es decir la información de fuentes primarias, se obtendrá mediante la consulta directa a las diferentes personas que intervienen en los procesos de la empresa, pues estas son las que conocen bien su trabajo y aportan de manera veraz como se deben realizar los procedimientos.

La información recogida se documentara y se organizara en la forma como lo exige la Norma ISO 9001:2008, para que después la empresa si lo desea prosiga con el proceso de implementación del diseño del sistema de Gestión de la calidad y desde luego su respectiva certificación.

1.6.3.2 Fuentes secundarias. También se utilizaron fuentes secundarias en un 100%; entre las cuales están:

- Manuales
- Consulta de textos especializados en el área de Gestión de calidad y normalización técnica

⁵ MÉNDEZ, Carlos. Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación. Mc Graw Hill, Tercera edición. Bogotá, 2003. Pág. 141

⁶ MÉNDEZ, Carlos. Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación. Mc Graw Hill, Tercera edición. Bogotá, 2003. Pág. 145

- internet
- Diccionarios (generales, especializados)
- Enciclopedias
- Revistas de resúmenes
- Bases de datos bibliográficas (catálogos de bibliotecas, bases de datos referenciales y texto completo)
- Monografías
- Revistas convencionales (científicas o técnicas)
- Libros (obras literarias, tesis y reportes de investigación)
- Informes de investigación
- Patentes (potadoras de información científico- técnica)
- Centros de navegación (Internet)
- Artículos de revistas
- Libros
- La norma ISO 9001:2008 y la 19011
- informes

Una vez conseguida la información secundaria, se somete a un análisis para realizar el diseño de implementación del sistema de Gestión de la calidad en mundo Agrario Ltda.

CAPITULO II DIAGNOSTICO SITUACIONAL Y ESTRATEGICO DE LA EMPRESA

2.1 RESEÑA HISTÓRICA Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

MUNDO AGRARIO LTDA es una empresa de familia, ubicada en la ciudad de Ipiales, se dedica a la comercialización, distribución y venta de insumos agropecuarios a nivel regional y nacional, esta empresa se constituye el 23 de febrero de 1995 como una sociedad limitada (LTDA); tiene como Gerente y representante legal al doctor Héctor Orlando Muñoz Acosta y está conformada por ocho (8) socios. Desde su nacimiento ha venido en constante progreso y desarrollo gracias al recurso humano que a lo largo de los años, con su sentido de pertenencia, ética, responsabilidad y profesionalismo la han llevado a consolidarse como una empresa líder al servicio del sector agropecuario, desde entonces, el crecimiento y el afán por diversificarse en la comercialización de insumos agrícolas se constituye en un reto, que años más tarde la lleva a posicionarse en un mercado competitivo, como una nueva empresa comercializadora, generadora de empleo, y de grandes beneficios para su clientes. El Gerente está facultado para representar judicial y extrajudicialmente a la sociedad y hacer uso de la razón social para todos los efectos comerciales relacionados con el giro ordinario de los negocios sociales.

Gracias a los proveedores, clientes y equipo de trabajo actualmente MUNDO AGRARIO LTDA se mantiene en proceso dinámico, donde se busca lograr resultados eficientes, eficaces y efectivos, para de esta manera poder decir: MUNDO AGRARIO LTDA Desde el sur de Colombia ofrece un servicio de Calidad.

2.2 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

- ✓ **OBJETO SOCIAL:** la sociedad tiene como objeto principal, el comercio de toda clase de mercancías y distribución de las mismas en representación de otras sociedades que funcionan en el país, con facultad de importar y exportar toda clase de productos con arreglo a las disposiciones legales y vigentes que regulan la materia. Por consiguiente también puede ocuparse de cualesquiera otros actos o contratos lícitos sean o no sean del comercio, almacenamiento, compra y venta de insumos agrícolas, semillas, material vegetal, plántulas, bienes pecuarios, especies menores y mayores insumos veterinarios, fertilizantes químicos, orgánicos, productos biológicos, herramientas, artículos de ferretería, maquinarias y equipos agrícolas y pecuarios en General, maderas, y de demás productos que tengan relación con el comercio. Igualmente la sociedad podrá comprar y vender insumos, materiales, y en general todos los elementos afines al sector de la construcción, así como desarrollar y o ejecutar proyectos de vivienda habitacional, tanto en el sector urbano como en el rural en cualquier parte del país. Construir y/o comercializar víveres y abarrotes para el consumo humano. En desarrollo, de este objeto, la sociedad podrá ejecutar todos

los aptos o contratos que fueren necesarios o convenientes para el cabal cumplimiento y que tengan relación directa con el objeto mencionado, tales como las siguientes: la sociedad podrá contratar con cualquier identidad no gubernamental o similar, ya sea del orden local Nacional o internacional, formar parte de otras sociedades anónimas, adquirir y enajenar bienes muebles e inmuebles y tomarlos o darlos en administración y arrendo, gravar en cualquier forma los bienes muebles o inmuebles que posea: girar protestar y aceptar toda clase de instrumentos negociables; verificar toda clase de de operaciones con entidades nacionales o extranjeras, ejecutar contratos de mutuo con interés, constituir o aceptar causaciones reales o personales en garantía de las obligaciones que contraiga; y en general desarrollar y llevar a término todos aquellos actos relacionados directamente con los que constituyen su objeto social de manera que este se realice conforme al presente estatuto.

✓ **JUNTA DE SOCIOS**

Gerente y representante legal

Héctor Orlando Muñoz Acosta

Suplente del Gerente General

Martha Sofía Hernández Tapia

Revisor Fiscal

Clara Regina Muñoz Bolaños

✓ **SOCIOS**

Luis Gerardo Huertas Ortega

Luis Darío Huertas Peña

José Francisco Huertas

Juan Gabriel Huertas Peña

Martha Sofía Hernández Tapia

Héctor Orlando Muñoz Acosta

Claudia Patricia Hernández Tapia

✓ **PROVEEDORES**

Fabricantes

IMSA

INVESA

AGROFERCOL

ITALCOL

BARPEN

Comercializadores

AGROGANADERO S.A.S

LA HACIENDA

ARYSTA LIFESCIENCE

Chacharería mundial: (herramientas y otros)

Corbeta: ferretería, herramientas y otros

La polar: alimentos concentrados

Trefilados de Colombia: mallas, herramientas, trefilado)

✓ **CLIENTES PRINCIPALES**

- **190 dealers**⁷ o almacenes de las zonas de Nariño, Cauca y Putumayo.
- **ONG**⁸ son unas de los principales clientes
- ✓ Solidaridad Internacional (Española)
- ✓ OXFAM GB Colombia (Británica)
- ✓ OIM (Organización Internacional para las migraciones). (Unión europea)
- ✓ FUPAD (Fundación panamericana para el desarrollo) (EEUU)
- ✓ ACF (Acción contra el hambre) (Española) E en Nariño y Putumayo
- ✓ TIERRA UNA: ONG española
- ✓ CRS: “Catholic Relief service” Iglesia Católica/ Bogota
- ✓ SECRETARIADO NACIONAL DE PASTORAL SOCIAL. Bogotá
- ✓ SECRETARIADO DIOCESANO DE PASTORAL SOCIAL: Ipiales, Pasto, Mocoa, Samaniego
- ✓ ARD – Cauca Apoya el gobierno de EEUU
- ✓ SEPASVI – SAMANIEGO

- Palmeras de Tumaco:
 - Astorga
 - Entre ríos
 - Palmas de Tumaco
 - Santafé
- Corporación opción legal / Bogotá
- Corporación nuevo arco iris / Bogotá
- Asociaciones de Municipios del Patía “ASOPATIA”
- Asociación Sembrapaz
- Asociación Manos Unidas de la Cordillera / El Rosario
- Asociación los Padrinos el Tambo
- Federación Nacional de Cacaoteros
- Fondo Mixto de Cultura de Nariño
- AGROGANADERO S.A.S

- ✓ **VENTA DIRECTA:** atención al público a través de la venta por mostrador o almacén, comercialización de varios productos agro y pecuarios, por lo que se comercializan alrededor de 2000 productos.

✓ **PRODUCTOS**

Nuestros proveedores nos permiten transferir la última tecnología e innovación al sector agropecuario, con un amplio portafolio de productos de calidad a su disposición, para la protección de cultivos y la explotación pecuaria buscando un mejor bienestar y desarrollo de la gente del campo, acompañados con nuestro servicio eficiente y oportuno a un precio justo.

⁷ “En un sistema de franquicias, un “dealer” es la persona encargada de vender productos o servicios en nombre de una compañía para obtener beneficios financieros a cambio.”. consultado en: <http://www.definicionabc.com/negocios/dealer.php>

⁸ “Es la sigla de Organización No Gubernamental. Se trata de entidades de iniciativa social y fines humanitarios, que son independientes de la administración pública y que no tienen afán lucrativo .Una ONG puede tener diversas formas jurídicas: asociación, fundación, cooperativa, etc. Lo importante es que nunca buscan las ganancias económicas, sino que son entidades de la sociedad civil que se basan en el voluntariado y que intentan mejorar algún aspecto de la sociedad.”. consultado en: <http://definicion.de/ong/>

En la actualidad MUNDO AGRARIO LTDA. Distribuye los siguientes productos:

- ✓ Fungicidas, Insecticidas diferentes laboratorios
- ✓ Fungicidas Insecticidas y Herbicidas INVESA S.A.
- ✓ Fungicidas e Insecticidas biológicos Fungicol
- ✓ Agrofertilizantes de Colombia "Agrofercol"
- ✓ Alimentos Concentrados Itacol
- ✓ Alimentos Concentrados S.A.
- ✓ Sales y Melazas
- ✓ Medicamentos y equipos veterinarios diversos
- ✓ Equipos de Avicultura "Sypel"
- ✓ Semillas Agroindustrial de Semillas
- ✓ Semillas SEMICOL
- ✓ Insumos Biológicos, Bioestimulantes
- ✓ Insecticidas fungicidas biológicos
- ✓ Fertilizantes Orgánicos BIOCONTROL
- ✓ Fertilizantes Nutrimon
- ✓ Abonos compostados
- ✓ Abonos Orgánicos
- ✓ Productos Químicos Panamericanos P.Q.P.
- ✓ Plántulas hortalizas frutales, arbustivas
- ✓ Equipos de Riego
- ✓ Fumigadoras Tequendama
- ✓ Fumigadoras Tarea
- ✓ Trefilados y Mallas "COLMALLAS"
- ✓ Materiales para construcción diversas marcas
- ✓ Hilazas y Empaques de Polipropileno
- ✓ Plásticos para invernadero
- ✓ Maquinaria y Equipos industriales para procesamiento de frutas, harinas etc
- ✓ Maquinaria y Equipo agrícola
- ✓ Equipos de computación y Audiovisuales
- ✓ Ropa y Equipo de trabajo
- ✓ Productos Plásticos Rimax
- ✓ Productos plásticos marca Estra
- ✓ Productos para tratamientos de Agua PQP
- ✓ Detergentes
- ✓ Herramientas y Materiales para sector agropecuario y de la construcción
- ✓ Pie de Cría especies menor entre otros.

2.3 DIAGNOSTICO DEL SGC DE LA EMPRESA

Es importante conocer el estado actual de la empresa frente a su situación del sistema de gestión de calidad y por ende frente a la norma ISO 9001:2008, para identificar sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades con el fin de determinar cómo está la empresa y de esta manera poder comenzar analizar su proceso en general. Para esto se utilizara la realización de una lista de chequeo, el cual permite obtener información de importancia con respecto a los procedimientos que tiene y le hacen falta a la empresa. **(Ver anexo 1)**

Teniendo en cuenta que la norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los tres primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos cuatro a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad. Por tanto en la lista de chequeo se inicia con el CAPITULO CUATRO el cual se denomina Sistema de Gestión de la Calidad, en este se da respuesta a unos interrogantes relacionados con los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación; el cual son el numeral 4.1 y 4.2.

Se continúa con el CAPITULO CINCO, que tiene como tema central las Responsabilidades de la Dirección, por tanto en esta lista de chequeo se da a conocer información relacionada con los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc. Es decir se tiene en cuenta los numerales 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, y 5.6

En el CAPITULO SEIS, relacionado con la Gestión de los recursos, se da respuesta a información de la empresa con respecto a los 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: recursos humano, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión. Se establecen en los numerales 6.1, 6.2, 6.3, y 6.4 Siguiendo con el CAPITULO SIETE, Realización del Producto; aquí se da a conocer información relacionada con los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio. Por tanto se hace especificación en los numerales:

- 7.1 planeación de la realización del producto
- 7.2 procesos relacionados con el cliente
- 7.3 diseño y desarrollo
- 7.4 compras
- 7.5 producción y prestación del servicio
- 7.6 control de los equipos de seguimiento y medición.

Finalmente en esta lista se realiza preguntas relacionadas con el CAPITULO OCHO, es decir con la medición, análisis y mejora, por lo cual se busca conocer si la empresa aplica este numeral, es decir se tiene en cuenta el seguimiento, medición, control del servicio no conforme, los análisis de datos y la mejora continua, los cuales se contienen en los numerales 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 y 8.5

Por lo tanto con esta lista de chequeo se quiere conocer primero que todo si la empresa tiene un SGC; si lo tiene verificar si se está aplicando de manera correcta; y en caso contrario, es necesario empezar a buscar formas efectivas para que sea implementado, ya que uno de los objetivos de este trabajo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos y/o servicios que cumplan los requisitos. Por tanto también uniéndose al objetivo declarado en la Norma ISO 9000:2008 el cual es, que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

CAPITULO III PLANIFICACION ESTRATEGICA

3.1 IMPORTANCIA DE LA PLANEACION ESTRATEGICA⁹

La planeación es una función fundamental del proceso administrativo que, a pesar de que varíe su contenido dependiendo de la magnitud y tipo de organización, propone ciertos pasos para llevar a cabo una adecuada previsión de las actividades. En cierto sentido, hacer planes no es más que un caso especial de toma de decisiones con una fuerte orientación hacia el futuro. (Gómez, 1994). Una planeación debe basarse en hechos y no en emociones vagas y genéricas, para ello los pronósticos y la investigación realizados cuidadosamente son clave de la planeación correcta. La planeación, por ser un trabajo mental, es de índole intelectual, se necesita reflexionar y ayudar a la imaginación para elaborar un modelo completo de actividades a desarrollar. (Kenichi, 1982 y Martínez, 1994).

La capacidad de una organización para conservar su poder competitivo y lograr altas tasas de crecimiento depende en gran parte de la planeación de sus actividades, de sus programas de nuevos productos y la adopción de estrategias adecuadas. En este sentido, el hombre de empresa no puede ni debe dejar al azar el éxito de su negocio y por fortuna, en la actualidad se empieza a percatar de que para la buena marcha de éste requiere técnicas de planeación y administración, formulación de modelos y planes de acción que contribuyan a lograr los objetivos propuestos. Un administrador debe planear los esfuerzos que le permitan alcanzar los resultados deseados. La planeación es tan importante porque la eficiencia es un resultado del orden, no puede venir del azar ni de la improvisación. Si administrar es "realizar a través de otros", se necesita primero hacer planes sobre la forma en que esa acción habrá de coordinarse y controlarse. Todo control es imposible si no se compara con un plan previo. Sin plan se trabaja con los ojos vendados. Ningún administrador puede organizar, ejecutar y controlar con éxito por mucho tiempo, a menos que antes haya planeado.

Para planear es necesario tener en cuenta dos elementos: el futuro y la relación entre las metas finales y la manera de obtenerlas. La necesidad de planear, esencialmente, se deriva del hecho de que toda empresa opera en un medio que experimenta constantes cambios; de tipo tecnológico, Político y gubernamental, cambios en el grado y carácter de la competencia, en las actitudes o normas sociales y en la actividad económica. Los cambios registrados durante las últimas décadas hicieron crecer la complejidad de los problemas de la administración al mismo ritmo que la actividad económica e industrial, de tal suerte que el hombre de empresa debe hacer conciencia y razonar que en un ambiente de cambios acelerados, la administración de los mismos es un desafío y una oportunidad que debe ser afrontada con un método y, ese método se llama planeación.

⁹ PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LOS NEGOCIOS. Instrumento de apoyo a las disciplinas administrativas, Ecasa, México, 180 pp.

3.2 MATRIZ DE PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI).

✚ **Analizar las capacidades de la empresa.** En este punto se realizara el respectivo análisis de las capacidades de la empresa Mundo Agrario Ltda con el objetivo de establecer el nivel competitivo de la misma. Análisis que estará apoyado en las matrices de perfil de capacidad interna y la matriz de evaluación de los factores internos examinando cinco categorías de factores clave, que hacen referencia a sus áreas funcionales básicas, apoyados en la observación continua de algunas de estas características.

- Capacidad directiva
- Capacidad competitiva o de mercadeo
- Capacidad financiera
- Capacidad tecnológica o productiva
- Capacidad de talento humano

✚ **Al interior de cada capacidad e identificar y establecer las variables estratégicas de análisis.**

Tabla 2. Variables estratégicas de análisis.

CAPACIDAD DIRECTIVA
PLANEACION
Plan de acción
Deficiente planificación y control
ORGANIZACIÓN
Procesos participativos elaboración de planes
Ambiente laboral agradable
Espacio acorde para desempeñar sus labores.
Dirección
Gerencia Participativa con liderazgo
Delegación de funciones
CAPACIDAD COMPETITIVA
Sistema operativo ágil y flexible
Precios competitivos
Calidad y oportuna prestación del servicio
Alianzas estratégicas con los proveedores
CAPACIDA FINANCIERA
Bajos costos operativos o de producción
Capacidad de endeudamiento
Baja Rentabilidad
CAPACIDAD TECNOLÓGICA Y DE PRODUCCIÓN.

Sistema de datos y archivos
Calificación mano de obra
Expansión permanente del servicio
Deficiente investigación y desarrollo de productos y servicios
Sistema de facturación y recaudo dependiente
Grado medio de obsolescencia de tecnología usada en infraestructura
INFRAESTRUCTURA
Inversiones en infraestructura
CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO
Cultura de servicio al cliente
Plan de capacitación pertinente y permanente
Condiciones físicas de trabajo

Tabla 3. Impacto de variables estratégicas

CAPACIDAD	FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO	
	Mayor	Menor	Mayor	Menor	Mayor	Menor
Cap. Directiva	X				X	
Cap. Competitiva o de Mercadeo	X				X	
Cap. Financiera	X				X	
Cap. Tecnológica o Productiva				X		X
Cap. De Talento Humano	X				X	

Con este sistema se identifican las fortalezas y debilidades de la organización clasificadas según su relevancia e impacto.

3.3 MATRIZ MEFI MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS

- ✚ Establecer la magnitud de la fortaleza o debilidad en términos de mayor o menor.

Tabla 4. Formulación de la matriz MEFI Mundo Agrario Ltda

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS		DEBILIDADES		IMPACTO	
	Mayor	Menor	Mayor	Menor	Mayor	Menor
CAPACIDAD DIRECTIVA						
Planeación						
Plan de acción	X				X	
Planificación y control			X		X	

Organización						
Procesos participativos elaboración de planes	X				X	
Ambiente laboral agradable	X				X	
Espacio acorde para desempeñar sus labores.	X				X	
Dirección						
Gerencia Participativa con liderazgo		X				X
Delegación de funciones		X				X
CAPACIDAD COMPETITIVA						
Sistema operativo ágil y flexible		X				X
Precios competitivos	X				X	
Calidad y oportuna prestación del servicio		X			X	
Alianzas estratégicas con los proveedores	X				X	
CAPACIDAD FINANCIERA						
Bajos costos operativos o de producción.	X				X	
Capacidad de endeudamiento		X				X
Rentabilidad, retorno de inversión				X		X
CAPACIDAD TECNOLÓGICA O DE PRODUCCIÓN						
Sistema de datos y archivos	X				X	
Expansión permanente del servicio.		X				X
Investigación y desarrollo de productos y servicios				X		X
Grado medio de obsolescencia de tecnología usada en infraestructura				X		X
Sistema de facturación y recaudo dependiente				X		X
INFRAESTRUCTURA						
Inversiones en infraestructura	X				X	
CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO						
Cultura de servicio al cliente		X				X
Plan de capacitación pertinente y permanente	X				X	
Condiciones físicas de trabajo		X				X

✚ Llevar las variables a una MEFI.

Tabla 5. Evaluación de la matriz MEFI

FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CAL.	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS			
1. Baja rotación del personal	0.05	3	0.15
2. Incorporación de nuevos colaboradores a la empresa	0.05	4	0.20
3. Diversidad de marcas	0.05	4	0.20
4. Precios competitivos	0.10	4	0.40
5. Disponibilidad del producto / servicio	0.10	4	0.40
6. Conocimiento claro del cargo y las responsabilidades	0.10	3	0.30
7. Capacidad directiva	0.05	4	0.20
8. La calidad, enfocada en la mejora continua	0.05	3	0.15
9. Ambiente laboral agradable	0.05	3	0.15
10. Espacio acorde para desempeñar sus labores.	0.05	3	0.15
DEBILIDADES			
1. Falencias en la información y comunicación oportuna, e integración adecuada con los compañeros de trabajo y sus superiores	0.05	2	0.10
2. Falta de participación en la toma de decisiones, en la posibilidad de crear ideas y tomar la iniciativa para desarrollarlas	0.05	2	0.10
3. Escasa capacitación con apoyo y formación	0.05	2	0.10
4. Escaso Reconocimiento y retribución del trabajo de los colaboradores por parte de los superiores	0.05	2	0.10
5. Fallas en la entrega a tiempo del pedido.	0.05	2	0.10
6. Limitaciones en la gestión rápida y adecuada para dar respuesta de inquietudes, quejas y reclamos	0.05	2	0.10
7. Mínimos planes para el seguimiento del producto desde la empresa hasta la entrega final al cliente	0.05	2	0.10
TOTAL	1.0		3.0

De las matrices expuestas anteriormente podemos afirmar que la empresa se encuentra en un momento de crecimiento expansivo, según promedio aceptado para el análisis

interno por medio de estas Matrices, la empresa Mundo Agrario Ltda presenta una fortaleza interna buena, que la coloco en una posición adecuada para poder desarrollar en un futuro una planeación estratégica. Siendo sus fortalezas principales, su imagen corporativa, su situación de permanente liquidez, un presupuesto adecuado que le permita cumplir con las metas propuestas en el plan de desarrollo del municipio, su plan de acción debidamente estructurado, el contar con una adecuada organización, una dirección con liderazgo, lo cual ha permitido un acelerado proceso de consolidación de la organización que permite visualizar un futuro promisorio y sus principales debilidades, habiendo cumplido con la necesidad de formular su misión y visión de forma colectiva, igualmente revisar, ajustar y ampliar de acuerdo a las necesidades actuales de la empresa la planta de personal y continuar ajustando los procesos de facturación y recaudo en procura de estabilizar los precios .

Los aspectos anteriores nos permiten identificar factores externos e internos que interrelacionan dentro y fuera de la organización, teniendo en cuenta que de ellos depende en gran medida el éxito de la empresa.

3.4 MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO MUNDO AGRARIO LTDA

La matriz del perfil competitivo identifica a los principales competidores de la empresa Mundo Agrario Ltda, así como sus fuerzas y debilidades particulares, en relación con una muestra de la posición estratégica de la empresa, los factores críticos o determinantes para el éxito en una MPC son más amplios, no incluyen datos específicos o concretos, e incluso se pueden concentrar en cuestiones internas.

Tabla 6. Matriz de perfil competitivo Mundo Agrario Ltda.

FACTORES DE ÉXITO	POND.	MUNDO AGRARIO LTDA		LA HACIENDA		AGROGANADERO S.A.S	
		Cal.	Prom.	Cal.	Prom.	Cal.	Prom.
Bajos costos de operación	0.25	4	1	4	1	3	0.75
Sistema de datos y archivos	0.20	3	0.30	4	0.80	2	0.40
Calidad y oportuna prestación de servicios	0.15	4	0.60	4	0.60	3	0.45
Cultura de servicio al cliente	0.15	4	0.60	4	0.60	3	0.45
Gerencia participativa	0.15	4	0.60	3	0.45	2	0.30
Estructura organizativa	0.10	4	0.40	4	0.40	3	0.30
TOTAL	1.0		3.5		3.85		2.65

En base a la matriz de perfil competitivo, se resalta dos aspectos importantes los cuales son los siguientes:

Lo que tiene que ver con la calidad y oportunidad en la prestación del servicio, se dan unas condiciones similares con contratos de proyectos agropecuarios, para obtener de esta forma un beneficio mutuo y equilibrado; en cuanto al servicio prestado al cliente, este es uno de los aspectos que se trabaja con mayor interés en las otras empresas comparadas, porque cuentan con el estilo directivo de una gerencia participativa, en la planeación, la ejecución y control

3.5 MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS, POAM MUNDO AGRARIO LTDA

Esta matriz nos permite clasificar y resaltar de forma adecuada variables externas que proyectan oportunidades y amenazas en la ejecución de las actividades de la empresa esas variables pueden ejercer un impacto positivo o negativo que en muchas oportunidades por desconocerse puede ocasionar influencia de peso, limitando apropiarse de ventajas que puede brindar el entorno que rodea y del cual hace parte la empresa. Es por ello que se implementa la Matriz de Oportunidades y amenazas POAM con el propósito de integrar objetivamente las variables que se encuentran presentes.

Tabla 7. Matriz de Oportunidades y amenazas, Mundo Agrario Ltda.

Calificación	Oportunidades		Amenazas		Impacto	
	Mayor	Menor	Mayor	Menor	Mayor	Menor
Disponibilidad de créditos	X				X	
Tasas de interés				X	X	
Tasa de inflación				X		X
Devaluación				X		X
Apertura económica		X				X
Economía en escala	X				X	
Productividad mano de obra	X				X	
Índice de precios al productor IPP				X		X
Factores políticos						
Políticas del país	X					X
Estabilidad política del sistema y de la tendencia ideológica del gobierno	X					X

Gremios y grupos de presión				X		X
Participación comunitaria	X				X	
Políticas de la modernización de la administración pública	X				X	
Factor social						
Valor otorgado al tiempo libre		X				X
Actitud ante la calidad del producto	X				X	
Actitud ante el servicio al usuario	X				X	
Demográficos	X					X
Conflicto armado	X					X
Seguridad	X				X	
Factores tecnológicos						
Maquinaria para el área operativa			X			X
Equipos para la administración	X					X
Software	X					X
Hardware	X					X
Insumos parte operativa	X				X	
Personal calificado	X				X	
Facilidad de acceso a la tecnología	X				X	
Factores geográficos						
Ubicación	X				X	
Clima		X				X

Vías de acceso	X				X	
Factores competitivos						
Nuevos competidores				X	X	
Regulación del sector	X				X	
Alianzas estratégicas		X			X	
Credibilidad de algunas instituciones del estado	X				X	

3.6 MEFE MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS MUNDO AGRARIO LTDA

La matriz MEFE muestra un dominio de las oportunidades de la industria sobre las amenazas, lo que indica que el ambiente externo presenta una situación favorable para la empresa. Al igual que la matriz de perfil de oportunidad y amenaza, la MEFE nos permite evaluar factores externos a la organización pero que repercuten notoriamente en el desarrollo de las actividades de la empresa determinando de esa forma las equivocaciones y/o falencias que se estén llevando a cabo para convertirlas en ventaja y en punto favorable para el entorno adaptativo de la organización.

Tabla 8 Formulación de la matriz MEFE Mundo Agrario Ltda

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDAD		AMENAZA		IMPACTO	
	Mayor	Menor	Mayor	Menor	Mayor	Menor
Entorno Económico						
Tratado de libre comercio		x				X
Entorno Político						
Decretos relacionado con el uso y manipulación de insumos agrícolas	X				x	
Entorno Tecnológico						
Maquinaria y equipo				X		X
Entorno Cultural						
Actitud positiva de los líderes comunitarios frente a Mundo Agrario Ltda	X				x	
Entorno Social						
Conflicto armado				X		X
Interacción de grupos ambientalistas				X		X

Entorno Competitivo						
Credibilidad por parte de algunas instituciones del estado	X				x	
Disponibilidad de créditos	X				x	
Entorno Ambiental						
Ubicación geográfica	X					X

Tabla 9. Calculo de la matriz MEFE

FACTORES CLAVES DE ÉXITO	PONDERACIÓN	CAL.	CXC
1. Ubicación Geográfica	0.10	3	0.30
2. Credibilidad de algunas instituciones del Estado, corporaciones y entidades privadas	0.10	4	0.40
3. Disponibilidad de créditos	0.15	4	0.60
4. Actitud positiva de líderes	0.15	4	0.60
5. TLC	0.05	3	0.15
6. Decretos del ICA	0.05	3	0.15
1. Plan de ordenamiento territorial	0.15	2	0.30
2. Conflicto Armado	0.05	1	0.05
3. Interacción de grupos ambientalistas	0.05	1	0.05
4. Incremento anormal del precio de los productos que se comercializan	0.15	2	0.30
TOTAL	1		2.90

✚ Análisis y comentarios a la matriz MEFE

De la matriz anterior podemos concluir que Mundo Agrario Ltda tiene ventajas competitivas importantes para ser una empresa exitosa, ya que desarrolla a buena marcha su misión y su visión; por su ubicación geográfica por ser una empresa con experiencia que incursiona en el sector agropecuario, como también ofreciendo un servicio a precios cómodos, por otra parte cuenta con una buena capacidad de endeudamiento, lo cual le facilita el acceso al capital financiero para poder impulsar y desarrollar sus proyectos estratégicos.

La empresa además ha logrado un posicionamiento importante, gracias a las estrategias de planeación participativa, de trabajo y en equipo y de la prestación oportuna del servicio con planes permanentes de ampliación de cobertura, logrando de esa manera una alta satisfacción del cliente.

3.7 APLICACIÓN DE LA MATRIZ FODA PARA MUNDO AGRARIO LTDA

	POSITIVOS Para alcanzar el objetivo	NEGATIVOS Para alcanzar el objetivo
ORIGEN INTERNO Atributos de la empresa	Fortalezas <ol style="list-style-type: none"> 1. Baja rotación del personal 2. Incorporación de nuevos colaboradores a la empresa 3. Diversidad de marcas 4. Precios competitivos 5. Disponibilidad del producto / servicio 6. Conocimiento claro del cargo y las responsabilidades 7. Capacidad directiva 8. La calidad, enfocada en la mejora continua 9. Ambiente laboral agradable 10. Espacio acorde para desempeñar sus labores. 	Debilidades <ol style="list-style-type: none"> 1. Falencias en la información y comunicación oportuna, e integración adecuada con los compañeros de trabajo y sus superiores 2. Falta de participación en la toma de decisiones, en la posibilidad de crear ideas y tomar la iniciativa para desarrollarlas 3. Escasa capacitación con apoyo y formación 4. Escaso Reconocimiento y retribución del trabajo de los colaboradores por parte de los superiores 5. Fallas en la entrega a tiempo del pedido. 6. Limitaciones en la gestión rápida y adecuada para dar respuesta de inquietudes, quejas y reclamos 7. Mínimos planes para el seguimiento del producto desde la empresa hasta la entrega final al cliente. No hay SGC
ORIGEN EXTERNO Atributos del ambiente	Oportunidades <ol style="list-style-type: none"> 1. Fuerte demanda de mercados municipales 2. Convenios con diversidad de organizaciones que solicitan los productos y servicios a la empresa. 3. Ubicación geográfica 4. Credibilidad de algunas instituciones del estado 5. Disponibilidad de créditos 6. Establecimiento de empresas publicitarias que proyecten la imagen de la empresa 7. Interacción con grupos ambientalistas que promuevan la responsabilidad social de la empresa. 8. Alianzas estratégicas con los proveedores 	Amenazas <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de ordenamiento territorial 2. Productos provenientes del Ecuador, menor costo en los insumos del país vecino. 3. Entrada de nuevos competidores (potenciales) 4. Vulnerabilidad ante grandes competidores que ofrecen bienes y servicios similares a los de la empresa

3.7.1 Estrategias que surgen a través de la realización de la matriz DOFA

LA ESTRATEGIA FO. Se basa en el uso de fortalezas (interno) de la organización con el propósito de aprovechar las oportunidades (externas). Este tipo de estrategia es el más recomendado. La organización podría partir de sus fortalezas y a través de la utilización de sus capacidades positivas, aprovecharse del mercado para el ofrecimiento de sus bienes y servicios.

Fortalezas

1. Baja rotación del personal
2. Incorporación de nuevos colaboradores a la empresa
3. Diversidad de marcas.
4. Precios competitivos
5. Disponibilidad del producto / servicio
6. Conocimiento claro del cargo y las responsabilidades
7. Capacidad directiva
8. La calidad, enfocada en la mejora continua
9. Ambiente laboral agradable
10. Espacio acorde para desempeñar sus labores.

Oportunidades

1. Fuerte demanda de mercados municipales
2. Convenios con diversidad de organizaciones que solicitan los productos y servicios a la empresa.
3. Ubicación geográfica
4. Credibilidad de algunas instituciones del estado
5. Disponibilidad de créditos
6. Interacción con grupos ambientalistas que promuevan la responsabilidad social de la empresa.
7. Alianzas estratégicas con los proveedores

ESTRATEGIAS FO

1. **(F3, F4, F5, O1, O2 O3).** Las fortalezas como diversidad de marcas, precios competitivos y disponibilidad del producto/servicio, se resaltan para aprovechar oportunidades como la fuerte demanda de mercados municipales, convenios con diversidad de organizaciones que solicitan los productos y servicios de la empresa, además de la ubicación geográfica, a partir de ello es vital acercarse a los clientes potenciales, proyectando un vinculo de personalización con ellos a través de la fuerza de ventas.
2. **(F2, F6, O1, O3):** Las fortalezas que tienen que ver con la incorporación de nuevas personas a las empresa y el conocimiento claro de su cargo y responsabilidades, y aprovechando las oportunidades del entorno como: la fuerte demanda de los mercados municipales y la ubicación geográfica, se funden para aprovechar indispensablemente las habilidades del talento humano y mantener la claridad de sus funciones para impulsar la eficiente satisfacción del cliente en las diferentes sucursales de la empresa.
3. **(F4, F7, O4, O6, O7):** fortalezas como la calidad enfocada en la mejora continua y la Capacidad directiva, conjuntamente con oportunidades como la Credibilidad de algunas instituciones del estado, posibilitan el Ampliar alianzas estratégicas

con los diferentes grupos de interés y mejorar la interacción y las relaciones de la empresa con su entorno.

4. **(F1, F2, O2):** fortalezas como la Baja rotación del personal, Incorporación de nuevos colaboradores a la empresa y el aprovechamiento de oportunidades como Fuerte demanda de mercados municipales se deben complementar para Retroalimentar continuamente el aprendizaje organizacional a través de las personas que ingresan y de las que han permanecido por largo tiempo dentro de la empresa y a través del conocimiento construido reforzar la influencia de las estrategias de ventas.
- 2 **LA ESTRATEGIA FA.** Trata de disminuir al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas. Esto no implica que siempre se deba afrontar las amenazas del entorno de una forma tan directa, ya que a veces puede resultar más problemático para la empresa.

