

**PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO
EN LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD ISO 9001 2008 PARA LA EMPRESA
PALMEROS DEL PACÍFICO SUR - PALMASUR SAT EN LA CIUDAD DE
TUMACO**

EDUARD TORRES TORRES

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO
EN LA NORMA TECNICA DE CALIDAD ISO 9001 2008 PARA LA EMPRESA
PALMEROS DEL PACÍFICO SUR - PALMASUR SAT EN LA CIUDAD DE
TUMACO**

EDUARD TORRES TORRES

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

**Asesor:
Esp. JULIO IGNACIO GARZÓN NARVÁEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

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

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

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Octubre de 2012

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. GENERALIDADES	12
1.1 TEMA	12
1.2 PROBLEMA.....	12
1.2.1 Planteamiento del Problema.....	12
1.2.2 Formulación del Problema.	12
1.2.3 Sistematización del Problema:	12
1.3 OBJETIVOS.....	13
1.3.1 Objetivo General.....	13
1.3.2 Objetivos Específicos:	13
1.4 JUSTIFICACIÓN	13
1.5 METODOLOGÍA.....	14
1.5.1 Enfoque Metodológico	14
1.5.2 Fuentes y técnicas de recolección de datos:.....	14
1.5.3 Tratamiento de la información	14
1.5.4 Presentaciones del documento	14
2. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO.....	15
2.1 RESEÑA HISTORICA Y ANTECEDENTES.....	15
3. DIAGNOSTICO DEL SGC DE PALMASUR SAT	16
4. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	17
4.1. MISIÓN	17

4.2	VISIÓN.....	17
4.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	17
4.4	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	17
4.5	REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	18
5.	ANÁLISIS DOFA	19
6.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	20
6.1	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	21
6.2	CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	21
6.3	DOCUMENTACIÓN	22
6.4	MODELO DE MANUAL DE CALIDAD DE PALMASUR SAT.....	23
6.5	LISTADO DE FORMATOS	23
6.6	LISTADO DE DOCUMENTOS	23
6.7	LISTADO DE INSTRUCTIVOS	23
6.8	MATRIZ DE INDICADORES	26
7.	PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORIA.....	27
7.1	PROGRAMA DE AUDITORIA.....	27
7.2	MODELO DE PLAN DE AUDITORIA.....	28
8.	MODELO DE PLAN DE MEJORAMIENTO.....	29
9.	CONCLUSIONES.....	30
10.	RECOMENDACIONES.....	31
	BIBLIOGRAFIA	32
	NETGRAFIA.....	33
	ANEXOS.....	34

LISTA DE CUADROS

Pág.

Cuadro 1. Proyectos a ejecutar e implementar en PALMASUR SAT	20
--	----

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. DIAGNOSTICO DEL SGC DE PALMASUR SAT	35
ANEXO 2. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	43
ANEXO 3. CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	48
ANEXO 4. MANUAL DE CALIDAD	65
ANEXO 5. LISTADO DE FORMATOS	66
ANEXO 6. LISTADO DE DOCUMENTOS	72
ANEXO 7. MATRIZ DE INDICADORES.....	75

RESUMEN

Los Sistemas de Gestión de la Calidad en la actualidad son considerados el complemento de la gestión estratégica organizacional por cuanto apoyan la toma de decisiones acertadas y pertinentes, por medio de la estandarización de procesos, identificación de oportunidades de mejora, enfoque al cliente, operatividad sistémica, análisis de datos y otras herramientas estratégicas, razón por la cual Palmasur SAT., decidió implantar un SGC que le ayudara a identificar clientes potenciales, oportunidades de mejora y mejorar la satisfacción de sus clientes y partes interesadas.

ABSTRACT

Systems Quality Management are currently considered the complement of strategic management as they support organizational decision making accurate and relevant, through standardization of processes, identifying opportunities for improvement, customer focus, operational systemic , data analysis and other strategic tools, why Palmasur SAT., decided to implement a QMS that will help you identify potential customers, opportunities for improvement and improve customer satisfaction and stakeholders.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene como propósito principal brindar conceptos básicos en fundamentos de ISO y auditorías de los Sistemas de Gestión de la Calidad y la aplicabilidad de estos en Palmeros del Pacífico Sur - Palmasur SAT., la información relacionada con los aspectos básicos de los requerimientos de los mercados internacionales y el colombiano, así como los principales instrumentos con que cuenta el sector palmero colombiano y su importancia para la comercialización de los productos de palma de aceite en nuestro país hacen de la implantación del SGC en Palmasur SAT., una herramienta estratégica para lograr sostenibilidad en el mercado y ser más competitivos en el sector Agroindustrial de la zona.

1. GENERALIDADES

1.1 TEMA

Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, en la Organización Palmeros del Pacífico Sur – PALMASUR SAT.

1.2 PROBLEMA

1.2.1 Planteamiento del Problema. El constante cambio y globalización del mercado, obligan a las organizaciones a adaptarse a los nuevos requerimientos de los clientes y partes interesadas, con el propósito de lograr la sostenibilidad de la empresa y la incursión en nuevos nichos de mercados, razón por la cual en Palmasur SAT., se ha originado la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad que identifiquen necesidades, estandarice procesos y procedimientos, promueva el mejoramiento continuo y genere satisfacción en clientes internos y externos, logrando mejorar la productividad y elevar el nivel competitivo de la Organización.

1.2.2 Formulación del Problema. ¿Cómo implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, en Palmasur SAT?

1.2.3 Sistematización del Problema:

- ¿Cómo planificar un SGC en la Organización Palmasur SAT., basado en las necesidades y requerimientos de los clientes y partes interesadas?
- ¿Cómo implementar un SGC en la Organización Palmasur SAT., identificando necesidades, documentando procesos y procedimientos, y aplicando acciones de mejora tendientes al cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008?
- ¿Cómo aplicar herramientas de validación y verificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008?
- ¿Cómo realizar el análisis y tomar acciones de mejora tendientes al mejoramiento continuo del SGC de Palmasur SAT?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General. Mejorar la productividad y competitividad de la Organización Palmasur SAT., por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC ISO 9001:2008.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Identificar los principales requerimientos y necesidades de nuestros clientes.
- Planificar un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la NTC ISO 9001:2008.
- Diagnosticar el SGC por medio de la documentación existente bajo los requerimientos de la NTC ISO 9001:2008.
- Aplicar herramientas de validación y verificación del cumplimiento del SGC.
- Aplicar acciones de mejora que promuevan la competitividad de la Organización.
- Contribuir al diseño y establecimiento de metodologías tendientes a lograr la eficacia del SGC.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La globalización y la exigente competitividad de los mercados han creado la necesidad de implantar técnicas y herramientas que ayuden a la productividad de las empresas con producción limpia (menos residuos, menos re-procesos (mayor ahorro de insumos, tiempo, recursos, etc.).

En razón a esto se puede afirmar que definitivamente la globalización hace imperativa la competitividad para empresas y regiones entendiendo que en nuestros países si no eres competitivo en un mercado interno, de qué modo puedes ser competitivo en el exigente mercado externo, de ahí que las empresas hoy en día se preocupan por el mejoramiento continuo de sus procesos independientemente si aspiran a una certificación o no.

De otra parte la necesidad de lograr la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos, además de identificar nuevos clientes y mercados hacen fundamental implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en las organizaciones que tienen propósitos y metas a corto, mediano y largo plazo que están encaminadas a lograr la sostenibilidad y el crecimiento Organizacional.

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 Enfoque Metodológico. Para la implantación del Sistema de gestión de la calidad en Palmasur SAT., se lleva a cabo la investigación de tipo explicativa-descriptiva, donde la explicativa trata de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación postfacto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos y la descriptiva que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

1.5.2 Fuentes y técnicas de recolección de datos:

- Fuentes primarias: encuesta, entrevista personal interno y expertos en calidad y observación directa.
- Fuentes secundarias: Normas técnicas, Artículos de calidad, Libros de administración de la calidad, Trabajos de grado referentes a sistemas de gestión de calidad.

1.5.3 Tratamiento de la información. La información obtenida mediante fuentes primarias y secundarias de Palmasur SAT., será presentada mediante tablas, las cuales serán debidamente abaladas y documentadas para evidenciar dicha información.

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

2. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

2.1 RESEÑA HISTORICA Y ANTECEDENTES

Nuestra constitución oficial se dio el 29 de Septiembre de 2006, después de un amplio proceso de concertación con las Asociaciones de Campesinos productores de Palma de Aceite que estuvo centrado en identificar cuál era la mejor forma de organización para lograr un fortalecimiento en los aspectos comerciales y administrativos, dando de este modo un nuevo enfoque al proceso asociativo existente desde el año 2000 y de esta manera ofrecer al campo Nariñense un esquema funcional y productivo diferente.

En ese sentido, PALMASUR SAT., se proyecta como una empresa de servicios agrarios preocupada por el desarrollo social, económico y empresarial de la comunidad Tumaqueña, que a partir de la unión de esfuerzos, procesos, voluntades y trabajo, dignifica y posibilita una nueva estructura Agro – Empresarial en el municipio.

Ubicación: San Andrés de Tumaco
Dirección: Calle sucre, Frente al Banco Popular, Edificio Cordeagropaz segundo Piso.
Nit: 900 119 126 -7
Teléfonos: 727 0790 – 317 666 95 82
E-mail: palmasursat@gmail.com

3. DIAGNOSTICO DEL SGC DE PALMASUR SAT

Con el propósito de realizar el diagnostico real de la Organización Palmasur SAT., basados en el cumplimiento de la NTC ISO 9001:2008 requisitos por requisito, se realiza a continuación el diagnostico situacional de PALMASUR SAT., con respecto a la implantación del SGC (Ver anexo N°1).

4. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

4.1. MISIÓN

Palmeros del Pacifico Sur Sociedad Agraria de Transformación, es una empresa dedicada a la comercialización de productos agrícolas y a la gestión y ejecución de proyectos que contribuyan al bienestar socio-económico de los socios, sus familias y generen impacto en la comunidad de San Andrés de Tumaco.

4.2 VISIÓN

Palmeros del Pacifico Sur Sociedad Agraria de Transformación será en el año 2020 la empresa líder del Pacifico Nariñense en comercialización de productos agrícolas, gestión y ejecución de programas socio-empresariales viables y sostenibles en la región que incorporen la mejora continua en sus procesos.

Palmasur SAT., y cada una de sus unidades de negocio generará un impacto social a través de sus acciones y servirá como modelo empresarial exitoso.

4.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Palmeros del Pacifico Sur es una Sociedad Agraria de Transformación que pretende lograr la satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de sus Socios por medio de la Comercialización de productos agrícolas, la Gestión de Proyectos y Alternativas de Negocio que representen beneficios tanto económicos como sociales entregados oportunamente, junto con el fortalecimiento de sus competencias a través de la formación permanente, teniendo en cuenta la mejora continua de los procesos que definen nuestra gestión empresarial.

4.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Mejorar continuamente cada uno de los productos y procesos.
- Gestionar e Implementar Proyectos y Alternativas de Negocio que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros socios.
- Mejorar el cumplimiento en la entrega de Información al Cliente.
- Fortalecer la formación del Talento Humano.

4.5 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Con el fin de asegurar la continua eficacia, conveniencia y adecuación del sistema de gestión de la calidad se realizara una vez al año la revisión por la dirección, en donde se evalúan y analizan todos los aspectos del sistema de gestión de calidad de PALMASUR SAT., que permitan determinar oportunidades de mejora en los procesos y en toda la organización.

5. ANALISIS DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> * Talento humano multidisciplinario y con experiencia. * Capacidad de gestión administrativa y de ejecución de proyectos del orden nacional y de Cooperación internacional. * Participación y respaldo del sector privado. * Conocimiento de la realidad social, económica, política, cultural y productiva de la región. * Se cuenta con infraestructura física y logística básica para operar proyectos. * Se ha generado confianza y credibilidad en las comunidades, en el sector bancario y a nivel institucional. * Se ha actuado con neutralidad frente a los diferentes actores ilegales en el conflicto de la zona, lo cual ha permitido el desarrollo de trabajos sin dificultades. * Se ha contribuido a la formación del talento humano Técnico y Profesional de la región, a través de oportunidades laborales y pasantías. * Experiencia en comercialización de productos agrícolas (cacao y palma). 	<ul style="list-style-type: none"> * Negocios alternativos para apalancar la sostenibilidad de la empresa. * Sistema de archivo, manejo y control de la información impresa, fotográfica y en medio magnético. * Seguridad, control y mantenimiento de los equipos y útiles de oficina. * Mayor rigurosidad en la aplicación de los criterios de selección de los beneficiarios de los nuevos proyectos. * Mejorar los equipos de cómputo e implementos de dotación a funcionarios de campo. * Aliados políticos que apoyen las iniciativas de Palmasur SAT y de la región. * Apoyo, acercamiento y trabajo coordinado con el gobierno municipal. * Equipo técnico propio para la asistencia técnica de los proyectos.
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> *La Pudrición del cogollo (P.C.) en los cultivos de palma. * La incertidumbre que se tiene con el material híbrido de palma con el cual se está haciendo la renovación. * Las fumigaciones sin control con Glifosato, las cuales afectan los cultivos lícitos y pone en riesgo las inversiones. *El déficit de Palmasur SAT, que pone en riesgo la continuidad de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> * Posibilidad de nuevos proyectos en cacao, plátano, caucho, camarón, yuca y maíz, entre otros. *Liderazgo en dos nuevas actividades de comercialización: cacao y palma de aceite. *Ajuste en el pensamiento estratégico frente a nuevos desafíos. * Gestión de nuevos proyectos para lograr la sostenibilidad de la empresa y su proyección a futuro.

