

**PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO
EN LA NORMA TECNICA DE CALIDAD ISO 9001 2008 PARA LA EMPRESA
CASA DEL GRANJERO S.A EN LA CIUDAD DE IPIALES**

**MARICELA PANTOJA GUERRERO
MONICA GABRIELA ROMO CERON**

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

**PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO
EN LA NORMA TECNICA DE CALIDAD ISO 9001 2008 PARA LA EMPRESA
CASA DEL GRANJERO S.A EN LA CIUDAD DE IPIALES**

**MARICELA PANTOJA GUERRERO
MONICA GABRIELA ROMO CERON**

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

**Asesor:
GIOVANNY A. SUAREZ GUERRERO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PASTO (NARIÑO)
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, Febrero de 2012

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. GENERALIDADES.....	14
1.1 TEMA	14
1.2 PROBLEMA	14
1.2.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2.2 Formulación del problema:.....	14
1.2.3 Sistematización del problema:	14
1.3 OBJETIVOS	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos:	15
1.4 JUSTIFICACIÓN	15
1.5 METODOLOGIA	16
1.5.1 Enfoque Metodológico.	16
1.5.2 Fuentes y técnicas de recolección de datos.....	16
1.5.3 Tratamiento de la información.....	16
1.5.4 Presentaciones del documento	16
2. DIAGNÓSTICO ESTRATEGICO	17
2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	17
2.2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE CASA DEL GRANJERO S.A EN RELACIÓN CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001 2008.	17
3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	19
3.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTOR EXTERNO –MEFE	19

3.2	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTOR INTERNO –MEFI.....	21
3.3	MATRIZ DOFA.....	23
3.4	PLAN DE CALIDAD	25
3.5	PUBLICACION DEL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	26
3.6.	DESIGNACIÓN DEL EQUIPO DE CALIDAD.....	26
3.7	PLAN DE COMUNICACIÓN	26
4.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	27
4.1	MISIÓN	27
4.2.	VISIÓN.....	27
4.3	POLITICA DE CALIDAD	27
4.4	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	27
4.5	VALORES Y PRINCIPIOS	28
4.6	ORGANIGRAMA CASA DEL GRANJERO S.A.....	29
4.7	MAPA DE PROCESOS CASA DEL GRANJERO S.A	30
5.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DOCUMENTACION	31
5.1	PROCESOS ESTRATEGICOS.....	31
5.2	PROCESO MISIONAL	77
5.3	PROCESOS DE APOYO	82
6.	PLAN DE MEJORAMIENTO	136
7.	CONCLUSIONES	138
8.	RECOMENDACIONES.....	139
	BIBLIOGRAFIA	140

NETGRAFIA.....	141
ANEXOS	142

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Caracterización de Direccionamiento Estratégico.....	31
Cuadro 2. Caracterización del proceso de sistema de gestión de calidad.....	48
Cuadro 3. Control de documentos	50
Cuadro 4. Control de registros.....	55
Cuadro 5. Tratamiento del servicio no conforme	59
Cuadro 6. Acciones preventivas	62
Cuadro 7. Auditoría interna de calidad	69
Cuadro 8. Caracterización del Proceso de Comercialización	77
Cuadro 9. Caracterización del Proceso de Compras.....	82
Cuadro 10. Selección de proveedores.....	86
Cuadro 11. Evaluación de proveedores.....	89
Cuadro 12. Recepción, almacenaje y exhibición de productos	100
Cuadro 13. Caracterización del proceso Gestión de Talento Humano	101
Cuadro 14. Selección y contratación del personal.....	105
Cuadro 15. Caracterización del Proceso de Compras.....	123
Cuadro 16. Caracterización del Proceso de Mantenimiento e Infraestructura..	131

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz de evaluación de factor externo.....	19
Tabla 2. Matriz de evaluación de factor interno.....	21
Tabla 3. Matriz DOFA.....	23
Tabla 4. Plan de calidad.....	25

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. LISTA DE CHEQUEO	143
ANEXO B. PUBLICACIÓN COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.	174
ANEXO C. DESIGNACIÓN DEL EQUIPO DE CALIDAD.....	175
ANEXO D. PLAN DE COMUNICACIÓN	176
ANEXO E. MANUAL PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	179

RESUMEN

El valor otorgado en la actualidad a la calidad es el resultado del masivo factor competente entre las organizaciones, lo cual genera ventaja competitiva dentro del entorno donde se desenvuelven. Es por ello imprescindible tener en cuenta que es el cliente la razón de ser de toda organización, hecho del cual se parte con el fin de que el sistema de gestión de calidad en las empresas sea un factor determinante para poder enfatizarse hacia el cumplimiento de los requisitos del cliente principalmente.