Fortalezas

1. Baja rotación del personal
2. Incorporación de nuevos colaboradores a la empresa
3. Diversidad de marcas.
4. Precios competitivos
5. Disponibilidad del producto / servicio
6. Conocimiento claro del cargo y las responsabilidades
7. Capacidad directiva
8. La calidad, enfocada en la mejora continua
9. Ambiente laboral agradable
10. Espacio acorde para desempeñar sus labores.
11. Exigencia laboral acorde a las funciones que desempeña

Amenazas

1. Plan de ordenamiento territorial
2. Productos provenientes del ecuador
3. Entrada de nuevos competidores (potenciales)
4. Vulnerabilidad ante grandes competidores que ofrecen bienes y servicios similares a los de la empresa

ESTRATEGIAS FA

1. **(F3, F4, F5, A2, A4):** Resaltar las fortalezas de la empresa como la Diversidad de marcas, Precios competitivos Disponibilidad del producto / servicio, y minimizar las amenazas como, la incursión al mercado de Productos provenientes del ecuador y la Vulnerabilidad ante grandes competidores que ofrecen bienes y servicios similares a los de la empresa, se orienta a disponer estratégicamente del mejor nivel de precios y marcas, disponibilidad de bienes y servicios, y mejorar continuamente los servicios prestados para mantener e incrementar la fidelización de los clientes.
2. **(F6, F7, A3, A4):** fortalezas como Conocimiento claro del cargo y las responsabilidades, la Capacidad directiva y amenazas como la Entrada de nuevos competidores (potenciales) y la Vulnerabilidad ante grandes competidores que ofrecen bienes y servicios similares a los de la empresa, requiere de la gestión continúa de los directivos para coordinar y planear de

manera clara y concisa los objetivos, las metas y los planes de acción y así mantenerse activamente preparado ante reales y potenciales competidores.

3. **(F7, A1):** la fortaleza que tiene que ver con la Capacidad directiva y la amenaza que hace referencia al plan de ordenamiento territorial se debe orientar hacia el hecho de: aprovechar las modificaciones del plan de ordenamiento territorial para posicionarse en el lugar más comercial que sea asignado para este tipo de empresas.
- 3 **LA ESTRATEGIA DA.** Tiene como propósito disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo. Generalmente este tipo de estrategia se utiliza sólo cuando la organización se encuentra en una posición altamente amenazada y posee muchas debilidades, aquí la estrategia va dirigida a la sobrevivencia. En este caso, se puede llegar incluso al cierre de la institución o a un cambio estructural y de misión.

Debilidades

1. Falencias en la información y comunicación oportuna, e integración adecuada con los compañeros de trabajo y sus superiores
2. Falta de participación en la toma de decisiones, en la posibilidad de crear ideas y tomar la iniciativa para desarrollarlas
3. Escasa capacitación con apoyo y formación
4. Escaso Reconocimiento y retribución del trabajo de los colaboradores por parte de los superiores
5. Fallas en la entrega a tiempo del pedido.
6. Limitaciones en la gestión rápida y adecuada para dar respuesta de inquietudes, quejas y reclamos
7. Mínimos planes para el seguimiento del producto desde la empresa hasta la entrega final al cliente. No se ha implementado un SGC

Amenazas

1. Plan de ordenamiento territorial
2. Productos provenientes del ecuador
3. Entrada de nuevos competidores (potenciales)
4. incertidumbre ante grandes competidores que ofrecen bienes y servicios similares a los de la empresa

ESTRATEGIAS DA

1. **(D1, D2, D4, A4):** Debilidades sobre la manera de informar y entregar la comunicación oportuna, e integración adecuada con los compañeros de trabajo y sus superiores, la Falta de participación en la toma de decisiones, en la posibilidad de crear ideas y el escaso Reconocimiento y retribución del trabajo de los colaboradores por parte de los superiores, a demás enfrentar amenazas como la incertidumbre ante grandes competidores que ofrecen bienes y servicios similares a los de la empresa se plasman para que surja la descentralización del poder y la información interna para establecer una relación de derecho a tomar decisiones y exigir resultados para contrarrestar de manera integra a la competencia.
2. **(D2, D3, D4, A2, A3, A4):** Debilidades como la Falta de participación en la toma de decisiones, en la posibilidad de crear ideas y tomar la iniciativa para desarrollarlas, Escasa capacitación con apoyo y formación, Escaso Reconocimiento y retribución del trabajo de los colaboradores por parte de los

superiores. Y al resaltar como amenazas la: Entrada de nuevos competidores (potenciales) y partiendo de incertidumbre ante grandes competidores que ofrecen bienes y servicios similares a los de la empresa. Se tiene como ámbito de estrategia la capacitación y participación continua para apropiarse del conocimiento individual y organizacional existente y del que se va creando para forjar la ventaja competitiva que se obtiene únicamente a través del talento humano que permite la diferenciación empresarial. Además es importante también que se empiece a realizar un diseño de cómo implementar el SGC y después de analizarlo y sea aprobado de inmediato aplicarlo, esto permitirá que se establezcan procesos eficientes, eficaces y necesario para que se genere un verdadero servicio de calidad en Mundo Agrario Ltda

3. **D1, D2, D5, D7, A2, A4:** Debilidades en la información y comunicación oportuna, e integración adecuada con los compañeros de trabajo y sus superiores, Falta de participación en la toma de decisiones, en la posibilidad de crear ideas y tomar la iniciativa para desarrollarlas, Fallas en la entrega a tiempo del pedido. Mínimos planes para el seguimiento del producto desde la empresa hasta la entrega final al cliente. Y Señalando por amenazas como: Productos provenientes del Ecuador y la incertidumbre ante grandes competidores que ofrecen bienes y servicios similares a los de la empresa, requiere de la implementación de estrategias como: implementar sistemas de información, comunicación y participación donde se propongan alternativas de solución e interrelacionen de manera abierta desde el puesto de trabajo perciban los colaboradores, para planear y coordinar cómo contrarrestar el impacto negativo de los competidores.

4 **LA ESTRATEGIA DO.** Tiene la finalidad de mejorar las debilidades, aprovechando las oportunidades, una organización a la cual el entorno le brinda ciertas oportunidades, pero no las puede aprovechar por sus debilidades, podría decir invertir recursos para desarrollar el área deficiente y así poder aprovechar la oportunidad.

Debilidades

1. Falencias en la información y comunicación oportuna, e integración adecuada con los compañeros de trabajo y sus superiores
2. Falta de participación en la toma de decisiones, en la posibilidad de crear ideas y tomar la iniciativa para desarrollarlas
3. Escasa capacitación con apoyo y formación
4. Escaso Reconocimiento y retribución del trabajo de los colaboradores por parte de los superiores
5. Fallas en la entrega a tiempo del pedido.
6. Limitaciones en la gestión rápida y adecuada para dar respuesta de inquietudes, quejas y reclamos
7. Mínimos planes para el seguimiento del producto desde la empresa hasta la entrega final al cliente. No se ha implementado un SGC

Oportunidades

1. Fuerte demanda de mercados municipales
2. Convenios con diversidad de organizaciones que solicitan los productos y servicios a la empresa.
3. Ubicación geográfica
4. Credibilidad y apoyo de algunas instituciones del estado
5. Disponibilidad de créditos
6. Interacción con grupos ambientalistas que promuevan la responsabilidad social de la empresa.
7. Alianzas estratégicas con los proveedores

ESTRATEGIAS DO.

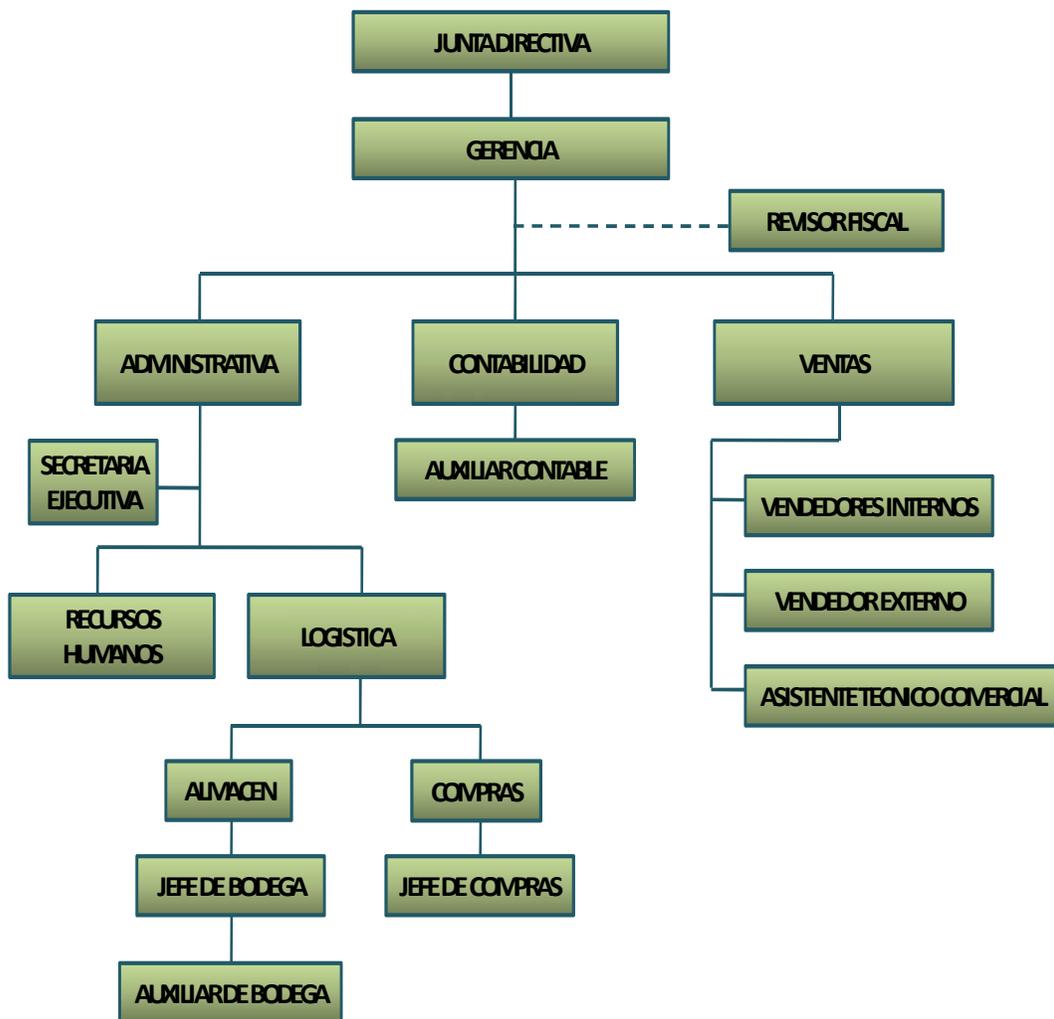
1. **(D1, D5, D7, O1, O3):** Debilidades como las fallas en la información y comunicación oportuna, e integración adecuada con los compañeros de trabajo y sus superiores, Fallas en la entrega a tiempo del pedido, Mínimos planes para el seguimiento del producto desde la empresa hasta la entrega final al cliente, confrontado bajo unas oportunidades como, Fuerte demanda de mercados municipales y la Ubicación geográfica, invita a activar las estrategias para coordinar la información de todas las áreas de la empresa de tal manera que los procesos internos se ejecuten efectivamente ante los clientes y así abastecer de manera rápida y oportuna y en distancias más cortas los pedidos que requieren los clientes. Por tanto todo se empezara a registrar y documentar.
2. **(D5, D6, D7, O7):** Fallas en la entrega a tiempo del pedido, Limitaciones en la gestión rápida y adecuada para dar respuesta de inquietudes, quejas y reclamos puede mejorarse sustancialmente al apoyarse del software (sistema SAP) para mejorar la eficiencia de los procesos, procedimientos, actividades y tareas que permiten llegar a los clientes con mejor calidad como manifestación de una respuesta hacia ellos y a la vez mejora sustancialmente las relaciones estratégicas con los proveedores.
3. **(D6, O1, O2):** Limitaciones en la gestión rápida y adecuada para dar respuesta de inquietudes, quejas y reclamos, analizándolo con oportunidades como la Fuerte demanda de mercados municipales Convenios con diversidad de organizaciones que solicitan los productos y servicios a la empresa. Refleja la necesidad de implementar la estrategia a través de la implementación del buzón de sugerencias, quejas y reclamos, e identificar la manera de escuchar y conocer más de las expectativas del cliente frente a la empresa aprovechando la amplitud de los mismos.

CAPITULO IV DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.1 ORGANIGRAMA MUNDO AGRARIO LTDA

Se realiza el organigrama de la empresa, para que de esta manera se dé a conocer cada una de las áreas que tiene, permitiendo así reconocer los responsables de los procesos y sus integrantes, para dar claridad en los procedimientos.

Figura 1. Organigrama Mundo Agrario Ltda.



4.2. FILOSOFÍA CORPORATIVA

- **MISION**

“Somos una empresa que comercializa insumos agrícolas de calidad y toda clase de mercancías destinadas a satisfacer las necesidades del agricultor y atender proyectos agropecuarios, con el fin de incrementar la productividad de nuestros clientes, mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores, mantener un crecimiento continuo y lograr una retribución justa para nuestros accionistas”.

- **VISION**

“Ser los mejores comercializadores de insumos agrícolas en el mercado regional, nacional e internacional, maximizando vínculos comerciales con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, unido a un servicio eficiente y oportuno que satisfaga las expectativas de nuestros clientes; apoyados bajo los valores y principios que caracteriza a la organización”.

- **POLÍTICA DE CALIDAD**

En MUNDO AGRARIO LTDA comercializamos y distribuimos insumos agrícolas para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, garantizando el cumplimiento de especificaciones acordadas de estos mismos y los entes reguladores, a través del compromiso de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

- **OBJETIVOS DE CALIDAD**

Las actividades en MUNDO AGRARIO LTDA están orientadas en los siguientes objetivos:

- Cumplir con los requerimientos y satisfacción del cliente.
- Controlar y hacer seguimiento de los procesos que se realizan en la empresa
- Promover la conciencia de la calidad, logrando mayor competencia y compromiso del recurso humano.
- Identificar situaciones que sean oportunidades de mejorar
- Capacitar al personal, en base a su competencia.
- Asegurar la calidad de nuestros productos.
- Expandir la cobertura del mercado existente.

- **PRICIPIOS Y VALORES**

Para garantizar el cumplimiento de los propósitos en MUNDO AGRARIO LTDA, se deben considerar los siguientes valores:



Responsabilidad



Calidad



Dialogo



Eficiencia



Respeto



Solidaridad

-  Honestidad
-  Lealtad
-  Trabajo en Equipo
-  Compromiso
-  Honradez
-  Responsabilidad
-  Sentido de pertenencia
-  Integridad

Estos valores son factores que conjugan en nuestro talento Humano e imagen como generadores de éxito.

4.3. CULTURA ORGANIZACIONAL

En cuanto a la cultura organizacional entendido este como “es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones”¹⁰ podemos argumentar que la distancia entre las filiales de la empresa influye en la efectiva consolidación de la cultura organizacional, pues aun que se pretende homogenizar la cultura de empresa se hace palpable la necesidad de gestión con el talento humano en cada una de las sucursales de la empresa.

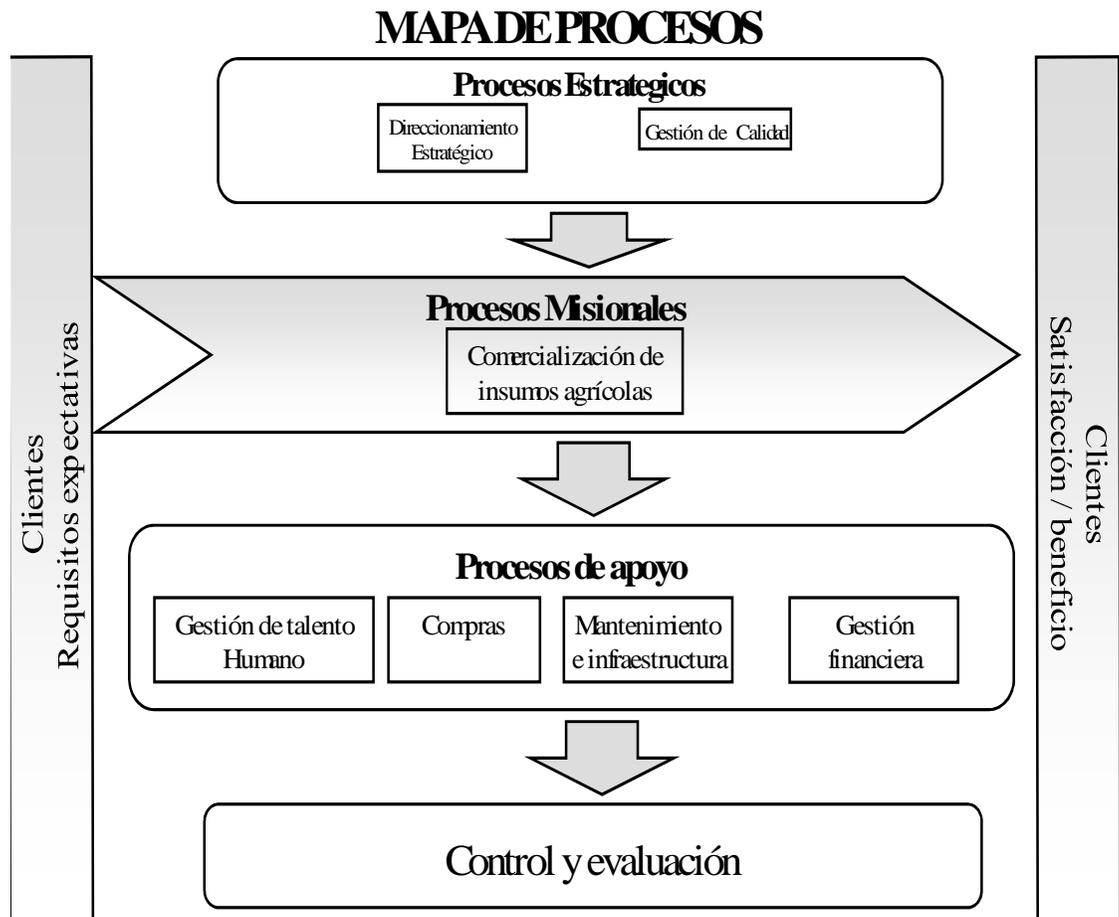
Se puede argumentar que la cultura organizacional forma el carácter de la organización; los “refuerzos”, premios y triunfos como principales instrumentos de mejora, por tanto en MUNDO AGRARIO LTDA su cultura organizacional está encaminada a que todos los miembros de la compañía generen un mejor rendimiento y desempeño laboral. Sin embargo en ocasiones por falta de mayor organización en sus diferentes procesos el ambiente laboral tiende a ser el menos deseado, pero gracias a la coordinación del líder de la empresa estas falencias se logran corregir a tiempo, permitiendo que se promueva la participación y satisfacción de cada uno de ellos dentro de la cadena productiva de una forma cordial y amena que a nivel externo se ve reflejado en la atención al cliente y el cumplimiento de sus expectativas.

¹⁰ Administración de Empresas. Publicado por ApuntesTotal en 17:17, 14 may 2007. Consultado en: <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/222541/Definicion-y-caracteristicas-de-la-cultura-organizacional-actualizado.html>

4.4. MAPA DE PROCESOS

Es preciso identificar los diferentes procesos en la empresa, lo cual se realiza mediante un mapa de procesos, donde se identifican cuales son los procesos estratégicos, visionales y de apoyo.

Figura 2. Mapa de procesos



CAPITULO V CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

4.1 CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PROCESOS ESTRATÉGICOS, MISIONALES, Y DE APOYO

Identificados los diferentes procesos en la empresa, se procede a definir para cada proceso su objetivo, alcance, responsable, las entradas y salidas, documentos que se generan, requisitos y recursos necesarios.

5.1.1 caracterización de procesos y procedimientos estratégicos. (ver anexo)
Los procesos estratégicos incluyen los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la dirección. Por tanto en este trabajo se realiza la caracterización de los procesos estratégicos como son: proceso de direccionamiento estratégico y el proceso de gestión de calidad, por supuesto cada uno con sus correspondientes procedimientos. (**Ver anexo 2**)

5.1.2 Caracterización de procesos y procedimientos misionales. Los procedimientos misionales incluyen todos aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o de la razón de ser de la empresa o identidad. En Mundo Agrario se tiene como proceso misional la comercialización de insumos agrícolas, este proceso es la base de su misión. por tanto se realiza la caracterización tanto del proceso como de sus procedimientos. (Ver anexo 3).

5.1.3 Caracterización de procesos y procedimientos de apoyo. Los procesos de apoyo son todos aquellos procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. En mundo Agrario se encuentran cuatro procesos de apoyo como son proceso de gestión humana, compras, mantenimiento e infraestructura y financiera, en cada uno de estos se establece sus correspondientes procedimientos, el cual son base fundamental para que se dé una funcionalidad de calidad en la empresa. (Ver anexo 4).

5.2 DOCUMENTACIÓN

En la preparación de los sistemas de calidad a implantar en las organizaciones siempre se produce una cierta incertidumbre respecto a los documentos que deben de componerlo. Sin embargo hay que tener en claro que la documentación es en si el soporte de toda empresa, donde se realiza los procedimientos del sistema de

calidad, los instructivos de trabajo, la realización de formatos y los registros, y otros documentos o datos que la gerencia del sistema considere útiles; estos pueden ser tan numerosos como se desee.

Por tanto existe un listado de documentos indispensables para la composición del sistema, teniendo en cuenta que en el Capítulo 4.2 referente a los Requisitos de la documentación se señala que ésta comprende, además del manual, “los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos” lo cual ya da una idea de que el sistema de calidad debe estar soportado fundamentalmente por procedimientos documentados. En la lista que a continuación se expone se pueden distinguir aquéllos que expresamente dan lugar a la obligación de procedimientos específicos, de los que, de acuerdo con la redacción menos precisa de la norma, se establecen documentos de soporte que identifican actividades necesarias. Documentos necesarios:

- Manual de calidad
- Manual de funciones
- Plan de calidad
- Procedimientos
- Instructivos
- Especificaciones
- Otros documentos
- Registros

5.2.1 Modelo Manual De Calidad. Este modelo de manual describe el proceso de cómo puede ser el sistema de Gestión de Calidad empleado por Mundo Agrario Ltda. Los documentos referenciados en el mismo y que lo desarrollan, son de aplicación a todas las actividades desarrolladas Mundo Agrario Ltda. El manual es disponible para todos los trabajadores de la empresa, así como sus clientes y otros organismos o entidades a los que se le facilite. El diseño del modelo del manual de calidad es el siguiente: **(Ver anexo 5)**

5.2.2 Manual de Funciones. Considerando los artículos 13 y 28 del Decreto Ley 785 de 2005, la Norma Técnica de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2008, y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005, se ajusta el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales, para los cargos que conforma la empresa Mundo Agrario, cuyas funciones deberán ser cumplidas por los trabajadores con criterios de eficiencia y eficacia en orden al logro de los objetivos de la empresa. (Ver anexo 6)

5.2.3 Instructivos. Los instructivos son importantes para cualquier organización, ya que permiten dar un manejo adecuado del procedimiento que se desee en mejora de la empresa. Un ejemplo de instructivos que se pueden aplicar en Mundo agrario pueden ser los siguientes:

MUNDO AGRARIO LTDA			
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código: SGC-INT-01
	INSTRUCTIVOS DE CALIBRACION		Versión: 01
			Página: 1 de 1
			Vigente a partir de: 14/07/2012
Fecha de elaboración		Responsable	
Objetivo			
Alcance			
Desarrollo			
Instrumentos de medida			
Instrumentos Patrones			
Procesos de Medida			
Cálculos			
Registros de resultados			
Dibujo técnico			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			
FECHA			

MUNDO AGRARIO LTDA			
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código: SGC-INT-02
	INSTRUCTIVOS DE INSPECCION		Versión: 01 Página: 1 de 1 Vigente a partir de: 15/07/2012
	Fecha de elaboración		Numero de instructivo
Objetivo			
Alcance			
Desarrollo			
	Frecuencia	<input type="text"/>	
	medios de Inspección	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Parámetros a controlar	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Calibración de los equipos	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Registro de resultados _____ _____ _____			
	Realizo	Aprobó	
Fecha	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	ELABORAD O	REVISAD O	APROBADO
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			
FECHA			

5.2.4. Especificaciones. En el SGC en la mayoría de los procedimientos se deben presentar unas especificaciones que permitan dar un mayor control con respecto al establecimiento de requisitos a cada actividad que se lleve a cabo en la empresa. A continuación se da a conocer una especificación de un determinado producto; el cual se puede manejar en la empresa que se está estudiando.

MUNDO AGRARIO LTDA					
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD			Código: SGC-ESP-01	
	ESPECIFICACION DE PRODUCTO			Versión: 01	
				Página: 1 de 2	
				Vigente a partir de: 06/04/2012	
Fecha de elaboración			Numero de especificación		
Producto					
Denominación comercial					
Forma de suministro					
Descripción					
Cantidad	Revisión	Fecha	Realizado	Aprobado	Modificaciones
Observaciones					
Firma			Firma		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO		
CARGO					
NOMBRE					
FIRMA					
FECHA					

5.2.5. Registros. Como los registros son fundamentales en el SGC se ha realizado un formato de cómo es el registro de documentos, como también el registro de maquinaria. Estos son:

MUNDO AGRARIO LTDA			
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código: SGC-RGM-01
	REGISTRO DE MAQUINARIA		Versión: 01
			Página: 1 de 1
			Vigente a partir de: 08/07/2012
Fecha de elaboración		Responsable	
1 DATOS DEL EQUIPO			
Nombre		Descripción	
Modelo		Serie	
Año de fabricación		Fabricante	
Proveedor			
2. DATOS DE USO Y MANTENIMIENTO			
Ubicación		Fecha de compra	
Fecha de Instalación		Costo de adquisición	
garantía y vencimiento		Tiempo de garantía	
Vida útil esperada		Tiempo de uso	
3. DATOS TECNICOS			
		Peso	
		Tipo de tanque	
		Caballos de fuerza	
		Voltaje	
		Frecuencia	
		Amperaje	
		Medidas	
		Numero de etapas	
		ELABORADO	REVISADO
CARGO			APROBADO
NOMBRE			
FIRMA			
FECHA			

5.2.6 Procedimientos y otros documentos. Algunos de los procedimientos y documentos que se pueden establecer en la empresa se encuentran en anexos. Estos modelos permiten dar a conocer el seguimiento y control que se puede dar en un procedimiento que se espera que sea eficiente y eficaz. (Ver anexo 7 y 8).

5.3 LISTADO DE FORMATOS

		MUNDO AGRARIO LTDA			Código: SGC-LMF-CD-FR-058	
		Listado Maestro de Formatos			Versión 01	
Proceso Sistema de Gestión de Calidad		Procedimiento Control de Documentos			Vigencia: 23/02/2012	
					Página:	
Fecha de actualización:					Fecha de emisión:	
Proceso	Procedimiento	Nombre del Formato	Código	Fecha de aprobación	Versión Actual	Descripción de las modificaciones
Proceso estratégico	Direccionamiento estratégico	Caracterización de procesos	SGC-PE-DE-FR-01	02/04/2012		
Proceso estratégico	Direccionamiento estratégico	Caracterización de procesos	SGC-PE-DE-FR-02	03/04/2012		
Proceso estratégico	Direccionamiento estratégico	Caracterización de procesos	SGC-PE-DE-FR-03	04/04/2012		
Proceso estratégico	Direccionamiento estratégico	Caracterización de procesos	SGC-PE-DE-FR-04	05/04/2012		
Proceso estratégico	Direccionamiento estratégico	Caracterización de procesos	SGC-PE-DE-FR-05	06/04/2012		
Proceso estratégico	Direccionamiento estratégico	Caracterización de procesos	SGC-PE-DE-FR-06	07/04/2012		
Proceso estratégico	Direccionamiento estratégico	Caracterización de procesos	SGC-PE-DE-FR-07	08/04/2012		
Proceso estratégico	Gestión de calidad	Caracterización de procesos	SGC-PE-GC-FR-08	09/04/2012		
Proceso	Gestión de	Caracterización de procesos	SGC-PE-GC-FR-09	10/04/2012		

estratégico	calidad					
Proceso estratégico	Gestión de calidad	Caracterización de procesos	SGC-PE-GC-FR-010	11/04/2012		
Proceso estratégico	Gestión de calidad	Caracterización de procesos	SGC-PE-GC-FR-011	12/04/2012		
Proceso estratégico	Gestión de calidad	Caracterización de procesos	SGC-PE-GC-FR-012	13/04/2012		
Proceso estratégico	Gestión de calidad	Caracterización de procesos	SGC-PE-GC-FR-013	14/04/2012		
Proceso estratégico	Gestión de calidad	Caracterización de procesos	SGC-PE-GC-FR-014	15/04/2012		
Proceso estratégico	Gestión de calidad	Caracterización de procesos	SGC-PE-GC-FR-015	16/04/2012		
Proceso estratégico	Gestión de calidad	Caracterización de procesos	SGC-PE-GC-FR-016	17/04/2012		
Proceso misional	C. de insumos agrícolas	Caracterización de procesos	SGC-PM-CIA-FR-017	18/04/2012		
Proceso misional	C. de insumos agrícolas	Caracterización de procesos	SGC-PM-CIA-FR-018	19/04/2012		
Proceso misional	C. de insumos agrícolas	Caracterización de procesos	SGC-PM-CIA-FR-019	20/04/2012		
Proceso misional	C. de insumos agrícolas	Caracterización de procesos	SGC-PM-CIA-FR-020	21/04/2012		
Proceso misional	C. de insumos agrícolas	Caracterización de procesos	SGC-PM-CIA-FR-021	22/04/2012		
Proceso misional	C. de insumos agrícolas	Caracterización de procesos	SGC-PM-CIA-FR-022	23/04/2012		
Proceso misional	C. de insumos agrícolas	Caracterización de procesos	SGC-PM-CIA-FR-023	24/04/2012		
Proceso misional	C. de insumos agrícolas	Caracterización de procesos	SGC-PM-CIA-FR-024	25/04/2012		
Proceso misional	C. de insumos agrícolas	Caracterización de procesos	SGC-PM-CIA-FR-025	26/04/2012		
Proceso	C. de insumos	Caracterización de procesos	SGC-PM-CIA-FR-026	27/04/2012		

misional	agrícolas				
Procesos de Apoyo	Gestión de TH	Caracterización de procesos	SGC-PA-GTH-FR-027	28/04/2012	
Procesos de Apoyo	Gestión de TH	Caracterización de procesos	SGC-PA-GTH-FR-028	29/04/2012	
Procesos de Apoyo	Gestión de TH	Caracterización de procesos	SGC-PA-GTH-FR-029	30/04/2012	
Procesos de Apoyo	Gestión de TH	Caracterización de procesos	SGC-PA-GTH-FR-030	01/05/2012	
Procesos de Apoyo	Gestión de TH	Caracterización de procesos	SGC-PA-GTH-FR-031	02/05/2012	
Procesos de Apoyo	Gestión de TH	Caracterización de procesos	SGC-PA-GTH-FR-032	03/05/2012	
Procesos de Apoyo	Gestión de TH	Caracterización de procesos	SGC-PA-GTH-FR-033	04/05/2012	
Procesos de Apoyo	Gestión de TH	Caracterización de procesos	SGC-PA-GTH-FR-034	05/05/2012	
Procesos de Apoyo	Gestión de compras	Caracterización de procesos	SGC-PA-GCO-FR-035	06/05/2012	
Procesos de Apoyo	Gestión de compras	Caracterización de procesos	SGC-PA-GCO-FR-036	07/05/2012	
Procesos de Apoyo	Gestión de compras	Caracterización de procesos	SGC-PA-GCO-FR-037	08/05/2012	
Procesos de Apoyo	Gestión de compras	Caracterización de procesos	SGC-PA-GCO-FR-038	09/05/2012	
Procesos de Apoyo	Gestión de compras	Caracterización de procesos	SGC-PA-GCO-FR-039	10/05/2012	
Procesos de Apoyo	Gestión de compras	Caracterización de procesos	SGC-PA-GCO-FR-040	11/05/2012	
Procesos de Apoyo	Mantenimiento e infraestructura	Caracterización de procesos	SGC-PA-MEI-FR-041	12/05/2012	
Procesos de Apoyo	Mantenimiento e infraestructura	Caracterización de procesos	SGC-PA-MEI-FR-042	13/05/2012	
Procesos de Apoyo	Mantenimiento e infraestructura	Caracterización de procesos	SGC-PA-MEI-FR-043	14/05/2012	

Apoyo	infraestructura					
Procesos de Apoyo	Mantenimiento e infraestructura	Caracterización de procesos	SGC-PA-MEI-FR-044	15/05/2012		
Procesos de Apoyo	Mantenimiento e infraestructura	Caracterización de procesos	SGC-PA-MEI-FR-045	16/05/2012		
Procesos de Apoyo	Mantenimiento e infraestructura	Caracterización de procesos	SGC-PA-MEI-FR-046	17/05/2012		
Procesos de Apoyo	Gestión Financiera	Caracterización de procesos	SGC-PA-GF-FR-047	18/05/2012		
Procesos de Apoyo	Gestión Financiera	Caracterización de procesos	SGC-PA-GF-FR-048	19/05/2012		
Procesos de Apoyo	Gestión Financiera	Caracterización de procesos	SGC-PA-GF-FR-049	20/05/2012		
Procesos de Apoyo	Gestión Financiera	Caracterización de procesos	SGC-PA-GF-FR-050	21/05/2012		
Procesos de Apoyo	Gestión Financiera	Caracterización de procesos	SGC-PA-GF-FR-051	22/05/2012		
Procesos de Apoyo	Gestión Financiera	Caracterización de procesos	SGC-PA-GF-FR-052	23/05/2012		
		Orden de compra	SGC-ODC-FR-053	05/06/2012		
		Solicitud de compra	SGC-SDC-FR-054	05/06/2012		
		Control de modificaciones	SGC-CM-FR-055	05/04/2012		
		Lista de verificación de auditoría	SGC-LVAU-FR-056	22/05/2012		
		Solicitud de acciones de mejora, preventivas, correctivas o correctoras	SGC-SAMPC-FR-057	25/05/2012		
		Listado maestro de formatos	SGC-LMF-CD-FR-058	23/02/2012		
		Listado maestro de documentos	SGC-LMD-CD-FR-059	23/02/2012		
		Listado maestro de instructivos	SGC-LMI-CD-FR-060	23/02/2012		

		Matriz de indicadores	SGC-MAT-FR-061	23/02/2012		
		Programa de auditoría de Calidad	SGC-PRAU-FR-062	9/10/2012		
		Plan de auditoría PE	SGC-PLU-FR-063	9/10/2012		
		Plan de auditoría PM	SGC-PLU-FR-064	9/10/2012		
		Plan de auditoría PA	SGC-PLU-FR-065	9/10/2012		
		Informe de auditoria	SGC-IAU-FR-066	12/09/2012		
		Plan de mejoramiento	GC-PLM-FR-067	23/10/2012		
<hr/> NOMBRE CARGO Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO						

5.4 LISTADO DE DOCUMENTOS

	MUNDO AGRARIO LTDA		Código: SGC-LMD-CD-FR-059		
	Listado Maestro de Documentos		Versión 001		
Proceso Sistema de Gestión de Calidad	Procedimiento Control de Documentos		Vigencia: 23/02/2012		
			Página:		
			Fecha de emisión:		
Fecha de actualización: DD MM AAAAA					
Proceso	Nombre del documento	Código	Fecha de aprobación	Versión Actual	Descripción de las modificaciones
	Manual de calidad	SGC-MCA-01	12/03/2012		
	Manual de funciones	SGC-MF-02	03/01/2001		
	Especificación del producto	SGC-ESP-01	06/04/2012		
	Registros de maquinaria	SGC-RGM-01	08/07/2012		
	Registro de documentos	SGC-RGD-02	08/07/2012		
	Procedimiento para el control de documentos	SGC-PROC-CD- 01	16/04/2012		
	Procedimiento para el control de Registros	SGC-PRC-CR-02	16/04/2012		
	Procedimiento del SGC para auditoría interna	SGC-PROC-AUI-03	16/04/2012		
	Procedimiento del SGC para acciones correctivas	SGC-PROC-ACC-04	16/04/2012		
	Procedimiento del SGC para acciones preventivas	SGC-PROC-ACP-05	16/04/2012		
	Procedimiento para un producto no conforme	SGC-PROC-PNC-06	16/04/2012		
NOMBRE CARGO Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO					