6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Teniendo en cuenta la situación actual del mercado y la necesidad de lograr la sostenibilidad de la empresa la gerencia de PALMASUR SAT., en su direccionamiento estratégico se ha propuesto administrar y ejecutar cinco (5) proyectos productivos que beneficien a las asociaciones de productores de la costa pacífica, de los cuales ya se tienen aprobados dos (2) proyectos.

Cuadro 1. Proyectos a ejecutar e implementar en PALMASUR SAT

PROYECTO	ESTADO
Proyecto de alianza productiva de palma de aceite	Aprobado en ejecución
Proyecto con swiss contac cacao	Aprobado
Proyecto de graduación DPS (Cacao apoyo del DPS)	En gestión
Convenio con Alcaldía FAO	En gestión
Proyecto de renovación de palma	En gestión

Fuente. Este estudio

Figura 1. Mapa de procesos



Fuente. Este estudio

6.1 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

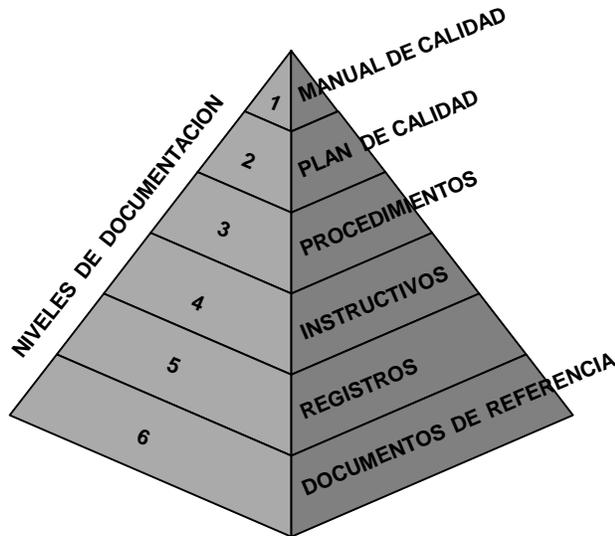
En PALMASUR SAT., se tienen identificados 5 caracterizaciones de procesos desarrollados en el sistema de gestión de calidad (Ver anexo N°2).

6.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

PALMASUR SAT., presenta los procedimientos propios de la empresa y los obligatorios de la NTC ISO 9001:2008 (Ver anexo N°3).

6.3 DOCUMENTACIÓN

Los Palmeros de Pacífico Sur “PALMASUR SAT” con el propósito de estandarizar sus procesos y procedimientos y generar una cultura de calidad basado en los requisitos legales y reglamentarios, está direccionando su accionar diario con la siguiente pirámide documental:



PIRAMIDE DOCUMENTAL

- **MANUAL DE CALIDAD:** Documento resumen que consolida la información estratégica para lograr los objetivos y propósitos organizacionales.
- **PLAN DE CALIDAD:** Expresa las actividades fundamentales a desarrollar anualmente en la organización en torno a nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Ej: auditorías internas, encuestas de satisfacción de clientes, evaluación de competencias del personal, entre otros.
- **INSTRUCTIVOS:** Documentos soportes con los cuales se apoya los procesos misionales para desarrollar las actividades del área. Ej: Guía para la implementación del SGC en empresas del sector palmero; Fedepalma.
- **REGISTROS:** Son las evidencias del desarrollo de las actividades de los procesos y procedimientos de la organización.
- **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** Documentos de carácter legal que soportan el quehacer de la organización con forme las disposiciones legales. Ej:

Incentivo a la Asistencia Técnica – IAT; del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

6.4 MODELO DE MANUAL DE CALIDAD DE PALMASUR SAT.

Con el propósito de consolidar la información estratégica organizacional se presenta un modelo para el Manual de Calidad de PALMASUR SAT. (Ver anexo N°4).

6.5 LISTADO DE FORMATOS

PALMASUR SAT., en su propósito de estandarización de los procesos y procedimientos implementados en la organización basada en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, ha establecido sus formatos por cada proceso, como se relaciona a continuación (Ver anexo N°5).

6.6 LISTADO DE DOCUMENTOS

Los documentos son el soporte para estructurar un SGC sostenible y que proporcione el mejoramiento continuo en la organización y en este sentido PALMASUR SAT., presenta su listado de documentos y registros (Ver anexo N°6).

6.7 LISTADO DE INSTRUCTIVOS

PALMASUR SAT., presenta como guía para desarrollar sus actividades diarias encaminadas a lograr la satisfacción del cliente los siguientes instructivos.

1	P02-F09	CONDICIONES DE MATERIA PRIMA O PRODUCTO		x	Se crea el documento
3	P02- M01	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA		x	Se actualizaron los formatos del proceso dentro del manual
2	P04- F01	INSCRIPCIÓN FONDO DE SOLIDARIDAD		x	se modifíco codificación
2	P06-M01	MANUAL DE CONTRATACIÓN		x	se ajusta frente a las necesidades realiza de la organización

Además de estos instructivos la organización tiene como guía los requisitos legales que garantizan el cumplimiento de la normatividad para estas organizaciones.

	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Código: P05- F17
		Fecha de aprobación: 22/04/11
		Versión: 2

LEY/NORMA/DECRETO/RESOLUCION	DESCRIPCIÓN	PROCESO AL QUE APLICA	ENTIDAD EMISORA
NORMA ISO 9001 - 2008	ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.	Todos los Procesos	Icontec
LEY 811 DE 2003	Por medio de la cual se modifica la Ley 101 de 1993, se crean las organizaciones de cadenas en el sector agropecuario, pesquero, forestal, acuícola, las Sociedades Agrarias de Transformación, SAT, y se dictan otras disposiciones.	Todos los Procesos	Congreso de la Republica
Decreto 2649 de 1993	Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.	Gestion Contable y Financiera	Presidencia de la republica
Decreto 624 de 1989	Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales"	Gestion Contable y Financiera	Presidencia de la republica

ley 50 de 1990	por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.	Gestion Contable y Financiera	Congreso de la Republica
LEY 962 DE 2005 - Artículo 28	Racionalización de la conservación de libros y papeles de comercio. Los libros y papeles del comerciante deberán ser conservados por un periodo de diez (10) años contados a partir de la fecha del último asiento, documento o comprobante, pudiendo utilizar para el efecto, a elección del comerciante, su conservación en papel o en cualquier medio técnico, magnético o electrónico que garantice su reproducción exacta.	Gestion Contable y Financiera	El Congreso de Colombia
DECRETO 3075 DE 1997	Buenas Practicas de manufactura alimentaria	Transformación Agroindustrial	Presidencia de la republica
Ley 101 de 23/12/93	ley general de desarrollo agropecuario y pesquero.	Asistencia Tecnica	Ministerio de agricultura
Decreto 3199/27/12/02	por el cual se reglamenta la prestacion del servicio publico obligatorio de asistencia tecnica directa rural previsto en la ley 607/00.	Asistencia Tecnica	Presidencia de la republica
Resolucion 00189/05 decreto 3199/02 ,ley 607/00	por la cual se establece el procedimiento y los requisitos para la acreditacion de las entidades prestadoras del servicio de asistencia tecnica directa rural con enfoque agroempresarial y se reglamenta el registro de usuarios de asistencia tecnica rural.	Asistencia Tecnica	Ministerio de agricultura
Resolucion 00140/13/06/07	Por la cual se reglamenta el incentivo a la productividad para el fortalecimiento de la asistencia tecnica.	Asistencia Tecnica	Ministerio de agricultura
RESOLUCION 395 (10/02/2005)	Por la cual se adoptan normas de carácter fitosanitario y de recursos biológicos para la producción, distribución y comercialización de plantas de palma de aceite en vivero.	Trasformacion agroindustrial	Ica
Resolución 2 (02/01/2006)	Por la cual se adoptan medidas de carácter fitosanitario tendientes a implementar la campaña encaminada a llevar a niveles bajos la presencia de la enfermedad Anillo Rojo – Hoja Corta de la palma de aceite, en lo que compete a su control y manejo técnico económico para el territorio	Asistencia tecnica	Ica
Resolución 3697 (21/12/2007)	Por la cual se adoptan medidas cuarentenarias para controlar la diseminación de enfermedades de la palma africana conocidas como Síndrome de la Pudrición de Cogollo(PC), Anillo Clorótico y Mancha Anular de la Palma de aceite.	Asistencia tecnica	Ica
Resolución 3087 (18/08/2009)	Por medio de la cual se declara el estado de emergencia Fitosanitaria en el municipio de Tumaco - Nariño, para el manejo de la enfermedad conocida como "Pudricion de Cogollo" .	Asistencia tecnica	Ica
Resolución 3698 (21/12/2007)	Por la cual se adoptan medidas de control legal tendientes a controlar y disminuir el daño y el nivel poblacional de Rhynchophorus palmarum L. (Coleoptera: Curculionidae).	Asistencia tecnica	Ica
Resolución 1720 (03/06/2008)	Por la cual se establecen las normas para el Registro y Seguimiento Agronómico de cultivares de Palma de aceite <i>Elaeis guineensis</i> DxP (Ténera) e híbrido interespecífico (<i>Elaeis oleifera</i> x <i>Elaeis guineensis</i>), para la comercialización de semillas y clones en el territorio colombiano.	Asistencia tecnica y Tranformacion Agroindustrial	Ica
Resolución 2888(21/08/2008)	Por la cual se modifica la Resolución No. 3697 del 21 de diciembre de 2007.	Asistencia tecnica	Ica

Ley 138 (09/06/1994)	Por la cual se establece la cuota para el fomento de la Agroindustria de la Palma de Aceite y se crea el Fondo del Fomento Palmero.	Asistencia tecnica	Ica
Resolución 3434 (28/11/2005)	Por la cual se establecen normas para la producción, distribución y comercialización de material de propagación de cacao.	Transformación Agroindustrial	Ica
Resolución 1541 (09/11/1972)	Por la cual reglamentan los fondos para el control de la Moniliasis del Cacao.	Transformación Agroindustrial	Ica
Decreto 3075/97	Por la cual reglamentan los fondos para el control de la Moniliasis del Cacao.	Transformación Agroindustrial	Ica

6.8 MATRIZ DE INDICADORES

Basados en el concepto que lo que no se mide no se puede controlar, ni por ende mejorar, se estableció la siguiente matriz de indicadores que rige el accionar diario de la corporación y nos da información sobre el avance y cumplimiento de nuestros procesos y procedimientos, además de conocer la satisfacción de nuestros clientes conforme la prestación del servicio (Ver anexo N°7).

7. PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORIA

7.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

 PALMASUR S.A.T.	PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA					Código: F38-PAI
						Fecha de Aprobación:
						Versión: 2
MES	may-12					
			SEMANAS			
PROCESOS	Auditor	HORA	1	2	3	4
PLANIFICACION ESTRATEGICA	Carmen E. Quiñones	9 de la mañana	03 de mayo			
TRANSFORMACION AGROINDUSTRIAL	Fanny Caicedo	9 de la mañana	04 de mayo			
COMERCIALIZACION	Fanny Caicedo	9 de la mañana	03 de mayo			
GESTION DE DESARROLLO SOCIAL	Neiser Cabezas	3 de la tarde	13 de mayo			
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	Neiser Cabezas	9 de la mañana	13 de mayo			
GESTION CONTABLE Y FINANCIERA	Neiser Cabezas	3 de la tarde	13 de mayo			
GESTION DE CALIDAD	Carmen E. Quiñones	3 de la tarde	04 de mayo			

7.2 MODELO DE PLAN DE AUDITORIA

	PLAN DE AUDITORIA INTERNA		Código: F33-PAI
			Fecha de Aprobación: 30/04/10
			Versión: 2
Fecha: <u>28/04/2011</u>			
Proceso a auditar:			
Gestion de Calidad			
Objetivo :			
determinar la conformidad y eficacia del proceso de Gestion de Calidad basado en la implementacion de la norma ISO 9001:2008 en el periodo del 01 de Enero de 2011 al 29 de Abril de 2011			
Alcance :			
aplica para todas las actividades del proceso de Gestion de recurso humano bajo el enfoque del ciclo PHVA durante el periodo de 01 de Enero de 2011 al 29 de Abril de 2011			
Criterios:			
Norma ISO 9001:2008			
Auditor : <u>Carmen Quiñones</u>			
Lugar Fecha y Hora de Apertura : <u>el 03/05/2011 en la sala de Juntas a las 8 de la mañana</u>			
Fecha y hora de cierre: <u>04/05/2011 a las 5 de la tarde</u>			
AGENDA DE LA AUDITORIA			
Fecha - Hora	Actividad	Auditado	Auditor
22 Junio de 10 de la mañana hasta el medio dia	Gestion de recurso humano	Fanny Caicedo	Carmen Quiñones

8. MODELO DE PLAN DE MEJORAMIENTO

Fuente: AUDITORIA INTERNA

Fecha:

Auditor líder:

Auditores:

N. o	Descripción no conformidades u observaciones	Proceso	Acción	Tareas	Fecha de ejec.	Resp.	Seguimiento	
							Fecha de revisión	Estado de avance
ELABORADO POR: LÍDER DE CALIDAD				APROBADO POR: DIRECTOR EJECUTIVO				
FECHA: 01 DE JUNIO DE 2012				FECHA: 05 DE JUNIO DE 2012				

9. CONCLUSIONES

El trabajo permitió identificar y ahondar sobre problemas latentes que amenazan el desarrollo y la permanencia de la organización, pero que habiendo ubicado sus focos centrales dejan entrever la posibilidad de la implementación de planes de acción.