ABSTRACT

The value granted in the actuality to the quality is the result of massive factor competent between the organizations, which generates competitive advantage inside the environment where they unroll. It is for this essential take into account that is the client the reason of being of all organization, fact of which they part with the end of that the system management of quality. In the companies being a factor determinant for being emphasized toward the fulfillment of the requisite the client mainly.

INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial las organizaciones deben adaptarse al cambio que exige el mercado ya que hoy por hoy las empresas no se conforman con estar bien, es necesario aplicar nuevas técnicas para mejorar e innovar, y en ellas se destacan las normas de calidad, que pretenden cada día incentivar hacia la mejora continua ligada esta a las exigencias del cliente y el entorno.

Pues si bien es cierto en el mundo empresarial las organizaciones deben llegar a certificarse en alguna norma, y que mejor que en la ISO 9001 2008 ya que lo fundamental es mostrar evidencias de la impecable labor que se está ejecutando en la organización.

El desarrollo del presente trabajo pretende establecer un diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Casa del granjero, que le permita establecer una organización basada en procesos, y que a mediano plazo, pueda implementarse y llegar a obtener una certificación de la calidad, haciendo que la organización se enfoque en la satisfacción de las necesidades de los clientes y en la mejora continua para poder mantenerse en el negocio de la comercialización de productos agroquímicos y fertilizantes en Colombia, y así mismo, llegar a ser más competitivos y lograr ser los líderes del mercado.

1. GENERALIDADES

1.1 TEMA

El presente trabajo de grado en modalidad de diplomado centra su estudio en la temática del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008.

1.2 PROBLEMA

1.2.1 Planteamiento del problema. Actualmente en el departamento de Nariño se observa un número reducido de empresas que implementan sistemas de Gestión de calidad; sin embargo el entorno cambiante, ha impulsado a pequeñas y medianas empresas a interesarse por la implementación de dichos sistemas en sus procesos buscando mejorar notablemente, teniendo en cuenta las expectativas y requerimientos de sus clientes.

Por lo tanto el origen del problema radica en que no se ha identificado de manera formal los fenómenos que configuran la situación actual en función de los procesos de gestión de calidad en Casa del Granjero S.A; por ende se desea iniciar el proceso de diseño de este sistema, con el fin de optimizar los recursos disponibles, lograr mayor compromiso de los colaboradores y sobre todo satisfacer a sus clientes a través de la comercialización de los productos ofrecidos.

1.2.2 Formulación del problema:

¿Cómo diseñar el sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001 2008 en Casa del Granjero S.A?

1.2.3 Sistematización del problema:

- ✓ ¿Cómo describir la situación actual de los procesos organizacionales de Casa del Granjero S.A?
- ✓ ¿Qué factores críticos son necesarios identificar para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en Casa del Granjero S.A?
- ✓ ¿Qué estrategias se pueden desarrollar para el diseño de un sistema de gestión de calidad en Casa del Granjero S.A?

- ✓ ¿Cómo realizar una evaluación y análisis en cada proceso y procedimiento en Casa del Granjero S.A?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general. Diseñar un sistema de gestión de calidad en Casa del Granjero S.A, según la norma ISO 9001 -2008.

1.3.2 Objetivos específicos:

- ✓ Diagnosticar la situación actual de los procesos organizacionales en Casa del Granjero S.A
- ✓ Identificar factores críticos a cambiar para el diseño del sistema de calidad con la norma ISO 9001 2008.
- ✓ Desarrollar estrategias sobre gestión de calidad en los procesos organizacionales en la empresa en Casa del Granjero S.A
- ✓ Proporcionar análisis, valoraciones y recomendaciones mediante la ejecución de la auditoría interna en todas las operaciones que se llevan en la organización con el fin de obtener un mejor desempeño de todos los procesos y procedimientos de la organización .

1.4 JUSTIFICACIÓN

En Casa del Granjero S.A, se pretende diseñar el sistema de gestión de calidad con el fin de desarrollar y mejorar la eficacia de la gestión de cada uno de sus procesos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, motivo por el cual se ha llevado a cabo un estudio descriptiva, la cual nos da a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas de la empresa, que junto a un estudio cualitativo se obtendrá un profundo entendimiento del comportamiento interno del mismo.