5.5 LISTADO DE INSTRUCTIVOS

	MUNDO AGRARIO LTDA		Código: SGC-LMI-CD-FR-060		
	Listado Maestro de instructivos		Versión 001		
Proceso Sistema de Gestión de Calidad	Procedimiento Control de Documentos		Vigencia: 23/02/2012		
			Página:		
			Fecha de emisión:		
Fecha de actualización: DD MM AAAA					
Proceso	Nombre del instructivo	Código	Fecha de aprobación	Versión Actual	Descripción de las modificaciones
	Instructivo de calibración	SGC-INT-01	28/05/2012		
	Instructivo de inspección	SGC-INT-02	28/05/2012		
<hr/> NOMBRE CARGO Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO					

5.6 MATRIZ DE INDICADORES

MATRIZ DE INDICADORES			
	MUNDO AGRARIO LTDA		Código: SGC-MAT-FR-061
			Versión: 001
			Página: 1 de 10
PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	INDICADOR	FORMULA
PROCESOS ESTRATÉGICOS		Número de fichas elaboradas y actualizadas	No. de fichas elaboradas y actualizadas/No. de fichas programadas para actualizar
		EFICACIA EFICIENCIA EFFECTIVIDAD	Porcentaje de planes entregados a planeación.
			Porcentaje de proyectos de inversión tramitados en planeación para su estudio y evaluación del total de proyectos entregados por las áreas gestoras.
			Porcentaje de avance de los programas del plan
			Cobertura del proceso de planeación por áreas
			Porcentaje de asignación de los recursos para los proyectos de inversión.
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Grado de cumplimiento de los planes, programas y proyectos	# De planes programas y proyectos con ejecución del 100% / Total de planes programas y proyectos.
	GESTION DE CALIDAD	Evaluación de la eficacia de las acciones correctivas	No. de Acciones Correctivas Cerradas con eficacia/No. de Acciones Correctivas levantadas
		Evaluación de la eficacia de las acciones preventivas:	No. de Acciones Preventivas Cerradas con eficacia/No. de Acciones Preventivas detectadas

		% de problemas a los que se les implementaron acciones correctivas	(Numero de problemas a los que se les implemento acciones correctivas/Numero de problemas detectados)*100
		% de acciones preventivas implementadas	(Número de acciones preventivas implementadas / Número de acciones preventivas planeadas) * 100
		Eficacia Servicios no conforme tramitados	(# de servicios no conformes cerrados / # de Servicios no conformes identificados)* 100
		Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Sumatoria de Quejas, Reclamos y Sugerencias
		Efectividad del Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias	(No Quejas, Reclamos y Sugerencias controladas / No Quejas, Reclamos y Sugerencias) * 100
PROCESOS MISIONALES	COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS AGRICOLAS	Índices de reclamaciones o devoluciones de clientes	(No total de devoluciones/No total de pedidos entregados)*100
		Cumplimiento de plazos en mercancía entregada	No de días utilizados en entrega de mercancía/No de días de asignados para entrega de mercancía
		Reducción de plazos de entrega	Total horas asignadas para entrega de pedido-total horas utilizadas en pedido
		Credibilidad	Fidelidad de clientes que compran repetidamente
		EFICACIA	Manifestaciones expresas de felicitación por parte de clientes
		Oportunidad	Relación entre el número de pedidos y el de ofertas presentadas
PROCESOS DE APOYO	GESTION HUMANA	Cubrimiento de vacantes definitivas	No. de vacantes provistas/ No. total de vacantes
		Inducción de Personal	No. de personas que participaron del programa/ Personal Vinculado en planta
		Cumplimiento evaluación de desempeño	No. de trabajadores evaluados/ No. De trabajadores objeto de evaluación

		Porcentaje de Proyectos Ejecutados	Proyectos de aprendizaje ejecutados/ Proyectos de aprendizaje formulados
		Participación en los eventos de formación y capacitación	No. de trabajadores participantes en la capacitación / No. de trabajadores convocados
		Nivel de satisfacción en capacitación	Número de trabajadores satisfechos con la capacitación recibida/Número trabajadores atendidos
		Nivel de satisfacción en Bienestar Social	No. de trabajadores satisfechos/ No. de trabajadores atendidos
		Índice de ausentismo-incapacidades	No. de trabajadores incapacitados/ No. total de trabajadores
		Índice de accidentalidad – Reporte AT-ARP	Número de accidentes de trabajo/ Número total de trabajadores
		Cumplimiento a solicitudes de cesantías	No. de solicitudes tramitadas/ No. de solicitudes recibidas
		Porcentaje de reportes de novedades laborales entregados a tiempo	No. de reportes de novedades laborales entregados dentro del tiempo establecido por nómina/ Total de reportes de novedades laborales
		Porcentaje de hojas de vida actualizadas en el sistema	No. de novedades ingresadas al sistema de información/ No. de novedades generadas
	COMPRAS	Desempeño de proveedores y/o contratistas	# de contratistas Multados/# de contrataciones celebradas
		Tiempo de respuesta	Fecha de entrega de mercancía de cada proveedor / fecha establecida contractualmente
		Cumplimiento de proveedores	Nº de proveedores que cumplen con los requisitos/total proveedores aprobados
	MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	Cumplimiento de la programación del mantenimiento preventivo	No de actividades ejecutadas/No de actividades programadas.

		Atención a solicitudes de mantenimiento	No de solicitudes atendidas / No de solicitudes totales
		Atención a solicitudes de mantenimiento	(No. mantenimientos ejecutados/No. mantenimientos programados)*100
		Atención a asistencias de mantenimiento	(No de Asistencias atendidas antes de 1 hora / No de Asistencias solicitadas) *100
		Eficiencia en la utilización de los recursos	(No de fallas en el servicio atendidas antes de 15 minutos / No de fallas en el servicio reportadas)*100
	GESTION FINANCIERA	Relación de ejecución de presupuesto	Total pagos realizados / Total obligaciones contraídas.
		Pago de obligaciones	Total pagos realizados / Total obligaciones contraídas.
		Saldos de tesorería	saldos de presupuesto = saldos de contabilidad
		Ejecución de presupuesto	Presupuesto ejecutado / Presupuesto asignado.
		Conciliaciones	Inconsistencias detectadas / Registros realizados mensualmente.
		Conciliaciones	Ejecuciones oportunas / Requerimientos internos y legales.
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			
FECHA			

CAPITULO VI
PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA, PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA: GUIAS,
INSTRUCTIVOS, FORMATOS.

En este capítulo se realiza un diseño de programa de auditoría para la empresa Mundo Agrario Ltda, y de igual manera un plan de auditoría para cada proceso estratégico, misional y de apoyo.

6.1 PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA

MUNDO AGRARIO LTDA		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-PRAU-FR-062
		Página: 1 de 1
	PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CALIDAD	Versión:
		Vigencia a partir de: 9/10/2012
Objetivo del Programa: Evaluar el nivel de implementación y de cumplimiento de los requisitos teniendo en cuenta la Norma ISO 9001:2008		
Alcance del Programa: Todos los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo de Mundo Agrario Ltda		
Recursos: -Equipo de Auditores Internos -Papelería -Software y Hardware		
Documentos de referencia: -Manual de Calidad -Listados Maestros de Documentos Internos -Listados Maestros de Registros -Normatividad aplicable a los Procesos -Norma ISO 9001:2008		
PROCESOS	FECHAS Y HORA	RESPONSABLE
Plan de Acciones de Correctivas No Conformidades mayores 1,2,3,4	14-may-12	Equipo de Calidad
Plan de Acciones de Correctivas No Conformidades mayores 5,6,7,8 y 9	15-may-12	Equipo de Calidad
Procesos Estratégicos	12-16- Junio-2012	Equipo de Calidad
Procesos Misionales	27-30- agosto-2012	Equipo de Calidad
Procesos de Apoyo	17-21-septiembre-2012	Equipo de Calidad
Observaciones: El presente Programa de Auditorías de Calidad depende de la responsabilidad, cumplimiento y apoyo de los responsables de las Auditorías, el Detalle de fechas y horas por Procesos, se deberá describir en los Planes de Auditoría.		
	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	GERENTE
NOMBRE:	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	ORLANDO MUÑOZ

		ACOSTA
FIRMA:		
FECHA:		

6.2 PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA

MUNDO AGRARIO LTDA			
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE AUDITORÍA		Código: SGC-PLU-FR-063
			Página: 1 de 1
			Versión:
			Vigencia a partir de: 09/10/2012
EMPRESA: MUNDO AGRARIO LTDA			
FECHA: 08/10/2012		AUDITORIA N. 1	
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la documentación requerida para el desarrollo del proceso estratégico.		ALCANCE: Proceso de direccionamiento estratégico y Gestión de calidad	
CRITERIOS DE AUDITORIA: NTCGP 1000, ISO 9001: 2008, NTC-ISO 19011		AUDITOR: ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	
PROCESO/ REQUISITO	PROCESO ESTRATEGICO	LUGAR - UBICACIÓN	CRA 5TA IPIALES
Reunión de apertura	de 08/10/2012	Hora: 8:00 am	
Reunión de Cierre	de 08/10/2012	Hora: 16:00 pm	

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DEL AUDITOR
08/10/2012	8:00 am	Recorrido por las instalaciones de la empresa y confirmación del alcance de la certificación	Gerente.	AGP
08/10/2012	8:45 am	Verificar que el proceso estratégico cumpla con los requisitos necesarios Incluye todos sus procedimientos	Gerente y líder del área administrativa	AGP
08/10/2012	9:45 am	Verificar que el proceso de gestión de calidad cumpla con los requisitos necesarios, Incluye procedimientos obligatorios de SGC	Líder del proceso de calidad	AGP
08/10/2012	10:45a m	Revisar plan de trabajo y plan de Seguimiento y evaluación a los planes y proyectos de la empresa.	Gerente y líder del área administrativa	AGP

08/10/2012	11:15 am	Revisión de documentación relacionada con: - Licencias de funcionamientos de la empresa, aprobación de documentos relacionados con la dirección. -planificación del sistema de gestión de calidad y su adecuación a los criterios de la norma ISO 9001:2008. -Planificación del Sistema estratégico y su adecuación a los criterios de la norma ISO 9001:2008. -Identificación de requisitos legales -Políticas, objetivos, metas programas, procesos -responsabilidades de la dirección -Procedimientos Obligatorios ISO 9001:2008	*Gerente *líder del área administrativa * Líder del proceso de calidad	AGP
08/10/2012	12:30 pm	Receso		
08/10/2012	14:00 pm	Revisión de documentación relacionada con: - Auditorías Internas - Información de Quejas y Reclamos, Satisfacción del Cliente - Revisiones por la Dirección	*Gerente *líder del área administrativa * Líder del proceso de calidad	AGP
08/10/2012	15:00 am	Revisar formatos que se utilizan en el proceso estratégico.	*Gerente *Líder del proceso de calidad	AGP
08/10/2012	15:30 am	Informe de Revisión Previa		AGP
08/10/2012	16:00 pm	Reunión de cierre		AGP
<p>Observaciones: Favor tener disponible los siguientes documentos: Manual del Sistema de Gestión de Calidad vigente; procedimientos requeridos en la norma ISO 9001:2008; información sobre satisfacción del cliente, quejas, reclamos; informe de auditorías internas; registro de revisiones por la dirección y requisitos legales aplicables entre otros.</p>				

MUNDO AGRARIO LTDA			
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE AUDITORÍA		SGC-PLU-FR-064
			Página: 1 de 1
			Versión:
			Vigencia a partir de: 09/10/2012
EMPRESA: MUNDO AGRARIO LTDA			
FECHA: 11/10/2012		AUDITORIA N. 1	
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la documentación requerida para el desarrollo del proceso misional.		ALCANCE: Todos los procedimientos del proceso misional	
CRITERIOS DE AUDITORIA: NTCGP 1000, ISO 9001: 2008, NTC-ISO 19011		AUDITOR: ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	
PROCESO/ REQUISITO	PROCESO MISIONAL	LUGAR UBICACIÓN	- CRA 5TA IPIALES
Reunión de apertura	11/10/2012	Hora: 8:00 am	
Reunión de Cierre	11/10/2012	Hora: 17:45 pm	

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DEL AUDITOR
11/10/2012	8:00 am	Recorrido por las instalaciones de la empresa y confirmación del alcance de la certificación (espacios de trabajo donde se enfocan mas el proceso misional, por ejemplo bodegas)	Gerente.	AGP
11/10/2012	9:00 am	Evaluar que el proceso misional cumpla con los requisitos necesarios. Incluye todos sus procedimientos	*Jefe de compras *jefe del área administrativa *Jefe de bodega	AGP
11/10/2012	10:00 am	Verificar que se cumpla con los requisitos de selección de proveedores, orden de compra, recepción y distribución de mercancía.	*Jefe de compras *Jefe de bodega	AGP
11/10/2012	11:30am	Revisar plan de Seguimiento, evaluación y control de mercancía.	*Jefe de compras *jefe del área administrativa *Jefe de bodega	AGP
11/10/2012	12:30 pm	Receso		

11/10/2012	13:30 am	Revisión de documentación relacionada con: - Licencias de funcionamientos para la comercialización de mercancía, aprobación de documentos relacionados con la comercialización de insumos agrícolas. -planificación del proceso misional de la empresa y su adecuación a los criterios de la norma ISO 9001:2008. --Identificación de requisitos legales -Políticas, objetivos, metas procedimientos y actividades del proceso misional. -responsabilidades del personal involucrado en el proceso -Procedimientos Obligatorios ISO 9001:2008	*Gerente *Jefe del área administrativa	AGP
11/10/2012	14:45 pm	Revisión de documentación relacionada con: - Auditorías Internas - Información de Quejas y Reclamos, Satisfacción del Cliente - Revisiones por la Dirección	*Gerente *Jefe del área administrativa	AGP
11/10/2012	15:45 pm	Revisar formatos que se utilizan en el proceso de comercialización de insumos agrícolas.	*Gerente *Jefe del área administrativa	AGP
11/10/2012	16:30 pm	-revisar informes que se entrega al gerente	*Jefe del área administrativa	
11/10/2012	17:15 am	Informe de Revisión Previa		AGP
11/10/2012	17:45 pm	Reunión de cierre		AGP
<p>Observaciones: Favor tener disponible los siguientes documentos: Manual del Sistema de Gestión de Calidad vigente; procedimientos requeridos en la norma ISO 9001:2008; información sobre satisfacción del cliente, quejas, reclamos; informe de auditorías internas; registro de revisiones por la dirección y requisitos legales aplicables entre otros.</p>				

MUNDO AGRARIO LTDA			
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código: SGC-PLU-FR-065
	PLAN DE AUDITORÍA		Página: 1 de 1
			Versión:
			Vigencia a partir de: 09/10/2012
EMPRESA: MUNDO AGRARIO LTDA			
FECHA: 24/10/2012		AUDITORIA N. 1	
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la documentación requerida para el desarrollo del proceso de apoyo.		ALCANCE: Procesos de Gestión humana, compras, mantenimiento e infraestructura y financiera	
CRITERIOS DE AUDITORIA: NTCGP 1000, ISO 9001: 2008, NTC-ISO 19011		AUDITOR: ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	
PROCESO/ REQUISITO	PROCESO DE APOYO	LUGAR UBICACIÓN	- CRA 5TA IPIALES
Reunión de apertura	24/10/2012	Hora: 8:00 am	
Reunión de Cierre	25/10/2012	Hora: 17:30 pm	

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DEL AUDITOR
24/10/2012	8:00 am	Revisar que el proceso de Gestión humana cumpla con los requisitos necesarios.	Líder de talento humano	AGP
24/10/2012	9:00 am	Revisar plan de Seguimiento, evaluación y control del de cada uno de los procedimientos de GH	* Líder de talento humano *psicólogo	AGP
24/10/2012	10:15 am	Revisar registros utilizados en cada procedimiento de GH	Líder de talento humano	AGP
24/10/2012	10:45 am	Verificar que el proceso de compras cumpla con los requisitos necesarios.	Jefe de compras y auxiliar de compras	
24/10/2012	12:00 pm	Receso		
24/10/2012	13:30 pm	Revisar plan de compras, revisión y control del de cada uno de los procedimientos de compras	Jefe de compras y auxiliar de compras	
24/10/2012	14:30 pm	Revisar registros utilizados en cada procedimiento del proceso de	Jefe de compras y	

		compras	auxiliar de compras	
24/10/2012	15:00 pm	Verificar que el proceso de mantenimiento e infraestructura cumpla con los requisitos generales.	Jefe del área de mantenimiento e infraestructura	
24/10/2012	16:00 pm	Revisar plan de mantenimiento e infraestructura de la empresa	Jefe del área de mantenimiento e infraestructura	
24/10/2012	16:30 pm	Revisar registros utilizados en cada procedimiento del proceso de mantenimiento e infraestructura	Jefe del área de mantenimiento e infraestructura	
24/10/2012	17:00 pm	Receso de primer jornada		
25/10/2012	8:00 am	Verificar que el proceso de de Gestión financiera cumpla con los requisitos generales.	*Jefe del área financiera *Contador	
25/10/2012	9:00 am	Revisión de los resultados de actividades de crédito y cartera; Nomina; contabilidad y presupuesto	*Jefe del área financiera *Contador	
25/10/2012	10:30 am	Revisar que el programa presupuestal se esté cumpliendo.	*Jefe del área financiera *Contador	
25/10/2012	11:15 am	Revisar los instrumentos financieros utilizados para obtener resultados (balances; inversiones, inventarios, nominas)	*Jefe del área financiera *Contador	
25/10/2012	12:00 pm	Receso 2do día de auditoria		
25/10/2012	13:00 pm	Revisión de documentación relacionada con: - formatos utilizados en cada uno de los procesos de apoyo - Aprobación de documentos relacionados con los procesos de apoyo. -planificación de cada uno de los procesos de apoyo, y su adecuación a los criterios de la norma ISO 9001:2008. --Identificación de requisitos legales -Políticas, objetivos, metas procedimientos y actividades de los proceso de apoyo - responsabilidades del personal involucrado en los procesos de apoyo -Procedimientos Obligatorios ISO	*Jefe de talento humano *Jefe de compras * Jefe del área de mantenimiento e infraestructura *Jefe del área financiera	AGP

		9001:2008		
25/10/2012	14:30 pm	Revisión de documentación relacionada con: - Auditorías Internas - Información de Quejas y Reclamos, Satisfacción del Cliente - Revisiones por la Dirección	*Jefe de talento humano *Jefe de compras *Jefe del área financiera *jefe del área administrativa	AGP
25/10/2012	15:30 pm	revisar informes que se entrega al gerente, relacionados con los procesos de apoyo de la empresa	*Gerente *Jefe del área administrativa	AGP
25/10/2012	16:30 pm	Informe de Revisión Previa		
25/10/2012	17:30 am	Reunión de cierre		AGP
Observaciones: Favor tener disponible los siguientes documentos: Manual del Sistema de Gestión de Calidad vigente; procedimientos requeridos en la norma ISO 9001:2008; información sobre satisfacción del cliente, quejas, reclamos; informe de auditorías internas; registro de los procesos de Gestión humana, compras, mantenimiento e infraestructura y financiera.				

En este capítulo también se encuentran algunos diseños de formatos relacionados con el proceso que se maneja en auditoría, estos formatos son: Lista de verificación de auditoría Código: SGC-LVAU-FR-O56, solicitud de acciones de mejora, preventivas, correctivas o correctoras código: SGC-SAMPC-FR-057, e informe de auditoría SGC-IAU-FR-066. **(VER ANEXOS 8, 9 Y 10).**

CAPITULO VII PLAN DE MEJORAMIENTO

En este capítulo se da a conocer como el plan de Mejoramiento es esencial para toda empresa, ya que este constituye uno de los insumos más importantes para la decisión, pues en él se proponen ideas actividades y proyectos, encaminados a generar resultados eficientes, eficaces y sobre todo de calidad. Además en el plan e mejoramiento se debe establecer las actividades para solventar las debilidades y recomendaciones de mejora detectadas en cada uno de sus procesos.

7.1 ELEMENTOS DEL MODELO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

1. **Dimensión:** Son las principales áreas o proceso de la empresa, visto de manera integral, es decir cubre desde el ambiente laboral que contextualiza, recursos o insumos, el cual son necesarios para realizar los procesos estratégicos, misional, de apoyo y unos resultados. Las dimensiones son objeto de evaluación tomando como marco de referencia las características propias de la empresa.
- 1 **Componente:** Se refiere al nombre del componente que indica el Modelo de Evaluación de la empresa que se relaciona con la debilidad detectada.
- 2 **Debilidad:** Corresponde a la debilidad concreta evidenciada por la empresa en el proceso de autoevaluación o bien por los auditores durante la visita de auditoría.
4. **Número de Criterio:** Es el número del criterio el cual se asocia la debilidad detectada.
5. **Causa:** Se deben analizar las causas de cada debilidad evidenciadas en el proceso de autoevaluación o auditoría realizada. Se debe contestar a la pregunta: ¿Qué originó la debilidad detectada?
6. **Objetivo:** Representa el estado que pretende alcanzar la empresa (o que se alcanzaría) al superar las debilidades actuales. Se debe redactar un objetivo por cada debilidad, en infinitivo, de manera concreta y con una idea clara de lo que se pretende lograr.
7. **Actividades:** Son las acciones que permitirán alcanzar el objetivo propuesto y superar las debilidades. Se recomienda que su descripción no se escriba con verbos en infinitivo, para evitar que se confundan con el objetivo. A cada actividad se debe asociar un responsable y fecha de su cumplimiento.
8. **Indicador:** Es una muestra observable de que se avanza hacia el objetivo deseado, o que demuestra que el objetivo se ha alcanzado. Para cada indicador se debe especificar la cantidad. Al verificar el cumplimiento del Guía para la elaboración de Planes de mejoramiento se debe tener presente que, según los mecanismos establecidos la empresa deberá presentar Informes de Avance de

Cumplimiento de Planes de Mejoramiento. Cada uno de los avances de Cumplimiento de Planes de Mejoramiento debe indicar, entre otra información, la evidencia que demuestre el grado de cumplimiento de cada actividad. Por lo anterior, es importante que al elaborar el Plan de Mejoramiento y, particularmente una vez que el mismo ha sido aprobado, la empresa, en este caso Mundo Agrario Ltda, define las evidencias que deberán estar a disposición del revisor del Avance de Cumplimiento de Planes de Mejoramiento y tome las medidas pertinentes para asegurar la recopilación, sistematización y/o preparación de los documentos que se convertirán en evidencias de las tareas cumplidas.

9. **Responsable:** persona, grupo de personas o instancias encargadas de asegurar el cumplimiento de las actividades necesarias para solventar la debilidad detectada.
10. **Período de Ejecución:** El periodo de ejecución de cada actividad comprende el tiempo en el que se proyecta el cumplimiento de cada una de las actividades, el cual se expresa en años calendario. Además se deberá indicar en la columna correspondiente del Plan de Mejoramiento, la fecha exacta dentro del período de ejecución en la cual se espera que la actividad esté cumplida en su totalidad. Adicionalmente, se deberá indicar el rango del periodo comprendido entre el inicio de las tareas consustanciales al cumplimiento de la actividad y la fecha de finalización de la misma. Este rango se debe expresar indicando una X en la casilla correspondiente a cada año del periodo de ejecución.

7.2 FORMATO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Teniendo en cuenta los anteriores elementos del plan de mejoramiento a continuación damos a conocer el diseño del formato del mismo, para que sea aplicado en cualquier empresa, en este caso para la empresa de estudio como es Mundo Agrario Ltda.

MUNDO AGRARIO LTDA														
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD								Código:SGC-PLM-FR-067				
		PLAN DE MEJORAMIENTO								Versión: 01				
										Página: 1 de 1				
										Vigente a partir de:23/10/2012				
Dimensión	Componente	Debilidad	Causa	Objetivo	Nº Criterio con debilidad	Actividad (es)	Indicador (es)	Responsable	Periodo de Ejecución				Fecha de Cumplimiento	
									AÑO 01	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4		
PROCESOS ESTRATEGICOS	Personal de direccionamiento	Ausencia de un direccionamiento o mapa de proceso	Descuido por parte de la dirección y ausencia de un SGC	implementar un sistema de Gestión de Calidad	2	Crear una cultura de calidad basada en la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos y el crecimiento de la organización, que incluye la misión, la visión, los principios y valores.	Equipo de calidad nombrado y con los recursos asignados Eficacia Servicios no conforme =(# de servicios no conformes cerrados / # de Servicios no conformes identificados)* 100	GERENTE Y LIDERES DE GESTION DE CALIDAD	X					II Semestre Año 1
						Estructurar La Documentación Necesaria Para La Implantación De Un Sistema De Gestión De Calidad En La Empresa Mundo Agrario Ltda, Que Le Permita Obtener La								

		comercialización de insumos agrícola												
PROCESO DE APOYO	Personal que está en los procesos de TH, Compras, Mantenimiento e infraestructura y financiera	No existe un control y seguimiento en las actividades de TH, compras, Mel y financieras	Ausencia de documentación y un SGC		1	Certificación Con La Norma ISO 9001:2008	Programas de cada área de la empresa Cumplimiento de la programación del mantenimiento preventivo= No de actividades ejecutadas/No de actividades programadas.	Profesores contratados	X	X				II Semestre Año 2
			ELABORADO			REVISADO				APROBADO				
CARGO			ADMINISTRADORA			EQUIPO DE CALIDAD				GERENTE				
NOMBRE			ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS							ORLANDO MUÑOZ ACOSTA				
FIRMA														
FECHA														

CONCLUSIONES

Los Sistemas de Calidad conllevan a las organizaciones, en este Caso a Mundo Agrario Ltda a tener un conocimiento real de su capacidad productiva y capacidad potencial frente a la ampliación de sus servicios, encaminándola a expandir sus procesos con calidad y a reubicar los recursos para hacer un mejor aprovechamiento de estos en sus actividades.

Para mundo Agrario Ltda, el objeto del presente estudio, ha sido incluido dentro de sus prioridades, Pues hay un interés, para que en la empresa se implemente el sistema de Gestión de Calidad, y esto se refleja en el apoyo prestado por las directivas para el desarrollo del presente trabajo de grado.

Para involucrar a la empresa con los conceptos de calidad actuales, basados en la norma ISO 9001:2008 es esencial conocer el estado inicial de la empresa, con respecto a sus procesos, la documentación y la cultura organizacional que se maneja.

La implementación del direccionamiento estratégico (Misión, Visión, política de calidad, objetivos de calidad, valores y principios) en Mundo Agrario Ltda, permitió que la empresa se encamine por objetivos claros y específicos, con el fin de lograr una mayor coordinación en cada uno de sus procesos tanto estratégicos, misionales y de apoyo

La participación de las personas en el direccionamiento de la empresa es cada vez más una exigencia para el mejoramiento continuo de sus procesos.

La documentación es una evidencia objetiva de que los procesos, están adecuadamente definidos, por tanto en este trabajo se propone una documentación que conduzca a una regularidad en el nivel de calidad y que suministre confianza no solo al personal de la empresa sino también a sus clientes.

Se elaboraron documentos adicionales, como un manual de calidad, manual de funciones, como también los ocho procedimientos obligatorios de calidad, formatos para registros y la documentación de apoyo, esto para controlar las actividades de la organización y lograr resultados eficaces.

El hecho de implementar un SGC y por tal razón mucho mas una certificación de calidad, pone a la empresa en igualdad de condiciones frente a la competencia y le permitiría la penetración de nuevos mercados.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta lo percibido durante la realización del diseño de implementación de calidad, Bajo la Norma ISO 9001/2008, de la empresa Mundo Agrario Ltda se hacen las siguientes recomendaciones:

Continuar con el propósito de implementar el Sistema de Gestión de Calidad, por tanto se debe motivar a los directivos de la empresa para llevar a cabo la aplicación del diseño propuesto en este trabajo; buscando así de esta manera colocar en funcionamiento el sistema de Gestión de Calidad en Mundo Agrario Ltda.

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se debe conocer no solo los beneficios, sino de los costos que esto también representa para mejorar las dificultades existentes.

Es importante no convertir la documentación en una cantidad exagerada de papeles, y evitar que el sistema se convierta en un elemento que complique los procesos principales de la empresa.

Es fundamental lograr un compromiso por parte de la alta dirección de la empresa, para el desarrollo efectivo de implementación del diseño de Gestión de Calidad.

Dar a conocer a toda la organización la caracterización de los procesos de la empresa, como también la documentación, concerniente al sistema de Gestión de Calidad, en especial al personal directamente implicado en la prestación del servicio y comprometerla con este proceso.

BIBLIOGRAFÍA

Folleto ISO, Principios de la Gestión de la calidad, ISO 2001

GARVIN D.A. Managing Quality-the Strategic and Competitive Edge. El Free Press. 1998. New York.

GANDIA GENOVEVA, Sistemas de Calidad: Ventajas e Inconvenientes, En: Revista Forum calidad 92/1998

HERNÁNDEZ, Roberto; FERNANDEZ, Carlos; BAPTISTA, Pilar. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, Cuarta edición. Iztapalapa - México, 2006.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Sistemas de Gestión de la Calidad Bogotá D. C.: ICONTEC, 2001. 28 p. NTC ISO 9001: 2000

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Manual para las pequeñas empresas, Guía sobre la norma ISO 9001:2000.ICONTEC,2001.10p

LONDONVILLE, OH. Mohican Publishing Company, 1993

LOPEZ CACHERO, Manuel. La gestión integral de la calidad, los riesgos medioambientales y los laborales: Ventajas de la gestión integrada frente a la gestión independiente. En: Revista UNE No. 121. Julio - agosto 1998.

NTC-ISO 9001:2008.Sistemas de gestión de calidad Requisitos. Editada por el instituto de Normas Técnicas y certificación (ICONTEC)

NTC-ISO 19011:2002, Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la Calidad y/o ambiental.

PACHECO, Juan Carlos; CASTAÑEDA, Widberto; CAICEDO, Carlos Hernán. Indicadores Integrales de Gestión. Mc. Graw Hill. Colombia. 2002.

SANTOFIMIO VARÓN TERESA. Sistema Integrado de Calidad para empresas del Tolima: un nuevo servicio del Centro de Productividad del Tolima, Ibagué junio de 2003.

VOEHL, Frank, Peter, ASHTON, David. ISO 9000: Guía de instrumentación. Bogotá: Mc Graw Hill. México, 1999.

VILLAMIL, Jesús Alberto. Análisis institucional del Sistema Nacional de Calidad en Colombia. Departamento nacional de planeación.

NETGRAFIA

http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001

[http:// www.ceocant.es/ documentosvarios/calidadtotal/Parte1-Punto5-1.htm](http://www.ceocant.es/documentosvarios/calidadtotal/Parte1-Punto5-1.htm).

[http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/N_admon/obj/pdfplanestrategico institucional /decreto_4110_2004_calidad.pdf](http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/N_admon/obj/pdfplanestrategico_institucional /decreto_4110_2004_calidad.pdf).

[http://es.wikipedia.org0/ wiki/ISO_9001#Estructura_de_ISO_9001:2008](http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001#Estructura_de_ISO_9001:2008)

ANEXOS

Anexo A. Lista de chequeo SGC

	LISTA DE CHEQUEO MUNDO AGRARIO LTDA					Código: SGC-LCH-FR-068		
	COMERCIALIZACION DE INSUMOS AGRICOLAS					Versión: 01		
						Página: 1 de 1		
						Vigente a partir de: 24/01/2012		
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES (1 Mínimo, 5Máximo)	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
4.1 Requisitos generales	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001	X					La estructura dentro de la empresa Mundo Agrario Ltda no maneja un sistema de calidad como tal, pero si tienen en claro que sus procesos siempre se los trata de llevar de la mejor manera.	
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: a. La identificación y determinación de la secuencia de los procesos b. El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos c. La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control d. La mejora continua de su eficacia. e. El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.	X					Teniendo en cuenta que Mundo Agrario no tiene un SGC por tanto no aplica estos requisitos generales.	