Se logró evidenciar que la organización está trabajando bajo un modelo de SGC flexible, con una dirección de visión que ha mantenido la empresa bajo una economía sostenible y procurando el mejoramiento continuo y la satisfacción de los clientes.

Aplicar el Modelo de SGC ISO 9001:2008 en la organización, permite conocerse a sí misma, identificando sus fortalezas y debilidades ofreciendo una descripción simplificada de la realidad para comprenderla, analizarla y modificarla a fin de mejorar su funcionamiento y fortalecerla en su direccionamiento estratégico.

El contemplar un sistema de medición de la gestión y los procesos de la organización es vital para mantener constante seguimiento y control de las actividades, de la política y los objetivos que se plasmo la organización.

El diplomado ha cumplido su objetivo teniendo en cuenta que se logró identificar y comprender que es un Sistema de Gestión de Calidad y su importancia para elevar la competitividad de las organizaciones en el exigente mercado local, regional, nacional e incluso internacional.

10. RECOMENDACIONES

Aplicar estrategias metodológicas para la apropiación del SGC, que permitan a la Organización identificar nuevas oportunidades de mejora y generar valor agregado a sus productos y/o servicios.

Dar cumplimiento al plan de calidad de la Organización para promover el cumplimiento de los requisitos y el mejoramiento continuo del SGC.

Evaluar, validar y verificar el cumplimiento de los requisitos del SGC y tomar acciones de mejora basados en los resultados de este proceso del ciclo de mejoramiento continuo.

Capacitar a todos los miembros de la Organización en temas de Gestión de Calidad para generar mayor apropiación de la norma y pertenencia por la Organización.

BIBLIOGRAFIA

DEMING, Williams Edwards. TQM - Total Quality Management. Mexico: s.n. 2000.

FEDEPALMA. Guía de implementación de asistencia técnica. 2012.

PALMASUR SAT. Plan estratégico, 2012.

NETGRAFIA

Disponible en:

www.portalcalidad.com (Investigado el día 9-10 de junio de 2012).

www.dane.gov.co (Investigado el día 9-10 de junio de 2012).

ANEXOS

ANEXO 1. DIAGNOSTICO DEL SGC DE PALMASUR SAT

Con el propósito de realizar el diagnostico real de la Organización Palmasur SAT., basados en el cumplimiento de la NTC ISO 9001:2008 requisitos por requisito, se realiza a continuación el diagnostico situacional de PALMASUR SAT., con respecto a la implantación del SGC.

		FORMATO PARA EL DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2008							Código: 001 Versión: 0 Página: _1_ de _	
Responsable Diagnostico:		EDUARD TORRES TORRES					Fecha: _NOVIEMBRE 12 DE 2011			
Item	Num. ISO	REQUISITO	No Aplica	o N	Idea / Borrador	Documentado	Implementado	Registros de su aplicación	% estimado de avance	OBSERVACIONES
1	4.1	REQUISITOS GENERALES		1	25	50	75	100		
2		Se encuentra identificado el alcance del SGC					X		70	Se debe presentar evidencias de los procesos de transformación y comercialización.
3		Se encuentran identificadas los procesos que conforman la organización				X				8 procesos, planificación estratégica, transformación agroindustrial, gestión de desarrollo social, gestión de calidad, adquisición de bienes y servicios, gestión contable y financiera, gestión de talento humano.
4		Se definido la interacción de los procesos?					X			Coordinar la interacción de los procesos
5		Se tiene definidas las caracterizaciones o descripciones de procesos					X			Complementar las caracterizaciones de los procesos.
6		Se tienen procesos contratados externamente				X				Generar registro del proceso externo y diseñar un indicador

7	4.2	REQ. DE LA DOCUMENTACIÓN											
8		Tiene un Manual de Calidad						X				57	O.k.
9		Tiene procedimiento para el control de documentos (procedimientos, guía para elaboración de procedimientos, instrucciones, manuales, etc.)						X					O.K, revisar los procedimientos con el equipo de calidad.
10		Existe algún control para los documentos externos					X						No se aplica a la practica
11		Tienen guía para elaborar documentos (norma cero)					X						
12		Tienen un inventario de la documentación existente y de la faltante (LMCD - Int y Ext)					X						
13		Existe un procedimiento para la administración de los registros de calidad						X					Revisar evidencias del procedimiento.
14		Existe un inventario de registros de calidad (LMCR)						X					Revisar evidencias.
15	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN											
		La calidad del servicio es apoyada por los objetivos del negocio						X				63	O.k., revisar los documentos del compromiso por la dirección.
17		Tienen Política de calidad						X					
18		Se han analizado o se tienen objetivos que se relacionan con calidad						X					
19		Se asegura la disponibilidad de los recursos						X					Incluir objetivos de satisfacción y talento humano
20		Se llevan a cabo revisiones del SGC					X						Actividad pendiente, solo esta documentado, falta material de apoyo.
21		Se planifican y proporcionan los recursos necesarios para el SGC				X							No existe evidencia de este item, se debe revisar a fondo.
22	5,2	ENFOQUE AL CLIENTE											
23		Se tiene definido el segmento de mercado que se quiere atender (núcleo del negocio)						X				75	O.k. Buen enfoque y determinación de las necesidades de los grupos de interés por atender.
24		Se conocen las necesidades y expectativas de los clientes						X					O.k., verificar material de la organización.

46		Los resultados de la revisión están totalmente clasificados con el aseguramiento de la Calidad, la mejora de la eficacia del SGC, la necesidad de recursos y las actualizaciones de la política y objetivos de la calidad				X					
47	6.1	PROVISION DE RECURSOS									
48		Se proporcionan los recursos adecuados y necesarios para el mantenimiento y mejora del SGC					X			75	Validar con el proceso financiero y director general.
49	6.2	RECURSOS HUMANOS									
50		Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad de los productos o servicios				X				50	Revisar matriz de validación de cumplimiento, solicitar los soportes del personal pendiente, revisar el enfoque de habilidades.
51		Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal del SGC				X					Verificar programa de capacitación, hay que tener claras las brechas para capacitación, implementar programa y dejar soportes de la evaluación de la eficacia.
52		Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.				X					no existen para las habilidades
53	6.3	INFRAESTRUCTURA									
54		Se tienen controlados los activos de operación relacionados con la infraestructura para la prestación de los servicios o realización de los productos. Hojas de vida, rutinas, registros de mantenimiento. La infraestructura incluye edificios, maquinas, equipos, transporte y comunicaciones o sistemas de información				X				25	actividad por desarrollar
55		existen planes de mantenimiento y se dejan registros de su ejecución				X					
56	7.1	PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO O DE LA PRESTACION DEL SERVICIO									
57		Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la obtención de productos o servicios conformes					X			67	Existen soportes de planificación y desarrollo del productor, sin embargo hay que validar su adopción en el sistema.
58		Se han determinado los requisitos del producto \ servicio?					X				

59		Se han establecido los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos por parte de los procesos de realización del producto y sus resultados?				X				
60	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES								
61		Se tienen identificados los principales requisitos de los clientes					X		63	Revisión del cumplimiento de requisitos
62		Como se determinan y revisan estos requisitos				X				
63		Que acciones se toman cuando hay modificaciones en los requisitos por parte de los clientes, se deja algún registro.					X			
64		Existe alguna metodología para la atención de quejas, reclamos o peticiones de los clientes				X				Procedimiento de SQRF, ajustar cumplir con las 3 acciones mínimas, recepción, investigación, tratamiento/ respuesta y satisfacción llevar un cuadro estadístico resumen para el comité y la revisión por la dirección, dejar material de apoyo formato
66		Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente?								Revisar evidencias de comunicación con los clientes.
68	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO								
69		Se cuenta con un modelo de planificación para los diseños y desarrollos de la organización							1	Requisito excluido
70		quienes conforman el equipo interdisciplinario								
71		Se tiene algún mecanismo para la determinación de las entradas y salidas del diseño								
72		se realizan revisiones a los diseños y se dejan registros								
73		se realizan verificaciones a los diseños y se dejan registros								
74		se realizan validaciones a los diseños y se dejan registros								

75		Cuando hay cambios en el diseño se dejan registros y/o este es actualizado según la etapa modificada								
76		El personal es competente para estas actividades?								
77	7.4	COMPRAS								
78		Se han definido cuales son los proveedores críticos de la organización				X			50	Se tienen proveedores de bienes y servicios, falta precisar cuales son críticos para la conformidad del servicio y llevarlos al listado maestro.
79		se tienen definidos y se han aplicado los criterios para la evaluación y selección de proveedores				X				Definir con base en los documentos ejemplo dejados los criterios e iniciar con la aplicación.
81		se tienen definidos y se han aplicado los criterios para la reevaluación de proveedores				X				
82		Se tiene una metodología para realizar el proceso de compras?				X				
84		Se generan documentos de compra (OC - OT) u otros mecanismos para asegurar la eficacia de la información de compras				X				Verificar evidencias y ajustar a formatos del SGC.
85		Se realizan inspecciones u otras actividades de control a las materias primas o insumos, servicios comprados				X				
86	7.5	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO								
87		Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación de servicio?					X		58	O.K.
88		Como se controlan los procesos de la producción y la prestación del servicio					X			Facturas de venta para comercialización, informe diario de producción para transformación. Verificar cumplimiento.
90		Se identifican los productos?					X			Selección del cacao premium, corriente y pasilla. Validar soportes.
92		Como se garantiza la trazabilidad de los productos (identificación estado, acciones etc.)				X				Validar aplicación de la matriz de trazabilidad
93		se maneja algún tipo de propiedad del cliente, como se asegura su identificación, verificación, protección y salvaguarda					X			La protección y salvaguarda no es confiable, revisar el tema con dirección.

95		Existe una metodología para la preservación del producto durante el proceso interno?			X					Suministrar matriz MAECE, para agroinsumos.
96	7,6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN								
97		Se tienen instrumentos de medición identificados como críticos			X					Diseñar procedimiento para el mantenimiento.
98		se han realizado actividades de calibración o verificación de estos instrumentos			X					
99	8	MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA								
100		Generalidades: MAM, se cuenta con técnicas estadísticas aplicables en la organización.			X				25	Elaborar matriz de indicadores.
101	8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICION								
102		Se cuenta con una metodología definida para la evaluación de la satisfacción del cliente					X		54	Validar la aplicación de encuesta de satisfacción, con análisis estadísticos y tamaño de muestra adecuado.
103		Se ha desarrollado un procedimiento para la realización de auditorias internas de calidad					X			Ajustar procedimiento, incluir perfil del auditor, dejar modelo de programa de auditoria.
104		Se tiene definido un modelo de perfil de auditor internos			X					No existe.
105		Se ha realizado formación en auditorias de calidad u otro modelo						X		O.k.
106		Se tienen definidos métodos de seguimiento o medición, para evaluar la capacidad de los procesos u otras áreas			X					No existe.
		Se han realizado auditorias como parte de un sistema de verificación.			X					Se ha realizado una auditoria interna, pero no fue suficientemente confiable, se debe validar en RxD.
107		Se tienen definidas las características de calidad de los productos y se hace seguimiento o monitoreo para su cumplimiento				X				Validar soportes de características.
	8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME								
		Se ha desarrollado un procedimiento para el control del producto no conforme			X				34	Esta documentado el procedimiento, pero no se llevan datos estadísticos.

		Se tiene definido el formato para el registro de los productos no conformes				X						
		se cuentan con datos estadísticos de la naturaleza de los PNC y de sus acciones		X								
	8.4	ANÁLISIS DE DATOS										
		Se han identificado los datos necesarios para evaluar la idoneidad y eficacia del SG				X				25	Se tienen objetivos, pero falta indicadores y realizar su medición.	
		Existen registros que evidencien el análisis de datos				X						
		MEJORA										
		Existe mejora demostrable a través de la revisión por la dirección		X						40	Por desarrollar.	
		Existe mejora demostrable a través de las auditorías internas					X				Se realizó una auditoría interna de calidad, pero no se ha dado cumplimiento a los planes de mejoramiento.	
		Existe mejora demostrable a través de la mejora continua u otro método actual					X				sin implementar	
		Existe mejora demostrable a través de las acciones correctivas					X				Se deben verificar los documentos y registros utilizados para dar cumplimiento al requisito.	
		Tienen un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas					X					
		Existe mejora demostrable a través de las acciones preventivas						X				
		Tienen un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones preventivas		X								
	La organización maneja la transformación y comercialización de productos agrícolas como el cacao, sin embargo se tiene otros productos, se deben definir los productos objeto de implementación del sistema, medir los objetivos, adecuar procedimientos y revisar las exclusiones del SGC, para luego realizar la revisión por la dirección.											