La empresa Casa del Granjero al diseñar el sistema de gestión de calidad bajo la norma técnica ISO 9901-2008 busca reducir de manera significativa el impacto negativo que causa la no calidad en el mercado, con el fin de obtener una ventaja competitiva, diferenciarse de la competencia, demostrar su preocupación por la calidad y/o simplemente cumplir con las exigencias de sus clientes, lo cual contribuirá a nivel externo al mejoramiento de la imagen empresarial, al refuerzo

de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, a la apertura de nuevos mercados y al mejoramiento de la posición competitiva, y por supuesto a nivel interno se evidenciara el mejoramiento de la organización interna, el incremento de la rentabilidad y la orientación hacia la mejora continua.

1.5 METODOLOGIA

1.5.1 Enfoque Metodológico. Para diseñar el sistema de gestión de calidad en Casa del Granjero S.A, se lleva a cabo la investigación de tipo cualitativo _ descriptivo.

1.5.2 Fuentes y técnicas de recolección de datos.

- ✓ Fuentes primarias: encuesta, entrevista 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 Casa del Granjero S.A 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. DIAGNÓSTICO ESTRATEGICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Casa del Granjero S.A. fue fundada el 24 de febrero de 1.962 como comercializadora de productos agrícolas; ubicada inicialmente en el municipio de Córdoba del departamento de Nariño donde su razón social fue EL PROGRESO CAMPESINO y su dirección fue ejecutada por su representante legal y propietario Marcos Cuaran.

En 1972 el PROGRESO CAMPESINO tuvo gran demanda de sus productos, convirtiéndose rápidamente en competencia para los almacenes de Córdoba y los municipios aledaños, por tal motivo la dirección decidió colocar una sucursal en el municipio de Ipiales, para lo cual cambio su razón social y hasta el día de hoy es reconocida como CASA DEL GRANJERO S.A.

En 1975 gracias a su buena labor y liquidez la reconocida empresa a nivel nacional e internacional GRUPO MONOMEROS (eco fértil), decidió confiar en la empresa y otorgarle la distribución de su reconocida marca ECOFERTIL, quien actualmente es el fertilizante de mayor demanda gracias a su calidad. Desde entonces CASA DEL GRANJERO S.A es la única empresa a nivel regional que comercializa al por mayor y detal fertilizantes de dicha marca en sus diferentes fórmulas.

CASA DEL GRANJERO S.A tiene ofertas de valor en las categorías de protección de cultivos, semillas de hortalizas, Nutrición Vegetal y equipos de aplicación con el propósito de ayudar a los productores de Papa, Hortalizas y Frutales en una mayor productividad y sostenibilidad de sus cultivos.

Hoy por hoy la empresa es dirigida por el Ingeniero HERLINTON CUARAN CASTRO, quien ha logrado que la empresa se posicione con mayor auge en el mercado.

2.2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE CASA DEL GRANJERO S.A EN RELACIÓN CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001 2008.

Teniendo en cuenta que el propósito de la empresa es enfocar sus procesos bajo el enfoque de la NTC ISO 9001:2008, se procedió a diagnosticar su estado inicial frente a los requisitos de esta norma, para lo cual se aplicó una Lista de Chequeo Especializada. (Ver anexo a: Lista de Chequeo)

De la cual se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- ✓ La organización no tiene establecido, documentado, implementado, ni mantiene un sistema de gestión de la calidad que le permita mejorar continuamente su eficacia.
- ✓ No se realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos y procedimientos pese a que estos se ejecuten de manera empírica.
- ✓ No existe declaración documentada de políticas de la calidad, objetivos de la calidad ni manual de calidad, así como ningún registro para controlar los documentos.
- ✓ La dirección cuenta con gran interés, compromiso y apoyo para realizar la adecuada documentación de la empresa.
- ✓ El personal que presta los servicios a esta empresa, es competente, en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.
- ✓ El personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, pero no conocen los objetivos de la calidad, ya que no se han establecido.
- ✓ La organización desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio de manera informal. No cuenta con procesos claramente definidos y establecidos.
- ✓ Se hace un control del producto cuando se recibe y también se ejecuta la inspección cuando entra a la bodega.
- ✓ Se saben los niveles de cumplimiento pero no se sabe la percepción del cliente ni su nivel de satisfacción.
- ✓ No se realizan auditorías internas de calidad, ni se tiene un procedimiento documentado que defina las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías.
- ✓ Teniendo en cuenta la calidad del servicio que actualmente brinda CASA DEL GRANJERO y en comparación con los requisitos de la norma se puede apreciar que su capacidad organizativa es admisible.
- ✓ Las condiciones de CASA DEL GRANJERO son propicias para el diseño de la norma ISO 9001 2008.