<p>4.2 Requisitos de la documentación</p>	<p>La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.</p>	<p>X</p>					<p>Esta empresa no cuenta con un manual de Calidad, se dan procesos a manera empíricamente, por tanto los soportes de documentación son los que básicos los que toda empresa tiene para funcionar, pero no tiene una documentación de los procesos que se llevan a cabo</p>	
	<p>Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.</p>	<p>X</p>					<p>Por lo general si se da un control de documentos y registros pero los procedimientos para llevar a cabo no son los idóneos.</p>	
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN								
<p>5.1 Compromiso de la dirección</p>	<p>La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.</p>			<p>X</p>			<p>La alta dirección de Mundo Agrario quiere implementar el SGC, para mejorar y caracterizar sus procesos a fin de ofrecer a sus clientes un</p>	

						referencia las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas para establecerla	
	La política calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.	X				Al no tener una política de calidad la empresa no tiene un sendero para llevar un control a este punto de vista	
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.	X				Ausencia de política de calidad	
5.4 Planificación	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.	X				La empresa no tiene objetivos de calidad	
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.	X				Existen metas pero no hay política y objetivos de calidad	
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro	X				Como no hay objetivos la empresa es difícil que haya efectividad en sus procesos	
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos				X	Teniendo en cuenta por medio del diagnostico si se da una probabilidad mayo de que la empresa asegure la	

							disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos	
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.	X					No hay planificación del SGC por tanto este punto no se aplica	
	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.			X			En cierta manera si hay aspectos que permite a la organización asegurar la integridad del SGC aunque no lo aplique	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.					X	En este punto, si se aplica, ya que el gerente siempre está pendiente de estos aspectos para llevar la funcionalidad de la empresa correctamente	
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.			X				En esta empresa no se ha designado este representante, sin embargo se está en un proceso de hacerlo para mejorar sus procesos

	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.	X					No hay SGC por lo tanto no se aplica	
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a dónde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización		X				La alta gerencia sabe que los procesos de comunicación son importantes, pero como no se aplica en esta empresa, hace de que sus empleados no tengan en cuenta este aspecto	
5.6 Revisión por la dirección	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.	X					No se aplica, no hay SGC	
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.	X					No se aplica, no hay SGC	
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.	X					No se aplica, no hay SGC	
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.			X			Aunque no existe un SGC si hay una revisión por la dirección y se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización	

	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.	X					No se aplica, no hay SGC	
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS								
6.1 Provisión de recursos	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.		X				Aunque no existe un SGC la organización sabe la importancia de los recursos por tanto son asignados de manera oportuna y adecuada.	
6.2 Recursos humanos	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.				X		Para Mundo Agrario Ltda el talento humano es muy importante, ya que es vital para que su funcionalidad sea eficiente y eficaz	
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas					X	Lo asegura ya que cuenta con un personal con un perfil altamente calificado	
6.3 Infraestructura	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.			X			En algunos aspectos se cumple, pero en otros necesita que se tome medidas de mejora	

6.4 Ambiente de trabajo	<p>La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.</p>					X	<p>En este aspecto si existen unas buenas condiciones de trabajo</p>	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO								
7.1 Planificación de la realización del producto	<p>La planificación para la realización del producto tiene en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC b. El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto c. El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos d. La definición de los registros que se deben llevar. 					X	<p>En parte se cumple con los requisitos del servicio brindado, pero no hay un mayor control pues el no tener un SGC implementado o es una debilidad para la empresa</p>	
	<p>La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.</p>	X					<p>No se aplica</p>	
7.2 Procesos relacionados con el cliente	<p>Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.</p>					X	<p>En cierta manera, se han establecido procesos de interacción con los</p>	

						pero se deja en mayor parte aun lado la documentaci ón y requisitos	
	Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.	X				No se aplica, por falta de un SGC	
	La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.				X	La empresa si establece canales y medios de comunicació n con sus clientes, por lo que se manifiesta en el gran número de acogida que tiene de los mismos.	
7.3 Diseño y desarrollo	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.				X	Si se cumple, aunque no como se espera, pero hace lo posible por cumplir con las expectativas del cliente	
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.				X	Este proceso se lo hace de una manera no tan controlada, sin embargo se trata de obtener los mejores resultados	

	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada	X					No se aplica	
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.		X				El proceso que se realiza en el servicio brindado en la mayor parte si se documenta y registra, aunque hace falta un mayor control	
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado			X			El personal se preocupa por cumplir con sus responsabilidades, por tanto hace lo mas conveniente para obtener unos procedimientos adecuados y eficientes	
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.		X				Se hace lo posible por que suceda esto	
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.	X					No existen	
7.4 Compras	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.				X		El proceso de compra que se genera en la empresa permite asegurar que los productos	

						y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.	
	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.		X			Por lo general el control y seguimiento en estos procedimientos no se dan, y si se da en alguno no se lo hace permanentemente	
	Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC	X				Al no aplicarse el SGC, por tanto no se han establecido estos criterios	
	Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación				X	La empresa al realizar la compra, tiene muy en cuenta que se cumplan todos los requisitos necesario para que se lleve de manera adecuada este procedimiento	
	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.				X	Si se establecen disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación	

							de los productos comprados y ofrecer un buen servicio de comercialización	
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.					X	Si se consideran estas disposiciones para que haya una buena verificación del producto que se adquiere	
7.5 Producción y prestación del servicio	La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: a. La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran b. La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos c. Las competencias del personal involucrado en las operaciones. d. La disponibilidad del material requerido e. La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.						Al no contar con un SGC la empresa no cumple con estos aspectos	
	Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.	X					No se identifican	
	Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.	X					No se aplica	

	Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.	X					No se aplica	
	Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.			X			en cierta manera se hace por lograr implementar efectivamente los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del servicio	
	Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.		X				En un porcentaje menor, se cumplen estos requisitos	
	Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por él, son empleados para la planificación o realización del producto.		X				El control que se da en estos aspectos no son se tiene mucho en cuenta	
	Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.			X			La empresa cuenta con un sistema solo necesario para que se lleve los procedimientos, mas no utiliza sistemas efectivos	
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.			X			Estos mecanismos si son adecuados, pero no son se cumple con todas las	

							medidas de calidad, que otras empresas si las manejan	
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.						En la empresa no se hacen una planificación efectiva con respecto los procesos de medición y verificación	
	La organización ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuados, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.						No se ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico en la empresa	
	La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.						No se aplica	
	Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.						No se aplica	
	Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado						No se aplica	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA								

<p>8.1 Generalidades</p>	<p>La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.</p>	<p>X</p>					<p>No se aplica este numeral pues la empresa no tiene implementado un SGC</p>	
<p>8.2 Seguimiento y medición</p>	<p>La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.</p>				<p>X</p>		<p>La organización si ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente, pues al ser el cliente base fundamental para su supervivencia en un entorno competitivo, Mundo agrario realiza un cronograma de actividades con el objetivo de lograr cumplir con los requisitos que el cliente exige</p>	

	<p>Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.</p>	X					<p>No se ha establecido estos procedimientos por tanto no se aplica</p>	
	<p>Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.</p>	X					<p>Al no tener un SGC, por tanto no se han aplicado auditorías</p>	
	<p>La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.</p>	X					<p>No se han aplicado auditorías</p>	
	<p>Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.</p>			X			<p>Algunos mecanismos de control si se aplica, pero no lo suficientes para lograr con objetivos eficaces de cumplimiento de requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.</p>	
	<p>Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera</p>	X					<p>La empresa no aplica el tratamiento de las no conformidades</p>	

	<p>La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas.</p> <p>Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto</p>							<p>En la empresa de estudio el servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas, pero no tiene en cuenta algunos requisitos de calidad el cual son necesarios</p>	
8.3 Control del producto no conforme	<p>Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?</p>	X						No existen	
	<p>El tratamiento de las no conformidades incluye la reinspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.</p>	X						No se aplica	
8.4 Análisis de datos	<p>La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.</p>	X						<p>Al no tener un SGC la mayoría de estos aspectos no se cumplen, pero es importante aclarar que la organización si analiza de manera integral otros aspectos también de importancia</p>	

8.5 Mejora	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.								La organización planifica si integra la mejora en los ejes de servicio, proceso, aunque no sustente con la presencia de su SGC, pero si lo hace	
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas	X							No se aplica	
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas	X							No se implementado el procedimiento de acciones preventivas, ya que no existe un SGC	

Anexo B. Caracterización de procesos y procedimientos estratégicos

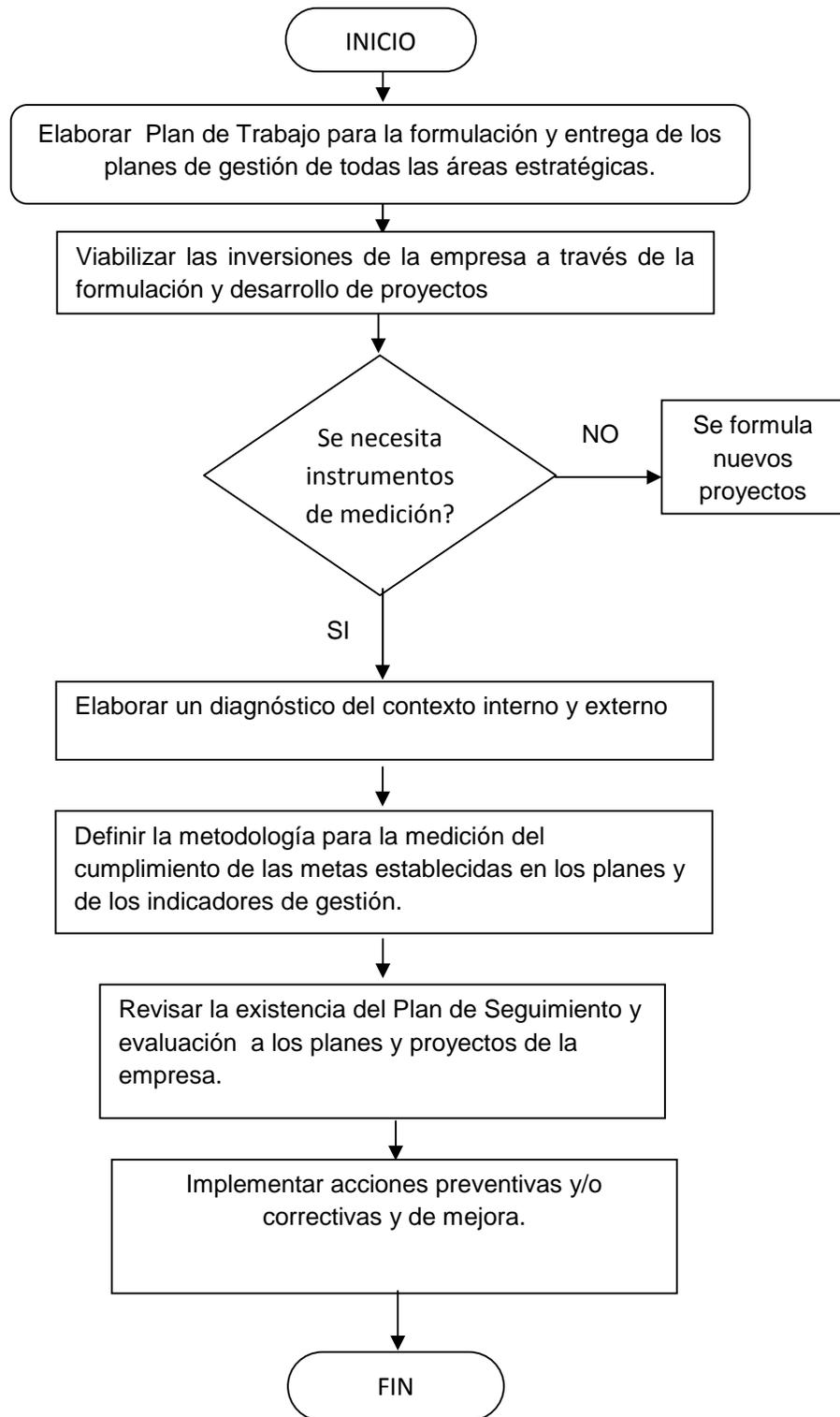
CARACTERIZACION PROCESO ESTRATÉGICO				
	MUNDO AGRARIO LTDA			Código: SGC-PE-DE-FR-01
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Versión: 01
				Página:
				Vigente a partir de: 02/04/2012
OBJETIVO: Organizar el desarrollo y ejecución de los propósitos y objetivos de la empresa, mediante la formulación de planes de acción, que orienten a las áreas estratégicas a la realización de las metas misionales.				
ALCANCE: Inicia con la planificación para la elaboración del Plan de trabajo hasta la ejecución, seguimiento y evaluación de este proceso				
RESPONSABLE GENERAL: Gerente y Equipo líderes del proceso estratégico				
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCEDIMIENTOS	SALIDA	CLIENTE
		Planear		
Gerente	Información sobre necesidades para el cumplimiento de sus actividades	Elaborar el Plan de Trabajo para la formulación y entrega de los planes de gestión de todas las áreas estratégicas.	Planes Aprobados	Gerente
Líderes de cada área de la empresa	Normas	Viabilizar las inversiones de la empresa a través de la formulación y desarrollo de proyectos.	informes de gestión	Líderes de cada área de la empresa
		Hacer		
Todos los procesos	Necesidades de capacitación y asistencia técnica	Elaborar un diagnóstico del contexto interno y externo	Cumplimiento de los objetivos estratégicos.	Todos los procesos

	Programas y Proyectos de Informe de desempeño de evaluación integral Informes de operación	Definir la metodología para la medición del cumplimiento de las metas establecidas en los planes y de los indicadores de gestión.	revisión (Todas las entradas según la norma ISO 9001:2008)	Proceso de Evaluación y Seguimiento.
		Verificar		
	Equipos e Infraestructura física en buenas condiciones.	Revisar la existencia del Plan de Seguimiento y evaluación a los planes y proyectos de la empresa.	Informes de desempeño, evaluación y seguimiento.	Proceso de Gestión Documental
		Actuar		
	Software diligenciado e informes de desempeño laboral	Implementar acciones preventivas y/o correctivas y de mejora	Solicitud o entrega de documentos para el archivo central.	
	*Plataforma estratégica de la empresa *Directrices *Resultados de Revisiones por la dirección		Solicitud de compras o suministros (especificaciones técnicas y requisitos para suministro) Requisitos para la contratación.	
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
Infraestructura Físicos: Oficinas y útiles para cada área, una bodega amplia y limpia, estantes de almacén, vitrinas para exhibición de productos, cafetería, Baños		CIENTE	LEGALES	DOCUMENTOS:
Técnicos : Instalaciones locativas.		Que se establezca un	Constitución Política Artículo 344 Lev 152	1. Acta de la Revisión por la Dirección. 2. Procedimiento de Revisión general del SGC
			ORGANIZACIÓN Estar registrada en la cámara de comercio. Rut, Espacios adecuados para	

<p>Técnicos : Instalaciones locativas, equipos y redes de cómputo, elementos de oficina, archivadores, software y condiciones favorables de ambiente de trabajo (Ventilación iluminación) , sistemas de información, programa de SIGO</p> <p>Administrativos: carpetas, papel, formatos.</p> <p>Talento Humanos :Comité Operativo de Planeación, Auxiliar administrativo, Jefes y Directivos de áreas estratégicas</p> <p>Recursos financieros: Presupuesto aprobado por la entidad</p>	<p>ca un buena gestión en el proceso estratégico</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Ley 152 de 1994 · Ley 30 de 1992 · Ley 80 de 1993 y reformada por la Ley 1150 de 2007 · Acuerdo 01 – 033 de junio 28 de 2006 por el cual se aprueba el Sistema GESTION. 	<p>adecuados para realizar actividades de la empresa, Cumplir con las especificaciones que requiere el proceso de la empresa, estivas (tablas encima mercancía) tener en cuenta normas y reglas del ICA, requisitos de la Norma ISO 9001:2008</p>	<ul style="list-style-type: none"> 3. Procedimiento de Planificación del SGC 4. Norma ISO 9001:2008 y 19011 5. Manual de calidad 6. plan de capacitación 7. Presupuesto y programa anual de trabajo 8. Manual de funciones y perfiles 9. Evaluación de desempeño 10. informes 11. Procedimientos para la elaboración de los proyectos de inversión. 11. Plan Estratégico. 12. Planes operativos. 13. Procedimiento de elaboración y evaluación del plan estratégico 14. Procedimiento de elaboración del plan operativo anual (POA) REGISTROS: Informes de gestión
<p>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</p>				

<p>Seguimiento a la Revisión por la Dirección para ver la conformidad del SGC (Anualmente).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al desempeño del sistema cada 2 meses. Seguimiento a las Actas de Gerencia. • Suministrar los recursos necesarios para implementar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad y los niveles de satisfacción del cliente. 			
<p>REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO</p>			
<p>Se debe cumplir con los numerales 4, 5, 6,7,8 de la Norma ISO 9001:2008</p>			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA	GERENTE	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

Diagrama de flujo proceso direccionamiento estratégico



	MUNDO AGRARIO LTDA		Código: SGC-PE-DE-FR-02	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Versión: 01	
	Procedimiento: Elaborar el Plan de Trabajo para la formulación y entrega de los planes de gestión de todas las áreas estratégicas.		Página:	
BJETIVO: Mantener un una un plan de trabajo efectivo para generar resultados productivos				
ALCANCE: Desde el análisis de la información hasta el logro de un buen plan estratégico				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Identificar las necesidades de planes	Analizar información con respecto a los diferentes planes de la empresa	Gerente	Plan estratégico, planes operativos, • Procedimiento de elaboración y evaluación del plan estratégico, Manual de calidad, Acta de la Revisión por la Dirección, Procedimiento de Planificación del SGC, Procedimiento de Revisión general del SGC. Norma ISO 9001:2008 Numeral 5	Es necesario que ante estas actividades se dé un permanente seguimiento y control
2. Construir planes,	La construcción de los planes se hace con base o de acuerdo con la normatividad legal.			
3. Llevar a cabo los planes	Se tiene en cuenta que los planes deben estar sujetos a una gran responsabilidad por parte de la dirección.			
4. seguimiento a los planes de la empresa.	Informar a las instancias competentes sobre los mecanismos del seguimiento a los planes de la empresa			
5. plan de trabajo estratégico	Los planes contenidos en el plan de trabajo deben ser creativos, competitivos para que de esta manera sean estratégicos para todas las áreas de la empresa			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO

CARGO	ADMINISTRADORA	GERENTE	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA		Código: SGC-PE-DE-FR-03	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Versión: 001	
	Procedimiento: Viabilizar las inversiones de la empresa a través de la formulación y desarrollo de proyectos.		Página:	
OBJETIVO: formular proyectos y llevarlos a cabo con el fin de obtener resultados positivos para la empresa				
ALCANCE: desde la formulación de determinado proyecto hasta el control y seguimiento del mismos				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO	OBSERVACIONES
1. formular y desarrollar el proyecto	La formulación y desarrollo de los proyectos se crean con el fin obtener ganancias en lo invertido en los mismos.	GERENTE	plan estratégico, planes operativos, Procedimiento de elaboración y evaluación del plan estratégico	Los proyectos deben ser medibles y viables para la empresa
2. Gestionar la viabilidad de los proyectos	llevar un control en el cronograma de actividades con el fin de que se una organización en el logro de objetivos que se busca con la viabilidad de los proyectos			
3. control y seguimiento de proyectos e inversiones de los mismos	Se tiene unos formatos con el fi de que toda actividad se lleve en registro			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA	GERENTE		GERENTE

NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA	Código: SGC-PE-DE-FR-04
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	Procedimiento: Elaborar un diagnóstico del contexto interno y externo	Página: 1 de 1
		Vigente a partir de:

BJETIVO: Evaluar en el contexto interno las debilidades y fortalezas y en el externo las oportunidades y amenazas de la empresa.

ALCANCE: Desde la elaboración de Matriz DOFA Hasta la realización de un plan de mejora y prevenciones

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1.Realizar matriz DOFA	Al tener en cuenta la matriz DOFA se mirara como está la empresa tanto internamente como externamente	Gerente y Equipo líderes del proceso estratégico	Manual de calidad, Acta de la Revisión por la Dirección, Procedimiento de Planificación del SGC, Procedimiento de Revisión general del SGC. Norma ISO 9001:2008 Numeral 5	
2. Realizar estrategias	Teniendo en cuenta la matriz DOFA se puede empezar a realizar estrategias en mejora de la empresa.			
3. Plan de mejora y prevenciones	A partir de un análisis detallado es primordial que se dé marcha de inmediato a un plan de mejora y prevenir posibles no conformidades que afecten a la empresa			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	GERENTE	GERENTE	
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA	HÉCTOR MUÑOZ ACOSTA	

FIRMA		
FECHA		

	MUNDO AGRARIO LTDA		Código: SGC-PE-DE-FR-05	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Versión: 001	
	Procedimiento: Definir la metodología para la medición del cumplimiento de las metas establecidas en los planes y de los indicadores de gestión.		Página:	
BJETIVO: Cumplir con la aplicación de una metodología de medición eficaz en el cumplimiento de las metas				
ALCANCE: Desde la solicitud de información hasta el establecimiento de términos y condiciones para definir la metodología de la medición				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1.solicitar información acerca de las metas establecidas en los planes y de los indicadores de gestión	En esta actividad la información acerca de las metas establecidas es un primer paso para realizar un análisis de su cumplimiento y así definir la metodología de medición apropiada	Gerente y Equipo líderes del proceso estratégico	Manual de calidad, Acta de la Revisión por la Dirección, Procedimiento de Planificación del SGC, Procedimiento de Revisión general del SGC. Norma ISO 9001:2008 Numeral 5	
2.Tener en cuenta el Cronograma de los planes establecidos	El cronograma es un instrumento que ayudara a definir la metodología de medición			
3. Establecer términos condiciones para definir la metodología para la medición	Con esta actividad se quiere lograr que se genere un cumplimiento eficaz de las metas establecidas tanto de los planes e indicadores de Gestión.			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	GERENTE		GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA		HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ

FIRMA		
FECHA		

	MUNDO AGRARIO LTDA		Código: SGC-PE-DE-FR-06	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Versión: 001	
	Procedimiento: Revisar la existencia del Plan de Seguimiento y evaluación a los planes y proyectos de la empresa.		Página:	
BJETIVO: Obtener un control permanente de los planes y proyectos de la empresa				
ALCANCE: Desde la revisión del plan de trabajo de planeación hasta la revisión del cumplimiento de las decisiones tomadas				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Revisar el Plan de Trabajo de Planeación	Esta actividad se la hace para constatar el cumplimiento de la formulación, entrega, revisión, aprobación y publicación de los planes de la empresa.	Gerente y Equipo líderes del proceso estratégico	Manual de calidad, Acta de la Revisión por la Dirección, Procedimiento de Planificación del SGC, Procedimiento de Revisión general del SGC. Norma ISO 9001:2008 Numeral 5	
2. Revisar la existencia del Plan Indicativo	En esta actividad se realiza la medición a los indicadores de gestión del proceso de planeación.			
3. Revisar el cumplimiento de las decisiones tomadas	Esta revisión se la hace para corregir las desviaciones en el desarrollo de los planes de la empresa.			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	GERENTE		GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA		HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA				
FECHA				

	MUNDO AGRARIO LTDA		Código: SGC-PE-DE-FR-07	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Versión: 001	
	Procedimiento: Implementar acciones preventivas y/o correctivas y de mejora		Página:	
BJETIVO: Evitar el incumplimiento de las metas y objetivos de la empresa mediante la aplicación de acciones preventivas y/o correctivas y de mejora				
ALCANCE: Desde cuando se detecta la necesidad de Implementar acciones preventivas y/o correctivas y de mejora hasta su correspondiente aplicación				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Detectar no conformidades en el direccionamiento estratégico	Cualquiera que sean las no conformidades que se estén dando hay que estudiarlas y analizarlas detalladamente con el fin de tomar medidas apropiadas en mejora de las mismas	Gerente y Equipo líderes del proceso estratégico	Manual de calidad, Acta de la Revisión por la Dirección, Procedimiento de Planificación del SGC, Procedimiento de Revisión general del SGC. Norma ISO 9001:2008 Numeral 5	es necesario tomar decisiones inmediatas frente a la no conformidades encontradas
2. Colocar en marcha un plan para implementar de manera eficaz acciones preventivas y/o correctivas y de mejora	este plan permite que se generen acciones correctivas y/o preventivas y de mejora en beneficio de la empresa			
3. Ajustar o modificar el plan estratégico.	en esta actividad es importante que para la mejora de la empresa se tome medidas necesarias ya sea de ajustes y de modificación al plan estratégico para el logro de objetivos del proceso estratégico			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	GERENTE		GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA		HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ

FIRMA		
FECHA		

CARACTERIZACION PROCESO ESTRATÉGICO

	MUNDO AGRARIO LTDA	SGC-PE-GC-FR-08
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD	Versión: 01
		Página:
		Vigente a partir de: 02/04/2012

OBJETIVO: Direccionar las diversas actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de Mundo agrario Ltda, asegurando la conformidad del servicio.

ALCANCE: Desde el control de documentos hasta cumplir con el procedimiento de mejora continua

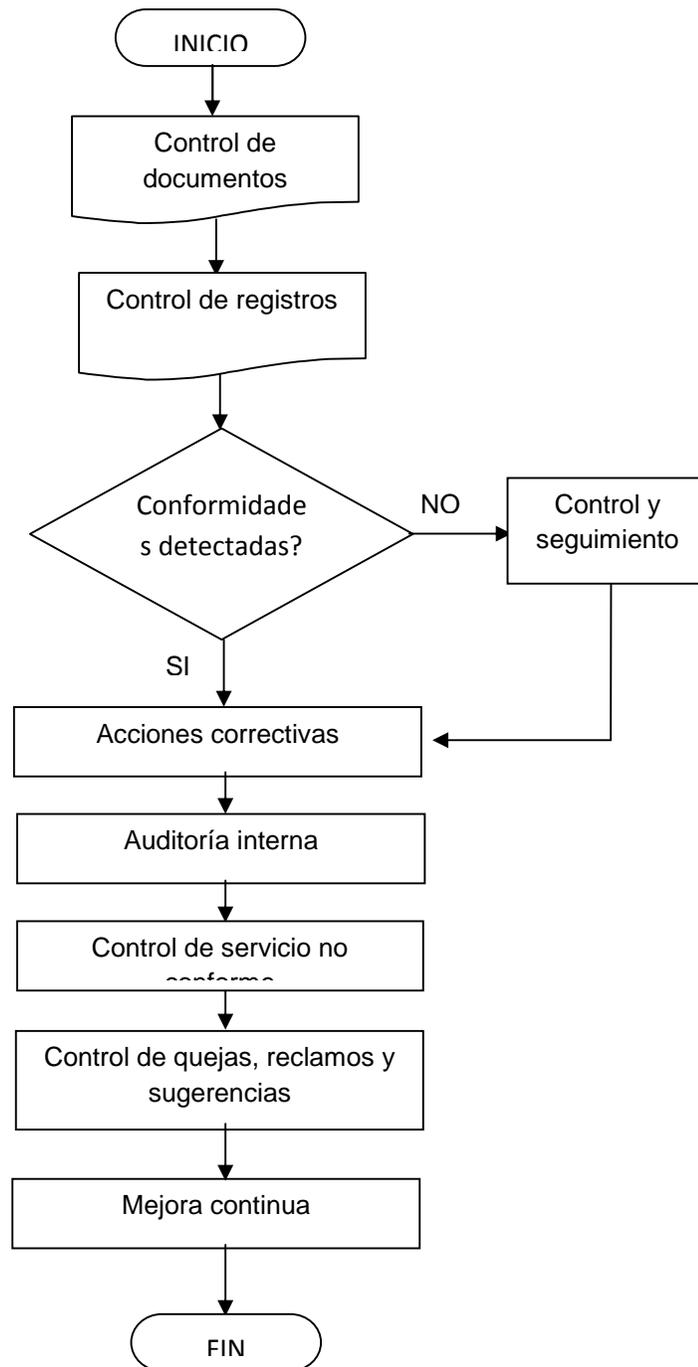
RESPONSABLE GENERAL: Gerente y Equipo líderes de gestión de Calidad

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCEDIMIENTOS	SALIDA	CLIENTE
		Planear		
Gerente	*Documentos y registros internos y externos del SGC.	Control de documentos	* Cumplimiento de los requisitos de control de documentos y registros.	Gerente
líderes de cada área de la empresa	* Resultados de Auditorías Internas. * Detección de no conformidades reales o potenciales.	control de registros	* Disposición de los documentos en el sitio de uso.	líderes de cada área de la empresa
Todos los procesos	* Análisis de datos. * Manual de Gestión de Calidad. * Política y Objetivos de Calidad.	Hacer acciones correctivas	* Evaluación e informe del cumplimiento del SGC.	Todos los procesos
	* Norma ISO 9001:2008.	acciones preventivas	* Informe del cierre efectivo de las SAC/SAP	Proceso de Evaluación y Seguimiento
		Verificar auditoría interna		Proceso de Gestión Documental

	* Producto y/o Servicio NO Conforme. * Quejas, reclamos y sugerencias. * Hallazgos auditorías internas y/o externas. * Evaluación de satisfacción del cliente. * Inspecciones y mediciones	Control de servicio no conforme		generadas al SGC * Informe de Auditorías Internas del SGC. * Documentos aprobados.	
		Actuar			
		Control de quejas, reclamos y sugerencias			
		mejora continua			
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
<p>HUMANOS: Jefe Evaluación y Control de Gestión, Coordinador de Calidad</p> <p>FISICOS: Oficinas (Dotación básica, computador, software de oficina)</p> <p>TECNOLOGICOS: Red de datos, Correo Electrónico, Página Web</p> <p>FINANCIEROS: Los necesarios para el normal funcionamiento del proceso</p>		CIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	DOCUMENTOS:
		Un servicio de calidad	*Los aplicables a la ISO 9001:2008 *Reglamentarios del Contratista y de Mundo Agrario Ltda *Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005 *Ley 872 de 2003, Sistemas de Gestión de	*Requisitos de la Norma ISO 9001:2008 *Modelo Estándar de Control Interno (MECI), *Sistema de Desarrollo Administrativo Institucional y Partes *Políticas *Usuarios Interesadas	*Procedimiento de Acciones correctivas *Procedimiento de Acciones preventivas *Procedimiento de Control de producto no conforme *Procedimiento de Control de registros *Procedimiento de Control de documentos *Procedimiento Auditoría interna *Procedimiento QRS *Procedimiento mejora continua
					REGISTROS
				*Control de cambios y distribución de documentos y/o formatos. *Listado general de documentos. *Listado general de registros. *Solicitud de acciones correctivas y preventivas	

	Calidad		*Programa de Auditorías Internas de Calidad. *Plan e Informe de Auditorías Internas *Lista de Verificación.
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO			.
*Seguimiento a la toma de Acciones correctivas, preventivas, producto no conforme, control de documentos y registros. *Seguimiento al desempeño del Sistema cada 2 meses. Control de cambios y distribución de documentos y formatos. *Listado general de documentos. *Listado general de registros. *Programa de Auditorías Internas de Calidad. *Plan e Informe de Auditorías Internas.			
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO			
Se debe cumplir con los numerales 4.2-5.3 – 5.4.1 – 6.1 – 6.3 – 6.4 de la Norma ISO 9001:2008			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA	LIDER DEL PR. DE CALIDAD	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR	AMANDA SOLARTE	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD



	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PE-GC-FR-09	
	PROCESO: SISTEMA GESTION DE CALIDAD		Versión: 01	
	Procedimiento: Control de documentos		Página:	
<p>BJETIVO: Establecer los parámetros generales para la elaboración de documentos, su codificación, emisión, revisión, aprobación, modificación, actualización, control de cambios, distribución, eliminación, manejo e identificación de documentos obsoletos, en Mundo Agrario Ltda, con el fin de facilitar su presentación, utilización y disposición final.</p>				
<p>ALCANCE: Aplicar este procedimiento a todos los documentos generados internamente o de fuentes externas tales como políticas, reglamentos, normas, otros documentos normativos, software, especificaciones, instrucciones y manuales que son parte del Sistema de Calidad.</p>				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Identificar necesidad documental	En la ejecución de las funciones y en pro del mejoramiento se identifica la necesidad de elaboración, modificación o eliminación de un documento que se utilice dentro de un proceso.	*Líder del proceso *Equipo de calidad *Responsable control de documentos	*Formato solicitud documental *Registro de la elaboración, modificación o eliminación del documento *Evidencias de difusión del documento.	Cuando se va a elaborar un documento nuevo se sigue el procedimiento de elaboración, aprobación y adopción de procedimientos, Se tendrán en cuenta los siguientes criterios: *Se documentarán aquellas actividades que son repetitivas. *El documento debe ser elaborado por personal que ejecuta la actividad. *El documento debe ser consecuente con los objetivos de la empresa. *El documento debe formar parte de un proceso o de una actividad que forme parte de éste.
2. Solicitar la elaboración, modificación o eliminación de un documento	Se procede a solicitar la elaboración, modificación o eliminación del documento por medio del diligenciamiento del formato de solicitud documental; dicha solicitud se debe remitir al administrador de la documentación que controla el documento.			

<p>3. Revisar la solicitud documental de elaboración, modificación o eliminación</p>	<p>Socializar la solicitud documental con los integrantes de la ruta de revisión y analizar la razón de la solicitud y los motivos presentados para la adecuación del documento (Teniendo en cuenta la condición general N° 14 del presente procedimiento), y emitir un aval del líder del proceso o dependencia o unidad de gestión que controla el documento dejando evidencia de ello en el Formato de Solicitud Documental.</p>			<p>El equipo de calidad solicitará al líder del proceso la eliminación por parte de los servidores o personal de los documentos que no se van a seguir utilizando, tanto en físico en los archivos como en medio magnético de los computadores.</p>
<p>4. Elaboración del Documento</p>	<p>para la elaboración del documento deberá elaborar o modificar el documento según sea el caso de acuerdo al instructivo uso y administración del mismo</p>			<p>El documento preliminar, se envía al jefe inmediato del interesado para que verifique que lo que está escrito es lo que se hace o como se pretende que se haga esta correcto. Todas las modificaciones internas anteriores a la aprobación y emisión definitiva del documento no son contabilizadas como revisiones</p>
<p>5. Revisar el documento</p>	<p>se deberá revisar el contenido del documento y su forma de acuerdo al instructivo uso y administración del</p>			<p>La persona encargada de administrar el Sistema Integrado de</p>

	mismo		Gestión es responsable de verificar que los documentos que han sido aprobados y cambian de versión se mantengan disponibles en los sitios apropiados
6. Aprobar el documento	el para aprobar el documento se deberá aprobar el contenido del documento y su forma de acuerdo al instructivo uso y administración del mismo		
7. Difundir el documento	el Difundir el contenido del documento a todo aquel que considere necesario y asegurarse de que el documento haya cumplido con todos los requerimientos del que se esté manejando procedimiento		
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA	LIDER DEL PROCESO DE CALIDAD	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	AMANDA SOLARTE	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PE-GC-FR-010	
	PROCESO: SISTEMA GESTION DE CALIDAD		Versión: 01	
	Procedimiento: Control de Registros		Página:	
OBJETIVO: Establecer los parámetros generales para la elaboración de registros, su codificación, emisión, revisión, aprobación, actualización, control de cambios, distribución, con el fin de facilitar su presentación, utilización y disposición final.				
ALCANCE: desde su planificación y elaboración hasta su divulgación y consulta				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Planificación de la Elaboración	Solicitudes de creación, modificación y/o anulación de documentos	*Líder del proceso *Equipo de calidad	*Formato solicitud documental *Registro de la elaboración, modificación o eliminación del documento	La persona encargada de administrar el Sistema Integrado de Gestión es responsable de verificar que los registros que han sido aprobados y cambian de versión se mantengan disponibles en los sitios apropiados
2. Elaboración, Revisión y Aprobación	Se procede a solicitar la elaboración, revisión y aprobación del registro por medio del diligenciamiento del formato de solicitud.			
3. Codificación y Distribución	Una vez el registro ha sido codificado se distribuye al personal que lo requiera e igualmente debe estar disponible en la Oficina Asesora de Planeación para su consulta.			
4. Divulgación y Consulta	es importante que el registro sea dado a conocer y se haga su correspondiente consulta ante su aplicación			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA	LIDER DEL PROCESO DE CALIDAD		GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	AMANDA SOLARTE		HÉCTOR ORLANDO

			MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA	SGC-PE-GC-FR-011		
	PROCESO: SISTEMA GESTION DE CALIDAD	Versión: 01		
	Procedimiento: Acciones correctivas	Página:		
BJETIVO: Implementar acciones correctivas, encaminadas a eliminar las causas de las no conformidades en los diferentes procesos.				
ALCANCE: Desde la identificación del problema hasta el seguimiento y cierre de la acción correctiva.				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Identificar los problemas relacionados con la empresa	Los problemas se identifican mediante la revisión de las siguientes fuentes: -Informe Estadístico de Servicio no Conforme -Encuestas de satisfacción del cliente -Informes de quejas y reclamos mensuales. -Informes de servicio no conforme -No conformidades de auditorías internas y externas. -Revisión por la dirección.	*Líder del proceso *Equipo de calidad	* Informe Estadístico de Servicio no Conforme *Informes de quejas y reclamos mensuales. *Informes de servicio no conforme *No conformidades de auditorías internas y externas. *Revisión por la dirección.	Tomar medidas inmediatas a la hora de ejecutar una acción correctiva
2. Evaluar el Problema, determinar e implementar la Acción Correctora y/o correctiva	Esta actividad incluye diligenciar el Formato Solicitud de Acciones. Considerando que para tomar acciones correctivas, es necesario identificar y eliminar las causas del problema.			