ANEXO 2. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

	CARACTERIZACIÓN PROCESO "PLANIFICACION ESTRATEGICA"	Código: P01 Fecha de aprobación: 30/04/10 Versión: 2						
Objetivo: Definir las acciones, estrategias, planes y condiciones en que la empresa podrá desarrollar su misión durante las respectivas vigencias anuales, buscando el pleno cumplimiento de sus objetivos.								
GERENCIA								
Planear								
Procesos de Planificación estratégica y alternativas y oportunidades de negocios	Actas, documentos guía, acuerdos de junta directiva, regulación estatal, información estadística propia de la empresa	P	Definir políticas, objetivos de calidad	Política y Objetivos de Calidad Definidos . presupuesto aprobado	Todos los procesos			
Asamblea de socios, junta directiva			revisar la información de entrada para la revisión por la Dirección		Organismos colegiados de administración en la empresa			
Organismos de cooperación y financiación			Establecer las directrices y estrategias generales para el desempeño de actividades de la empresa analizando nuevas oportunidades de Negocio .					
Información de mercados			Definir el presupuesto operativo de la organización		Beneficiarios y socios de la organización			
Hacer								
Unidad financiera y contable, organismos de cooperación y financiación	Términos de referencia, información estadística propia de la empresa.	H	Identificar fuentes de financiación y recursos disponibles	Informe de panorama financiero, propuestas, proyectos, convenios formulados y presentados, cronograma de actividades y presupuestos aprobados	Todos los procesos			
Procesos de planificación estratégica y alternativas y oportunidades de negocios	Actas, documentos guía, acuerdos de junta directiva, regulación estatal, información estadística propia de la empresa		Coordinar la ejecución de las diferentes intervenciones propuestas por la organización		Organismos colegiados de administración en la empresa			
Unidades de trabajo, junta directiva, todos los procesos.	Informes de desempeño, actas, acuerdos de junta directiva		Elaborar un plan de acción		Entes de control			
Todos los procesos					Beneficiarios y socios de la organización			
Verificar								
Todos los procesos, asamblea de socios y junta directiva, entes de control	Informes de desempeño, actas, acuerdos de junta directiva	V	Realizar seguimiento al plan de acción	Informes de desempeño, planes de mejora y ajuste.	Todos los procesos			
Ajustar								
Unidades de trabajo, junta directiva, todos los procesos.	Indicadores de gestión, informes de desempeño	A	Implementar planes de mejora frente a las dificultades del proceso Aplicar los correctivos que faciliten el mejoramiento continuo y el logro de los objetivos propuestos.	Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento continuo	Todos los procesos Beneficiarios y socios de la organización			
PARAMETROS DE MEDICION								
PROCESOS SOPORTE	RECURSOS	FACTOR CLAVE DE ÉXITO		MEDICION	REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS	
							Documentos	Registros
Planificación estratégica	Financieros, administración de información y soporte tecnológico, herramientas de comunicación, talento humano, infraestructura	Coordinación y acceso a la información y necesidades de clientes		Actas de Reunion	Estatutos, Acuerdos Reglamentarios, Norma ISO 9001:2008 numerales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 5.1. Compromiso de la dirección 5.2. Enfoque al cliente. 5.3. Política de la calidad 5.4.1. Objetivos de la Calidad. 5.5.1. Responsabilidad y autoridad. 5.5.2. Representante de la dirección. 5.5.3. Comunicación interna. 5.6.1. Generalidades de la revisión por la Dirección. 5.6.2. Información para la revisión. 5.6.3. Resultados de la revisión. 6.1. Provisión de recursos. 7.2.3. Comunicación con el cliente. 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.	Presupuesto, actas de Junta	Ver listado de control de registros	
Alternativas y oportunidades de negocios								
Gestión Recursos Humanos		Conocimiento y respaldo de las decisiones de intervención						
Transformación agroindustrial								
Gestión contable y financiera								
Gestión y administración documental		Transparencia en el manejo de los recursos disponibles						
Actividades de desarrollo social								
Asistencia técnica Agrícola								
Venta de insumos para la producción		Celeridad en la asignación de recursos para trabajar						
Comercialización								
Adquisición de bienes y servicios								
Administración financiera y tributaria de las asociaciones								

	CARACTERIZACIÓN PROCESO "GESTION DESARROLLO SOCIAL"				Código: P04	
					Fecha de aprobación: 30/04/10	
					Versión: 3	
Objetivo del proceso: Brindar al socio de Palmasur S.A.T. y su grupo familiar del socio de Palmasur los conocimientos necesarios que permitan crear compromiso, sentido de pertenencia y gestionar formaciones que contribuyan a desarrollar sus capacidades y aptitudes						
Responsable: COORDINADORA ÁREA APOYO ASOCIACIONES						
Planear						
Sena, Acción Social, Udenar, Docentes De Instituciones Educativas	propuesta que brinda la Institución	P	Organizar Plan de Capacitación	Temas a capacitar	Socio y su grupo familiar	
Socio, Proveedor Independiente, Organizaciones interesadas	Inquietud		Atención de solicitudes	Diligenciamiento de la solicitud correspondiente	Socio, Proveedor Independiente, Organizaciones interesadas	
Todos Los Procesos, Alcaldía, Acción Social Naciones Unidas	Actas de Junta , Memoria de Reuniones, Paginas de Empresas Relacionadas con el Medio		Medios de comunicación	Folleto - Notas Informativas - Cartelera - archivo fotográfico medio magnético	Socio	
Hacer						
Institución Educativa	Plan de Capacitación	H	Ejecutar el Plan de Capacitación	Informe de Resultados	Proceso de Planificación Estratégica	
Acción Social, Alcaldía, Sena, Fedepalma	Programas de Donación, Salud, Vivienda, educación.		Acompañamiento a las Actividades	Entrega de Donaciones o vinculación a los Programas	Socio	
Todos Los Procesos, Reuniones De Junta. Fedepalma, Ica, Corpóica Etc.,	Actas de Junta , Memoria de Reuniones, Paginas de Empresas Relacionadas con el Medio.		Realización y entrega de los folletos, notas informativas, etc.	Toma de Decisiones Acertadas	Socio	
Verificar						
Proceso de Gestión de Desarrollo social	Plan de Capacitación	V	Cumplimiento del Plan de Capacitación	Visto bueno para el pago del docente	Proceso de Gestión Contable y Financiera	
Proceso de Gestión de Desarrollo social	Entrega de Donaciones o vinculación a los Programa		El desarrollo de las actividades establecidas		Proceso de Gestión de Desarrollo social	
Proceso de Gestión de Desarrollo social	Listado de Socios		Entrega de la informacion	Listado de recibido de Informacion	Proceso de Gestión de Desarrollo social	
Ajustar						
Todos los Procesos	Encuesta de Satisfacción, Queja, reclamo, felicitación, comités y reuniones con presidente de Junta	A	Ajuste plan de trabajo de acuerdo a los resultados obtenidos.	Correcciones	Proceso de Actividades de Desarrollo social	
PARAMETROS DE MEDICION						
PROCESOS SOPORTE	RECURSOS	INDICADOR		REQUISITOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
		FACTOR CLAVE DE ÉXITO			Documentos	Registros
Todos los Procesos	Financieros, Administración de Información y Soporte Tecnológico, Herramientas de Comunicación, Talento Humano, Infraestructura.	Transferencia de tecnología	Porcentaje de respuestas favorables a la encuesta de evaluación de capacitación/ numero total de preguntas de la evaluación de capacitación	Estatutos, Acuerdos Reglamentarios, Norma ISO 9001:2008 numerales 4.1. Requisitos generales. 4.2.2 Manual de la calidad. 4.2.3 Control de documentos. 4.2.4 Control de registros. 5.4.1 Objetivos de la calidad y 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad. Generalidades de la medición, análisis y mejora. 7.2.3. Comunicación con el cliente. 8.2.1 Satisfacción del cliente. 8.2.2. Auditoría interna. 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos. 8.3. Control del producto y/o servicio no conforme. 8.4 Análisis de datos. 8.5.1 Mejora continua. 8.5.2 Acción correctiva. 8.5.3 Acción preventiva.	Plan de capacitación Actas de Junta - Memorias - Ofertas de Educación - Informes	Ver listado de control de registros
		Apropiación de la información	Listados de asistencia / Asistencia programada			



CARACTERIZACIÓN PROCESO "GESTION DE LA CALIDAD"

Código: P05

Fecha de aprobación: 30/04/10

Versión: 1

Objetivo del proceso: Administrar el Sistema de Gestión de la Calidad dando cumplimiento a los requisitos del estándar ISO 9001:2008.

Alcance: Aplica a todos los procesos del SGC.

Responsable: COORDINADORA ÁREA APOYO ASOCIACIONES

PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE	
Planear						
Todos Los Procesos	Procedimientos	P	Evaluar las necesidades de documentación del Sistema	Cumplimiento de los requisitos de control de documentos y registros	Todos los procesos	
Todos Los Procesos	Documentos		Aprobación de los documentos antes de su divulgación	lista de documentos	Todos los procesos	
Todos Los Procesos	Lista de Documentos		Disposición de los documentos en el sitio de uso.	Tabla de control de registros	Todos los procesos	
Todos Los Procesos	Caracterización de procesos		Planificar la realización de auditorías internas al SGC.	Plan de Auditoría	Todos los procesos	
Todos Los Procesos	Acciones correctivas y Preventivas		Programar el seguimiento y cierre efectivo de las AC / AP.	Programa de seguimiento a acciones correctivas y/o preventivas	Todos los procesos	
Hacer						
Todos Los Procesos	Toda la documentación interna y externa	H	Regularizar los documentos generados por la empresa	Lista maestra de documentos	Todos los procesos	
	Procedimiento Control de documentos y control de registros		Velar por el Control y cumplimiento los documentos de origen interno y externo generados por Palmasur S.A.T. Y los del SGC.	Lista maestra de documentos y tabla de control de registros	Todos los procesos	
	Análisis de indicadores		Evaluación de los procesos y ajustes a los documentos	acciones de mejora	Todos los procesos	
Lider de auditoria	Caracterización de procesos		Comunicar y ejecutar los ciclos de Auditorías Internas al SGC.	programa de auditoria	Auditor Lider	
lider de calidad	Acciones correctivas y Preventivas		Realizar seguimiento a la implementación y cierre efectivo de las AC/AP.	Seguimiento de las acciones correctivas y preventivas	Auditor Lider	
Aditor lider	Acciones correctivas y Preventivas		Elaborar Plan e informe de Auditorías internas	Informe de auditorías	Auditor Lider	
Dueño del proceso	Acciones correctivas y Preventivas		Revisar las causas de las NO conformidades actuales y de problemas potenciales.	identificación de causas	Dueño de proceso	
Verificar						
lider de calidad	Documentos interno y externos	V	El cumplimiento del control de documentos internos y externos		Todos los procesos	
			El cumplimiento y la realización de las Auditorías.			
			El seguimiento a la implementación y eficacia de las SAC/SAP			
			Evaluar el desempeño mejora continua del SGC			
Ajustar						
		A	Reprogramación y seguimiento de las Auditorías al SGC			
			Seguimiento y control a las AC/AP que no se han cerrado eficazmente.			
PARAMETROS DE MEDICION						
PROCESOS SOPORTE	RECURSOS	PARAMETROS DE MEDICION		REQUISITOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
		FACTOR CLAVE DE ÉXITO	INDICADOR		Documentos	Registros
Todos los procesos	Recursos Humanos Recursos Financieros Recursos Tecnológicos	Cumplimiento Seguimiento		Normas ISO 9001: 2008	Manual de Calidad	Acciones correctivas acciones preventivas acciones de mejora



CARACTERIZACIÓN PROCESO ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Código:P06

Fecha de aprobación: 30/04/10

Versión: 2

Objetivo del procesc Realizar la Adquisición de bienes y/ o servicios de acuerdo a la necesidad de la empresa y siguiendo lo establecido en el manual de contratación

Responsable: GERENCIA - COORDINADOR AREA COMERCIAL

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE	
PLANEAR						
Todos los procesos	caracterización de los procesos, manual de funciones., Actas documentos de junta	P	Identificar la necesidad de Contratar en la empresa y los recursos por área	Plan operativo por área	Todos los procesos	
			Proyectar el plan operativo anual por área			
			Plan de compra anual			
HACER						
Todos los procesos	Todos los procesos	H	Implementar el plan de compras de acuerdo con el manual de contratación	Recursos financieros disponibles para la contratación	Todos los procesos	
VERIFICAR						
Todos los procesos	Manual de contratación	V	Aplicar los correctivos que faciliten el mejoramiento continuo	Facturas de compra, transferencias y consignaciones, comprobante de pago etc.	Todos los procesos	
AJUSTAR						
Todos los procesos	Manual de contratación y plan de compra anual	A	Ajustar manual de contratación de acuerdo a las necesidades del plan operativo anual por área	Plan operativo anual por área	Todos los procesos	
PARAMETROS DE MEDICIÓN						
PROCESOS SOPORTE	RECURSOS	PARAMETROS DE MEDICIÓN		REQUISITOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
		FACTOR CLAVE DE ÉXITO	INDICADOR		Documentos	Registros
Todos los procesos	Recursos financieros, tecnológicos, humanos y físicos	Disponibilidad de recursos	Valor total de la adquisición /Presupuesto Establecido	comercialización de insumos y herramientas a credito Norma Iso 9001:2008 numerales 6.3 Infraestructura. 7.4.1. Proceso de compra. 7.4.2. Información de compras. 7.4.3. Verificación de los productos Comprados. 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio. 7.5.3. Identificación y trazabilidad. 8.2.1. Satisfacción del cliente. 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.	plan operativo anual por área, facturas de compra, consignaciones	Ver listado de control de registros



CARACTERIZACIÓN DE GESTION CONTABLE Y FINANCIERA

Código: P07

Fecha de aprobación: 30/04/10

Versión: 3

Objetivo del proceso: Brindar información contable, financiera y tributaria oportuna de la organización.