3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Para contextualizar la situación actual de la empresa, su contexto y su propósito de establecer un SGC eficaz, a continuación presentamos un diagnóstico estratégico basado en la aplicación de diferentes matrices de evaluación que adquieren una mayor importancia en tanto que con ellas se pueden definir estrategias efectivas para aprovechar las oportunidades y enfrentar las amenazas de la Organización.

3.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTOR EXTERNO –MEFE

Tabla 1. Matriz de evaluación de factor externo

FACTORES XTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Incremento en los requisitos del cliente.	0.2	4	0.8
No existen empresas certificadas en la región	0.15	4	0.6
Puede ampliar su competitividad	0.1	3	0.3
El mercado se encuentra en proceso de crecimiento constante	0.07	3	0.21
Buenas relaciones con proveedores y clientes	0.07	3	0.21
AMENAZAS			
Empresas acreditadas a nivel nacional	0.03	4	0.12
Competencia	0.05	3	0.15
Precios bajos	0.04	3	0.12
Pérdida de clientes por falta de calidad.	0.02	4	0.8
TOTAL	1.0		3.71

Fuente. Este estudio

La anterior matriz permite identificar y evaluar los diferentes factores que constituyen las oportunidades y amenazas que enfrenta la empresa Casa del granjero S.A.

Para realizar un adecuado análisis, la MEFE, se ha basado en elementos de mayor impacto para lo cual se tuvo en cuenta: diferentes oportunidades y amenazas de casa del granjero, analizadas respectivamente; se determinaron 10 factores externos claves, previa clasificación de las variables, según sea la amenaza u oportunidad; se le asignó una ponderación entre 0.0, sin importancia, y 1.0, muy importante, a cada factor clave, la ponderación de cada factor indica la relativa importancia del factor en el éxito de Casa del granjero; se multiplicó la ponderación anterior por la clasificación obteniendo así un resultado ponderado de cada factor; se obtuvo el total ponderado, sumando todos los resultados ponderados anteriores.

Dado que un promedio de 2.5 para el resultado promedio de ponderación es el punto que indica que Casa del granjero se encuentra en un nivel medio entre oportunidades y amenazas, vemos cómo **casa del granjero** tiene una calificación de **3.71**, superando, lógicamente dicho promedio.

Esto indica que el sector agrícola representado en este caso por casa del granjero, posee una disponibilidad importante de oportunidades en el entorno externo que le permiten desarrollarse independientemente, aunque aparecen también algunas amenazas notorias que le llegan a presentar cierto grado relativo de riesgo; como empresas acreditadas, ausencia de clientes por falta de calidad, competencia.

3.2 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTOR INTERNO –MEFI

Tabla 2. Matriz de evaluación de factor interno

FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS			
Planificación y análisis de la dirección frente al diseño e implementación del SGC.	0.08	4	0.32
Compromiso de la dirección frente a la planeación estratégica.	0.09	4	0.36
Determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente.	0.09	4	0.36
Excelente servicio al cliente.	0.05	3	0.15
Bajo porcentaje de rechazos	0.03	3	0.09
Incremento en ventas	0.04	4	0.16
Adecuada estructura organizacional	0.03	3	0.09
Conocimiento de la empresa y del negocio	0.02	3	0.6
Personal con formación y experiencia	0.04	4	0.16
Servicio de asesoría a clientes.	0.02	2	0.04
Posicionamiento del sector en el que compete la empresa	0.02	3	0.06
Liquidez	0.03	4	0.12
Crecimiento de activos	0.02	3	0.6
Adecuada infraestructura.	0.02	2	0.04