3. Elaborar el Plan de Acciones Correctivas	Esta actividad implica consolidar los Problemas que ameritan la implementación de Acciones Correctivas y diligenciar el Formato Plan de Mejoramiento.		
4. Implementar la Acción Correctiva	Es necesario colocar en marcha la acción correctiva a fin de mejorar los procedimientos de la empresa		
5. Hacer seguimiento a la Acción Correctiva	De acuerdo al seguimiento el líder del Proceso diligencia el formato de Plan de Mejoramiento, el cual se reporta cada tres meses, aclarando el estado de avance de las acciones, para que el Asesor de Calidad ejecute el seguimiento global.		Se verifica si las acciones fueron realizadas, si fueron eficaces y si el problema se solucionó
6. Cerrar la Acción Correctiva y presentar el informe	Esta actividad implica Verificar que todas las acciones se hayan cumplido eficazmente.		
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA	LIDER DEL PROCESO DE CALIDAD	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	AMANDA SOLARTE	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			
	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PE-GC-FR-012
	PROCESO: SISTEMA GESTION DE CALIDAD		Versión: 01
	Procedimiento: Acciones preventivas		Página:
BJETIVO: Prevenir la ocurrencia y mitigar los efectos de las no conformidades potenciales			
ALCANCE: Identificar las potenciales no conformidades hasta la implementación, el seguimiento y cierre de acciones preventivas			

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Identificar las potenciales no conformidades o problemas	Los problemas o no conformidades potenciales se identifican en un Acta, mediante la revisión de las siguientes fuentes: -Administración de Riesgos -Nivel de satisfacción del cliente -Objetivos de Calidad -Indicadores de los procesos -Revisión por la dirección -Cambios que afecten el Sistema de Gestión de Calidad. -Propuestas de mejora	*Líder del proceso *Equipo de calidad	*Procesos y procedimientos documentados * Administración de Riesgos *Nivel de satisfacción del cliente *Objetivos de Calidad *Indicadores de los Procesos *Revisión por la dirección *Cambios que afecten el Sistema de Gestión de Calidad. *Propuestas de mejora *Plan de Mejoramiento *Acta de Reunión *Formato Acciones *Informe Estadístico de Acciones de mejora	Es necesario que se haga un seguimiento y control en los procesos de la empresa, porque si se detecta posibles no conformidades será prevenido y solucionado a tiempo.
2. Analizar Causas y Definir La Acción preventiva	Esta actividad incluye diligenciar el Formato Solicitud de Acciones, que contiene: Actividades a realizar para eliminar las causas del potencial problema, responsable y plazo.			
3. Elaborar el Plan de Acciones Preventiva	Esta actividad implica consolidar los Problemas Potenciales que ameritan la implementación de Acciones preventivas			
4. Implementar la Acción preventiva	Es necesario colocar en marcha la acción preventiva a fin de mejorar los procedimientos de la empresa			
5. Hacer seguimiento a la Acción preventiva	Se verifica si las acciones fueron realizadas, si fueron efectivas y si el problema se previene, Durante la ejecución del plan se revisa que las acciones se cumplan y sean eficaces,			

6.Cerrar la Acción Preventiva y presentar el informe	Esta actividad implica Verificar que todas las acciones se hayan cumplido eficazmente. Se cierra el Plan de Acción.		
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA	LIDER DEL PROCESO DE CALIDAD	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	AMANDA SOLARTE	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PE-GC-FR-013	
	PROCESO: SISTEMA GESTION DE CALIDAD		Versión: 01	
	Procedimiento: Auditoría interna		Página:	
<p>BJETIVO: Determinar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva el sistema de gestión de la calidad, y si éste es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, y con los requisitos establecidos por la entidad,</p> <p>ALCANCE: Desde la identificación de las necesidades de Auditoría hasta la mejora del procedimiento</p>				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Iniciar la Auditoría	<p>Esta actividad se desarrolla de acuerdo a la Programación de Auditorías e implica la realización de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Designar el Líder del equipo Auditor -Definir los Objetivos, el alcance y los criterios de la Auditoría. -Determinar la viabilidad de la Auditoría -Seleccionar el Equipo Auditor -Establecer el contacto inicial con el Auditado 	<ul style="list-style-type: none"> *Líder Gestión de Calidad *Líderes del proceso *auditores *auditados 	<p>DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Programa de Auditorías -Planes de Auditoría -Informes de Auditoría -Solicitud de Acción -Manual de calidad - Procedimientos, instructivos, guías, etc. - Reportes de auditoría, no conformidades, acciones 	

2.Revisar Documentación	la Esta actividad implica revisar los documentos pertinentes del sistema de gestión de calidad, incluyendo los registros, determinando su adecuación con respecto a los criterios de auditoría.	tomadas, etc. - Informes Estadísticos - Encuestas de satisfacción del cliente - Informes de quejas y reclamos mensuales.	
3.Preparar actividades auditoría in situ	las de Esta actividad implica: -Preparar el Plan de Auditoría -Asignar Tareas al Equipo Auditor -Preparar los documentos de trabajo	- Informes de servicio no conforme - No conformidades de auditorías internas y externas.- Programa de Auditorías	
4.Realizar actividades auditoría in situ	las de Esta actividad implica: -Realizar de la reunión de apertura -La comunicación durante la auditoría -Definir el Papel y las responsabilidades de los guías y observadores -Recopilar y verificar la información -Generar los Hallazgos de la Auditoría -Preparar las Conclusiones de la Auditoría -Realizar la Reunión de Cierre.	- Planes de Auditoría - Informes de Auditoría - Solicitud de Acción - Manual de calidad - Procedimientos, instructivos, guías, etc. - Reportes de auditoría, no conformidades, acciones tomadas, etc.	
5. Preparar, aprobar y distribuir el informe de la auditoría	Esta actividad implica: *Preparar el informe de la Auditoría	- Informes Estadísticos - Encuestas de satisfacción del cliente - Informes de quejas y reclamos mensuales.	
6. Finalizar la Auditoría	Esta actividad implica el logro de resultados respecto a la la auditoria que se llevo a cabo	- Informes de servicio no conforme - No conformidades de auditorías internas y externas. REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:	

7. Hacer Seguimiento y Mejora	Esta actividad implica ejecutar una nueva Auditoría dónde se verifique la ejecución de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, que se identificaron como necesarias en la anterior Auditoría.	-Formato SGC de Programa de Auditorías de Calidad -Formato SGC de Lista de Verificación -Formato SGC de Plan de Auditoría Interna de Calidad -Formato SGC de Informe de Auditoría por Procesos	
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA	LIDER DEL PROCESO DE CALIDAD	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	AMANDA SOLARTE	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA	SGC-PE-GC-FR-014
	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión: 01
	Procedimiento: Control de servicio no conforme	Página:

BJETIVO: Identificar y Controlar el producto o servicio no conforme con los requisitos, para prevenir su uso o entrega.

ALCANCE: Desde la identificación del servicio no conforme hasta presentar el Informe Estadístico de Servicio no conforme, aplica para los Procesos de la empresa.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Identificar los Requisitos de Conformidad con el Servicio o Producto	Los responsables del desarrollo de los procesos, deben definir los requisitos de conformidad de los productos o servicios a su cargo, de igual manera las correcciones que se deban ejecutar, y la persona competente autorizar tales acciones. registrando lo correspondiente en el Formato Tabla de Requisitos de	*Líder Gestión de Calidad *Líderes del proceso	DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR: - Informe Estadístico de Servicio no Conforme - Encuestas de satisfacción del Usuario - Informes de quejas y reclamos mensuales.	Las No conformidades deben ser solucionadas de inmediato antes de que ocasione graves problemas a todos los procesos de la empresa

	Conformidad		
2. Identificar y controlar los servicios o productos conformes o no	<p>Pasos:</p> <p>1. Identificar el servicio o producto no conforme.</p> <p>Caso 1. Cuando se prevé que el servicio o producto que va ser liberado incumple potencialmente los Requisitos, se le da un adecuado control a la No Conformidad Potencial.</p> <p>Caso 2. "Cuando se detecte un producto y/o servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la empresa debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad".</p> <p>2. Analizar y definir la acción a tomar (corrección) de acuerdo con lo establecido en el Formato tabla de requisitos de conformidad.</p>		
3. Verificar que el Servicio cumple con los Requisitos	Antes de la liberación del servicio / producto se verifica el cumplimiento de los Requisitos, registrando lo correspondiente en el Formato Solicitud de Acciones		
		<ul style="list-style-type: none"> - No conformidades de auditorías internas y externas. - Revisión por la dirección. - Acta de Reunión - Procedimientos de Acciones Correctivas o Preventivas - Formato - Tabla de Requisitos de Conformidad - Formato - Informe Estadístico de Acciones de Mejora <p>REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Acciones - Tabla de Requisitos de Conformidad - Informe Estadístico de Servicios / Producto No Conforme - Informe Estadístico Consolidado de Servicios / Producto No Conforme 	

4. Autorizar el uso del Servicio	Cuando se cumplen los requisitos o hay una concesión, la persona competente autoriza la entrega del servicio o producto, firmando en la casilla "Aprobado por" en el Formato Solicitud de Acciones,		
5. Elaborar y presentar el Informe Estadístico de Servicio no conforme	Cada Bimestre o cuando lo requiera el Proceso de Gestión de Calidad, el Líder de cada Proceso presenta el Informe Estadístico de Servicio / Producto no Conforme		
6. Consolidar y presentar el Informe Estadístico Consolidado de Servicio no conforme	Cada Revisión por la Dirección o cuando se lo requiera se presenta el Informe Estadístico Consolidado de Servicio / Producto no Conforme		
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA	LIDER DEL PROCESO DE CALIDAD	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	AMANDA SOLARTE	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA	SGC-PE-GC-FR-015
	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión: 01
	Procedimiento: Control de quejas, reclamos y sugerencias	Página:
BJETIVO: Resolver en forma oportuna las quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los clientes		
ALCANCE: Aplica para todos los Procesos, recepción de las quejas, reclamos y sugerencias hasta la elaboración de informe.		

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Definir Instrumentos y métodos para el Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Se definen los formatos, procedimientos, responsables, plazos para controlar las Quejas, Reclamos y Sugerencias.	*Líder Gestión de Calidad *Líderes del proceso	DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR: Procedimiento Preventivas -Procedimiento Correctivas - Procedimiento: Control de Servicio o Producto No Conforme REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR: - Quejas, Reclamos y Sugerencias - Tabla de Control de quejas y reclamos - Informe Estadístico de Quejas, Reclamos y Sugerencias, - Ratificación Preliminar de la Queja	En la el formato de QRS permitirá a la empresa conocer el punto de vista del cliente con respecto al servicio prestado, aunque este formato lo pueden utilizar también las personas que trabajan dentro de la organización, claro el procedimiento se hará de manera interna.
2. Presentar la Queja, Reclamo o Sugerencia	La queja, reclamo o sugerencia puede hacerse mediante buzón de sugerencias, correo electrónico, oficio, ó en forma personal. Como mecanismo facilitador se presenta el formato - Quejas, Reclamos y Sugerencias, el cual se debe diligenciar en su totalidad, para garantizar una efectiva atención. Independientemente de la forma en que se presente la solicitud, el funcionario responsable debe asegurarse de que la queja, reclamo o sugerencia se diligencie en el formato, para ser direccionada y resuelta.			
3. Revisar y redireccionar la Queja, Reclamo o Sugerencia	Diariamente se revisa los formatos de QRS			

4. Revisar y registrar las Quejas, Reclamos o Sugerencia	Con total confidencialidad, se ejecutan los siguientes pasos, levantando Acta: 1. Revisar la Quejas, Reclamos o Sugerencias 2. Registrar quién revisa o recibe y por otra parte quién es el funcionario responsable de responder. 3. Registrar la información solicitada en el formato "Tabla de Control de Quejas, Reclamos y Sugerencia"		
5. Empalma con el procedimiento: "Control de Producto o Servicio No Conforme"	En este procedimiento se definen las acciones a tomar, de acuerdo a los requerimientos del cliente y los Requisitos establecidos para la prestación de un servicio satisfactorio en lo que corresponde a los procesos misionales.		
6. establecer solución a la Queja, Reclamo o Sugerencia	Buscar alternativas eficaces para que sea de inmediato solucionado la queja, reclamo o sugerencia.		
7. Presentar al Líder del proceso de calidad el Informe de las QRS	El Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias, contiene información estadística de las quejas y su tratamiento por Proceso.		
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	GERENTE	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PE-GC-FR-016	
	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Versión: 01	
	Procedimiento: Mejora continua		Página:	
BJETIVO: Mejorar el desempeño de los procesos del SGC para cumplir con los requisitos legales, organizacionales y de los clientes				
ALCANCE: Desde la identificación de las no conformidades hasta la remisión de informes de análisis				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Identificar no conformidades o producto y/o servicios no conforme	para los productos y/o servicios de los procesos misionales, se compara el cumplimiento de los requisitos establecidos para luego entregar al cliente	*Líder Gestión de Calidad *Líderes del proceso	REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR: - registros de no conformidades -Aplicativo "sistema integrado de Gestión" - Análisis de tendencias de no conformidades - Memorandos	si se cumple con todos los requisitos el producto y/o servicio se entenderá que es un producto conforme; mientras que en el caso de incumplimiento de alguno de los requisitos, se identifica el producto y/o servicio como no conforme y se toma medidas de solución
2. Registrar No conformidades o el producto y/o servicio no conforme	Una vez detectado e identificado el producto y/o servicio no conforme y no conformidades registre en el aplicativo según corresponda.			
3. Dar tratamiento al producto y/o servicio no conforme o a las no conformidades	para el caso del producto y/o servicio no conforme y las no conformidades, se define el tratamiento a realizar mediante diferentes maneras, como por ejemplo definiendo acciones para eliminar la no conformidad detectada o reproceso según corresponda (corrección si aplica)			
4. Realizar Análisis de tendencias de producto y/o servicio no conforme y no conformidades	Para los productos y/o servicios no conformes, se realizara análisis de tendencias; además con base en la información registrada, se analizara factores como frecuencia e impacto para los dos casos (productos y/o servicios no conforme y no conformidades). se establece si amerita o no realizar acciones correctivas o si por el contrario realizar procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora			

5. Remitir informes de análisis	Una vez efectuado el análisis de tendencias, remita con memorando el registro original al gerente, el cual debe ir claramente establecido el producto y/o servicio no conforme y no conformidades; y aprobado por el responsable del proceso.			
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	GERENTE		GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA		HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA				
FECHA				

Anexo C. Caracterización de procesos y procedimientos misionales

CARACTERIZACION PROCESO MISIONAL				
	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PM-CIA-FR-017	
	PROCESO: COMERCIALIZACION DE INSUMOS AGRICOLAS		Versión: 01	
			Página:	
			Vigente a partir de: 02/04/2012	
<p>OBJETIVO: Comercializar insumos agrícolas de calidad y toda clase de mercancías encaminadas al desarrollo de proyectos agropecuarios, para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente a fin de incrementar su productividad.</p>				
<p>ALCANCE: El proceso se inicia con la visita del representante de ventas a cada zona asignada , tanto con la cotización con los posibles proveedores y finaliza con la distribución de mercancía</p>				
<p>RESPONSABLE GENERAL: Gerente</p>				
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCEDIMIENTOS	SALIDA	CLIENTE
<p>FABRICANTES: IMSA, INVESA, AGROFERCOL, ITALCOL, SEMICOL, AGROPECUARIA LATINOAMERICANA , DELTAVALLE</p>	Fertilizantes químicos, fertilizantes orgánicos, concentrados, insecticidas, herbicidas, semillas, fumigadoras.	1. Visita de Representante de Ventas a cada zona 2. Solicitud de mercancía a Mundo Agrario 3. Selección de Proveedores 4. Orden de compra de Mercancía 5. Recepción de Mercancía 6. Entrega de registros y facturas de la mercancía recibida al área de contabilidad 7. Evaluación y control de mercancía 8. Distribución de mercancía 9. Elaboración y entrega de informe al Gerente	Fertilizantes químicos, fertilizantes orgánicos, concentrados, insecticidas, herbicidas, semillas, fumigadoras.	190 DEALERS UBICADAS EN ZONAS DE NARIÑO

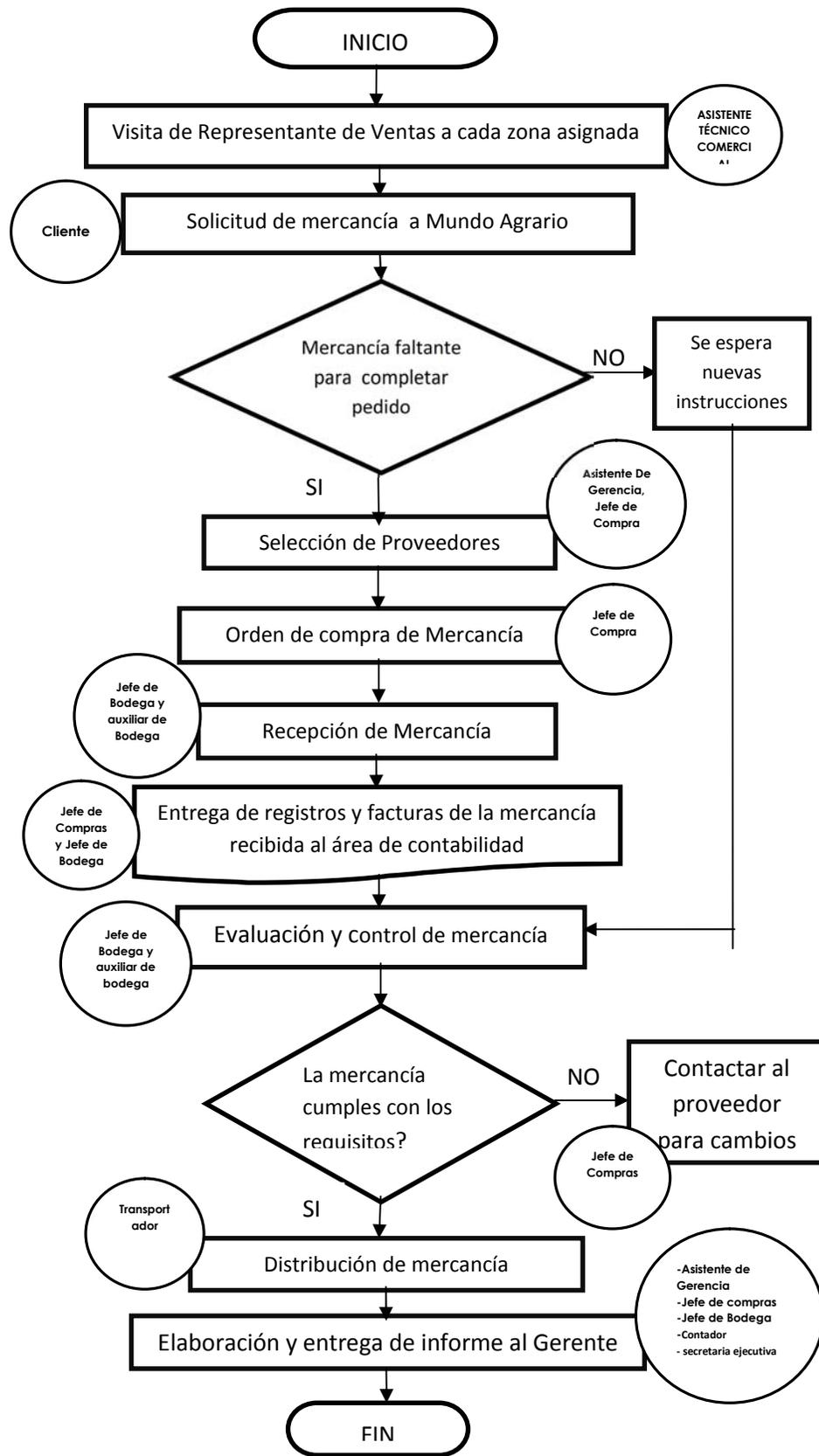
<p>COMERCIALIZADO RES: AGROGANADERO, LA HACIENDA, ARYSTA LIFESCIENCE</p>	<p>Productos de insumo agrícola de otras casas comerciales</p>		<p>Productos de insumo agrícola de otras casas comerciales</p>	<p>ONG: SOLIDARIDAD INTERNACIONAL, OXFAM GB, OIM (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES, FUPAD (FUNDACION PANAMERICANA PARA EL DESARROLLO), ACF (ACCION CONTRA EL HAMBRE), TIERRA UNA, ü CRS ("CATHOLIC RELIEF SERVICE" IGLESIA CATÓLICA), PASTORAL SOCIAL, SEPASVI,</p>
<p>LA POLAR</p>	<p>Alimentos o Concentrados para mascotas</p>		<p>Alimentos o Concentrados para mascotas</p>	<p>PALMERAS DE TUMACO</p>
<p>CORBETA</p>	<p>Artículos de ferretería, herramientas y otros</p>		<p>Entrega de mercancía en el lugar que se va a desarrollar determinado proyecto</p>	<p>CORPORACIONES: OPCION LEGAL, NUEVO ARCO IRIS DE BOGOTA ASOCIACIONES: DEL MUNICIPIOS DEL PATIA "ASOPATIA", SEMBRAPAZ, MANOS UNIDAS DE LA CORDILLERA , LOS PADROINOS EL TAMBO,</p>
<p>TREFILADOS DE COLOMBIA</p>	<p>Mallas, herramientas y elementos de ferretería</p>			

CACHARERIA MUNDIAL	Herramientas entre otros artículos indispensables en la empresa				FEDERACIÓN NACIONAL DE CACAOTEROS
					FONDO MIXTO DE CULTURA DE NARIÑO
					AGROGANADERO S.A.S
					GOBERNACION DE NARIÑO Y ALMACENES DE LAS ZONAS DE NARIÑO, CAUCA Y PUTUMAYO
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
Infraestructura Físicos: Oficinas para cada área, una bodega amplia y limpia, estantes de almacén, vitrinas para exhibición de productos, cafetería, Baños Técnicos : Computadoras, impresoras, calculadora, caja registradora, teléfonos, software especializado , programa de SIGO Administrativos: carpetas, papel, formatos. Talento Humanos: Personal calificado, profesionales, técnicos y auxiliares cualificados de acuerdo con las actividades de cada área correspondiente. Recursos financieros: Fondos disponibles		CIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	DOCUMENTOS:
		. *Buena atención, *Asesoría técnica, *Disponibilidad, *Precios competitivos, *Calidad y profesionalismo	Cumplir con las diferentes normas que requiere toda organización, normas de ICA, Salud pública, Normas ambientales.	*Estar registrada en la cámara de comercio. *Rut, *Espacios adecuados para realizar actividades de la empresa, *Cumplir con las especificaciones que requiere el proceso de la empresa, estivas (tablas encima	1. Certificado de origen
		*Cumplimiento *Respaldo *calidad *Tiempo de respuesta inmediata *Descuentos *Puntualidad en			2.certificado de buen uso y manipulación de productos de insumo agrícola
					3.plan de compras de insumos agrícolas
					3. Registro sanitario
					5.Norma ISO 9001:2008 y 19011
					6.Manual de calidad
					7.plan de capacitación
			8.Presupuesto y programa anual de trabajo		

	*Puntualidad en sus pedidos		(tablas encima mercancía) *Que el cliente con: : *Estar a paz y salvo en cartera, *Documentos: pagare, solicitud de crédito, codeudor con bienes raíces, referencias de otras casas comerciales	<p>9. Hojas de vida de los funcionarios</p> <p>10. Manual de funciones y perfiles</p> <p>11. Evaluación de desempeño</p> <p>12. Procedimientos de contratación de personal para trabajadores de planta.</p> <p>13. Informe</p> <p>REGISTROS:</p> <p>1. Registros de insumos agrícolas</p> <p>2. Registro de solicitudes de pedidos y entregas</p> <p>3. Recepción de Materia prima Cardex</p> <p>4. Informes de gestión</p> <p>5. Formato de Nomina</p>
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO				
Diseño de formatos, control de inventarios, informes permanentes al Gerente, evaluación permanente desempeño de personal				
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO				

Se debe cumplir con los numerales 4, 5, 6,7,8 de la Norma ISO 9001:2008				
	ELABORADO		REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA		GERENTE	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR R.		HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA				
FECHA				

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS AGRÍCOLAS



	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PM-CIA-FR-018	
	COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS AGRICOLAS		Versión: 01	
	Procedimiento: Visita de Representante de Ventas a cada zona asignada		Página:	
BJETIVO: Lograr que el cliente solicite pedido				
ALCANCE: Desde la asignación de zona hasta la solicitud de pedido				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Asignación de zona para pedido	*Breve análisis de la zona donde ha sido enviado el representante de ventas *Realizar estrategias para acoger al cliente	REPRESENTANTE DE VENTAS	*Registro donde se demuestre la visita a las zonas asignadas: solicitud de pedido ya sea por escrito o vía telefónica. *Facturas	Buscar información y averiguar las necesidades y expectativas del cliente
2. Llegada de representante de venta a la zona asignada	*Que su llegada demuestre cordialidad con el cliente y su presentación genere en él expectativas esperadas.			Utilizar herramientas que sean necesarias para obtener convencimiento en el cliente
3. Convencer al cliente	*Presentar un plan donde se dé a conocer tanto el portafolio de productos que brinda la empresa, como también las ventajas que se obtiene al adquirirlos.			Presentar un plan que sea medible
4. El cliente hace pedido	En esta actividad, se le facilita información al cliente, relacionada a los procedimientos que conlleva la facturación de los pedidos tomados por el representante de ventas en los clientes y los parámetros que deben cumplir para su óptima facturación.			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	REPRESENTANTE DE VENTAS		GERENTE

NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARCOS ERIRA	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PM-CIA-FR-019	
	COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS AGRICOLAS		Versión: 01	
	Procedimiento: Solicitud de mercancía a Mundo Agrario		Página:	
BJETIVO: Incrementar solicitud de pedidos para la empresa				
ALCANCE: Desde la necesidad y expectativa del cliente por adquirir determinada mercancía hasta la solicitud formal de pedido a la empresa				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Solicitar asesoría técnica de los productos que va a adquirir	*Empezar analizar lo escuchado y hacer preguntas para despejar dudas	CLIENTE Y REPRESENTANTE DE VENTAS	*Documento formal donde se realiza el pedido. *Portafolio de productos	Contar con un sitio, fecha y hora disponible por parte del cliente para recibir la asesoría
2. Estar seguro de las ventajas que ofrece los productos de la empresa	*Revisar portafolio y plan ofrecido por el representante de ventas.			La revisión es recomendable que se haga de manera detallada, para evitar cambios retardados
3. Hacer pedido de la mercancía	*Hacer un listado de los productos que va a solicitar y enviarlo, ya sea con el mismo representante de ventas o por otros medios seguros, el cual permita llegar la solicitud de inmediato al Gerente			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	REPRESENTANTE DE VENTAS		GERENTE

NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARCOS ERIRA	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PM-CIA-FR-020	
	COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS AGRICOLAS		Versión: 01	
	Procedimiento: Selección de Proveedores		Página:	
BJETIVO: obtener proveedores con altos criterios de calidad en sus productos y puntualidad de entrega de mercancía				
ALCANCE: Desde la Necesidad de buscar proveedor hasta la elección idónea del proveedor				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Revisar lista de proveedores	*Mirar en la lista cuales son los proveedores que me pueden entregar la mercancía restante del pedido solicitado	ADMINISTRADORA Y JEFE DE COMPRAS	*Formato registro de proveedores *Listado de proveedores *Registros de calidad de los productos *Formato de evaluación de criterios de valoración * Informe de análisis del	
2. Tener en cuenta los criterios de selección del proveedor	1. Precio, teniendo en cuenta la calidad. 2. Calidad del producto. 3. Calidad del servicio. Asistencia técnica, servicio posventa. 4. Plazos de entrega. 5. Otros criterios: prestigio de la marca y el producto.			Tener en cuenta también factores como económicos, de calidad, y servicio

3.Registro de proveedores	Llevar un registro de proveedores con los que se trabaje habitualmente; como también llevar fichas de productos, de forma que en cada una tengamos los nombres de más de un proveedor de un mismo producto. Estas fichas Facilitarán con rapidez los datos de los proveedores.	proveedor seleccionado	En muchos casos es importante que la entrega sea rápida, ya que se necesita ser puntual en la entrega de mercancía con el cliente.
4.Cotización y Evaluación de las ofertas	*Desarrollar una buena política de compras, por tanto es necesario analizar las cotizaciones, como también valorar y comparar las ofertas solicitadas una vez que se las haya recibido.		
5.Criterios de valoración	Asignar un total de puntos que se reparten entre los tres factores (el factor económico, el factor servicio y el factor de calidad) en función de la importancia que tenga cada uno de ellos, para ello tenemos que establecer un criterio de evaluación, según el peso específico que sobre el total representa cada una de las variables consideradas. luego el paso siguiente es calcular la puntuación que, sobre la base del criterio ha obtenido cada una de las ofertas preseleccionadas. La puntuación total indica el proveedor o proveedores más idóneos.		El proceso de valoración de ofertas permite hacer una preselección entre los proveedores que transmiten a través de su oferta una imagen de empresa garante, con solidez financiera y productos de calidad. No obstante, asegura a la empresa de que lo avalado en la oferta es cierto.
6.Eleccion de Proveedor	Se realiza un análisis y valoración de ofertas que indiquen al proveedor o proveedores que más se ajustan a nuestras condiciones		

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	ADMINISTRADORA Y JEFE DE COMPRAS	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	ADMINISTRADORA Y JEFE DE COMPRAS	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PM-CIA-FR-021	
	COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS AGRICOLAS		Versión: 01	
	Procedimiento: Orden de compra de Mercancía		Página:	
BJETIVO: Adquirir mercancía necesaria para cumplir con la necesidad y expectativas del cliente				
ALCANCE: Desde la la verificación de la necesidad de ordenar la compra de mercancía hasta el envió formal de orden de Compra al proveedor				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Emitir orden de requisición de compra	El departamento solicitante, debe remitir la "requisición de compras" al "jefe de compras", es necesario que adjunte especificaciones técnicas en caso de productos nuevos.	ADMINISTRADOR JEFE DE COMPRAS	*Formato registro de compras *Listado de proveedores *Registros de calidad de los productos *Formato de evaluación de criterios de compra * Informe de análisis	
2. Receipta y evalúa orden de requisición	El "jefe de compras" receipta la "requisición de compras", evalúa contenido del documento y si el caso amerita, verifica especificaciones técnicas.			

3. Elabora solicitud de consulta para la bodega	.El jefe de compras decide si es viable la aprobación de la requisición.	de la orden de compra realizada	Es el tiempo que transcurre desde que se realiza la compra hasta que se cancela la deuda contraída.
4. Se entrega documento al supervisor de bodega	Si la requisición es aprobada por el jefe de compras, elabora el "formato de consulta de insumos a bodega", y hace llegar el documento al departamento de bodega.	*formato de consulta de insumos a bodega	
5. Verifica existencia de pedido en bodega	El supervisor de bodega que atiende pedido, verifica la existencia del pedido en relación a las cantidades actuales que se encuentran en bodega.	*Informe de saldos en bodega	
6. Elabora informe de saldos de Bodega	El supervisor de bodega elabora un "informe de saldos en bodega"; y hace llegar copia del documento al jefe de compras.	*Registros de control de mercancía	
7. Se genera copia de informe y se entrega al jefe de compras	El jefe de compras determina si las existencias de bodega, cumplen con la "requisición de compras" enviada por el departamento solicitante, si este es el caso; termina procedimiento de compras.	*Listado de requisitos	
8. Establecer cantidades a comprar	El jefe de compras establece las cantidades que le hacen falta en bodega		
10. enviar orden de compra al proveedor seleccionado	El jefe de compras realiza un análisis en base a las proformas recibidas, determina mejor opción de compra en base a precios y tiempos de entrega y envía la orden		La departamentalización dentro de una organización, sin duda ayuda en la fluidez y coordinación del proceso de compras; sectorizar actividades y decisiones entre los diferentes departamentos que intervienen en el proceso; ayuda a que la decisión de compra sea el conjunto de trabajos

			que realicen los recursos de varios departamentos.
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	GERENTE	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	JEFE DE COMPRAS	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA	SGC-PM-CIA-FR-022		
	COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS AGRICOLAS	Versión: 01		
	Procedimiento: Recepción de Mercancía	Página:		
BJETIVO: Establecer los lineamientos y responsabilidades para recibir la mercancía solicitada				
ALCANCE: Desde la llegada de mercancía hasta su correspondiente recepción y archivo de facturas				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES

1.Llegada de Mercancía	El jefe de bodega Recibe del proveedor la mercancía en almacén y verifica la orden de compra y factura lo siguiente: *Producto (especificaciones, estado) *Cantidad *Precio Si se cumplen los requisitos de entrega, sella la factura original y copia. Además se entrega factura y orden de compra original al proveedor.		*Formatos órdenes de compra *Registros de calidad de los productos *Formato de evaluación de entrega de mercancía *Registros de control de mercancía *Formato de facturas *base de datos (SIGO) *Archivos	Es importante verificar que la mercancía cumpla con parámetros de calidad
2. Trasladar mercancía a bodega	Cumplido los requisitos de entrega de mercancía, esta es llevada a la bodega y se la almacena de manera organizada.	JEFE DE BODEGA Y AUXILIARES DE BODEGA		
3. Registrar en base de datos	Registrar en la base y en el sistema de compras el ingreso de la mercancía.			
4. Archivar facturas	Archivar copia de la factura y copia de la Orden de compra.			Ser organizado a la hora de registrar en la base de datos y asimismo al archivar
	ELABORADO		REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS		JEFE DE BODEGA	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS		EDWIN NARVAEZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA				
FECHA				

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PM-CIA-FR-023	
	COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS AGRICOLAS		Versión: 01	
	Procedimiento: Entrega de registros y facturas de la mercancía recibida al área de contabilidad		Página:	
BJETIVO: Mantener mayor control y organización de la mercancía recibida.				
ALCANCE: Desde el recibimiento de órdenes de compra y diferentes facturas hasta su respectivo archivamiento.				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Registrar órdenes de compra	Se recibe las órdenes de compra y se las lleva al área de contabilidad donde se las registra en la base de datos y se las archiva.	AREA DE CONTABILIDAD	*Formatos órdenes de compra *Registros de calidad de los productos *Formato de evaluación de entrega de mercancía *Registros de control de mercancía *Formato de facturas *base de datos (SIGO) *Archivos	Ser organizado a la hora de registrar en la base de datos y asimismo al archivar
2. Registrar facturas de entrega de mercancía	También son llevadas a la área de contabilidad las diferentes facturas procedentes en la recibida de mercancía, el cual se las registra en la base de datos y se las archiva			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	CONTADORA		GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARTHA QUIROZ		HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA				
FECHA				

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PM-CIA-FR-024	
	COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS AGRICOLAS		Versión: 01	
	Procedimiento: Evaluación y control de mercancía		Página:	
<p>OBJETIVO: Establecer un método de evaluación y control de mercancía teniendo en cuenta los requerimientos de compra, entrega y recepción de la misma, y que lleve a la consecución del conjunto de actividades sistemáticas que apunten a elaborar y poner en marcha un programa de fortalecimiento y transparencia de este procedimiento</p>				
<p>ALCANCE: La realización de inventario hasta la actualización de datos</p>				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Hacer permanente seguimiento de la mercancía disponible	Realizar inventario cada mes	AREA DE CONTABILIDAD	*Formatos órdenes de compra *Registros de calidad de los productos *Formato de evaluación de entrega de mercancía *Registros de control de mercancía *Formato de facturas *base de datos (SIGO) *Archivos	
2. Crear formatos de seguimiento	Realizar formatos donde permita un control de entrada y control de mercancía			
3. actualizar base de datos	Ante cualquier cambio de datos, se debe de inmediato actualizarlo en la base de datos.			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	CONTADORA		GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARTHA QUIROZ		HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA				
FECHA				