Responsable: COORDINADOR AREA CONTABLE

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE	
Planear					
Todos los procesos	Acuerdos de Junta - plan de compras- plan Operativo anual	P	Elaboración del presupuesto anual	Presupuesto	Todos los procesos
DIAN	Calendario tributario		Revisión del calendario tributario	Cronograma de pagos	Gestión contable y financiera
Gestión contable y Financiera	Agrowin		Identificar los valores recaudados a través de palmasur a favor de cada asociación	Informe contable	Administración financiera y tributaria de las asociaciones
Hacer					
Todos los procesos	Facturas - o documento equivalente a factura - Reportes de labores- correos electrónicos	H	Recepcionar, registrar y custodiar la información contable según la normatividad vigente	causación de la Obligación	Todos los procesos
Gestión contable y Financiera	Informe contable		extraer la información identificada y registrarla en la asociación correspondiente	Causacion	Administración financiera y tributaria de las asociaciones
Gestión contable y financiera	Causación de la Obligación		Realizar el pago derivados de todas las obligaciones de la empresa y las asociaciones	comprobantes de egreso y/o de Pago	Todos los procesos
Verificar					
Gestión contable y financiera y el revisor Fiscal	Reportes de contabilidad: Balance de Prueba, saldo de cuentas por terceros, movimientos auxiliares cuentas, soportes de contabilidad	V	Verificar que las transacciones realizadas se hayan registrado de manera oportuna y correcta	Notas de ajustes y reclasificaciones contables	Gestión contable y financiera
AJUSTAR					
Gestión contable y financiera	Informe del revisor fiscal	A	Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada al proceso	Planes de mejoramiento	Gestión contable y financiera

PROCESOS SOPORTE	RECURSOS	PARAMETROS DE MEDICIÓN		REQUISITOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
		FACTOR CLAVE DE ÉXITO	INDICADOR		Documentos	Registros
Todos los procesos	Financieros, administración de información y soporte tecnológico, herramientas de comunicación, talento humano, infraestructura	Disponibilidad de los recursos Financieros	Declaraciones de impuesto presentadas a tiempo	Decreto 624 de 1989 (Estatuto Tributario), Decreto 2649 y 2650 de 1993, Código de Comercio, ley 50 de 1990 y reformas del gobierno. Manual de contratación Norma ISO 9001:2008 Numerales :6.3 Infraestructura. 7.4.1. Proceso de compra. 7.4.2. Información de compras.	Presupuesto, Causación de Obligación, Comprobantes de egreso, Cronograma de pagos	Ver listado de control de registros
	Ejecución presupuestal					
	Informe de revisoría fiscal trimestral					

ANEXO 3. CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

A continuación se presentan los procedimientos propios de la empresa y los obligatorios de la NTC ISO 9001:2008.

PROCEDIMIENTOS DE PALMASUR SAT

	PROCEDIMIENTO DE "ELABORACIÓN DE PROYECTOS "	Código: P01- Pr01
		Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009
	PROCESO DE "PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA"	Versión : 1

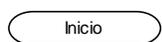
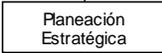
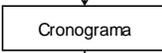
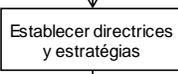
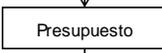
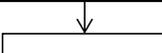
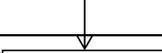
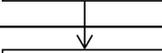
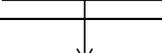
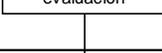
Objetivo : Establecer mediante proyectos oportunidades de Negocio licitas, rentables, productivas y sostenibles en el mercado.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
	Inicio			
1	Oferta	Elaborar la oferta de Productos	Propuesta de Proyecto	Gerencia
2	Convocatorias	Investigación de convocatorias de Proyectos Productivos		
3	Propuesta económica	Elaborar la propuesta Económica y Técnica con forme a los parámetros establecidos en los términos de referencia de la convocatoria seleccionada		
4	Financiación	Acceder a las líneas de financiación re-reembolsable y no re-reembolsable que permitan la operación.	Oficio de Solicitud	Gerencia
	Seguimiento	Hacer seguimiento al avance de la selección del proyecto en la condición diseñada en la convocatoria.	Correo Electrónico, vía telefónica, oficio	Gerencia , Auxiliar administrativo
5	Evaluación	Evaluar el éxito de la oportunidad seleccionada y las opciones de crecimiento de la empresa		
6	Final			

ELABORO	REVISO	APROBÓ	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

	PROCEDIMIENTO DE "PLANIFICACION ESTRATEGICA"	Código: P01- Pr02
		Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009
	PROCESO DE "PLANIFICACION ESTRATEGICA"	Versión : 1

Objetivo : Definir las acciones, estrategias, planes y condiciones en que la empresa podrá desarrollar su misión

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
				
1		Definir políticas, objetivos institucionales, metas por lograr y plan de desarrollo	Actas de Junta	Junta directiva -Gerencia
2		Elaborar cronograma de ejecución de actividades	Cronograma	Gerencia
3		Definir las estrategias generales para el desempeño de actividades de la empresa en cada una de sus area de trabajo.	Plan Operativo Anual	Gerencia y coordinadores de área
4		Concertar y definir el presupuesto operativo de la organización, junto con los requerimientos de gastos por nomina y otros componentes de la actividad de la empresa.	Presupuesto, acuerdo de fijación de nómina	Gerencia, área gestión contable y financiera
5		Formular el plan de desarrollo institucional teniendo en cuenta los planes operativos por area y lineamientos de los miembros de la junta directiva	Plan de Desarrollo Institucional	Gerencia Junta directiva
6		Identificar fuentes de financiación y recursos disponibles	Acta de Junta	Gerencia Junta directiva
7		Dar trámite a la ejecución del presupuesto de la empresa	Reporte contable	Gerencia Junta directiva área gestión contable y financiera
8		Evaluar el éxito de las estrategias adoptadas, junto con el seguimiento al plan de desarrollo y los diferentes proyectos en los que se implementen los objetivos de la organización.	Actas de Comité Operativo	Gerencia
9		Formular planes de mejora e implementar estrategias de ajuste frente a las dificultades del proceso para el mejoramiento continuo y el logro de los objetivos propuestos.	Acta de Junta	Gerencia
10				

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIO DEL CACAO		Código: P02-Pr01
			Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009
	PROCESO DE "TRANSFORMACION AGRO INDUSTRIAL"		Versión : 1

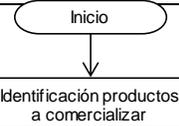
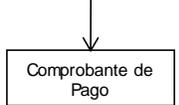
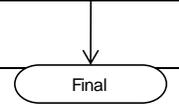
Objetivo: Ofrecer un producto con calidad que cumpla con las especificaciones de nuestros clientes para así satisfacer las necesidades del mercado nacional e internacional.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
	Inicio			
1	↓ compra de cacao	Se realiza la compra del cacao en baba o cacao seco directamente a los agricultores o a través de centro de acopio de Palmasur	Recibos de caja menor, Formato de comercialización de cacao	Técnico operario de procesos
2	↓ Clasificación de entrada	Clasificación en el centro de acopio de acuerdo a los tipos y calidades recibido. Si es cacao en baba pasa a la siguiente actividad, para cacao seco pase a la actividad No. 4		Técnico operario de procesos
3	↓ Fermentación y	Se realiza el proceso de fermentación y de secado de acuerdo al Manual de Buenas Prácticas Manufactura de Palmasur	Formato de poscosecha natural y Formato de poscosecha artificial	Técnico operario de procesos
4	↓ Limpieza y clasificación	Se eliminan los granos que presenten impurezas, hongos, estén partidos y sin almendra.		Técnico operario de procesos
5	↓ Almacenamiento	El cacao clasificado es depositados en costales de yute con su respectiva identificación y características y se acopian en estibas, conforme a los parámetros del manual de buenas prácticas Manufactura de Palmasur		Técnico operario de procesos
	↓ venta	Se envía el reporte de existencias al área contable y se deja copia	Formato de inventario de cacao seco, formato de orden de entrega	Técnico operario de procesos
	↓ Final			

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

	PROCEDIMIENTO DE "COMERCIALIZACIÓN"		Código: P03 -Pr01
			Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009
	PROCESO DE "COMERCIALIZACIÓN"		Versión : 1

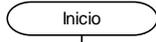
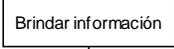
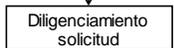
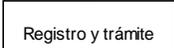
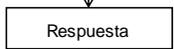
Objetivo : Adelantar operaciones de compra y venta de productos de cadena agropecuaria, optimizando el manejo de los recursos financieros con el fin de garantizar el recaudo de los ingresos y el pago de los compromisos de manera oportuna

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1		Identificar los productos a comercializar	Acta, Plan de Compras	Gerencia, Area Comercial, Area Agronómica, Junta Directiva
2		Identificar los precios unitarios de los productos que se van a comercializar para ingresarlos al programa contable Agrow in	Programa Agrow in, correos electrónicos u oficios, Facturas de Venta de Almacen	Asistente contable, Coordinador Area Comercial
3		Verificar la disponibilidad de recursos financieros y Operativos para formalizar la venta y garantizar el cumplimiento de compromisos con los Proveedores	Extractos Bancarios	Gerencia y Area Contable
4		Recepcionar, revisar y digitar el Documento de entrada del Producto para registrar la venta en el sistema contable	Programa Agrow in, factura de compra o documento equivalente a factura	Auxiliares de contabilidad
5		Elaborar comprobante de Pago para dejar el soporte respectivo en el área contable	Comprobante del Cheque, Comprobante de Egreso, Comprobante Egreso Virtual	Asistente contable
6		Listar del sistema los documentos de entrada del producto entregados a cada cliente para efectuar la respectiva factura de venta	Factura de Venta FS	Auxiliares de contabilidad
		Se elabora factura de Venta de Tienda Agricola y se registra en el programa contable	Factura de Venta FP	Coordinador Area Comercial, Auxiliares de contabilidad
7		Registrar en el programa contable agrow in el ingreso del dinero a la empresa	Comprobante de ingreso, extracto bancario, copia de consignación, Documento equivalente a factura, Comprobante del Cheque, Comprobante de Egreso, Comprobante Egreso Virtual	Auxiliares de contabilidad
8				

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

	PROCEDIMIENTO DE "GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LOS SOCIOS O CLIENTES"	Código: P04 - Pr01
	PROCESO DE "ACTIVIDADES DE DESARROLLO SOCIAL "	Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009 Versión : 1

Objetivo : Gestionar las solicitudes y/o necesidades del agricultor o clientes

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
				
1		Brindar información sobre las diferentes solicitudes y tiempos de respuesta a los agricultores o clientes de la organización		Auxiliar Administrativo
2		Diligenciar el formato de solicitud correspondiente de acuerdo a las necesidades y verificar los anexos	Solicitud	Coordinador de Área Apoyo a Asociaciones (AAA)
3		Registrar en el libro de radicados y tramitar internamente con el área correspondiente para análisis y aprobación	Registro libro de radicados	Auxiliar Administrativo o Coordinador de Área Apoyo a Asociaciones (AAA)
4		Elaboración del oficio respuesta, cheque, ingreso en la base de datos, o copia de la póliza según corresponda a la solicitud del cliente	Oficio	Auxiliar Administrativo
5		constancia del trámite recibido por parte del agricultor o cliente sobre la respuesta a su solicitud	Registro libro respuesta a solicitudes o comprobante de egreso	Auxiliar Administrativo
				

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

	PROCEDIMIENTO DE "CAPACITACIÓN A SOCIOS "	Código: P04 - Pr02
	PROCESO DE "ACTIVIDADES DE DESARROLLO SOCIAL"	Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009 Versión : 1

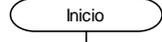
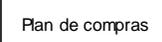
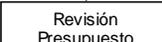
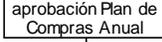
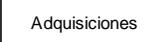
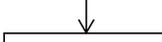
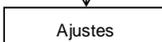
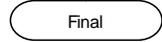
Objetivo: Capacitar al agricultor socio de Palmasur con el fin de reforzar y complementar sus conocimientos

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
				
1	Plan de capacitación	Elabora el plan de capacitación por asociación y presupuesto requerido para el desarrollo de las capacitaciones	Plan de capacitación (digital)	Coordinador de Área Apoyo a Asociaciones (AAA)
2	Temario capacitaciones	Realiza la programación de las actividades y determinación de necesidades logísticas necesarias para desarrollar la capacitación programada	Temario de la capacitación	Coordinador de Área Apoyo a Asociaciones (AAA)
3	Desarrollo y seguimiento	Desarrollo y seguimiento del cronograma de actividades	Plan de capacitación (digital), listados de asistencia, registro fotográfico	Coordinador de Área Apoyo a Asociaciones (AAA)
4	Informe de ejecución	Elabora un oficio de reporte de los gastos realizados en las fechas establecidas a la gerencia con copia al Coordinador Area Contable	Informe	Coordinador de Área Apoyo a Asociaciones (AAA)
5	Final			

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

	PROCEDIMIENTO DE "ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS"	Código: P06 - Pr01
		Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009
	PROCESO DE "ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS"	Versión : 1