DEBILIDADES			
Ausencia del manual de calidad.	0.09	4	0.36
No existe documentación y registros de procesos y procedimientos.	0.09	4	0.36
No se delega correctamente el trabajo, ausencia de manual de funciones.	0.04	3	0.12
Ausencia de retroalimentación con el cliente.	0.04	3	0.12
Ausencia de planificación e implementación de procedimientos de seguimiento y medición.	0.04	4	0.16
No se tiene una eficaz estrategia de promociones y publicidad	0.03	2	0.06
No existen talleres de capacitación.	0.04	3	0.12
No se ejecuta evaluación de desempeño a personal y proveedores	0.04	3	0.12
Incremento en costos de mantenimiento e infraestructura.	0.01	3	0.03
TOTAL	1	59	4.68

Fuente. Este estudio

Esta matriz permite identificar, evaluar y analizar los diferentes factores internos claves, que constituyen las fortalezas y debilidades que presenta casa del granjero, como ya se ha indicado.

De igual manera para realizar un adecuado análisis de la matriz MEFI se ha tenido en cuenta elementos como fortalezas y debilidades claves de casa del granjero;

se determinaron entonces los factores internos claves donde se realizó la clasificación de las variables según su fortaleza o debilidad. Asignando una ponderación entre 0.0, sin importancia y 1.0, muy importante, a cada factor. La ponderación indica la relativa importancia a cada factor en el éxito y rendimiento de casa del granjero.

Se asignó una clasificación de 1 a 4 a cada factor con el fin de determinar si la fortaleza o debilidad se encuentra en un grado de importancia mayor o menor. Se multiplica la ponderación dada a cada factor clave, por su clasificación, obteniendo así, un resultado ponderado de cada factor o variable.

Se busca el total ponderado, sumando todos los resultados ponderados anteriores. Así se logra el resultado total ponderado para casa del granjero.

Así, se obtuvo un resultado de 4.68, el cual nos indica un mayor índice en fortalezas, que significan un apoyo para afrontar las posibles amenazas en la empresa; sin embargo se encuentran debilidades de mayor notación como la ausencia de manual de calidad, ausencia de documentación y registros de procesos y procedimientos.

3.3 MATRIZ DOFA

Tabla 3. Matriz DOFA

- Fortalezas y oportunidades (FO):

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
F1: Planificación y análisis de la dirección frente al diseño del SGC	O1: Incremento en los requisitos del cliente.
F2: Compromiso de la dirección frente a la planificación estratégica.	O2: no existen empresas acreditadas en la región
F3: Determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente.	O3: buenas relaciones con proveedores y clientes
F4: personal con formación y experiencia	O4: puede ampliar su competitividad
F5: posicionamiento en el sector que compite la empresa.	
F6: Liquidez	

ESTRATEGIAS	
F1, F2: O1,O2,O3: diseño del sistema de gestión de calidad en casa del granjero.	
F3, F4: O1: enfocarse en clientes potenciales.	
F4, F5: O4: expansión a nuevas plazas de mercado.	
FORTALEZAS (F)	AMENAZAS (A)
F1: planificación y análisis de la dirección frente al diseño e implementación del SGC	A1: Empresas acreditadas
F2: Compromiso de la dirección frente a la planeación estratégica.	A2: Competencia
F3: Determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente.	A3: Precios bajos
F5: personal con formación y experiencia	A4: Pérdida de clientes por falta de calidad
F6: liquidez	
ESTRATEGIAS	
F1: A1: ejecución para la implementación del SGC y la posterior acreditación de la organización.	
F3, F5: A2, A3: establecer comunicación con clientes actuales y potenciales, tener en cuenta sus opiniones y sugerencias, planificar y ejecutar plan de marketing.	
F5: A4: diseñar y ejecutar planes de capacitación y evaluación al personal.	
F6: A3: plan de evaluación a proveedores y análisis de estrategias para generar precios competitivos.	

- Debilidades y Oportunidades (DO):

DEBILIDADES (D)	OPORTUNIDADES (O)
D1: ausencia del manual de calidad.	O1: incremento en los requisitos del cliente.
D2: no existe talleres de capacitación	O2: buena relaciones con los clientes y proveedores
D3: no se ejecuta evaluación de desempeño al personal y a proveedores	O3: puede mejorar su competitividad
ESTRATEGIAS	
D1: O1, O2, O3: diseño y ejecución del manual de calidad.	
D2: O1: planear y ejecutar programas de capacitación y evaluación.	