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PM-CIA-FR-025	
	COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS AGRICOLAS		Versión: 01	
	Procedimiento: Distribución de mercancía		Página:	
BJETIVO: Cumplir al cliente con los lineamientos y responsabilidades para distribuir una mercancía con altos rangos calidad				
ALCANCE: Desde que llega el transportador a la empresa hasta la salida del transportador con la mercancía				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Crear Bitácoras de entregas	Para la salida de la mercancía de bodega o almacén se crea una bitácora de entregas y se las pasa al transportador con la mercancía.	*JEFE DE BODEGA *AUXILIAR DE BODEGA *TRANSPORTADOR	*Bitácora de entregas *Factura de entrega y recibida de mercancía *Instructivo para entrega de mercancía del almacenista al transportador *instructivo para entrega de mercancía al cliente	El transportador debe seguir a la margen el instructivo para entregar la mercancía
2. Transportador recibe la mercancía para distribuirla	El Transportador revisa la mercancía y firma de conformidad la salida de la misma tanto de bodega como del almacén.			El cliente debe tener un servicio de calidad
3. Entrega de mercancía al cliente	El transportador entrega la mercancía al cliente y solicita la firma de recibido del Administrador o del responsable de recibir la mercancía			
4. Entrega de bitácora y requisitos de la entrega de mercancía	El transportador regresa a la empresa y entrega al jefe de bodega la bitácora y la factura donde está la firma de recibido del Administrador o responsable que recibió la mercancía			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DE BODEGA	GERENTE	
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	EDWIN NARVAEZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ	
FIRMA				
FECHA				

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PM-CIA-FR-026	
	COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS AGRICOLAS		Versión: 01	
	Procedimiento: Elaboración y entrega de informe al Gerente		Página:	
BJETIVO: Entregar un informe cualitativo y cuantitativo donde se plasme los resultados de las actividades llevadas en un mes y de esta forma Mantener al Gerente informado de lo acontecido en la empresa y de las posibles medidas a tomar con respecto a los hallazgos encontrados en el informe				
ALCANCE: Desde la redacción del informe hasta la entrega del mismo al Gerente				
ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1.Redaccion de informe	El informe debe ser redactado de forma clara especifica y analítica	ADMINSITRADOR CONTADORA SECRETARIA EJECUTIVA	*Informe *Todo registro y documentos que tiene que ver en el proceso y procedimientos de la empresa	
2. Plasmar información de importancia para evaluar la empresa	En el informe se deben especificar temas de importancia de cómo se está manejando su proceso mensualmente.			
3. Entrega de informe al gerente	Al estar revisado y listo el informe se procede a entregar al Gerente para que tome sus decisiones o medidas necesarias frente al conocimiento del informe después de haberlo leído.			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA		GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	ESTELLA FREYRE		HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA				
FECHA				

Anexo D. Caracterización de procesos y procedimientos de apoyo

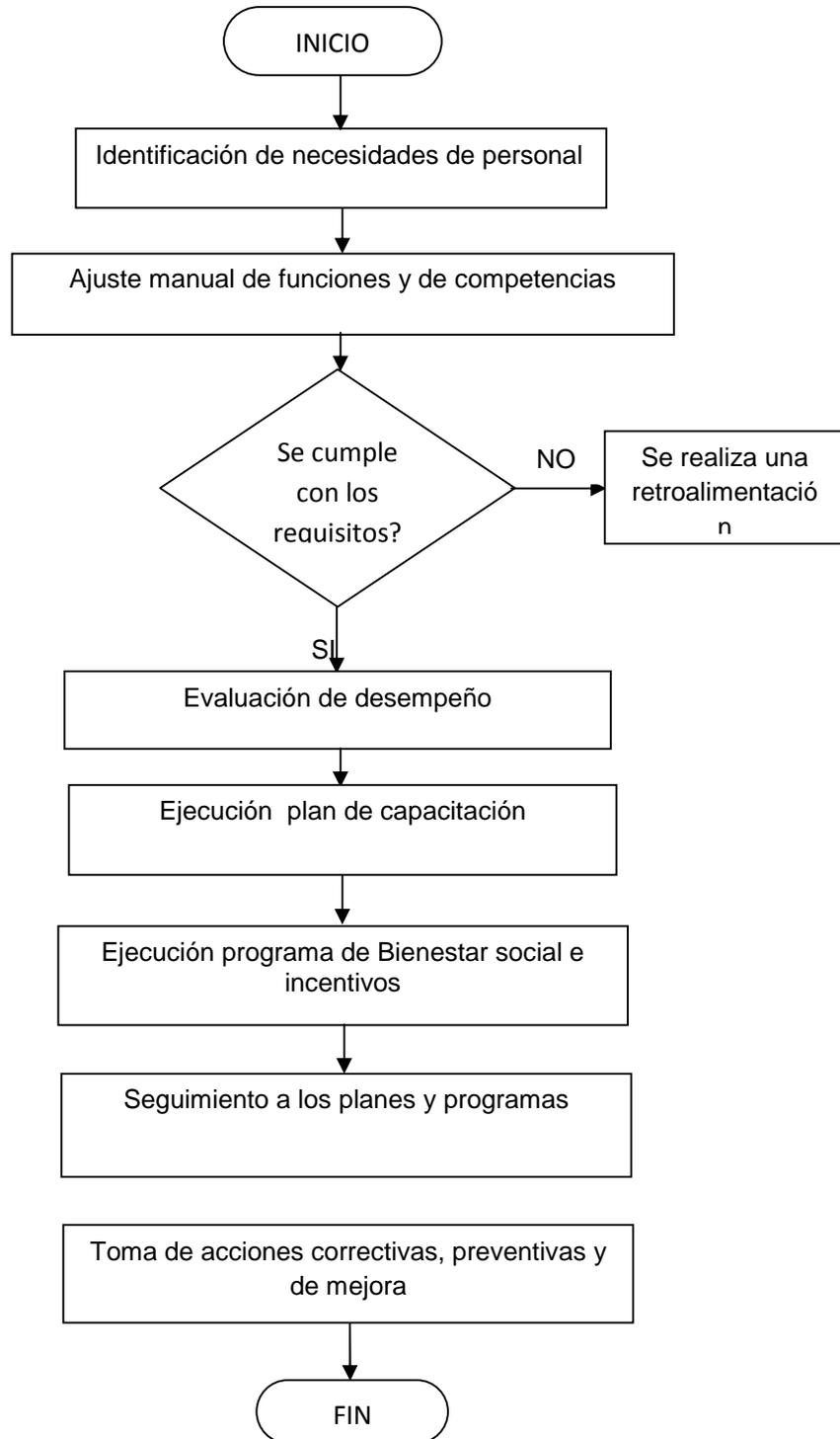
CARACTERIZACION PROCESO DE APOYO				
	MUNDO AGRARIO LTDA			SGC-PA-GTH-FR-027
	PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO			Versión: 01
				Página:
				Vigente a partir de: 02/04/2012
<p>OBJETIVO: Garantizar que las personas al servicio de Mundo Agrario Ltda, sean competentes y comprometidas, a través de procedimientos de administración de recursos humanos estandarizados, que garanticen su vinculación, retención y mantenimiento, así como el cubrimiento de sus necesidades de desarrollo, todo ello, en respuesta a las expectativas de las Directivas, el Direccionamiento Estratégico y las necesidades de la empresa.</p>				
<p>ALCANCE: Desde la identificación de necesidades de recurso humano, hasta el retiro del colaborador..</p>				
<p>RESPONSABLE GENERAL: Líder de talento humano</p>				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
		Planear		
Proceso estratégico	Novedades de retiro	Identificación de necesidades de personal	Planes y programas de capacitación,	Proceso estratégico
	Resultados de revisiones por la dirección	Ajuste manual de funciones y de competencias	bienestar social	
		Hacer	incentivos, Manual de funciones y de competencias actualizado	
Proceso de infraestructura y mantenimiento	equipos e infraestructura en buenas condiciones	Evaluación de desempeño	salud ocupacional	Proceso de infraestructura y mantenimiento

Proceso de Gestión calidad	Documentos en buen estado, organizados y conservados	Ejecución plan de capacitación	personal seleccionado e idóneo con inducción en el cargo a desempeñar	Proceso de Gestión de calidad
Proceso de Gestión financiera	Entrega de suministros con las características requeridas	Ejecución programa de Bienestar social e incentivos	Servicio motivado, capacitado y evaluado	Proceso de Gestión financiera
Procesos de evaluación y seguimiento	Estado de acciones correctivas y preventivas	Verificar	resultados de evaluación de desempeño	Procesos de evaluación y seguimiento
	Informe de seguimiento a los planes de mejoramiento	Seguimiento a los planes y programas	Nomina y prestaciones sociales liquidadas	
	Desempeño de los procesos	Actuar	Ambiente de trabajo adecuado	
	Asesoría y asistencia brindada	Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Informes de gestión de los planes y programas de capacitación, bienestar social e incentivos, salud ocupacional	
	Creación de cultura		Cumplimiento de los objetivos estratégicos	

	conformidad del servicio		Información y presentación para la revisión (según Norma ISO 9001:2008)	
			requisitos para la contratación	
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
Infraestructura Físicos: Espacios para entrevistas, pruebas, capacitación y bienestar Técnicos :*Programa de Nomina *Software de Credenciales *Acceso a Internet *Microsoft Office *Fax y teléfono con conexión a todas las dependencias de la Institución, programa de SIGO Administrativos: carpetas, papel, formatos. manuales de funciones, código de ética Talento Humanos: Jefe de talento humano, psicóloga; Asistente de talento humana, Auxiliar administrativo de nomina, auxiliar administrativo Recursos financieros: Presupuesto aprobado por la entidad.	CIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	DOCUMENTOS:
	Que se establezca un buena gestión en el proceso de Gestión humana	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia • Régimen del Empleado Público • Ley 909 de 2004 • Decreto Ley 785 de 2005 • Decreto 1228 de 2005 • Decreto 2505 de 1998 • Ley 734 de 2002 • Decreto 770 de 1998 • Decreto 2539 de 2005 • Decreto 2235 de 1998 • Ley 80 de 1993 • Ley 152 de 1994 	Norma ISO 9001:2008	<ul style="list-style-type: none"> *Acta de la Revisión por la Dirección. *Procedimiento de Revisión general del SGC *Procedimiento de Planificación del SGC *Norma ISO 9001:2008 y 19011 * Manual de calidad *plan de capacitación *Presupuesto y programa anual de trabajo *Manual de funciones y perfiles *Evaluación de desempeño * informes *Hojas de vida *Nombramientos * Actas de posesión * Manual de procedimientos *Actos administrativos * Solicitudes en materia de talento humano *programa de salud ocupacional *Novedades de nómina *Procedimiento de actualización de registro de personal *Procedimiento de capacitación *Procedimiento de contratación de prestación de servicios de apoyo a la gestión y profesionales

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO			REGISTROS:
<p>*Verificación del Perfil del cargo. •*Seguimiento al cumplimiento del cronograma de capacitación, bienestar social e Incentivos, y Salud Ocupacional. *Seguimiento y verificación a la implementación de la evaluación de desempeño. *Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de gestión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Ley 1567 de 1998 • Decreto 2170 de 2002 • Ley 100 de 1993 • Ley 1150 de 2007 • Ley 797 de 2003 • Ley 995 de 2006 • Ley 1122 de 2007 		Informes de gestión
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO			
Se debe cumplir con los numerales 4, 5, 6,7,8 de la Norma ISO 9001:2008			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	LIDER DE TALENTO HUMANO	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARIBEL VALLEJO	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE GESTION HUMANA



	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PA-GTH-FR-028	
	PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO		Versión: 01	
	Procedimiento: Identificación de necesidades de personal		Página:	
OBJETIVO: Tener un talento humano con un potencial calificado y efectivo en el desarrollo de los procesos que se dan en toda la empresa				
ALCANCE: Desde el reclutamiento hasta la orientación, capacitación y desarrollo del personal				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1.Reclutamiento y selección	Se dan un conjunto de actividades orientadas a atraer y seleccionar aspirantes potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización	* LÍDER DE TALENTO HUMANO Y PSICÓLOGO	DOCUMENTOS: *Manual de procedimientos * Manual de funciones REGISTROS *Certificaciones laborales * Certificación de inexistencia de personal *Planillas de autoliquidación *Nomina Liquidada *Solicitudes de Vacaciones *Resolución de vacaciones *Solicitud de Capacitaciones * Registros de asistencias *Formato de evaluación de desempeño *Reporte	Las actividades que se dan en este procedimientos son muy relevantes para el desarrollo del talento humano de la organización
2. Inducción	El trabajador tiene una inducción frente al trabajo que va a elaborar			
3. Formalización de la vinculación	Es una manifestación donde se evidencia una serie de compromisos, expectativas tanto de la empresa como del trabajador.			
4.Orientación Capacitación y Desarrollo	Se realizara una capacitación con el fin de orientar y desarrollara a los trabajadores de la empresa.			

		de accidente *Hojas de vida	
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	LIDER DE TALENTO HUMANO	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARIBEL VALLEJO	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			



MUNDO AGRARIO LTDA

SGC-PA-GTH-FR-029

PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO

Versión: 01

Procedimiento: Ajuste manual de funciones y de competencias

Página:

BJETIVO: Llevar un manual de funciones y de competencia de manera eficiente y eficaz

ALCANCE: Desde la identificación de los ajustes del manual de funciones y de competencias hasta el seguimiento, medición y ejecución del mismo

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Identificar cuáles son los Ajustes del manual de funciones y de competencias	Se realiza un análisis del manual Especifico de Funciones, requisitos y competencias laborales.	LÍDER DE TALENTO HUMANO Y PSICÓLOGO	DOCUMENTOS: *Manual de procedimientos * Manual de funciones y de competencias REGISTROS *Certificaciones laborales * Certificación de inexistencia de personal *Planillas de autoliquidación * Registros de asistencias *Formato de evaluación de desempeño	
2. Formular actividades para el Ajuste manual de funciones y de competencias	Se establecen actividades con el fin de realizar cambios al manual de funciones y de competencias			
3. Determinar las competencias necesarias del personal que interviene en la prestación del servicio	Hacer un análisis de las competencias que necesita el personal			
4. Realizar seguimiento y medición a la ejecución y el análisis de gestión del procedimiento	Se establece un control del procedimiento			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	LIDER DE TALENTO HUMANO		GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARIBEL VALLEJO		HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA				
FECHA				

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PA-GTH-FR-030	
	PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO		Versión: 01	
	Procedimiento: Evaluación de desempeño		Página:	
BJETIVO: Evaluar el rendimiento y comportamiento laboral de los trabajadores en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones				
ALCANCE: Desde el nombramiento del equipo de evaluación hasta la aplicaciones de promociones y ascensos al personal de la empresa				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Nombrar un equipo de evolución y de calificación	Este equipo debe estar integrado mínimo por el líder de talento humano y psicólogo de la empresa	LÍDER DE TALENTO HUMANO Y PSICÓLOGO	DOCUMENTOS: *Manual de procedimientos * Manual de funciones REGISTROS *Certificaciones laborales *Solicitud de Capacitaciones * Registros de asistencias *Formato de evaluación de desempeño *Hojas de vida	Para las evaluaciones se debe aplicar métodos acordes con los objetivos esperados
2. comunicar el procedimiento de evaluación y de calificación de personal	Este procedimiento se lo comunica a todas áreas de la empresa, dando a conocer los motivos y objetivos que se pretende alcanzar con el procedimiento			
3. Utilizar métodos de evaluación de desempeño	La aplicación de métodos de evaluación de desempeño son de importancia ya que generara buenos resultados para la empresa			
4. Realizar promociones y ascensos	La evaluación de desempeño de los trabajadores será eficaz si se realiza promociones y ascensos			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	LIDER DE TALENTO HUMANO		GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARIBEL VALLEJO		HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA				
FECHA				

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PA-GTH-FR-031	
	PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO		Versión: 01	
	Procedimiento: Ejecución plan de capacitación		Página:	
BJETIVO: Perfeccionar al personal de la empresa con procedimientos estructurados y métodos bien definidos				
ALCANCE: desde el requerimiento de la capacitación hasta su respectiva aplicación				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Requerimiento de capacitación	Tener en cuenta cuales son las áreas que requieren capacitación y mirar cuales son las expectativas de la misma	LÍDER DE TALENTO HUMANO Y PSICÓLOGO	DOCUMENTOS: *Manual de procedimientos * Manual de funciones *Plan de capacitación REGISTROS *Certificaciones laborales *Certificación de inexistencia de personal *Resolución de vacaciones *Solicitud de Capacitaciones *Registros de asistencias *Formato de evaluación *Hojas de vida	El plan de capacitación debe ser medible y coherente a las áreas o equipos de trabajo que se va a aplicar
2. crear plan de capacitación	Elaborar un plan de capacitación que permita obtener resultados deseados			
3. Análisis de aplicación del plan de capacitación	Se establece un análisis a fin de obtener resultados buenos resultados.			
4. aplicar plan de capacitación	Teniendo en cuenta que se cumple con los requisitos necesarios del plan de capacitación, se procede a aplicarlo			
	ELABORADO		REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	LIDER DE TALENTO HUMANO		GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARIBEL VALLEJO		HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA				
FECHA				

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PA-GTH-FR-032	
	PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO		Versión: 01	
	Procedimiento: Ejecución programa de Bienestar social e incentivos		Página:	
BJETIVO: Motivar a personal de la empresa para que de esta manera su trabajo y desarrollo sea cada día mas productivo				
ALCANCE: Desde la identificación necesidades de llevar a cabo el programa de Bienestar social e incentivos hasta el Seguimiento y medición del mismo				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Identificar necesidades llevar a cabo el programa de Bienestar social e incentivos	Mirar cuales son las necesidades de llevar este programa de Ejecución de Bienestar social e incentivos	LÍDER DE TALENTO HUMANO Y PSICÓLOGO	DOCUMENTOS: *Manual de procedimientos * Manual de funciones *Plan de capacitación REGISTROS *Certificaciones laborales * Certificación de inexistencia de personal *Solicitud de Capacitaciones * Registros de asistencias *Formato de evaluación	
2. Formular actividades estratégicas para el programa de Bienestar social e incentivos	crear actividades estratégicas para establecer un buen programa de bienestar social e incentivos			
3. aplicar el programa de bienestar social e incentivos	teniendo un buen programa de bienestar social e incentivos se procede a aplicar			
4. Seguimiento y medición del Programa de Bienestar Social e incentivos	Es pertinente que se esté realizando un seguimiento y medición al Programa de Bienestar Social e incentivos para lograr un procedimiento eficaz			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	LIDER DE TALENTO HUMANO		GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARIBEL VALLEJO		HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA				
FECHA				

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PA-GTH-FR-033	
	PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO		Versión: 01	
	Procedimiento: Seguimiento a los planes y programas		Página:	
BJETIVO: Verificar que los planes y programas que se estén llevando a cabo cumplan con los objetivos establecidos				
ALCANCE: Desde la identificación de necesidades de llevar a cabo el Seguimiento a los planes y programas hasta su respectiva aplicación				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Identificar necesidades de llevar a cabo el Seguimiento a los planes y programas	Mirar cuales son las necesidades de llevar este el Seguimiento a los planes y programas	LÍDER DE TALENTO HUMANO Y PSICÓLOGO	DOCUMENTOS: *Manual de procedimientos *Manual de funciones *Plan de capacitación REGISTROS *Certificaciones laborales * Certificación de inexistencia de personal *Solicitud de Capacitaciones * Registros de asistencias *Formato de evaluación	Es necesario que si hay alguna actividad que no genere resultados esperados se proceda a eliminarla o cambiarla por otra que si sea generadora de resultado esperados
2. Formular actividades estratégicas para llevar a cabo el Seguimiento a los planes y programas	Crear actividades estratégicas para establecer un buen Seguimiento a los planes y programas			
3. Aplicar el Seguimiento a los planes y programas	Teniendo un buen el Seguimiento a los planes y programas se obtendrá resultados eficaces en el procedimiento			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	LIDER DE TALENTO HUMANO		GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARIBEL VALLEJO		HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA				
FECHA				

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PA-GTH-FR-034	
	PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO		Versión: 01	
	Procedimiento: Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora		Página:	
BJETIVO: Eliminar las No conformidades y prevenir que se originen aspectos negativos que pueden afectar a la empresa				
ALCANCE: Identificación de las no conformidades hasta la aplicación y seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Identificar las no conformidades del servicio que brinda la empresa	Se identifican las no conformidades y se procede de inmediato a darles solución	LÍDER DE TALENTO HUMANO Y PSICÓLOGO	DOCUMENTOS: *Manual de procedimientos * Manual de funciones *Plan de capacitación *formatos de acciones correctivas, preventivas y de mejora REGISTROS *Certificaciones laborales * Certificación de inexistencia de personal *Solicitud de	Las No conformidades deben ser tratadas de inmediato antes de que incrementen resultados negativos a la empresa
2. Realizar un análisis de las causas y el por qué del origen de las no conformidades	Se realiza un análisis detallado para que se establezca claramente cuáles fueron las causas de su origen			
3. tomar decisiones	Se procede a tomar decisiones teniendo en cuenta si se procede a llevar una acción correctiva o preventiva o de mejora			

4. Aplicar acciones correctivas, preventivas y de mejora	Se procede A aplicar la acción que se requiere para determinado caso	Capacitaciones * Registros de asistencias *Formato de evaluación	
5. Seguimiento y control de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Se realiza un seguimiento permanente de estas acciones para que de esta forma se evite las no conformidades que se pueden producir en la empresa		
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	LIDER DE TALENTO HUMANO	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARIBEL VALLEJO	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

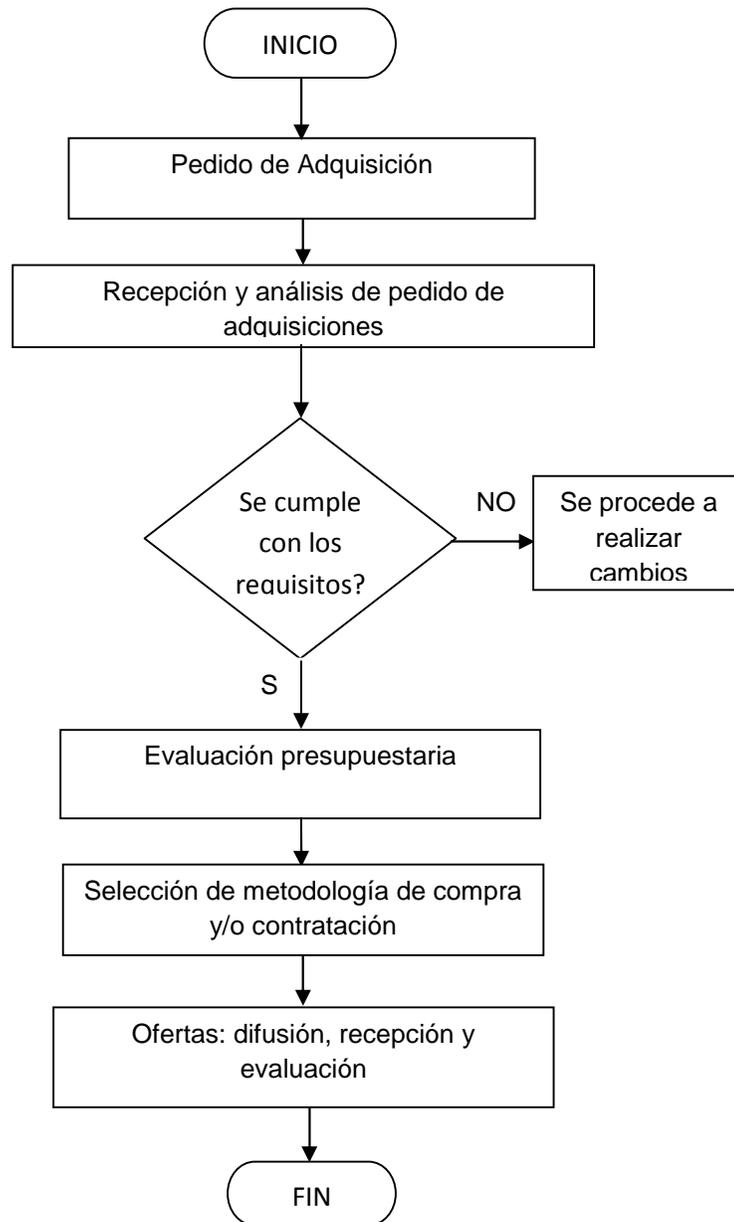
CARACTERIZACION PROCESO DE APOYO

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PA-GCO-FR-035	
	PROCESO: GESTION DE COMPRAS		Versión: 01	
			Página:	
			Vigente a partir de:02/04/2012	
OBJETIVO: Asegurar que el servicio adquirido cumple con los requisitos de la compra que impactan la calidad del Servicio.				
ALCANCE: Desde las adquisiciones de mercancías realizadas por Mundo Agrario Ltda hasta su respectiva recepción				
RESPONSABLE GENERAL: Jefe de compras				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
		Planear		
Todos los procesos	Estudio de conveniencia y oportunidad	Pedido de Adquisición	Bienes y servicios contratados	Todos los procesos
Oferentes	Certificado de disponibilidad presupuestal Registro presupuestal	Hacer	Cuenta de cobro con los soportes	Oferentes
Seguimiento y Control	Resolución de apertura de la contratación	Recepción y análisis de pedido de adquisiciones	Comunicación del inicio de la contratación	Seguimiento y Control
Gestión de Recursos Físicos	Ofertas Documentos soporte para legalización Bien o servicio	Evaluación presupuestaria	Resolución de Adjudicación	Gestión de Recursos Físicos
	Retroalimentación de logros obtenidos y/o retrasos presentados.	Selección de metodología de compra y/o contratación	Informe sobre el cumplimiento de metas y Contratos.	
	Atención a solicitud de	Verificar y Actuar		

	servicios			
	Manual de archivo y correspondencia.	Ofertas: difusión, recepción y evaluación		
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
	CIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	DOCUMENTOS:
<p>Que se establezca un buena gestión en el proceso de compras</p> <p>Infraestructura Físicos: oficinas, bodegas. Técnicos: *Programa de Nomina *Software de Credenciales *Acceso a Internet *Microsoft *Office *Fax y teléfono con conexión a todas las dependencias de la Institución, *programa de SIGO Administrativos: carpetas, papel, formatos. Lista de proveedores, documentos de contratos Talento Humanos: Jefe de compras, auxiliar de compras, almacenista. Recursos financieros: Presupuesto aprobado por la entidad</p>	<p>*Análisis de factibilidad *Listado maestro de documentos externos</p>	<p>*Norma ISO 9001:2008 *Órdenes de Compra</p>	<p>*Contratación directa sin formalidades plenas *Contratación directa con formalidades plenas *Calificación proveedores y/o contratistas *Guía de selección, evaluación y reevaluación de proveedores *Guía de selección, evaluación y reevaluación de contratistas *Evaluación de contratistas *Procedimiento de compra de mercancías *Procedimiento contratación mano de obra *Manual Control de compras *Manual Control Obra gestión de contratos nuevos *Formato de evaluación periódica de proveedores *Formato Listado de proveedores aceptados *Formato hoja de vida de proveedores *Formato evaluación periódica de proveedores *Formato Entrada de almacén *Formato Ruta de Contratos</p>	
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO				REGISTROS:

<p>*Verificación a la solicitud de las compras. *Desempeño de los proveedores. *Verificación del cumplimiento de especificaciones de la mercancía a entregar *Comité de evaluación de ofertas. *Auditorias internas. *Ejecución de evaluación de desempeño del contratista.</p>		<p>Informes de gestión de compras</p>	
<p>REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO</p>			
<p>Se debe cumplir con los numerales 4, 5, 6,7,8 de la Norma ISO 9001:2008</p>			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DE COMPRAS	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	LUIS HERNANDEZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE GESTION COMPRAS





MUNDO AGRARIO LTDA

SGC-PA-GCO-FR-036

PROCESO: GESTION DE COMPRAS

Versión: 01

Procedimiento: Pedido de adquisición

Página:

BJETIVO: Adquirir una mercancía con controles de calidad para lograr cumplir satisfactoriamente la necesidad y expectativa del cliente

ALCANCE: Desde la verificación del Número de identificación y sus respectivas características de la mercancía hasta la remisión de formulario.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Verifica que el pedido de adquisición tenga el Número de identificación y sus respectivas características	las características del pedido a contratar, deben constar de las pautas de calidad, condición del bien y tolerancias admitidas.	JEFE DE Y DE COMPRAS AUXILIAR DE COMPRAS	Calificación proveedores y/o contratistas *Guía de selección, evaluación y reevaluación de proveedores *Guía de selección, evaluación y reevaluación de	Diligenciar bien el respectivo formulario antes de entregarlo al Departamento de Compras y Contrataciones.
2. Negociar el Precio estimado de la prestación.	Se procede a negociar el precio con el fin de buscar descuentos en el pedido de adquisición		*Evaluación de contratistas	
3. Determinar los términos o condiciones de comercialización.	Con las condiciones de comercialización se deja en claro las medidas que se tomaron para este procedimiento		*Procedimiento de compra de mercancías	
4. Firma por el funcionario responsable.	Teniendo en claro las condiciones anteriores se procede a firmar.		*Procedimiento contratación mano de obra	
5. Remisión de formulario	Se remite el respectivo formulario al departamento de Compras y Contrataciones.		*Formato Entrada de almacén *Formato Ruta de Contratos	
	ELABORADO		REVISADO	APROBADO

CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DE COMPRAS	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	LUIS HERNANDEZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA	SGC-PA-GCO-FR-037
	PROCESO: GESTION DE COMPRAS	Versión: 01
	Procedimiento: Recepción y análisis de pedido de adquisiciones	Página:

BJETIVO: Adquirir una mercancía con controles de calidad a fin de que cumpla las expectativas esperadas por el cliente

ALCANCE: Desde la evaluación y control de la mercancía hasta la remisión del pedido a la área de presupuesto o contabilidad

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Evaluar y controlar la solicitud, en un plazo determinado	Para esta actividad el Departamento de Compras y Contrataciones es quien Evalúa y controla la solicitud, en un plazo determinado.	JEFE DE COMPRAS Y AUXILIAR DE COMPRAS	Calificación proveedores y/o contratistas *Guía de selección, evaluación y reevaluación de proveedores *Guía de selección, evaluación y reevaluación de contratistas *Evaluación de contratistas *Procedimiento de compra de mercancías *Procedimiento	Tener en cuenta los requisitos de calidad que debe cumplir cualquier mercancía antes de entregarse
2. Verificar el cumplimiento de los requisitos anteriores y su inclusión en el Plan Anual de Compras.	Departamento de Compras y Contrataciones también Verifica el cumplimiento de los requisitos anteriores y su inclusión en el Plan Anual de Compras.			
3. Registrar el pedido	al registrar el pedido se le asigna un número de control a la mercancía			

4. Remisión del pedido a la área de presupuesto o contabilidad	Si los requisitos exigidos para la emisión del pedido de adquisición se encuentran completos, lo remite a la área de presupuesto o contabilidad	contratación mano de obra *Formato Entrada de almacén *Formato Ruta de Contratos	
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DE COMPRAS	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	LUIS HERNANDEZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PA-GCO-FR-038	
	PROCESO: GESTION DE COMPRAS		Versión: 01	
	Procedimiento: Evaluación presupuestaria		Página:	
BJETIVO: Lograr una evaluación presupuestaria para cumplir con cualquier pedido y generar seguridad de entrega con el cliente				
ALCANCE: Desde la Verificación de la la existencia de créditos y cuota presupuestaria hasta la emisión de constancia				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Verificar la existencia de créditos y cuota presupuestaria	la Oficina de Presupuesto o contabilidad Verifica la existencia de créditos y cuota presupuestaria en la partida correspondiente a la unidad requirente o usuaria y efectúa la reserva.	JEFE COMPRAS AUXILIAR COMPRAS DE Y DE	Calificación proveedores y/o contratistas *Guía de selección, evaluación y reevaluación de proveedores *Guía de selección, evaluación y reevaluación	

2.Aprobamiento de créditos y presupuestaria de cuota	Se asignan presupuesto a la unidad que los requiere, teniendo en cuenta el costo aproximado referenciado por el presupuesto que se agrega al pedido.		de contratistas *Evaluación de contratistas *Procedimiento de compra de mercancías *Procedimiento contratación mano de obra *Formato Entrada de almacén *Formato Ruta de Contratos	
3.Emision de constancia	Se emite la constancia y remite las actuaciones a la Departamento de Compras y Contrataciones.			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DE COMPRAS	GERENTE	
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	LUIS HERNANDEZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA	
FIRMA				
FECHA				

	MUNDO AGRARIO LTDA	SGC-PA-GCO-FR-039		
	PROCESO: GESTION DE COMPRAS	Versión: 01		
	Procedimiento: Selección de metodología de compra y/o contratación	Página:		
BJETIVO: tener proveedores que permiten que se lleve el procedimiento de manera efectiva				
ALCANCE: Desde la selección del proveedor hasta la remisión a Departamento de Compras y Contrataciones.				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES

1. proponer el tipo, clase y modalidad del procedimiento de selección del proveedor,	el departamento de Compras y Contrataciones propone el tipo, clase y modalidad del procedimiento de selección del proveedor, en función de la normativa vigente, en un plazo determinado	JEFE DE COMPRAS Y AUXILIAR DE COMPRAS	*Calificación proveedores y/o contratistas *Guía de selección, evaluación y reevaluación de proveedores *Guía de selección, evaluación y reevaluación de contratistas *Evaluación de contratistas *Procedimiento de compra de mercancías *Procedimiento contratación mano de obra *Formato Entrada de almacén *Formato Ruta de Contratos	
2. tener en cuenta aspectos relevantes para la selección de compra y/o contratación	Estos aspectos pueden ser: *Economicidad, eficiencia y eficacia en la aplicación de los recursos. * Características de los bienes y servicios. * Monto estimado. * Condiciones de comercialización y configuración del mercado. * Razones de urgencia o emergencia. * Importe total estimado de las adjudicaciones incluyendo las prórrogas previstas.			
3. tipo de contratación a realizar	El tipo de contratación a realizar se determina de acuerdo con el marco conceptual previsto en los Arts. 24 a 36 del Decreto 1023/01 y artículos 20 a 43 del Decreto 436/00, y a la capacidad de decisión que emana de la propia empresa.			
4. Emisión del proyecto	Se emite el proyecto de acto administrativo correspondiente a la aprobación del procedimiento de selección del proveedor y, en su caso, del Pliego de Bases y Condiciones Particulares.			
5. Remisión a la Dirección General	La Dirección General de Administración: Suscribe el Acto Administrativo por el cual se aprueba el procedimiento de selección del proveedor y demás instrumentos complementarios.			

6.Remisión Departamento Compras Contrataciones.	al de y	Esta actividad permite llevar un mayor control con respecto a la selección de compra y/o contratación		
		ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO		ADMINISTRADORA	JEFE DE COMPRAS	GERENTE
NOMBRE		ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	LUIS HERNANDEZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA				

	MUNDO AGRARIO LTDA		SGC-PA-GCO-FR-040	
	PROCESO: GESTION DE COMPRAS		Versión: 01	
	Procedimiento: Ofertas: difusión, recepción y evaluación		Página:	
BJETIVO: Llevar un procedimiento eficaz de ofertas: difusión, recepción y evaluación de Mercancías				
ALCANCE: Desde la recibida de ofertas hasta la Remisión al departamento de Compras y Contrataciones.				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Recibir las ofertas con arreglo al procedimiento de selección del proveedor aprobado	Se recibe las ofertas con arreglo al procedimiento de selección del proveedor aprobado, el día y la hora establecido en los instrumentos de invitación, para el acto de apertura y procede a abrir los sobres, abra un acta al efecto y confecciona el Cuadro comparativo de precios.	JEFE DE COMPRAS Y AUXILIAR DE COMPRAS	*Calificación proveedores y/o contratistas *Guía de selección, evaluación y reevaluación de proveedores *Guía de selección, evaluación y reevaluación de contratistas	
2. Exhibir los ofertas	Exhibir las ofertas y en un plazo determinado envía las actuaciones a la Comisión Evaluadora.		*Evaluación de contratistas *Procedimiento de compra de mercancías	

3. controlamino, evaluación y análisis de las ofertas presentadas por parte de la comisión evaluadora	La comisión Evaluadora en general, controla, evalúa y analiza las ofertas presentadas, en los aspectos económicos, cualitativos y técnicos	*Procedimiento contratación mano de obra *Formato Entrada de almacén *Formato Ruta de Contratos	
4. Remisión al departamento de Compras y Contrataciones.	Esta actividad permite llevar un mayor control con respecto al Procedimiento de ofertas: difusión, recepción y evaluación de mercancías.		
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DE COMPRAS	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	LUIS HERNANDEZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			

CARACTERIZACION PROCESO DE APOYO

	MUNDO AGRARIO LTDA	Código:SGC-PA-MEI-FR-041
	PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	Versión: 01
		Página:
		Vigente a partir de: 02/04/2012

OBJETIVO: Garantizar la administración, mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura locativa y de los activos con que cuenta la empresa.