Objetivo : Adquirir bienes y/ o servicios de acuerdo a la necesidad de la empresa definidas en el Plan de Compras siguiendo lo establecido en el manual de contratación

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
				
1		Identificar la necesidades de bienes y/o servicios por área	Plan de compras	Gerencia y Coordinadores de áreas
2		Verificar la disponibilidad presupuestal para ejecutar el Plan de compras		Gestión contable y financiera y Gerencia
3		Se presenta para aprobación el Plan de compras anual a la Junta directiva	Acta	Gerencia y Junta directiva
4		Se procede a realizar la adquisición del bien o contratación del servicio conforme a lo estipulado en Manual de contratación		Coordinador area comercial
5		Seguimiento a la ejecución del Plan de compras	Seguimiento Plan de compras (digital)	Gerencia
		Realizar ajustes de presupuesto de acuerdo a la necesidad de area	Acta de Junta directiva	Gerencia
				

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

	PROCEDIMIENTO DE "GESTION CONTABLE Y FINANCIERA"	Código: P07 - Pr 02
		Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009
	PROCESO DE "GESTION CONTABLE Y FINANCIERA"	Versión : 1

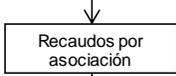
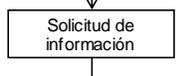
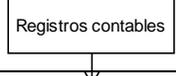
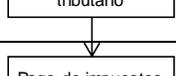
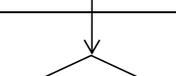
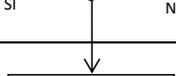
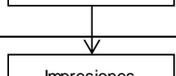
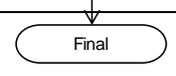
Objetivo : Realizar el registro de las transacciones realizadas por la empresa

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
	Inicio			
1	Presupuesto	Elaboración del Presupuesto anual para aprobación de la Junta Directiva	Presupuesto anual y acta	Gerente, Coordinador de Area Contable y Junta Directiva
2	Cronograma tributario	Revisión de calendario tributario para establecer cronograma de pago de los impuestos que se causen	Calendario tributario	Coordinador de Area Contable
3	Asientos Contables	Recepcionar, registrar y custodiar la información contable originada en cada una de los procesos, según la normatividad vigente	Comprobantes de contabilidad	Coordinador de Area Contable
	Asientos Contables	Elaboración de informes mensuales de avance en la ejecución de los recursos y de otros informes contables requeridos por la gerencia	Informe	Coordinador de Area Contable
4	Pagos	Realizar el pago derivados de todas las obligaciones de la empresa	Comprobantes de Egreso, comprobantes de pago o comprobantes de egreso virtuales	Coordinador de Area Contable
5	Verificación	Verificar que las transacciones realizadas se hayan registrado de manera oportuna y correcta	Comprobantes de contabilidad	Coordinador de Area Contable
	Ajustes contables	En caso de requerirse se hacen ajustes o reclasificaciones	Notas de ajustes	Coordinador de Area Contable
	Revisoría fiscal	Se presenta un informe preliminar al revisor fiscal del ejercicio contable para su revisión	Informe de revisoría fiscal	Coordinador de Area Contable y Revisor Fiscal
	Ajustes contables	Impresión de los libros oficiales de contabilidad y estados financieros para el cierre contable anual	Libros oficiales y estados financieros certificados	Coordinador de Area Contable
	Final			

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

	PROCEDIMIENTO DE "ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y TRIBUTARIA DE LAS ASOCIACIONES"	Código: P07 - Pr 01
		Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009
	PROCESO DE "GESTION CONTABLE Y FINANCIERA"	Versión : 1

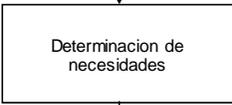
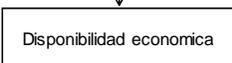
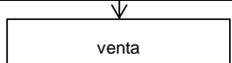
Objetivo : Mantener Actualizado el sistema contable, financiero y tributario de cada una de las Asociaciones

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
	Inicio			
1		Identificar los valores recaudados a través de palmasur a favor de cada asociación.	Notas de contabilidad	Asistente de Contabilidad
2		Solicitud de los soportes a las organizaciones sobre las actividades comerciales registradas por ellos	Facturas o documentos equivalentes a facturas	Asistente de Contabilidad
3		Realizar los asientos contables en los libros de cada organización		Asistente de Contabilidad
4		Revisión de calendario tributario para establecer cronograma de pago de los impuestos que se causen a las organizaciones	Calendario tributario	Asistente de Contabilidad
5		Realiza el pago de todas las obligaciones de las asociaciones	Comprobantes de egreso o pago	Asistente de Contabilidad
6		Verificar que los registros contables se hayan realizado de manera oportuna y correcta, así como verificar el cumplimiento de los requisitos de ley de los soportes entregados por las asociaciones		Coordinador Area contable y revisor fiscal
7		Se realizan ajustes y reclasificaciones	Notas de ajustes	Coordinador Area contable y revisor fiscal
8		Imprimir libros oficiales de contabilidad	Libros oficiales	Coordinador Area contable y revisor fiscal
	Final			

ELABORO	REVISO		COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

	PROCEDIMIENTO DE "COMERCIALIZACION DE INSUMOS Y HERRAMIENTAS A CREDITO "	Código: P06 - Pr01
		Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009
	PROCESO DE "ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS"	Versión : 1

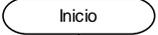
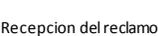
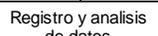
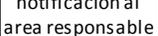
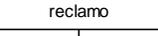
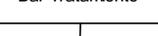
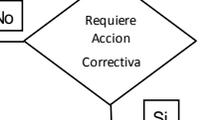
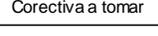
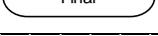
Objetivo : Poder dar acceso a las necesidades de insumos y herramientas menores para los agricultores a traves de credito

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
	Inicio			
1		Determinar las necesidades de demanda de insumos y herramientas menores en campo para realizar las actividades previstas en los proyectos	Demanda de Herramientas e Insumos menores Agricultores	Coordinador Area Comercial
2		se determina la disponibilidad económica de cada agricultor para la atención de sus demandas o requerimientos con recursos propios o via credito	Estudio de crédito	Gerencia - Coordinador Area Contable
3		Si no tiene recursos se realiza la venta via credito con base en el plan de comercializacion de Insumos	Contrato de Credito y Suministro -Comprobante de retiro de Insumos	Coordinador Area Comercial
4		Se realiza seguimiento al cumplimiento del pago de la obligacion	Reporte de cartera	Gerencia - Coordinador Area Contable - Coordinador Area Comercial
	Final			

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

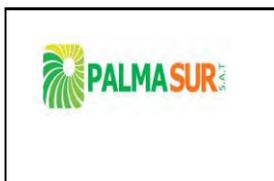
	PROCEDIMIENTO DE "ATENCION DE QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACION"	Código: P05 - Pr07
		Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009
	PROCESO DE "GESTION DE LA CALIDAD"	Versión : 1

Objetivo :: Asegurar la atención oportuna y eficaz de los reclamos

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
				
1		Serealiza la revision Todos los viernes de cada semana la recepcion de la respectiva queja, reclamo o Felicitacion, o por el lider de calidad o es recibida directa mente por al gun funcionario de la empresa y remitida Lider de calidad.	Formato de Queja, reclamo o felicitacion	Ciente, Funcionario de Palmasur
2		el lider de calidad realiza el respectivo registro en la base de datos de reclamos y se procede a realizar el analisis de la respectiva queja reclamo o felicitacion.	base de de datos de reclamos	lider de calidad
3		se identifica a que proceso corresponde y ne notifica mediante oficio.	oficio	lider de calidad
4		el Lider de calidad en compañía del responsable de proceso definen el trataimeto a la queja o reclamo	Respuesta a queja o reclamo	Lider de calidad y dueño del proceso
5		se debe definir si el el tratamiento establecido satizface o no al cliente si si se implementa el tratamiento si no se vuelve a definir un nuevo tratamiento	Oficio o Llamada telefonica	Lider de calidad
6		se da via libre a la implemntacion del tratamiento y se define si necesita de accion correctiva		Dueño de proceso
7		si necesita accion correctiva se pasa a definir la accion correctiva a tomar sino se termina el proceso.	Formato de Accion Correctiva	Dueño de proceso
9				
10				

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA



PROCEDIMIENTO DE "CONTROL DE DOCUMENTOS "

Código: P05 - Pr01

Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009

Versión : 1

Objetivo :Aprobar, revisar y actualizar los documentos aplicables en Palmeros del Pacifico Sur y asegurar que se identifican los cambios, se utilizan las versiones pertinentes, se mantienen los documentos legibles y fácilmente identificables y se previene el uso no intencional de documentos obsoletos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
	Inicio			
1	Creacion, Modificacion o Eliminacion de	Establecer la necesidad de Crear, Modificar o Eliminar un Documento para el SGC.		Funcionario Interesado -Lider de Calidad
2	Version nueva del Documento	Definir version preliminar del documento ya sea nuevo o de versiones anteriores, se debe definir su identificacion mediante un codigo y nombre especifico para cada documento y someter a discusion para aprobacion		Funcionario Interesado -Lider de Calidad
3	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> NO SI </div> se aprueba?	Si se aprueba seguir con el procedimiento y si no se devuelve al paso 2	Acta	Lider de calidad
4	Actualizacion	Se actualiza la lista maestra de documentos	lista maestra de Documentos	Lider de calidad
5	Socializacion	Se socializa el documento aprobado con los usuarios	Listado de Asistencia	Lider de calidad
	Distribución	Cada documento dependiendo del proceso al que pertenezca debe ser entregado al responsable de dicho proceso. El cual será responsable del control de su reproducción.		
6	Eliminacion	Eliminar versiones Anteriores del Documento si existen.		Lider de calidad
7	Final			

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si



PROCEDIMIENTO DE "CONTROL DE REGISTRO "

Código: P05 - Pr02

Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009

Versión : 1

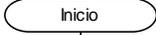
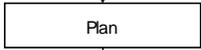
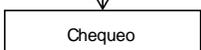
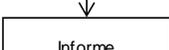
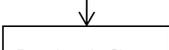
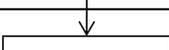
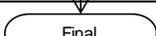
Objetivo : Establecer una metodología para el control de registros del Sistema de Gestión de la Calidad de PALMEROS DEL PACIFICO SUR- PALMASUR SAT, de tal forma que se puedan identificar, almacenar, proteger, recuperar, definir tiempos de retención y definir su disposición final

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
	Inicio			
1	Registros controlados	Se determina los registros a controlar	Tabla de Control de Registros	Comité de Calidad
2	Identificación	Se identifica los Responsables de archivar los registros	Tabla de control de registros	Cordinadores de Areas
3	Almacenamiento	Determinar donde estará almacenado el registro	Tabla de control de registros	Cordinadores de Areas
4	Ubicación	definir la ubicación del registro (en que carpeta)	Tabla de control de registros	Cordinadores de Areas
5	Proteccion	determinar el nivel de protección de los registros	Tabla de control de registros	Cordinadores de Areas
6	Tiempo de retencion	Definir de acuerdo a la norma el tiempo de retención de los registros	Tabla de control de registros	Cordinadores de Areas
7	Disposicion Final	Determinar la Disposición final de los registros (Archivar o eliminar)	Tabla de control de registros	Cordinadores de Areas
8	Archivar	.Archivar de acuerdo a la tabla de control de registros actualizada.	AZ, Carpeta, etc.	Cordinadores de Areas
9	Actualizar	Actualizar las tablas de control de registros.	Tabla de control de registros	lider de calidad
10	Final			

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

	PROCEDIMIENTO DE "AUDITORIA INTERNA "	Código: P05 - Pr5
		Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009
		Versión : 1

Objetivo : Ayudar a entender a los responsables de los procesos auditados, donde funciona el sistema de gestión y donde no, así como los riesgos asociados.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
				
1		Planificación y elaboración del programa de Auditoria en ayuda del personal a auditar	Programa de Auditorias	Auditor y Dueño del Proceso
2		Se elabora un Plan de Auditoria	Plan de Auditorias	Auditor
3		Se elabora una lista de verificación o Chequeo	Lista de chequeo	Auditor
4		Se Realiza una reunión de apertura en donde se explica el Objetivo, el alcance , los criterios , fecha y hora de la auditoria	Acta - Asistencia	Auditor -Gerencia
5		Elaboración de informe	Informe	Auditor
6		Reunión de Cierre	Lista de Asistencia	Auditor -Gerencia
7		Revisión de las no conformidades detectadas y Seguimiento		Auditor - Responsable del proceso
8				

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si



PROCEDIMIENTO DE "PRODUCTO NO CONFORME "

Código: P05 - Pr06

Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009

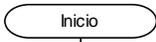
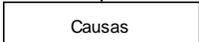
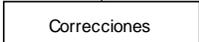
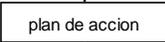
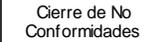
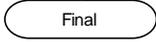
Versión : 1