- Debilidades y Amenazas (DA):

DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
D2: no existe documentos y registros de procesos y procedimientos	A1: empresas acreditadas
D3: no se cuenta con eficaz estrategia de promociones y publicidad.	A2: competencia
D4: no existe talleres de capacitación.	A3: precios bajos
	A4: pérdida de clientes por falta de calidad.
ESTRATEGIAS	
D2: A1, A2: idónea documentación y ejecución de procesos y procedimientos.	
D3: A2, A3: promocionar productos y/o servicios con valor agregado.	

3.4 PLAN DE CALIDAD

Tabla 4. Plan de calidad

ACTIVIDAD	PROPOSITO	RECURSOS	TIEMPO DE DESARROLLO	RESPONSABLES.
Diagnóstico de la empresa.	Conocer la verdad de la empresa frente al sistema de gestión de calidad y demás factores internos y externos.	Talento humano. Equipos de cómputo. Papelería	3 a 7 de septiembre de 2011.	Dirección. Jefe de cada área.
Publicar el compromiso de la dirección.	Mostrar claramente la posición de la empresa en relación con la calidad.	Equipos de cómputo y oficina.	20 de septiembre de 2011.	Gerencia.
Designar el representante de la dirección y equipo implementador.	Administrar todo el proceso del Plan de Calidad y del Mejoramiento Continuo	Talento humano. Equipos de cómputo y oficina.	23 de septiembre de 2011.	Gerencia.
Sensibilizar al personal sobre el proceso de diseño e implementación.	Proporcionar un método que permita elevar el interés Personal de los colaboradores.	Talento humano. Equipos de cómputo y oficina.	26 a 28 de septiembre de 2011.	Equipo de calidad. Jefe de talento humano.

ACTIVIDAD	PROPOSITO	RECURSOS	TIEMPO DE DESARROLLO	RESPONSABLES.
Diseño del sistema.	Instruir y/u orientar a todos los colaboradores y mejorar la calidad.	Talento humano. Equipos de cómputo. Equipos de oficina.	3 a 22 de septiembre de 2011.	Gerencia. Equipo de calidad.
Redactar manual de calidad.	Describir los procesos y procedimientos seguidos para el control de la calidad del producto y/o servicio.	Talento humano. Equipo de cómputo y oficina.	7 a 26 de noviembre de 2011.	Gerencia. Equipo de calidad.
Documentación	Plasmar información que le permita el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones.	Talento humano. Equipo de cómputo y oficina.		Funcionarios de todos los procesos.

Fuente. Este estudio

Cabe destacar que cada una de las fases a socializar e implementar de los procesos y procedimientos le corresponde a casa del granjero s.a.

3.5 PUBLICACION DEL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN. (Ver Anexo B)

3.6. DESIGNACIÓN DEL EQUIPO DE CALIDAD. (Ver Anexo C)

3.7 PLAN DE COMUNICACIÓN. (Ver Anexo D)

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.1 MISIÓN

Comercializar productos agroquímicos y fertilizantes de tal manera que el mercado agrícola y nuestra empresa obtengan resultados superiores a los tradicionales, priorizando la excelencia en el servicio a través de productos y servicios con alta calidad, rentabilidad y preservación del medio ambiente, por medio de un equipo humano motivado y capacitado, garantizando en todo momento la plena satisfacción del cliente

4.2. VISIÓN

Proyectar la empresa como una organización líder en el mercado agrícola del país, caracterizando su desempeño con una imagen de eficiencia, confiabilidad, talento humano, productos innovadores, sustentables y de calidad de acuerdo a los nuevos desafíos y necesidades del mercado, fortaleciendo al cliente, al medio ambiente y a la organización.

4.3 POLITICA DE CALIDAD

CASA DEL GRANJERO S.A comercializa productos agroquímicos y fertilizantes de calidad, comprometida con la satisfacción de sus clientes y la mejora continua de sus procesos y procedimientos a través del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad y la mejora constante del talento humano, en pro de incrementar la satisfacción del cliente, de la organización en general y de la comunidad; Para ello contamos con equipo de trabajo capaz, responsable y honesto dispuesto a entregar un mejor servicio.

4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Satisfacer los requerimientos establecidos por el cliente, mediante el cumplimiento de las especificaciones disminuyendo el número de quejas y reclamos.
- ✓ Proporcionar un alto nivel de bienestar en los trabajadores, minimizando los riesgos relacionados con salud y seguridad laboral.
- ✓ Disminuir el número de productos no conformes.