ALCANCE: Desde la planificación y/o solicitud del mantenimiento hasta la ejecución del mismo.

RESPONSABLE GENERAL: Jefe del área Administrativa

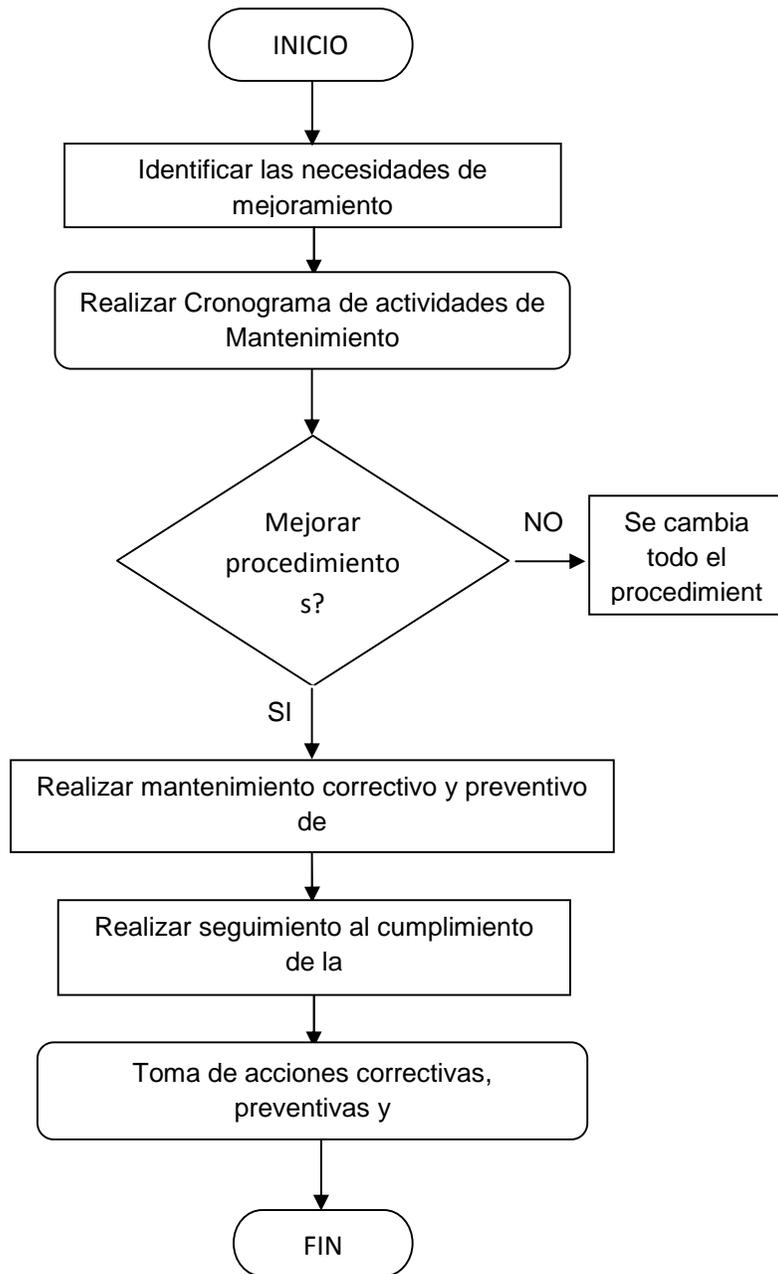
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	Solicitudes de servicio Necesidades de Mantenimiento Apoyo Logístico	Planear	Programa de mantenimiento de equipos de la empresa	
Todos los procesos	Requerimientos de información.	Identificar las necesidades de mejoramiento de la infraestructura	Programa de mejoramiento de la infraestructura de la empresa	Todos los procesos
Oferentes	Información o datos de ingreso y salida de equipos.	Realizar Cronograma de actividades de Mantenimiento Preventivo, Correctivo.	Evidencias de la ejecución de las acciones de mejora.	Oferentes
Seguimiento y Control	Resultados de Revisiones por la Dirección	Hacer	Planes de Mejoramiento.	Seguimiento y Control

Gestión de Recursos Físicos	Suministro de equipos y herramientas de trabajo	Realizar mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura		Gestión de Recursos Físicos
	Desempeño de los procesos	Verificar		
	Cambio y recomendaciones para la mejora de Acciones de seguimiento de revisiones previas.	Realizar seguimiento al cumplimiento de la programación del mantenimiento.		
	Estado de acciones correctivas y preventivas	Actuar		
	Capacitado y evaluado, Ambiente de trabajo adecuado, Manual de Funciones y de Competencias actualizado, Resultados de evaluación de desempeño.	Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.		
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
Infraestructura Físicos: Instalaciones locativas,		CIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
		DOCUMENTOS:		

<p>equipos de cómputo, papelería, archivadores, teléfono, elementos de oficina y condiciones favorables de ambiente de trabajo.</p> <p>Técnicos: Programa de Nomina *Software de Credenciales *Acceso a Internet *Microsoft *Office Fax y teléfono con conexión a todas las dependencias de la Institución *programa de SIGO</p> <p>Administrativos: carpetas, papel, formatos. Lista de proveedores, documentos de contratos</p> <p>Talento Humanos: *Personal Operativo e mantenimiento *Contratistas de vigilancia *Contratistas de aseo y mantenimiento de infraestructura</p> <p>Recursos financieros: Presupuesto aprobado por la entidad</p>	<p>*Buen funcionamiento de los equipos e infraestructura</p> <p>*Que se establezca un buena gestión en el proceso de mantenimiento e infraestructura</p>	<p>*Análisis de factibilidad</p> <p>*Listado maestro de documentos externos</p>	<p>Norma 9001:2008</p> <p>*Órdenes de Compra</p>	<p>ISO de</p> <p>*Manual de Calidad</p> <p>*Procedimiento Mantenimiento Preventivo de equipos</p> <p>*Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Infraestructura</p> <hr/> <p>REGISTROS:</p> <p>*Solicitud del servicio de mantenimiento</p> <p>*Hoja de vida de equipos</p> <p>*Hoja de vida de software</p> <p>*Programa de mantenimiento de Equipos y Software</p> <p>*Registro de temperatura y humedad</p> <p>*</p>
---	--	---	--	--

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO			
<p>*Verificar el cumplimiento al cronograma de mantenimiento</p> <p>*Análisis de información de entrada en la Revisión por la Dirección:</p> <p>*comportamiento de los resultados de los indicadores</p> <p>*Estado de las acciones correctivas y acciones preventivas</p> <p>*planes de mejoramiento</p>			
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO			
Se debe cumplir con los numerales 4, 5, 6,7,8 de la Norma ISO 9001:2008			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	ESTELLA FREYRE	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA



	MUNDO AGRARIO LTDA		Código:SGC-PA-MEI-FR-042	
	PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA		Versión: 01	
	Procedimiento: Identificar las necesidades de mejoramiento de la infraestructura		Página:	
BJETIVO: Mantener una infraestructura idónea y acorde con el servicio que Mundo Agrario Ltda ofrece				
ALCANCE: Desde la identificación de las necesidades de mejoramiento de la infraestructura hasta la aplicación de un control, seguimiento y medición a la infraestructura de la empresa				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Identificar cuáles son las necesidades de mejoramiento de la infraestructura	se realiza un análisis de las necesidades de mejoramiento de la infraestructura	JEFE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	DOCUMENTO: *Manual de Calidad *Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Equipos *Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Infraestructura REGISTRO: *Solicitud del servicio de mantenimiento *Hoja de vida de equipos *Hoja de vida de software *Programa de mantenimiento de Equipos y Software *Registro de temperatura y humedad *Ficha técnica de Hardware *Registro de Novedades de Equipos de Computo *informes de Interventoría *Informes de gestión de mantenimiento e infraestructura	
2. Formular actividades para el mejoramiento de la infraestructura	Se establecen actividades con el fin de realizar cambios y mejoras en la infraestructura de la empresa			
3. Buscar personal idóneo para el procedimiento	Determinar las competencias necesarias del personal que interviene en la prestación del servicio de mejoramiento de infraestructura			
4. Realizar un control, seguimiento y medición a la infraestructura de la empresa	Se establece un control del procedimiento			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA		GERENTE

NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	ESTELLA FREYRE	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA	Código:SGC-PA-MEI-FR-043
	PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	Versión: 01
	Procedimiento: Realizar Cronograma de actividades de Mantenimiento Preventivo, Correctivo.	Página:

BJETIVO: encaminar las actividades a un mayor control y proyectadas al logro de los objetivos de los procesos de la empresa

ALCANCE: Desde las no conformidades encontradas con respecto a mantenimiento e infraestructura de la empresa hasta su respectivo control y seguimiento del mismo

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Detectar las causas que pueden generar una no conformidad en el mantenimiento e infraestructura de la empresa	Se detectan las no conformidades y se actúa de inmediato	JEFE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	DOCUMENTO: *Manual de Calidad *Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Equipos *Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Infraestructura REGISTRO: *Solicitud del servicio de mantenimiento *Hoja de vida de equipos *Hoja de vida de software *Programa de mantenimiento de	Es importante que se detecten las no conformidades a tiempo en la empresa antes de que el problema sea vuelva mayor
2. diseñar un Cronograma de actividades de Mantenimiento preventivo, Correctivo.	El cronograma permite un procedimiento mas organizado y realizar actividades de Mantenimiento Preventivo, Correctivo.			

3. aplicar Cronograma de actividades de Mantenimiento Preventivo, Correctivo.	La aplicación de este cronograma permite encaminar a procedimientos de calidad	Equipos y Software *Registro de temperatura y humedad *Ficha técnica de Hardware *Registro de Novedades de Equipos de Computo *informes de Interventoría *Informes de gestión de mantenimiento e infraestructura	
4. Realizar un control y seguimiento al Cronograma de actividades de Mantenimiento preventivo, Correctivo.	Se establece un mayor control del procedimiento		
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	ESTELLA FREYRE	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA		Código:SGC-PA-MEI-FR-044	
	PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA		Versión: 01	
	Procedimiento: Realizar mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura		Página:	
BJETIVO: Eliminar las no conformidades con respecto al procedimiento de mantenimiento e infraestructura de la empresa				
ALCANCE: Desde la identificación de las necesidades de mejoramiento de la infraestructura hasta su respectivo control y seguimiento del mismo				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES

1. identifica las necesidades de mejoramiento de la infraestructura	Se realiza un análisis de las necesidades de mejoramiento de la infraestructura	JEFE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	DOCUMENTO: *Manual de Calidad *Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Equipos *Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Infraestructura REGISTRO: *Solicitud del servicio de mantenimiento *Hoja de vida de equipos *Hoja de vida de software *Programa de mantenimiento de Equipos y Software *Registro de temperatura y humedad *Ficha técnica de Hardware *Registro de Novedades de Equipos de Computo *Informes de Interventoría *Informes de gestión de mantenimiento e infraestructura	
2. liderar el procedimiento a personal idóneo	Determinar las competencias necesarias del personal que interviene en la prestación del servicio de mejoramiento de infraestructura			
3. llevar a cabo el mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura	se procede a aplicar el mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura			
4. Realizar un control y seguimiento al mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura	Se establece un control de la actividad			
	ELABORADO		REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS		JEFE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS		ESTELLA FREYRE	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA				
FECHA				



MUNDO AGRARIO LTDA

Código:SGC-PA-MEI-FR-045

PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Versión: 01

Procedimiento: Realizar seguimiento al cumplimiento de la programación del mantenimiento.

Página:

BJETIVO: Lograr un permanente control y seguimiento al cumplimiento de la programación del mantenimiento.

ALCANCE: Desde la identificación de las necesidades de mejoramiento de la infraestructura hasta el cumplimiento de la programación del mantenimiento.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1.Llevar a cabo el mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura	se procede a aplicar el mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura	JEFE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	DOCUMENTO: *Manual de Calidad *Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Equipos *Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Infraestructura REGISTRO: *Solicitud del servicio de mantenimiento *Hoja de vida de equipos *Hoja de vida de software *Programa de mantenimiento de Equipos y Software *Registro de temperatura y humedad *Ficha técnica de Hardware *Registro de Novedades de Equipos de Computo *Informes de Interventoría *Informes de gestión de mantenimiento e infraestructura	
2.Informar de cualquier cambio o suministro de de equipos o herramientas de trabajo	se informa de las entradas, salidas y cambios de de equipos o herramientas de trabajo			
3.aplicar seguimiento al cumplimiento de la programación del mantenimiento.	mayor control en el programa de mantenimiento de la infraestructura de la empresa			
	ELABORADO		REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA		GERENTE

NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	ESTELLA FREYRE	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA		Código:SGC-PA-MEI-FR-046	
	PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA		Versión: 01	
	Procedimiento: Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.		Página:	
BJETIVO: Eliminar las No conformidades y prevenir que se generen aspectos negativos que pueden afectar a la empresa				
ALCANCE: Desde la Identificación de las no conformidades hasta la aplicación y la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Identificar las no conformidades en la infraestructura de la empresa	Se identifican las no conformidades y se procede de inmediato a darles solución	JEFE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	DOCUMENTO: *Manual de Calidad *Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Equipos *Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Infraestructura REGISTRO: *Solicitud del servicio de mantenimiento *Hoja de vida de equipos *Hoja de vida de software *Programa de mantenimiento de Equipos y Software *Registro de temperatura y humedad *Ficha técnica de Hardware	
2. realizar un análisis de las causas y el por qué del origen de las no conformidades	se realiza un análisis detallado para que se establezca claramente cuáles fueron las causas de su origen			
3. tomar decisiones	Se procede a tomar decisiones teniendo en cuenta si se procede a llevar una acción correctiva o preventiva o de mejora			
4. Aplicar acciones correctivas, preventivas y de mejora	Se procede A aplicar la acción que se requiere para determinado caso			

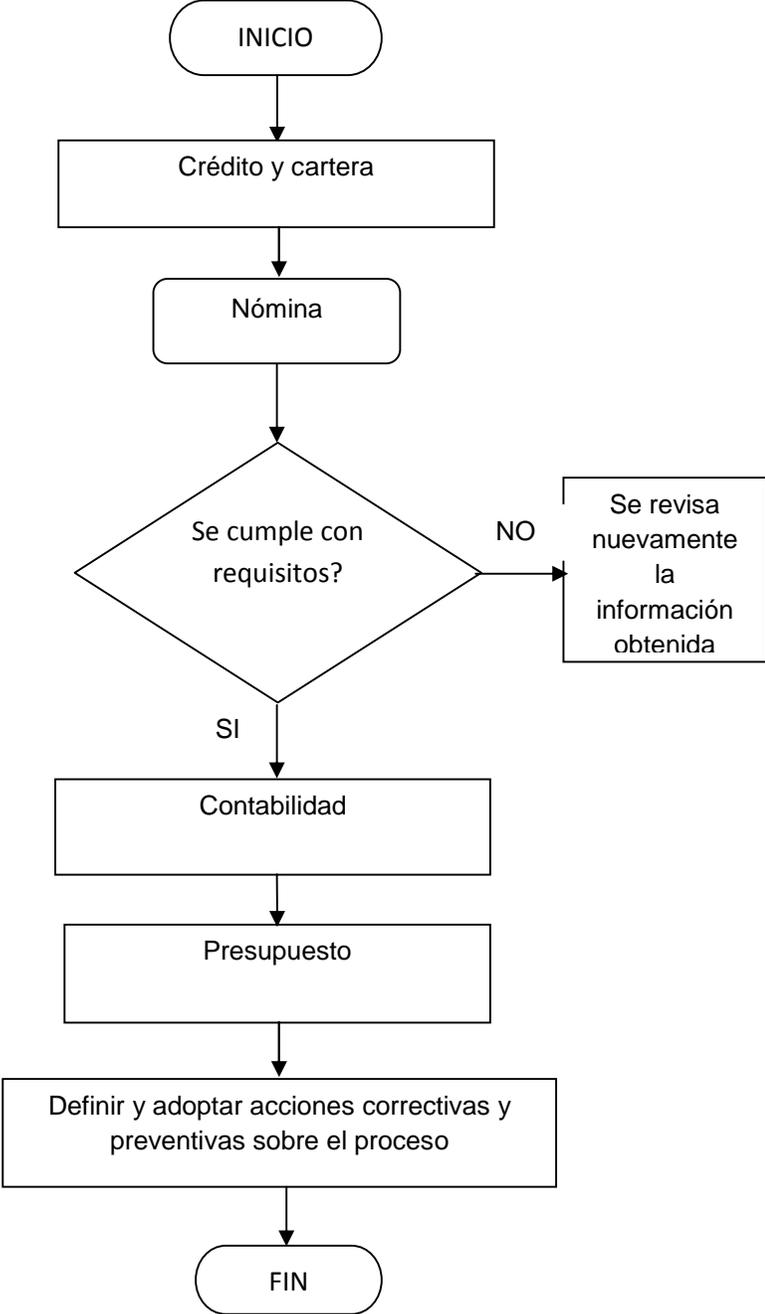
5. Seguimiento y control de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Se realiza un seguimiento permanente de estas acciones para que de esta forma se evite las no conformidades que se pueden producir en la empresa	*Registro de Novedades de Equipos de Computo *informes de Interventoría *Informes de gestión de mantenimiento e infraestructura	
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	ESTELLA FREYRE	ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

CARACTERIZACION PROCESO DE APOYO				
	MUNDO AGRARIO LTDA		Código: SGC-PA-GF-FR-047	
	PROCESO: GESTION FINANCIERA		Versión: 01	
			Página:	
			Vigente a partir de: 02/04/2012	
OBJETIVO: Gestionar, Administrar y controlar eficientemente los recursos financieros a fin de proveer a las diferentes unidades con el objetivo de lograr las metas de la empresa.				
ALCANCE: Desde la proyección presupuestal hasta la comunicación de la información financiera				
RESPONSABLE GENERAL: Jefe del área Financiera				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	*Normas del Sistema Presupuestal Colombiano. *Plan de Desarrollo	Planear	*Proyecciones Financieras. *Disponibilidades Presupuestales.	Todos los procesos
		Crédito y cartera		
		Nómina		
Proceso de				Proceso de Gestión

Gestión Financiera	*Fuentes de ingresos. *Programas y			*Reservas	Financiera
Seguimiento y Control	Proyectos De Inversión *Plan Financiero *Normas			*Compromisos presupuestales.	
	Presupuestales	Hacer		*Traslados	Seguimiento y Control
	*Registros Contables	Contabilidad		Presupuestales	Gestión de Recursos Físicos
	*Conciliaciones Bancarias.	Verificar		*Planeación Financiera	
	*Certificados de Ingresos y Recaudos.	Presupuesto		*Orden De Pagos.	
	*Actos Administrativos (soportes de la cuenta).	Actuar		*Lista De Deudores Morosos	
	*Órdenes de pago			*Cuentas Por Pagar..	
	*Contratos, convenios.			*Ejecución Presupuestal.	
	*Proyectos.			*Informe de Inversiones	
	*Carga Prestacional y Salarial.			* *Estados Contables.(Balance General Y Estado De Pérdidas Y Ganancias (PYG) .y/o Estado De Resultados)	
		Definir y adoptar acciones correctivas y preventivas sobre el proceso		*Registros Contables.	
				*Listados De Cuentas Por Pagar	
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE
Físicos		CIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	DOCUMENTOS:
*Equipos de oficina		Que se establezca un buena gestión en el proceso financiero	*Requisitos para facturas (Dec. 617 estatuto Tributario)	*Norma ISO 9001:2008	*Revisión de Facturas
*Información histórica de ingresos					
•Software presupuesto		•Circular sobre bases y	*Requisitos mínimos de legalidad y	*Formulación, Ejecución y control presupuestal	
*Software de contabilidad					*Elaboración nomina y planillas de ordenes de Prestación de Servicios
*Software de nomina		*Liquidación de aportes a la Seguridad Social y parafiscales			
Técnicos :Programa de Nomina			*Legalización y seguimiento a los créditos		
*Software de Credenciales					
*Acceso a Internet					
*Microsoft Office					
*Fax y teléfono con conexión a todas las					

dependencias de la Institución * programa de SIGO Administrativos: carpetas, papel, formatos. Lista de proveedores, documentos de contratos Talento Humanos: *Personal capacitado en area finara,: Gerente, contador, auxiliar de contabilidad Recursos financieros: Presupuesto aprobado por la entidad		porcentajes de retención (DIAN) •Decreto sobre tablas de retención en la fuente •Decreto sobre tablas de retención •Decreto sobre tablas de retención en la fuente e IVA	presentación	adquiridos por la empresa *Inventarios, activos fijos y de consumo *Conciliaciones bancarias * Procedimiento manejo de novedades en la liquidación
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO				REGISTROS:
Revisión de los requisitos a través del proceso de Tesorería, Presupuesto y Contabilidad. Registros diarios de la ejecución presupuestal.				Informes de gestión de compras
REQUISITOS DE NORMA APLICADOS AL PROCESO				
Se debe cumplir con los numerales 4, 5, 6,7,8 de la Norma ISO 9001:2008				
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DEL ÁREA FINANCIERA	GERENTE	
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARTHA QUIROZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ	
FIRMA				
FECHA				

DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA





MUNDO AGRARIO LTDA

Código: SGC-PA-GF-FR-048

PROCESO: GESTION FINANCIERA

Versión: 01

Procedimiento: Crédito y cartera

Página:

BJETIVO: Controlar y recaudar cartera

ALCANCE: Determinar el manejo y autorización de pedidos de clientes por crédito.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Gestionar la solicitud del crédito	Verificación de la información presentada por el interesado incluyendo la información del fiador.	* JEFE DEL ÁREA FINANCIERA * CONTADORA * AUXILIAR DE CONTABILIDAD	DOCUMENTOS * Solicitud de crédito * Orden de pedido u Orden de compra * Listado general de clientes * Documentos internos de la empresa * confirmación de cheques *cambio de fechas de cheques * confirmación de consignaciones REGISTROS * Actualización datos de los clientes * Requisitos de la organización * Requisitos contractuales * Requisitos del mercado * Otros requisitos del cliente	
2. Verificar la información del crédito	Realizar el registro en el módulo de cartera del valor del crédito y el número de cuotas a cancelar. Registrar el valor de la cuota inicial en el módulo de cartera			
3. Llamar a los interesados para el respectivo cobro del crédito	se llama y se descargan los pagos previa a la consignación que se haga			
4. Pasar a oficina de presupuesto y contabilidad el listado de morosos para el cobro del crédito	Para esto es necesario Abrir una carpeta de cada crédito autorizado y mantenerla actualizada, incluye toda la información esto permite mayor control de la actividad.			
	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DEL ÁREA FINANCIERA		GERENTE

NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARTHA QUIROZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA		Código: SGC-PA-GF-FR-049	
	PROCESO: GESTION FINANCIERA		Versión: 01	
	Procedimiento: Nomina		Página:	
BJETIVO: Garantizar el pago oportuno de factores salariales y prestaciones salariales y prestaciones sociales de conformidad con la normatividad legal vigente				
ALCANCE: Desde el pago de nomina y autoliquidación hasta la aplicaciones de acciones correctivas, preventivas y de mejora				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Generar el pago de nomina y autoliquidación	Se empieza establecer el pago de nomina y autoliquidación	*CONTADORA *AUXILIAR DE CONTABILIDAD	DOCUMENTOS *Liquidación de Nomina *Otorgamiento de de vacaciones *Expedición de certificaciones laborales *Retiro de cesantías *manual de comunicaciones oficiales	
2. Controlar los registros	Es necesario hacer una revisión de los registros para mayor control.			
3. Medir y analizar los indicadores de gestión	Al medir y analizar los indicadores de gestión puede ayudar a generar los ajustes de las inconsistencias de novedades de liquidaciones encontradas.			

4. Aplicar acciones correctivas, preventivas y de mejora	es importante aplicar estas acciones con el objetivo de llevar un mayor control en este procedimiento		
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DEL ÁREA FINANCIERA	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARTHA QUIROZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA	Código: SGC-PA-GF-FR-050		
	PROCESO: GESTION FINANCIERA	Versión: 01		
	Procedimiento: contabilidad	Página:		
OBJETIVO: Administrar los recursos financieros que permitan el normal funcionamiento de la empresa				
ALCANCE: Desde el Registro diario de transacciones hasta la generación de resultados contables				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Registro diario de transacciones y hechos en programa contable.	con esta actividad se lleva un mayor control de las transacciones y hechos en programa contable.	*JEFE DEL ÁREA FINANCIERA *CONTADORA *AUXILIAR DE CONTABILIDAD	DOCUMENTOS • Plan único de cuentas • Plan general de la contabilidad pública PGCP. • Normatividad expedida por la contaduría General de la Nación • Relación de inventarios • Ejecuciones	
2. Liquidación de Nomina.	es importante agilizar el proceso de Liquidación de Nomina.			
3. Efectuar depreciación de propiedad planta y equipo	este procedimiento es necesario para continuar con el procedimiento que se está estudiando			
4. Elaboración de estados financieros	Estos estados son necesarios, ya que son el soporte de la empresa			

5. Atender requerimientos sobre auditorias.	Estar preparados para tener una auditoria	presupuestales • Extractos Bancarios. • Normatividad periodo laboral. • Conciliaciones bancarias. • Procedimiento contable. • Procedimiento de nomina • Manual Instructivo guía	
6. Aplicar las normas que regulan a la materia.	La aplicación de las normas son necesarias en este procedimiento		
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DEL ÁREA FINANCIERA	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARTHA QUIROZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA
FIRMA			
FECHA			

	MUNDO AGRARIO LTDA		Código: SGC-PA-GF-FR-051	
	PROCESO: GESTION FINANCIERA		Versión: 01	
	Procedimiento: Presupuesto		Página:	
BJETIVO: Planear, programar, ejecutar y hacer el seguimiento de los recursos de acuerdo con las disponibilidades de ingresos y las prioridades del gasto buscando el equilibrio entre estos.				
ALCANCE: Desde planear y programar el presupuesto hasta efectuar el seguimiento presupuestal				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Planear y programar el presupuesto	establecer unas fechas especificas para programar el presupuesto de la empresa	*JEFE DEL ÁREA FINANCIERA *CONTADORA	DOCUMENTOS • Ordenanza de presupuesto.	

2. Apropiar el presupuesto de ingresos y gastos	se generan Actos administrativos de aprobación de modificaciones presupuestales	*AUXILIAR DE CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de liquidación de presupuesto interno. • Libros de control de presupuesto. • Formatos de conciliación. • Comprobantes de egreso. • Comprobantes de ingreso. • Nomina. • Procedimiento de presupuesto. 	
3. Ejecutar los ingresos	se establece una planeación y programación para la ejecución de los ingresos			
4. Ejecutar los gastos	se establece una planeación y programación para la ejecución de los gastos			
5. Efectuar seguimiento presupuestal	Este seguimiento permite un informe presupuestal con resultados eficaces			
	ELABORADO			
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DEL ÁREA FINANCIERA	GERENTE	
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARTHA QUIROZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA	
FIRMA				
FECHA				

	MUNDO AGRARIO LTDA	Código: SGC-PA-GF-FR-052		
	PROCESO: GESTION FINANCIERA	Versión: 01		
	Procedimiento: Definir y adoptar acciones correctivas y preventivas sobre el proceso	Página:		
BJETIVO: Eliminar las No conformidades y prevenir que se generen aspectos negativos que pueden afectar a la área de finanzas				
ALCANCE: Desde la identificación de las no conformidades hasta la aplicación y la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES

1. Identificar las no conformidades en el procedimiento de gestión financiera	Se identifican las no conformidades y se procede de inmediato a darles solución	*JEFE DEL ÁREA FINANCIERA *CONTADORA *AUXILIAR DE CONTABILIDAD	DOCUMENTOS *Revisión de Facturas *Procedimientos para pagos en tesorería *Formulación, Ejecución y control presupuestal *Procedimiento para contabilización de Egresos *Elaboración nomina y planillas de ordenes de Prestación de Servicios *Liquidación de aportes a la Seguridad Social y Parafiscales *Legalización y seguimiento a los créditos adquiridos por la empresa *Inventarios, activos fijos y de consumo *Conciliaciones bancarias * Procedimiento manejo de novedades en la liquidación	Las acciones tanto correctivas, preventivas y de mejora es importante realizarlas de manera rápida eficiente y eficaz
2. realizar un análisis de las causas y el por qué del origen de las no conformidades	se realiza un análisis detallado para que se establezca claramente cuáles fueron las causas de su origen			
3. tomar decisiones	Se procede a tomar decisiones teniendo en cuenta si se procede a llevar una acción correctiva o preventiva o de mejora			
4. Definir y adoptar acciones correctivas, preventivas y de mejora	Se procede A aplicar la acción que se requiere para determinado caso			
5. Seguimiento y control de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Se realiza un seguimiento permanente de estas acciones para que de esta forma se evite las no conformidades que se pueden producir en la empresa			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
CARGO	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	JEFE DEL ÁREA FINANCIERA	GERENTE	
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR RIASCOS	MARTHA QUIROZ	HÉCTOR ORLANDO MUÑOZ ACOSTA	
FIRMA				
FECHA				

Anexo E. Modelo manual de calidad

	MUNDO AGRARIO LTDA	Código: SGC-MCA-01	
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 01	
		Página: 1 de 1	
		Vigente a partir de: 12/03/2012	

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES

- 1.1 RESEÑA HISTÓRICA MUNDO AGRARIO LTDA
- 1.2 INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA
- 1.3 PRINCIPALES CLIENTES
- 1.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS
- 1.5 REQUISITOS DE LOS CLIENTES

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- 2.1 ORGANIGRAMA MUNDO AGRARIO LTDA
- 2.2 FILOSOFÍA CORPORATIVA
- 2.3 CULTURA ORGANIZACIONAL

3. DESARROLLO

- 3.1 OBJETIVO
- 3.2 ALCANCE
- 3.3 RESPONSABILIDADES
- 3.4 CONFIDENCIALIDAD DEL MANUAL
- 3.5 DEFINICIONES
- 3.6 EXCLUSIONES

4. MAPA DE PROCESOS

- 4.1 INTERACCIÓN DE PROCESOS
- 4.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
- 4.3 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008
- 4.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
- 4.5 CLIENTES, SERVICIOS Y REQUISITOS
- 4.6 COMUNICACIÓN INTERNA
- 4.7 MEJORA CONTINUA

INTRODUCCIÓN

El presente manual establece el Sistema de Gestión de Calidad de MUNDO AGRARIO LTDA. En este documento se tiene en cuenta los procesos, actividades y procedimientos generales, con base en los requisitos descritos en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.

El manual describe la Política y Objetivos de Calidad, los criterios, compromisos y lineamientos para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, es decir, un Sistema de Gestión para las actividades de los procesos de la organización como son los estratégicos, misionales y de apoyo. Esto permite que cuyas actividades estén orientadas a entender y satisfacer los requisitos de los clientes.

Por tanto el Manual de la Calidad de MUNDO AGRARIO LTDA pretende ilustrar en forma clara y coherente la estructura de la empresa, es decir como un sistema de gestión diseñado bajo estándares de calidad enfocado a asegurar la prestación de todos los servicios ofertados, como resultado de la interacción de los procesos internos que apoyan el quehacer de la organización en general.

1. GENERALIDADES

1.1 RESEÑA HISTÓRICA MUNDO AGRARIO LTDA

MUNDO AGRARIO LTDA es una empresa de familia, ubicada en la ciudad de Ipiales, dedicada a la comercialización, distribución y venta de insumos agropecuarios a nivel regional y nacional, esta empresa se constituye el 23 de febrero de 1995 como una sociedad limitada (LTDA); tiene como Gerente y representante legal al doctor Héctor Orlando Muñoz Acosta y está conformada por ocho (8) socios. Desde su nacimiento ha venido en constante progreso y desarrollo gracias al recurso humano que a lo largo de los años, con su sentido de pertenencia, ética, responsabilidad y profesionalismo la han llevado a consolidarse como una empresa líder al servicio del sector agropecuario, desde entonces, el crecimiento y el afán por diversificarse en la comercialización de insumos agrícolas se constituye en un reto, que años más tarde la lleva a posicionarse en un mercado competitivo, como una nueva empresa comercializadora, generadora de empleo, y de grandes beneficios para su clientes. El Gerente está facultado para representar judicial y extrajudicialmente a la sociedad y hacer uso de la razón social para todos los efectos comerciales relacionados con el giro ordinario de los negocios sociales.

Gracias a los proveedores, clientes y equipo de trabajo actualmente MUNDO AGRARIO LTDA se mantiene en proceso dinámico, donde se busca lograr resultados eficientes, eficaces y efectivos, para de esta manera poder decir: MUNDO AGRARIO LTDA Desde el sur de Colombia ofrece un servicio de Calidad.