Objetivo : Describir el Procedimiento establecido en PALMEROS DEL PACIFICO SUR - PALMASUR SAT., para identificar, documentar, retener y disponer de los productos no conformes. Su propósito es evitar el suministro al Cliente de Productos que no cumplan con las especificaciones establecidas por la Empresa.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1		Un producto No Conforme puede ser detectado por cualquiera de los procesos y de igual manera por todo el personal interno. Por cualquiera que sea el medio de haberse generado el producto o servicio No conforme, al identificarse, debe ser informado al responsable del proceso en donde se encontró la No Conformidad, éste define su pertinencia e informa al Líder de la Calidad.		Responsable de proceso
2		El responsable del proceso, registran en el formato P05-F02 Registro del Producto y/o Servicio No Conforme, el Producto No Conforme identificado, colocando el nombre del producto, la cantidad de producto sobre la cual se generó la no conformidad. Se debe registrar el lugar o el proceso en donde se detectó y donde se generó la no conformidad, además de las causas aparentes que pudieron dar lugar al incumplimiento.	Registro de Tratamiento de Producto y/o servicio no conforme	Responsable de proceso
3		El responsable del proceso junto con el Líder de la Calidad, se encargan de analizar las posibles causas que generaron la No Conformidad, de acuerdo a la Trazabilidad del producto y diligencia los resultados obtenidos en el formato de acuerdo al análisis de causas.	Registro de Tratamiento de Producto y/o servicio no conforme	Responsable de proceso y Líder de Calidad
4		el Responsable del proceso al Producto No Conforme, le puede dar tratamiento de alguna de las siguientes formas: - Tomando Acciones Correctivas inmediatas. - Autorizando su liberación, bajo concesión (por escrito), por el líder de Calidad o por el Gerente. - Tomando acciones para impedir el uso o entrega del producto, en forma temporal o definitiva, mientras se realizan los análisis pertinentes. Una vez completamente diligenciado el formato de control de No Conformidades, éste debe ser entregado al analista de la información para ser archivado y poder realizar seguimientos periódicos verificando que las No Conformidades encontradas no tengan una recurrencia.	Registro de Tratamiento de Producto y/o servicio no conforme	Responsable de Proceso
5		El Líder de Calidad, luego de haber verificado que se haya cumplido la disposición del producto No Conforme, hace seguimiento al cumplimiento de su disposición y lo registra en la parte final del formato P05-F02 Registro del Producto y/o Servicio No Conforme, en la sección del formato perteneciente al seguimiento. También se especifica si originó sobrecostos en personal, materiales o equipo. El formato por último debe ser aprobado por el gerente o el Representante de la Gerencia.	Registro de Tratamiento de Producto y/o servicio no conforme	Líder de calidad, la Gerencia o el representante de la dirección
6				
ELABORO		REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo		Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

	PROCEDIMIENTO DE "ACCION CORRECTIVA "	Código: P05 - Pr03
		Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009
		Versión : 1

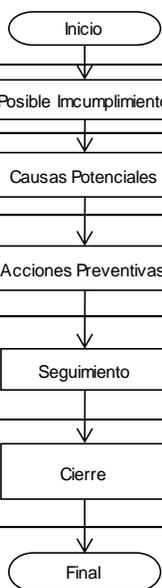
Objetivo : determinar la forma en que se deben controlar, conservar y definir los registros de las actividades de Palmasur S.A.T.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
				
1		se debe detectar el incumplimiento de un requisito		
2		Identificar las causas de la no conformidad	Formato de accion correctiva	Responsable del proceso
3		Formular correcciones si aplica	Formato de accion correctiva	Responsable del proceso
4		A partir de las causas identificadas formular las acciones correctivas	Formato de accion correctiva	Responsable del proceso
5		Seguimiento a la implementación de la acciones correctivas	Formato de accion correctiva	Auditor
6		Cerrar las no conformidades a partir del cumplimiento de las acciones preventivas	Formato de accion correctiva	Auditor
7				

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

	PROCEDIMIENTO DE "ACCION PREVENTIVA "	Código: P05 - Pr04
		Fecha de Aprobación : 27 Noviembre 2009
		Versión : 1

Objetivo : identificar los riesgos que están vinculados al proceso que pueden generar no conformidades potenciales

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
				
1	Posible Incumplimiento	Detectar el posible incumplimiento de un requisito		Responsable del Proceso/ Auditor
2	Causas Potenciales	Identificar las causas que podrían generar la no conformidad Potencial	Formato de registro de la no conformidad potencial	Responsable del Proceso
3	Acciones Preventivas	A partir de las causas identificadas formular las acciones Preventivas	Formato de registro de la no conformidad potencial	Responsable del Proceso
4	Seguimiento	Seguimiento a la implementación de la acciones Preventivas	Formato de registro de la no conformidad potencial	Auditor
5	Cierre	Cerrar las no conformidades Potenciales a partir del cumplimiento de las acciones preventivas	Formato de registro de la no conformidad potencial	Auditor
6	Final			

ELABORO	REVISO	APROBO	COPIA CONTROLADA
Fanny Caicedo	Flavio carabalí	Flavio carabalí	si

ANEXO 4. MANUAL DE CALIDAD

Archivo adjunto en pdf

ANEXO 5. LISTADO DE FORMATOS

	TABLA DE CONTROL DE REGISTROS					Código: P05 - F14
						Fecha de aprobación: 22/04/11
						Versión: 2
PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA						
REGISTROS	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	ALMACENAMIENTO	UBICACIÓN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Actas de Junta directiva	Auxiliar Administrativo	Az serie 8 Actas de Junta directiva	Archivo Gestión ubicado en la parte posterior de la oficina	Mínimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Actas de Asamblea	Auxiliar Administrativo	Az serie 8 Actas de Junta directiva	Archivo Gestión ubicado en la parte posterior de la oficina	Mínimas de Conservación	6 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Presupuesto	Auxiliar Administrativo	Acta de Junta Directiva	Archivo Gestión ubicado en la parte posterior de la oficina	Mínimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Proyectos Elaborados	Auxiliar Administrativo	Az serie 22 Proyectos	Archivo Gestión ubicado en la parte posterior de la oficina	Mínimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Vinculación de personal nomina	Auxiliar Administrativo	Banco de hojas de vida serie 23	Archivador ubicado en el cubículo del auxiliar administrativo Carpeta subseries 23.6 nomina	Mínimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Vinculación de personal prestación de servicios	Auxiliar Administrativo	Banco de hojas de vida serie 23	Archivador ubicado en el cubículo del auxiliar administrativo Carpeta subseries 23.7 prestación de servicios	Mínimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Evaluación de Dsempño	Auxiliar Administrativo	Banco de hojas de vida serie 23	Archivador ubicado en el cubículo del auxiliar administrativo Carpeta subseries 23.6 nomina y 23.7 de prestacion de servicios	Mínimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Listado de Induccion	Auxiliar Administrativo	Az de Induccion de Personal	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Mínimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta

PROCESO: GESTION DE DESARROLLO SOCIAL						
REGISTROS	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	ALMACENAMIENTO	UBICACIÓN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Programación de Capacitaciones	Coordinadora Area Apoyo Asociaciones	Az de programación de capacitaciones	Archivo Gestión ubicado en la parte posterior de la oficina	Mínimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Listas de asistencias a capacitaciones	Coordinadora Area Apoyo Asociaciones	AZ Capacitaciones asociaciones	Archivo Gestión ubicado en la parte posterior de la oficina	Mínimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Reportes	Coordinadora Area Apoyo Asociaciones	Az Correspondencia interna - Area Contable	Archivo Gestión ubicado en la parte posterior de la oficina	Mínimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Fondo de solidaridad	Coordinadora Area Apoyo Asociaciones	Az Fondo de solidaridad	Archivo de gestión A-Z	Mínimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Carta de vinculación a Palmasur	Coordinadora Area Apoyo Asociaciones	Az Nuevos socios	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Mínimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta

PROCESO: TRANSFORMACIÓN AGROINDUSTRIAL						
REGISTROS	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	ALMACENAMIENTO	UBICACIÓN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Recepcion de materia Prima	Auxiliar contable	A-z Cheques formas continuas - Nota Contable	Archivo de gestión del área contable	Minimas de Conservación	10	se conservan los documentos por un tiempo de diez años después de transcurrido ese tiempo los documentos se pueden eliminar según ley 962 DE 2005 - Artículo 28 ver matriz de requisitos legales
Control de Proceso	Técnico operario de proceso	A-z informe diario de fermentacion y secado	Archivo de gestión del área centro de acopio cacao	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Informe Diario de Produccion	Técnico operario de proceso	A-z informe Diario de Produccion	Archivo de gestión del área centro de acopio cacao	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Entrega de Producto a Conformidad	Técnico operario de proceso	Carpeta Entrega de producto a conformidad	Archivo de gestión del área centro de acopio cacao	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Programa de Limpieza y desinfeccion	Técnico operario de proceso	Carpeta de verificacion de limpieza y desinfeccion	Archivo de gestión del área centro de acopio cacao	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Verificacion de Limpieza y de sinfeccion	Técnico operario de proceso	Carpeta de verificacion de limpieza y desinfeccion	Archivo de gestión del área centro de acopio cacao	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta

PROCESO: COMERCIALIZACIÓN, GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA						
REGISTROS	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	ALMACENAMIENTO	UBICACIÓN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Factura de venta	Auxiliar Contable	Az Facturas de venta	Archivo de gestión del área contable	Mínimas de Conservación	10	se conservan los documentos por un tiempo de diez años después de transcurrido ese tiempo los documentos se pueden eliminar según ley 962 DE 2005 - Artículo 28 ver matriz de requisitos legales
Documento Equivalente a Factura	Auxiliar Contable	A-Z Documento equivalente a Factura	Archivo de gestión del área contable	Mínimas de Conservación	10	se conservan los documentos por un tiempo de diez años después de transcurrido ese tiempo los documentos se pueden eliminar según ley 962 DE 2005 - Artículo 28 ver matriz de requisitos legales
Factura de Compra	Auxiliar Contable	A-Z Factura de compra	Archivo de gestión del área contable	Mínimas de Conservación	10	se conservan los documentos por un tiempo de diez años después de transcurrido ese tiempo los documentos se pueden eliminar según ley 962 DE 2005 - Artículo 28 ver matriz de requisitos legales
Comprobante de Pago	Auxiliar Contable	A-Z Comprobante de pago	Archivo de gestión del área contable	Mínimas de Conservación	10	se conservan los documentos por un tiempo de diez años después de transcurrido ese tiempo los documentos se pueden eliminar según ley 962 DE 2005 - Artículo 28 ver matriz de requisitos legales
Comprobante de Egreso Virtual	Auxiliar Contable	A-Z Comprobante de Egreso Virtual	Archivo de gestión del área contable	Mínimas de Conservación	10	se conservan los documentos por un tiempo de diez años después de transcurrido ese tiempo los documentos se pueden eliminar según ley 962 DE 2005 - Artículo 28 ver matriz de requisitos legales
Presupuesto	Auxiliar Administrativo	Az - Actas de Junta directiva	Archivo de gestión del área contable	Mínimas de Conservación	10	se conservan los documentos por un tiempo de diez años después de transcurrido ese tiempo los documentos se pueden eliminar según ley 962 DE 2005 - Artículo 28 ver matriz de requisitos legales
Notas de Ajustes	Auxiliar Contable	Az de Notas de Ajustes	Archivo de gestión del área contable	Mínimas de Conservación	10	se conservan los documentos por un tiempo de diez años después de transcurrido ese tiempo los documentos se pueden eliminar según ley 962 DE 2005 - Artículo 28 ver matriz de requisitos legales
Libro contables	Asistente contable	Az de Libro contable	Archivo de gestión del área contable	Mínimas de Conservación	10	se conservan los documentos por un tiempo de diez años después de transcurrido ese tiempo los documentos se pueden eliminar según ley 962 DE 2005 - Artículo 28 ver matriz de requisitos legales
Informe revisor fiscal	Auxiliar Administrativo	AZ de Actas de asamblea	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Mínimas de Conservación	10	se conservan los documentos por un tiempo de diez años después de transcurrido ese tiempo los documentos se pueden eliminar según ley 962 DE 2005 - Artículo 28 ver matriz de requisitos legales
Reembolso de caja menor	Auxiliar Administrativo	Az	Archivo de gestión del área contable	Mínimas de Conservación	10	se conservan los documentos por un tiempo de diez años después de transcurrido ese tiempo los documentos se pueden eliminar según ley 962 DE 2005 - Artículo 28 ver matriz de requisitos legales
solicitud de anticipo de cosecha	Auxiliar Contable	Az - comprobante egreso o cheque	Archivo de gestión del área contable	Mínimas de Conservación	10	se conservan los documentos por un tiempo de diez años después de transcurrido ese tiempo los documentos se pueden eliminar según ley 962 DE 2005 - Artículo 28 ver matriz de requisitos legales
Vinculación de independientes	Auxiliar Contable	Az de control de registro único tributario	Archivo de gestión del área contable	Mínimas de Conservación	10	se conservan los documentos por un tiempo de diez años después de transcurrido ese tiempo los documentos se pueden eliminar según ley 962 DE 2005 - Artículo 28 ver matriz de requisitos legales

PROCESO : ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS						
REGISTROS	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	ALMACENAMIENTO	UBICACIÓN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Plan Estratégico	Auxiliar Administrativo	Az de Plan operativo	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran unos 15 años para su respectiva consulta
Pólizas	Auxiliar Administrativo	Az de contratos	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Contrato	Auxiliar Administrativo	Az de contratos	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Acta de Comité de compras	coordinador Area Comercial	Az de comité de compras	Archivo Gestión ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
listados de Asistencia	coordinador Area Comercial	Az de comité de compras	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Cotizaciones	Coordinador Area Comercial	Az de comité de compras	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Evaluación de Proveedores	Coordinador Area Comercial	AZ Evaluación de Proveedores	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	6 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD						
REGISTROS	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	ALMACENAMIENTO	UBICACIÓN	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Acción correctiva y preventiva	Lider de calidad	AZ # de Acciones Correctivas y preventivas	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Producto no Conforme	Lider de calidad	AZ #	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Informes de Auditorias	Lider de calidad	Az de Auditorias	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Manual de calidad	Lider de calidad	Az Manual de Calidad	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Tabla control de Registros	Lider de calidad	AZ Herramientas del sistema de gestión de la calidad	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Lista maestra de Documentos	Lider de calidad	AZ Herramientas del sistema de gestión de la calidad	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Plan de Indicadores	Lider de calidad	AZ Herramientas del sistema de gestión de la calidad	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Matriz de requisitos legales	Lider de calidad	AZ Herramientas del sistema de gestión de la calidad	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Matriz de Competencias	Lider de calidad	AZ Herramientas del sistema de gestión de la calidad	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Caracterización de Procesos	Lider de calidad	AZ Manual del sistema de Gestión de la Calidad	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Procedimientos	Lider de calidad	AZ Herramientas del sistema de gestión de la calidad	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Encuesta de satisfaccion del cliente	Lider de calidad	AZ Herramientas del sistema de gestión de la calidad	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Queja, reclmos, felicitacion	Lider de calidad	AZ Herramientas del sistema de gestión de la calidad	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Plan de mejoramiento	Lider de calidad	AZ Herramientas del sistema de gestión de la calidad	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Revisión por la Direccion	Lider de calidad	AZ Herramientas del sistema de gestión de la calidad	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta
Plan de comunicación	Lider de calidad	AZ Herramientas del sistema de gestión de la calidad	Archivo central ubicado en la parte posterior de la oficina	Minimas de Conservación	5 años	Se conservan en el archivo de gestión durante un cinco años y después pasan al archivo central para ser resguardados durante 5 años mas y finalmente pasa al archivo histórico en donde reposaran 15 años para su respectiva consulta

ANEXO 6. LISTADO DE DOCUMENTOS

VERSIÓN		CÓDIGO	Nombre del documento	DOCUMENTO		Modificaciones
				Externo	Interno	
 <div style="text-align: center;"> LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS </div> <div style="float: right; text-align: right;"> Código: P05 -F13 Fecha de aprobacion 07/12/11 Versión: 6 </div>						
3	P01	PROCESO DE PLANIFICACION ESTRATEGICA		x	se modifico codificacion	
2	P01- Pr01	PROCEDIMIENTO PLANIFICACION ESTRATEGICA		x	se modifico codificacion	
2	P01- Pr02	PROCEDIMIENTO ELABORACION DE PROYECTOS		x	se modifico codificacion	
2	P01 - Pr03	PROCEDIMIENTO VINCULACION Y EVALUACION DE PERSONAL		x	se modifico codificacion	
1	P01-M01	MANUAL DE FUNCIONES		x	Frente a las a actualizaciones al sistema de calidad de Palmasur S.A.T.se incorpora como un documento controlado	
1	P01-M02	MANUAL DE IDENTIDAD		x	Frente a las a actualizaciones al sistema de calidad de Palmasur S.A.T.se incorpora como un documento controlado	
1	P01- PE	PLAN DE EMERGENCIA		x	Se vínculo al SGC	
2	P01-SO	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL		x	Se vínculo al SGC	
2	P01-F01	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS O DAÑO DE EQUIPOS		x	se modifico codificacion	
2	P01-F02	BAJA DE EQUIPOS		x	se modifico codificacion	
3	P01-F03	ACTA DE REUNION		x	se modifico codificacion	
2	P01- F04	CONTROL DE ASISTENCIA		x	se modifico codificacion	
2	P01- F05	CONVOCATORIA A EVENTOS O ENTREGA DE INFORMACIÓN		x	se modifico codificacion y nombre de formato	
2	P01-F06	REMISIÓN DE FAX		x	se modifico codificacion	
2	P01- F07	PLAN DE INDUCCION		x	se vincula este formato al proceso de planificacion estrategica	
2	P01- F08	SELECCIÓN DE PERSONAL		x	se vincula este formato al proceso de planificacion estrategica	
2	P01- F09	EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN		x	se vincula este formato al proceso de planificacion estrategica	
2	P01- F10	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		x	se vincula este formato al proceso de planificacion estrategica	
1	P01 - F11	PLAN DE CAPACITACION		x		
1	P01- F12	PROGRAMA DE CAPACITACION		x		
3	P02	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN AGROINDUSTRIAL		x	se modifico codificacion	
2	P02-Pr01	PROCEDIMIENTO DE BENEFICIO DEL CACAO		X	se modifico codificacion	
3	P02- M01	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA		x	Se actualizaron los formatos del proceso dentro del manual	

2	P02-F01	RECEPCION DE MATERIA PRIMA		x	se modifíco codificación debido a la eliminación de formatos
2	P02-F02	CONTROL DE FERMENTACION		x	Se eliminaron los formatos y se unificaron en uno solo
2	P02-F03	CONTROL DE SECADO		x	Se eliminaron los formatos y se unificaron en uno solo
3	P02- F04	INFORME DIARIO DE PRODUCCION		x	se crearon casillas para incluir nuevos fermentadores
1	P02-F05	ENTREGA DE PRODUCTO A CONFORMIDAD		x	se crea a partir de observaciones (mejoras)
1	P02-F06	PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN		x	se crea a partir de observaciones (mejoras)
1	P02-F07	VERIFICACIÓN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN		x	se crea a partir de observaciones (mejoras)
1	P02-F08	CONTROL DE PROCESO		x	Se crea para unificar los formatos de proceso de fermentación y secado
1	P02-F09	CONDICIONES DE MATERIA PRIMA O PRODUCTO		x	Se crea el documento
1	P02-F10			x	Se crea el documento
3	P03	PROCESO DE COMERCIALIZACION		x	se modifíco codificación
2	P03 -Pr01	PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACION		x	se modifíco codificación
3	P04	GESTION DE DESARROLLO SOCIAL		x	se modifíco codificación
2	P04 - Pr01	GESTION DE SOLICITUD DE LOS SOCIOS O CLIENTES		x	se modifíco codificación
2	P04 - Pr02	CAPACITACION A SOCIOS		x	se modifíco codificación
2	P04- F01	INSCRIPCIÓN FONDO DE SOLIDARIDAD		x	se modifíco codificación
3	P04- F02	ANTICIPO DE LABORES DE COSECHA		x	Se modifica el formato con el fin de poder registrar la razón del rechazo de la solicitud
2	P04- F03	VINCULACIÓN COMO SOCIO		x	se modifíco codificación
3	P04-F04	INSCRIPCIÓN DE INDEPENDIENTES		x	se modifíco codificación
1	P05	GESTION DE LA CALIDAD			se modifíco codificación
1	P05 - Pr01	INTRODUCCION AL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			-
3	P05 - Pr01	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Se vinculo un formato a la actividad y se modifíco un registro por otro.
1	P05 - Pr02	INTRODUCCION AL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS			-
2	P05 - Pr02	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS			Se cambio el nombre del aprobado debido al cambio de gerencia

1	P05 - Pr03	INTRODUCCION AL PROCEDIMIENTO DE ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA			-
2	P05 - Pr03	PROCEDIMIENTO DE ACCION CORRECTIVA			Se cambio el nombre del aprobado debido al cambio de gerencia
2	P05 - Pr04	PROCEDIMIENTO DE ACCION PREVENTIVA			Se cambio el nombre del aprobado debido al cambio de gerencia
1	P05 - Pr5	INTRODUCCION AL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA			Se vincula al proceso de sgc
1	P05 - Pr5	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA			-
1	P05-Pr06	INTRODUCCION AL PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME			-
2	P05-Pr06	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME			Se cambio el nombre del aprobado debido al cambio de gerencia
2	P05-Pr07	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS			Se cambio el nombre del aprobado debido al cambio de gerencia
5	P05-M01	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		x	Se modificaron los procesos se vinculo el proceso de recurso humano al proceso de planificacion estrategica, se elimino de exclusiones el numeral 7.5.2 .
2	P05-M01	OBJETIVOS DE CALIDAD		x	se ajustaron de tal manera que tanto el funcionario como el agricultor se identifique y comprenda
2	P05-M01	POLÍTICA DE CALIDAD		x	se ajustaron de tal manera que tanto el funcionario como el agricultor se identifique y comprenda
2	P05 - F01	SOLICITUD DE MODIFICACION, ELIMINACION O CREACIÓN DE DOCUMENTO O REGISTRO		x	se modifico codificacion
1	P05- F02	REGISTRO DE TRATAMIENTO DE SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME		x	-
3	P05 - F03	REGISTRO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		x	se modifica el documento para determinar de donde resultan las no
2	P05 - F04	FORMATO DE REGISTRO DE ACCIONES DE MEJORA		x	se modifico codificacion
3	P05 - F05	LISTA DE CHEQUEO DE AUDITORIA		x	se modifico codificacion
	P05- F06	PLAN DE AUDITORIA INTERNA		x	se modifico codificacion
2	P05- F07	PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA		x	se modifico codificacion
2	P05- F08	INFORME AUDITORIA INTERNA		x	se modifico en su totalidad el documento
2	P05- F09	QUEJA , RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN		x	se modifico codificacion
1	P05 - F10	EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD		x	se modifico codificacion
1	P05 - F11	ANALISIS DE INDICADORES		x	se creo
2	P05 - F12	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		x	se modifico codificacion
5	P05 - F13	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS		x	se modifico version debido a cambios en el plan de indicadores

2	P05 - F14	TABLA DE CONTROL DE REGISTROS		x	se modifico codificacion
2	P05 - F15	MATRIZ DE COMPETENCIAS		x	se modifico codificacion
3	P05 - F16	PLAN DE INDICADORES		x	cambio la versio ya que se modifico la meta del indicador de comercializacion
2	P05 - F17	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES		x	se modifico codificacion
2	P05 - F18	PLAN DE MEJORAMIENTO		x	se modifico codificacion
2	P05 - F19	REVISION POR LA DIRECCION		x	se modifico codificacion
2	P05 - F20	PLAN DE COMUNICACIÓN		x	se modifico codificacion
2	P05 - F21	MATRIZ DE PLANIFICACION DE CAMBIOS		x	se modifico codificacion
2	P06	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS		x	se modifico codificacion
1	P06 - Pr01	PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS		x	-
1	P06 - Pr02	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACION DE INSUMOS Y HERRAMIENTAS MENORES		x	-
2	P06-M01	MANUAL DE CONTRATACIÓN		x	se ajusta frente a las necesidades realiza de la organización
1	P06- P01	PLAN DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE		x	Frente a las a actualizaciones al sistema de calidad de Palmasur S.A.T.se incorpora como un
3	P07	PROCESO GESTION CONTABLE Y FINANCIERA		x	se modifico codificacion
1	P07 - Pr 01	PROCEDIMIENTO GESTION CONTABLE Y FINANCIERA		x	
1	P07 - Pr 02	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACION FINANCIERA Y TRIBUTARIA DE LAS ASOCIACIONES		x	
1	P07 - F01	REMBOLSO DE CAJA MENOR		X	se modifico codificacion
N/A	N/A	NOTAS CONTABLES		X	Estos documentos estan vinculados al sistema de gestión de calidad, y son generados directamente en el software contable
N/A	N/A	LIBRO DE REGISTRO DE SOCIOS		X	Estos documentos estan vinculados al sistema de gestión de calidad, y son generados directamente en el software contable
N/A	N/A	FACTURA DE VENTA		X	Estos documentos estan vinculados al sistema de gestión de calidad, y son generados directamente en el software contable
N/A	N/A	DOCUMENTO EQUIVALENTE A FACTURA		X	Estos documentos están vinculados al sistema de gestión de calidad, y son generados directamente en el software contable.
N/A	N/A	FACTURA DE COMPRA	X		-

N/A	N/A	TIQUETE DE COMPRA DE FRUTO	X		-
N/A	N/A	COMPROBANTE DE EGRESO		X	Estos documentos están vinculados al sistema de gestión de calidad, y son generados directamente en el software contable
N/A	N/A	NOTA DE CONTABILIDAD		X	Estos documentos están vinculados al sistema de gestión de calidad, y son generados directamente en el software contable
N/A	N/A	COMPROBANTE DE CHEQUE CONTINUO		X	Estos documentos están vinculados al sistema de gestión de calidad, y son generados directamente en el software contable
N/A	N/A	COMPROBANTES DE INGRESO		X	Estos documentos están vinculados al sistema de gestión de calidad, y son generados directamente en el software contable
N/A	N/A	REGLAMENTO DE CAJA MENOR		x	-
N/A	N/A	REGLAMENTO DE FONDO DE SOLIDARIDAD		x	-
N/A	N/A	REGLAMENTO DE ANTICIPOS DE COSECHA		x	-
N/A	N/A	REGLAMENTO DE FONDO DE COMERCIALIZACIÓN		x	-
N/A	N/A	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO		x	-
N/A	N/A	REGLAMENTOS DE VIAJES Y ESTADÍA		x	-
N/A	N/A	LIBRO DE REGISTRO DE SOCIOS		x	-
N/A	N/A	NORMA ISO 19011	x		-
N/A	N/A	NORMA ISO 9001:2008	X		-
N/A	N/A	Ley 811 De 2003	X		-

ANEXO 7. MATRIZ DE INDICADORES

Archivo adjunto en pdf.