1.2 INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA

Ubicación de la sede Principal

CRA 5TA Ipiales Nariño

NIT: 800.254.976.-5

Línea de atención al cliente: 7733155

Teléfono: 7733155

Fax:

1.3 PRINCIPALES CLIENTES

En la actualidad MUNDO AGRARIO LTDA se perfila como súper distribuidor de Insumos Agropecuarios y otros productos para Cauca, Nariño y Putumayo; es así como en la actualidad atendemos a mas de 400 dealers o almacenes de las mencionadas zonas a quienes abastecemos permanentemente. Igualmente proveemos a entidades, instituciones y organizaciones reconocidas entre otras:

- Fundación Española Para La Solidaridad Internacional
- Organización Internacional Para Las Migraciones "OIM"
- OXFAM GB Colombia

- Acción Contra El Hambre (Nariño y Putumayo)
- ARD- Cauca
- Fundación Panamericana para el desarrollo “FUPAD”/ Putumayo
- Catholic Relief Service” CRS” / Bogota
- Fundación Tierra Una Colombia
- Asociación Tierra Una Colombia/ Bogotá
- Corporación opción legal / Bogotá
- Corporación nuevo arco iris /Bogotá
- Acción social/ presidencia de la republica
- Secretariado nacional de pastoral social/ Bogotá
- Secretariado diocesano de pastoral social -Ipiales
- Secretariado diocesano de pastoral social – pasto
- Secretariado diocesano de pastoral social - Mocoa
- SEPASVI - Samaniego
- Gobernación de Nariño
- Asociación de municipios del Patia “ASOPATIA”
- Asociación Sembrapaz
- Universidad de Nariño/ PIFIL
- Federación Nacional De Cacaoteros
- Colacteos de Nariño
- Fondo Mixto de Cultura de Nariño
- Palmas Santa Fe
- Palmas De Tumaco
- Palmeral entre Ríos
- Asociación Manos Unidas De La Cordillera / El Rosario (N)
- Asociación Los Padrinos El Tambo (N)
- Asociación Jóvenes Rurales El Tambo (N)

1.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la actualidad MUNDO AGRARIO LTDA. Distribuye los siguientes productos:

- ✓ Fungicidas, Insecticidas diferentes laboratorios
- ✓ Fungicidas Insecticidas y Herbicidas INVESA S.A.
- ✓ Fungicidas e Insecticidas biológicos Fungicol
- ✓ Agrofertilizantes de Colombia “Agrofercol”
- ✓ Alimentos Concentrados Itacol
- ✓ Alimentos Concentrados S.A.
- ✓ Sales y Melazas
- ✓ Medicamentos y equipos veterinarios diversos
- ✓ Equipos de Avicultura “Sypel”
- ✓ Semillas Agroindustrial de Semillas
- ✓ Semillas SEMICOL
- ✓ Insumos Biológicos, Bioestimulantes
- ✓ Insecticidas fungicidas biológicos
- ✓ Fertilizantes Orgánicos BIOCONTROL
- ✓ Fertilizantes Nutrimon
- ✓ Abonos compostados

- ✓ Abonos Orgánicos
- ✓ Productos Químicos Panamericanos P.Q.P.
- ✓ Plántulas hortalizas frutales, arbustivas
- ✓ Equipos de Riego
- ✓ Fumigadoras Tequendama
- ✓ Fumigadoras Tarea
- ✓ Trefilados y Mallas "COLMALLAS"
- ✓ Materiales para construcción diversas marcas
- ✓ Hilazas y Empaques de Polipropileno
- ✓ Plásticos para invernadero
- ✓ Maquinaria y Equipos industriales para procesamiento de frutas, harinas etc
- ✓ Maquinaria y Equipo agrícola
- ✓ Equipos de computación y Audiovisuales
- ✓ Ropa y Equipo de trabajo
- ✓ Productos Plásticos Rimax
- ✓ Productos plásticos marca Estra
- ✓ Productos para tratamientos de Agua PQP
- ✓ Detergentes
- ✓ Herramientas y Materiales para sector agropecuario y de la construcción
- ✓ Pie de Cría especies menor entre otros.

1.5 REQUISITOS DE LOS CLIENTES

- **Calidad:** la mayoría de los clientes exige calidad, ya sea en el producto o servicio que se brinde, por eso teniendo en cuenta este aspecto se puede determinar las características de un buen servicio que determinan su capacidad para satisfacer necesidades y expectativas del cliente.
- **Asesoría técnica:** el cliente requiere tener una asesoría técnica del servicio que se le ofrece, pues esto genera en él una confianza y satisfacción del servicio que adquiere.
- **Tiempo de respuesta a la solicitud de pedidos:** el tiempo de respuesta demuestra al cliente que tan puntual es la empresa.
- **Comprensión:** lo importante es hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.
- **Diversificación en el Portafolio de productos:** el contar con diferentes productos hace que la empresa cumpla satisfactoriamente los pedidos del cliente.
- **Descuentos en la solicitud de pedidos al por mayor:** si el cliente realiza una solicitud de mercancía al por mayor esta en todo su derecho de pedir un descuento a tal compra
- **Cortesía y amabilidad:** si se quiere conservar a un cliente, las formas de atención son un influyente para que esto nunca cambie
- **conformidad:** esto se establece en la medida en la que el proceso sea capaz de

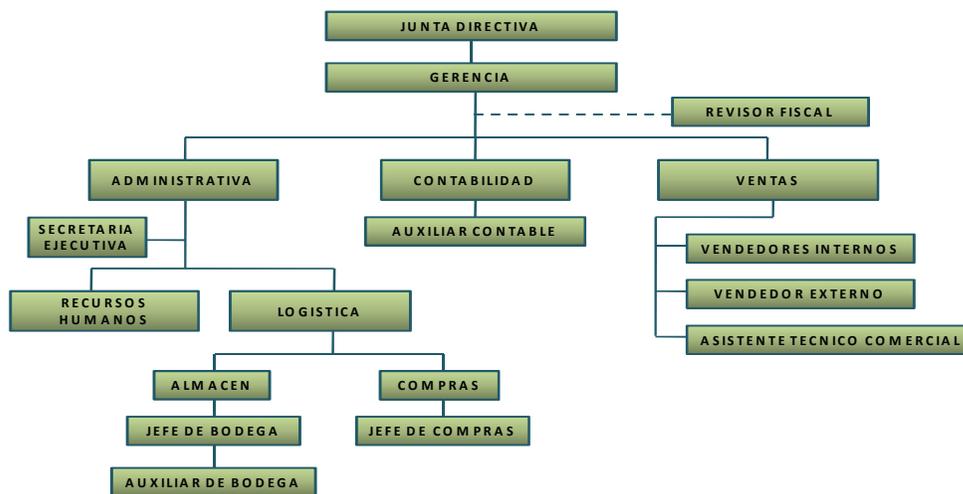
reproducir consistentemente los requerimientos del servicio.

- **Puntualidad:** el cliente necesita que la empresa sea cumplida con la entrega del servicio, esto genera credibilidad en la misma.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 ORGANIGRAMA MUNDO AGRARIO LTDA

Se realiza el organigrama de la empresa, para que de esta manera se dé a conocer cada una de las áreas que tiene, permitiendo así reconocer los responsables de los procesos y sus integrantes, para dar claridad en los procedimientos



2.2 FILOSOFÍA CORPORATIVA

- **MISION**
“Somos una empresa que comercializa insumos agrícolas de calidad y toda clase de mercancías destinadas a satisfacer las necesidades del agricultor y atender proyectos agropecuarios, con el fin de incrementar la productividad de nuestros clientes, mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores, mantener un crecimiento continuo y lograr una retribución justa para nuestros accionistas”
- **VISION**
“Ser los mejores comercializadores de insumos agrícolas en el mercado regional, nacional e internacional, maximizando vínculos comerciales con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, unido a un servicio eficiente y oportuno que satisfaga las expectativas de nuestros clientes; apoyados bajo los valores y principios que caracteriza a la organización”.
- **POLÍTICA DE CALIDAD**

En MUNDO AGRARIO LTDA comercializamos y distribuimos insumos agrícolas para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, garantizando el cumplimiento de especificaciones acordadas de estos mismos y los entes reguladores, a través del compromiso de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

- **OBJETIVOS DE CALIDAD**

Las actividades en MUNDO AGRARIO LTDA están orientadas en los siguientes objetivos:

- Cumplir con los requerimientos y satisfacción del cliente.
- Controlar y hacer seguimiento de los procesos que se realizan en la empresa
- Promover la conciencia de la calidad, logrando mayor competencia y compromiso del recurso humano.
- Identificar situaciones que sean oportunidades de mejorar
- Capacitar al personal, en base a su competencia.
- Asegurar la calidad de nuestros productos.
- Expandir la cobertura del mercado existente.

- **PRINCIPIOS Y VALORES**

Para garantizar el cumplimiento de los propósitos en MUNDO AGRARIO LTDA, se deben considerar los siguientes valores:



Responsabilidad



Calidad



Dialogo



Eficiencia



Respeto



Solidaridad



Honestidad



Lealtad



Trabajo en Equipo



Compromiso



Honradez



Responsabilidad



Sentido de pertenencia



Integridad

Estos valores son factores que conjugan en nuestro talento Humano e imagen como generadores de éxito.

2.3 CULTURA ORGANIZACIONAL

En cuanto a la cultura organizacional entendido este como “es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones”¹¹ podemos argumentar que la distancia entre las filiales de la empresa influye en la efectiva consolidación de la cultura organizacional, pues aun que se pretende homogenizar la cultura de empresa se hace palpable la necesidad de gestión con el talento humano en cada una de las sucursales de la empresa.

Se puede argumentar que la cultura organizacional forma el carácter de la organización; los “refuerzos”, premios y triunfos como principales instrumentos de mejora, por tanto en MUNDO AGRARIO LTDA su cultura organizacional está encaminada a que todos los miembros de la compañía generen un mejor rendimiento y desempeño laboral. Sin embargo en ocasiones por falta de mayor organización en sus diferentes procesos el ambiente laboral tiende a ser el menos deseado, pero gracias a la coordinación del líder de la empresa estas falencias se logran corregir a tiempo, permitiendo que se promueva la participación y satisfacción de cada uno de ellos dentro de la cadena productiva de una forma cordial y amena que a nivel externo se ve reflejado en la atención al cliente y el cumplimiento de sus expectativas.

3. DESARROLLO

3.1 OBJETIVO

Presentar la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de MUNDO AGRARIO LTDA, implementado bajo el enfoque de procesos, promovido por la norma NTC ISO 9001:2008, donde permita facilitar el conocimiento y divulgación del Sistema de Gestión de Calidad a los clientes y partes interesadas.

3.2 ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad para MUNDO AGRARIO LTDA, aplica a los Procesos estratégicos, misionales y de apoyo

3.3 RESPONSABILIDADES

Será responsabilidad del Gerente, el Coordinador de Calidad, los Jefes de procesos y de los trabajadores en general, por tanto se debe seguir todos los parámetros establecidos en este manual y cumplir con las normas contempladas en él.

3.4 CONFIDENCIALIDAD DEL MANUAL

Este Manual de Calidad, es propiedad de MUNDO AGRARIO LTDA, debe ser difundido al interior de la organización y por lo cual no podrá ni reproducirse, ni difundirse, total o parcialmente sin autorización escrita. MUNDO AGRARIO LTDA, se reserva el derecho de requerir la devolución de este documento cuando no se den las circunstancias que hicieron necesaria o recomendable su entrega.

3.5 DEFINICIONES

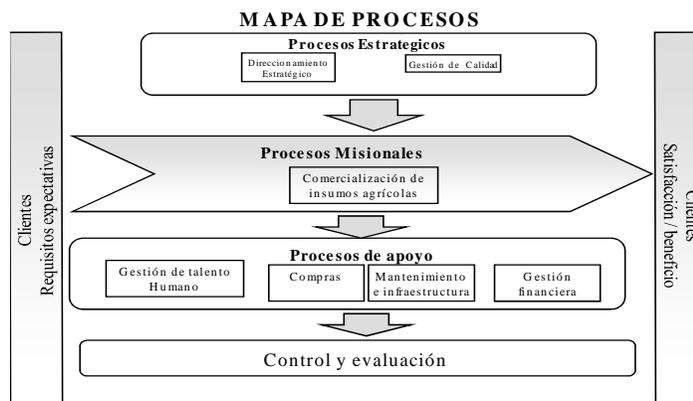
El vocabulario aplicado en este manual es el presentado en la Norma ISO 9001:2008 o la NTCGP 1000:2009, Numeral 3.

3.6 EXCLUSIONES

Para la Norma NTC ISO 9001:2008 no se presentan exclusiones.

4. MAPA DE PROCESOS

Es preciso identificar los diferentes procesos en la empresa, lo cual se realiza mediante un mapa de procesos, donde se identifican los procesos estratégicos, visionales y de apoyo



4.1 INTERACCION DE PROCESOS

En el Mapa de procesos se representan los procesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad así como sus relaciones principales.

Dichas relaciones se indican mediante flechas y registros, que representan los flujos de información. El Sistema de Gestión de Calidad para MUNDO AGRARIO LTDA, se definió y documentó de acuerdo con la NTC 9001:2008 de la siguiente manera:

- Identificación de Procesos: Conocimiento de los procesos que se realizan en la Empresa y que tienen el objeto de cumplir con los requerimientos del cliente.
- Agrupación de procesos: Luego de conocer e identificar los diferentes procesos, se procede a agruparlos según el tipo de función que desempeñan dentro del Sistema de Gestión de Calidad, quedando de la siguiente manera:
 - ✓ Procesos Estratégicos: se realizan para brindar dirección a la Actividad, establecer su estrategia corporativa y darle un carácter único.
 - ✓ Procesos Misionales: Los necesarios para el funcionamiento y razón de ser de la empresa.
 - ✓ Procesos de Apoyo: son necesarios para el control y la mejora del sistema.

■ Secuencia e interacción de los procesos: Para la identificación de las interrelaciones de procesos se llevaron a cabo las siguientes etapas:

- ✓ Las caracterizaciones de procesos.
- ✓ La documentación de cada proceso y procedimiento: la que define una secuencia y visualiza la interrelación con otros procesos.

4.2 CARACTERIZACION DE PROCESOS

MUNDO AGRARIO LTDA, ha establecido la caracterización de cada uno de los procesos tanto estratégico, misional y apoyo, donde se identifican las características propias de cada uno de estos mismos y sus procedimientos, esto con el fin de adoptar un Enfoque Basado en Procesos de calidad. (Ver Anexo 2,3 y 4)

4.3 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008

Los requisitos establecidos en las normas se cumplen con los procedimientos del Proceso Gestión Calidad y debe remitirse a los documentos relacionados a continuación:

NOMBRE	DESCRIPCION
Control de Documentos	Procedimiento documentado que define los controles necesarios para la elaboración, revisión, aprobación ,distribución, actualización y cambios en la documentación del SGC y Sistema de comercialización de insumos agrícolas de MUNDO AGRARIO LTDA
Control de Registros	Procedimiento documentado que define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del SGC y Sistema de comercialización de insumos agrícolas de MUNDO AGRARIO LTDA
Auditoría Interna de Calidad	Procedimiento documentado que define las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías internas al SGC y Sistema de comercialización de insumos agrícolas, de MUNDO AGRARIO LTDA., así como para informar acerca de los resultados y para mantener los registros
Control producto y/o servicio no conforme	Procedimiento documentado para el control y tratamiento del producto y/o prestación del servicio no conforme, para definir e implementar la acción correctiva adecuada.
Acciones Correctivas	Procedimiento documentado que define los requisitos para identificar, dimensionar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades detectadas en el SGC y Sistema de comercialización de insumos agrícolas de MUNDO AGRARIO LTDA
Acciones	Procedimiento documentado que define los requisitos

Preventivas	para identificar, dimensionar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades potenciales del SGC y Sistema de comercialización de insumos agrícolas de MUNDO AGRARIO LTDA.
-------------	---

4.4 REVISION POR LA DIRECCIÓN

Se ha establecido realizar la revisión por la dirección después de la primera Auditoría Interna de Calidad y posteriormente se realizará semestralmente. La misma se desarrollara con la participación de el Gerente, los accionistas y el coordinador de calidad, evidenciándose en el formato “Acta de Reunión”

4.5 CLIENTES, SERVICIOS Y REQUISITOS

Teniendo en cuenta el Enfoque al Cliente MUNDO AGRARIO LTDA. es consciente de la importancia de la determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente y establecer disposiciones para tal efecto dentro del Sistema Gestión de Calidad y Sistema de Gestión del cliente

4.6 COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna en MUNDO AGRARIO LTDA, se realiza a través de reuniones formales e informales con el personal involucrado en el sistema de Gestión de la Calidad. En otras ocasiones por intermedio de la cartelera se informe sobre las novedades y boletines según la ocasión como información general. Además existen formas de comunicación interna como Intranet, pagina Web, entre otros

4.7 MEJORA CONTINUA

La mejora continua se evidencia a través de las acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras, Auditorías Internas de Calidad, análisis de los Indicadores de Gestión, cumplimientos de las metas establecidas, la mejora en la realización de los productos y/o servicios y de los procesos, la tecnificación de las materias primas y de la infraestructura de la Organización, como también realización de la revisiones por la dirección.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA	LIDER DE CALIDAD	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR		ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

Anexo F. Manual de funciones

MUNDO AGRARIO LTDA

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-MF-02
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Página: 1 de 7
		Vigente a partir de: 03/01/2001
CARGO:	GERENTE	
NIVEL:	PROFESIONAL	
TÍTULO:	CONTADOR PÚBLICO, ADMINISTRADOR DE EMPRESAS, INGENIERIO(A) AGRÓNOMO, AGROFORESTAL, AGROINDUSTRIAL, AGROPECUARIO.	
ORDEN:	DIRECTIVO.	
OBJETIVO:	La Gerencia tiene como propósito, organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento y desarrollo de Mundo Agrario Ltda., de acuerdo a la política institucional establecida por la Junta Directiva.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer a la Junta Directiva y dirigir la aplicación de planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales. 2. Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa 3. Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles. 4. Evaluar el logro y desempeño de las áreas subordinadas. 5. Dirigir las acciones de mejora y re diseño de procesos del negocio, la calidad del servicio y de la productividad empresarial. 6. Supervisar los procesos de crédito y recuperación de cartera de Mundo Agrario Ltda. 7. Supervisar la administración de los recursos humanos, financieros, materiales y de servicios concernientes a la gestión empresarial 8. Dirigir y coordinar las relaciones con la cooperación internacional e institucional. 9. Dirigir la implementación de las disposiciones de la Junta Directiva. 10. Disponer la implementación de las medidas correctivas resultantes de la revisiones o auditorías realizadas 11. Delegar las atribuciones necesarias para la mejor marcha de la empresa. 12. Desempeñar otras funciones fijadas por la Junta Directiva 		
RESPONSABILIDADES:		
El Gerente de Mundo Agrario Ltda. actúa como representante legal de la empresa, fija las políticas operativas, administrativas y de calidad en base a los parámetros fijados por la Junta Directiva.		
Es responsable ante los accionistas, por los resultados de las operaciones y el desempeño organizacional, planea, dirige y controla las actividades de la empresa. Ejerce autoridad funcional sobre el resto de cargos ejecutivos, administrativos y operacionales de la organización.		

Actúa como soporte de la organización a nivel general, es decir a nivel conceptual y de manejo de cada área funcional, así como con conocimientos del área técnica y de aplicación de los productos y servicios.

MANUAL DE FUNCIONES

CARGO: SECRETARIA EJECUTIVA
NIVEL: TÉCNICO O PROFESIONAL
TÍTULO: TÉCNICO SECRETARIADO COMERCIAL, AUXILIAR ADMINISTRATIVO CON ÉNFASIS EN CONTABILIDAD, Y AFINES.
ORDEN: OPERATIVO.
OBJETIVO: Ejecutar actividades de apoyo secretarial y administrativas que conlleven un grado de responsabilidad y confiabilidad, requeridos por la Gerencia.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Recepcionar, clasificar, registrar y distribuir la documentación de la Gerencia General, a través del sistema de Trámite Documentario, así como cautelar y mantener actualizado el archivo general y confidencial correspondiente.
2. Preparar el despacho de la documentación para atención y/o respuesta, efectuando el seguimiento pertinente.
3. Atender y efectuar llamadas telefónicas, así como mantener actualizada la agenda diaria de la Gerencia General, coordinando las reuniones y citas respectivas.
4. Tomar dictados taquigráficos, redactar documentos variados de acuerdo a instrucciones, así como mecanografiar o digitar los textos encargados.
5. Llevar el manejo y efectuar la rendición de fondos de la Caja Menor de la empresa.
6. Efectuar el requerimiento y distribuir los útiles de oficina de la Gerencia General, efectuando el control de los mismos.
7. Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por el Gerente General.

RESPONSABILIDADES:

1. Elaboración de informes y reportes.
2. Actividades de apoyo administrativo.
3. Cuidado y seguridad de materiales y equipos a cargo.

MANUAL DE FUNCIONES

CARGO: CONTABILIDAD
NIVEL: PROFESIONAL
TÍTULO: CONTADOR PÚBLICO.
ORDEN: DIRECTIVO.
OBJETIVO: Se ocupa de la optimización del proceso administrativo, la revisión del manejo de las bodegas y el inventario, y todo el proceso de administración financiera de la organización.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Análisis de los aspectos financieros de todas las decisiones.
2. Análisis de la cantidad de inversión necesaria para alcanzar las ventas esperadas.

3. Ayudar a elaborar las decisiones específicas que se deban tomar y a elegir las fuentes y formas alternativas de fondos para financiar dichas inversiones.
4. Análisis de las cuentas específicas e individuales del balance general con el objeto de obtener información valiosa de la posición financiera de la compañía.
5. Análisis de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos.
6. Revisión sistemática del inventario.
7. Manejo y supervisión de la contabilidad y responsabilidades tributarias con la DIAN.
8. Asegura también la existencia de información financiera y contable razonable y oportuna para el uso de la gerencia.
9. Manejo de la relación con el proveedor del servicio de tercerización contable y auditores.
10. Encargado de todos los temas administrativos relacionados con recursos humanos, nómina, préstamos, descuentos, vacaciones, etc.
11. Manejo del archivo administrativo y contable.
12. Aprobación de la facturación que se realiza por ventas de bodega y mostrador.
13. Supervisión de la facturación de proyectos hecha por bodega bajo lo establecido en los contratos firmados con el cliente.
14. Administrar y autorizar préstamos para empleados.
15. Manejar la relación directa con Bancos (obtención y renovación de préstamos, transacciones en dólares, etc.)
16. Elaboración de reportes financieros, de ventas y producción para la Gerencia
17. Cualquier otra actividad determinada por el Gerente

RESPONSABILIDADES:

1. Elaboración de informes y reportes.
2. Actividades de apoyo administrativo.
3. Cuidado y seguridad de materiales y equipos a cargo.

MANUAL DE FUNCIONES

CARGO:	ASISTENTE DE GERENCIA
NIVEL:	PROFESIONAL
TÍTULO:	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS, CONTADOR PÚBLICO, ECONOMISTA, TRABAJADOR SOCIAL, PSICÓLOGO Y AFINES.
ORDEN:	DIRECTIVO.
OBJETIVO:	Se ocupa de la optimización del proceso administrativo, la revisión del manejo de las bodegas y el inventario, y todo el proceso de administración financiera de la organización.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Tiene total autoridad en el manejo del personal a su cargo autorizada para la contratación de personal temporal para proyectos, contratación de personal definitivo junto con la gerencia.
2. Tiene la libertad para negociar con los clientes y otorgar crédito tomando en cuenta ciertos criterios como: el financiamiento recibido por los proveedores, el tiempo del proyecto, el monto de la venta, la rentabilidad del proyecto y el efecto en la liquidez de la empresa.

3. Es el responsable de establecer el contacto cuando se realiza una venta, con el objetivo de detectar las necesidades del cliente.
4. Manejo del inventario. Optimizar los niveles de inventario, tratando de mantener los días de inventario lo más bajo posibles.
5. Control completo de las bodegas, monitoreo y arqueos que aseguren que no existan faltantes.
6. Monitoreo y autorización de las compras necesarias por bodegas.
7. Control y recuperación de cartera.
8. Realizar estudios e investigaciones sobre mejora y rediseño de procesos del negocio, la calidad del servicio y de productividad empresarial.
9. Revisar y/o estudiar documentos administrativos y emitir informes técnicos especializados.
10. Participar en comisiones y reuniones de trabajo.
11. Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por la Gerencia

RESPONSABILIDADES:

1. Elaboración de informes y reportes.
2. Actividades de apoyo administrativo.
3. Cuidado y seguridad de materiales y equipos a cargo.

MANUAL DE FUNCIONES

CARGO:	ASISTENTE TÉCNICO COMERCIAL
NIVEL:	PROFESIONAL
TÍTULO:	INGENIERIO(A) AGRÓNOMO, AGROFORESTAL, AGROINDUSTRIAL, AGROPECUARIO.
ORDEN:	MISIONAL

OBJETIVO: Promover la venta de los productos de Mundo Agrario Ltda. En Ipiales y los municipios de la Exprovincia de Obando, garantizando su distribución y entrega, así como velar por el cumplimiento de los compromisos de los clientes.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Acordar con el superior jerárquico y funcional las actividades que garanticen el funcionamiento y el logro de los objetivos establecidos para el cargo y la dependencia.
2. Brindar asistencia personalizada al agricultor en campo y diagnosticar los cultivos.
3. Formular o sugerir el tratamiento agroquímico para el cultivo de acuerdo con las necesidades requeridas.
4. Ofrecer capacitación a los clientes ya sea a través de charlas o reuniones verbales, parcelas demostrativas o ensayos en campo.
5. Asistir al agricultor en campo al momento de la aplicación de productos en el cultivo.
6. Llevar un registro a modo de base de datos de la asistencia técnica de todos los agricultores atendidos.
7. Atender los pedidos de los almacenes distribuidores.
8. Cobrar la cartera generada bajo su responsabilidad.
9. Programar mensualmente las actividades en relación con su responsabilidad técnica y comercial.

10. Elaborar un cronograma de apoyo a mostrador en los diferentes almacenes.
11. Recaudar ingresos en efectivo y elaborar los comprobantes necesarios.
12. Atender, orientar y suministrar información a los clientes de la empresa.
13. Organizar, controlar, cuidar y archivar documentos.
14. Realizar actividades de apoyo administrativo cuando se requieran en la empresa.
15. Elaborar un informe de labores semestralmente, señalando labores desarrolladas, problemas y soluciones.

RESPONSABILIDADES:

1. Visitas diarias a los clientes.
2. Elaboración de informes y reportes.
3. Actividades de apoyo administrativo.

MANUAL DE FUNCIONES

CARGO:	VENDEDOR MOSTRADOR
NIVEL:	BACHILLER, TÉCNICO O PROFESIONAL
TÍTULO:	BACHILLER AGROPECUARIO, TÉCNICO AGROPECUARIO, INGENIERO AGROINDUSTRIAL, AGRÓNOMO O AGROPECUARIO Y AFINES.
ORDEN:	OPERATIVO.
OBJETIVO:	Promover la venta de los productos de Mundo Agrario Ltda. En Ipiales y los municipios de la Exprovincia de Obando, garantizando su distribución y entrega, así como velar por el cumplimiento de los compromisos de los clientes.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Acordar con el superior jerárquico y funcional las actividades que garanticen el funcionamiento y el logro de los objetivos establecidos para el cargo y la dependencia.
2. Elaborar, revisar y digitar documentos contables como facturas, comprobantes de egreso, recibos de caja, consignaciones, notas débito y crédito, cheques, reintegros y demás soportes.
3. Elaborar el informe diario de caja, con supervisión del superior jerárquico y entregarlo al término de la jornada laboral.
4. Recaudar ingresos en efectivo y elaborar los comprobantes necesarios.
5. Mantener el orden y aseo de la sección.
6. Procurar por el control del inventario de productos de la sección mostrador.
7. Atender, orientar y suministrar información a los clientes de la empresa.
8. Organizar, controlar, cuidar y archivar documentos.
9. Realizar actividades de apoyo administrativo cuando se requieran en la empresa.
10. Elaborar un informe de labores semestralmente, señalando labores desarrolladas, problemas y soluciones.

RESPONSABILIDADES:

1. Control del movimiento de productos del almacén.
2. Elaboración de informes y reportes.
3. Actividades de apoyo administrativo.
4. Cuidado y seguridad de materiales y equipos a cargo.

MANUAL DE FUNCIONES

CARGO:	JEFE DE BODEGA
---------------	-----------------------

NIVEL: BACHILLER, TÉCNICO O PROFESIONAL
TÍTULO: BACHILLER AGROPECUARIO, TÉCNICO AGROPECUARIO, INGENIERO AGROINDUSTRIAL, AGRÓNOMO O AGROPECUARIO Y AFINES.
ORDEN: OPERATIVO.
OBJETIVO: Ejecución de labores de recepción, verificación, mantenimiento, control, despacho y custodia de los bienes materiales y suministros, ingresados a la bodega.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Organizar, coordinar y controlar las actividades de la bodega de la a su cargo.
2. Receptar y despachar la mercancía solicitada.
3. Revisar y verificar la documentación de respaldo de las solicitudes de almacén, numerarlas y darles el correspondiente trámite.
4. Velar por una correcta clasificación, ordenamiento y mantenimiento de los productos ingresados a la bodega.
5. Custodiar los bienes materiales que ingresan a la bodega para stock.
6. Conservar y mantener, de acuerdo a sus características, los materiales o elementos, en lugares acondicionados y adecuados.
7. Mantener el stock requerido para el movimiento de bodega y atención de las necesidades del mostrador.
8. Verificar aleatoriamente y de manera frecuente, si los kardex están al día. Verificar y controlar los ingresos y egresos diarios de productos.
9. Coordinar con contabilidad la codificación y sistematización de los nuevos productos para el ingreso a la bodega.
10. Reportar periódicamente movimientos de bodega a Contabilidad.
11. Reportar periódicamente los movimientos de materiales, suministros y herramientas, a Contabilidad.
12. Verificar los productos que van a ingresar a bodega.

RESPONSABILIDADES:

1. Control del movimiento de productos de la bodega.
2. Elaboración de informes y reportes.
3. Actividades de apoyo administrativo.
4. Cuidado y seguridad de materiales y equipos a cargo.

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	ADMINISTRADORA	LIDER DE TH	GERENTE
NOMBRE	ANA GLORIA PITACUAR		ORLANDO MUÑOZ
FIRMA			
FECHA			

Anexo G. Otros documentos

MUNDO AGRARIO LTDA															
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD			Código: SGC-ODC-FR-053											
	ORDEN DE COMPRA			Versión: 01											
				Página: 1 de 2											
				Vigente a partir de: 05/06/2012											
ORDEN DE COMPRA															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">para: _____</td> <td style="width: 50%;">Giro: _____</td> </tr> <tr> <td>Dirección: _____</td> <td>Nº de Guía: _____</td> </tr> <tr> <td>Teléfono: _____</td> <td>Contacto: _____</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Emitir comprobante crédito fiscal a: _____</td> </tr> <tr> <td>NIT: _____</td> </tr> <tr> <td>Teléfono: _____ Crédito: _____</td> </tr> </table>							para: _____	Giro: _____	Dirección: _____	Nº de Guía: _____	Teléfono: _____	Contacto: _____	Emitir comprobante crédito fiscal a: _____	NIT: _____	Teléfono: _____ Crédito: _____
para: _____	Giro: _____														
Dirección: _____	Nº de Guía: _____														
Teléfono: _____	Contacto: _____														
Emitir comprobante crédito fiscal a: _____															
NIT: _____															
Teléfono: _____ Crédito: _____															
Código de insumo	Código de proveedor	Nombre	Unidad de medida	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total									
TOTAL															
Firma del Solicitante _____															
Firma del encargado _____			Firma del directivo _____												
	ELABORADO		REVISADO		APROBADO										
CARGO															
NOMBRE															
FIRMA															
FECHA															
MUNDO AGRARIO LTDA															

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Código: SGC-SDC-FR-054

SOLICITUD DE COMPRA

Versión: 01

Página: 1 de 2

Vigente a partir de:
05/06/2012

CIUDAD Y FECHA:
CLIENTE:
CEDULA:
DIRECCION Y TELEFONO:
FECHA DE ENTREGA:

ORDEN DE PEDIDO N^o

Código del insumo	Nombre	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Valor unitario	Valor total
			TOTAL		

Firma del solicitante_____
Firma del Gerente

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			
FECHA			

Anexo H. Lista de verificación de auditoría

MUNDO AGRARIO LTDA											
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD						Código:SGC-LVAU-FR-O56			
		LISTA DE VERIFICACION DE LA AUDITORÍA						Versión: 01			
								Página: 1 de 1			
								Vigente a partir de: 22/05/2012			
PHVA	Pregunta	Numeral				Conforme	No conformidad	Observación	PREGUNTAS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	COMENTARIOS/OBSERVACIONES/CONCLUSIONES/HALLAZGOS
		SOGCS	NTC 17025	MECI	NTCGP						
P	1								¿Tiene conocimiento sobre los procesos y procedimientos que se aplica en Mundo Agrario?		
	2								Como realiza el control de los documentos al interior de la empresa?		
H	3								¿Tiene Usted conocimiento sobre el plan de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura de la empresa?		
	4								¿Conoce Usted el procedimiento documentado de quejas y reclamos y los formatos para su registro y tratamiento?		
	5								Como realiza usted el tratamiento a las quejas y reclamos realizadas por los clientes de la empresa?		
	7								Esta a la vista el buzón de quejas y reclamos en su empresa?		
	8								¿Tiene Usted conocimiento sobre los procesos estratégico, misionales y de apoyo e la empresa?		

V	10								¿Cuál es el mecanismo que Usted está implementando o que piensa implementar para realizar el control a la programación de su empresa?		
	12								Como entiende Usted el concepto de no conforme, entiende su importancia dentro del servicio educativo y como hace para identificarlo y darle tratamiento?		
	13								¿Conoce que existe un procedimiento obligatorio en el SIGC llamado Control del producto y Servicio no Conforme?		
	14								¿Conoce Usted los indicadores que aplican a los procesos de la empresa?		
	15								¿Como evidencia los resultados del cálculo de los indicadores y que análisis le ha realizado a los que aplican a los procesos de su empresa?		
A	16								¿Evidencia del plan de mejoramiento para cada uno de los procesos de la empresa?. ¿Entiende la importancia de implementar un plan de mejoramiento con base en los resultados de los indicadores?		
	17										

OBSERVACIONES:

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			
FECHA			

Anexo I. Solicitud de acciones de mejora, preventivas, correctivas o correctoras

MUNDO AGRARIO LTDA																	
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS								Código: SGC-SAMPC-FR-057							
										Página: 217 de 220							
										Versión:							
										Vigente a partir de: 19/01/2012							
PROCESO:		ESTRATEGICO, MISIONAL Y DE APOYO															
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA: Una de las situaciones que la empresa presenta es la ausencia de un sistema de Calidad; por lo cual ha ocasionado que esto lleve al origen de unas No conformidades por el mal uso inadecuado de los procesos que la caracterizan, por tanto si no se toma medidas necesarias, a largo plazo la empresa puede estar en una situación no favorable para ellos.																	
IMPACTO:		Afecta efectividad:		<input checked="" type="checkbox"/>		Afecta imagen:		<input type="checkbox"/>		Afecta sostenibilidad:		<input checked="" type="checkbox"/>	Otro:	<input type="checkbox"/>			
ANÁLISIS DE CAUSAS:																	
METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS: Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora																	
CATEGORÍA:		Método no definido o inadecuado:		<input type="checkbox"/>		Incumplimiento Procedimiento:		<input type="checkbox"/>		Falta de Entrenamiento o conocimiento:		<input checked="" type="checkbox"/>	Falta de Recursos:	<input type="checkbox"/>	Planeación Inadecuada:	<input type="checkbox"/>	
PLAN DE ACCIÓN A DESARROLLAR																	
Nº	Fecha de identificación del problema o servicio no conforme (d-m-a)	PROBLEMA O SERVICIO NO CONFORME					TIPO DE ACCIÓN			ACCIÓN	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (a-m-d)	FECHA DE CIERRE PROGRAMADA (a-m-d)	¿LA ACCIÓN FUE EFECTIVA ?		FECHA DE CIERRE REAL (a-m-d)	OBSERVACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES
		Potencial	Real	SOGCS	NTC 17025	MECI	ISO 9001:2008	CORRECTORA	DE MEJORA					PREVENTIVA	CORRECTIVA		
1	04/10/2011		x							X				X		2012/03/30	Conformar un

FIRMA:			
FECHA:			

Anexo J. Informe de auditoría

MUNDO AGRARIO LTDA		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-IAU-FR-066
	INFORME DE AUDITORÍA	Página: 1 de 2
		Versión:
		Vigencia a partir de: 12/09/2012
PROCESO:		AUDITORÍA N°:

AUDITOR		AUDITADO (S)	
CARGO	NOMBRE	CARGO	NOMBRE

ASPECTOS FAVORABLES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES

Requisito				Hallazgo			Descripción de la Observación o no Conformidad
SOGCS	NTC 17025	MECI	ISO 9001 / NTCGP	Conforme	No Conformidad	Observación	

CONCLUSIONES

AUDITOR (ES)

CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

AUDITADO (S)

CARGO :			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			