- ✓ Mantener un sistema de mejoramiento continuo que permita asegurar la excelencia operativa en todos los procesos.
- ✓ Capacitar y motivar continuamente al personal, con el propósito de lograr la calidad del trabajo.
- ✓ Crear un sentido de pertenencia en los trabajadores de modo que se genere un interés constante y la concientización del personal sobre la importancia del trabajo eficaz y eficiente.
- ✓ Mantener un alto nivel de desarrollo del sistema de Gestión de Calidad de tal manera que genere confianza y respaldo a los clientes y a toda la Organización.
- ✓ Incrementar la rentabilidad de la empresa.

4.5 VALORES Y PRINCIPIOS

Calidad: ofrecer productos de alta calidad con atributos que le permiten al mercado agrícola obtener mayores beneficios en sus actividades.

Trabajo en equipo: se hace presente en los objetivos de la organización, importante en el desarrollo y establecimiento de las relaciones con proveedores y colaboradores.

Responsabilidad Organizacional: manejo eficiente de los recursos en la realización de las actividades se deben llevar a cabo de modo que se cumplan con excelencia y calidad los objetivos y metas de la empresa.

Responsabilidad Ambiental: Promover el cuidado del medio ambiente para garantizar la calidad de vida de las generaciones futuras, generar prácticas responsables dentro del enfoque de sostenibilidad ambiental y la búsqueda de la eficiencia en los procesos para lograr un nivel óptimo en el uso de los recursos.

Responsabilidad con el cliente: atender de manera oportuna todos los requerimientos del cliente.

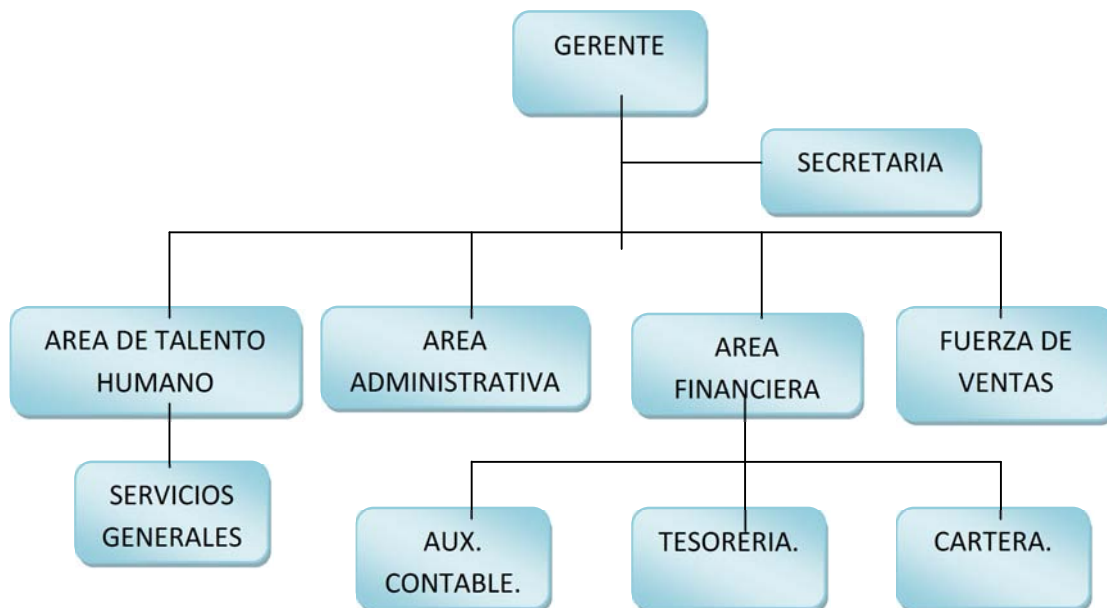
Respeto: Implica la comprensión y la aceptación con las personas dispuestas a trabajar en equipo para alcanzar los objetivos planteados; dirigido hacia aquellas ideas, en función de derechos y deberes, que a su vez se encuentran ligados al desarrollo de la organización, al igual que con el cliente que es razón importante de la empresa.

Honestidad: Entender que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular y que el actuar se realice con la debida transparencia y esté dirigido a alcanzar los propósitos de la empresa.

Los colaboradores de la empresa actuaran con lealtad y transparencia en relaciones internas como externas de la organización. Así mismo a la formación y contribución de los valores éticos corporativos.

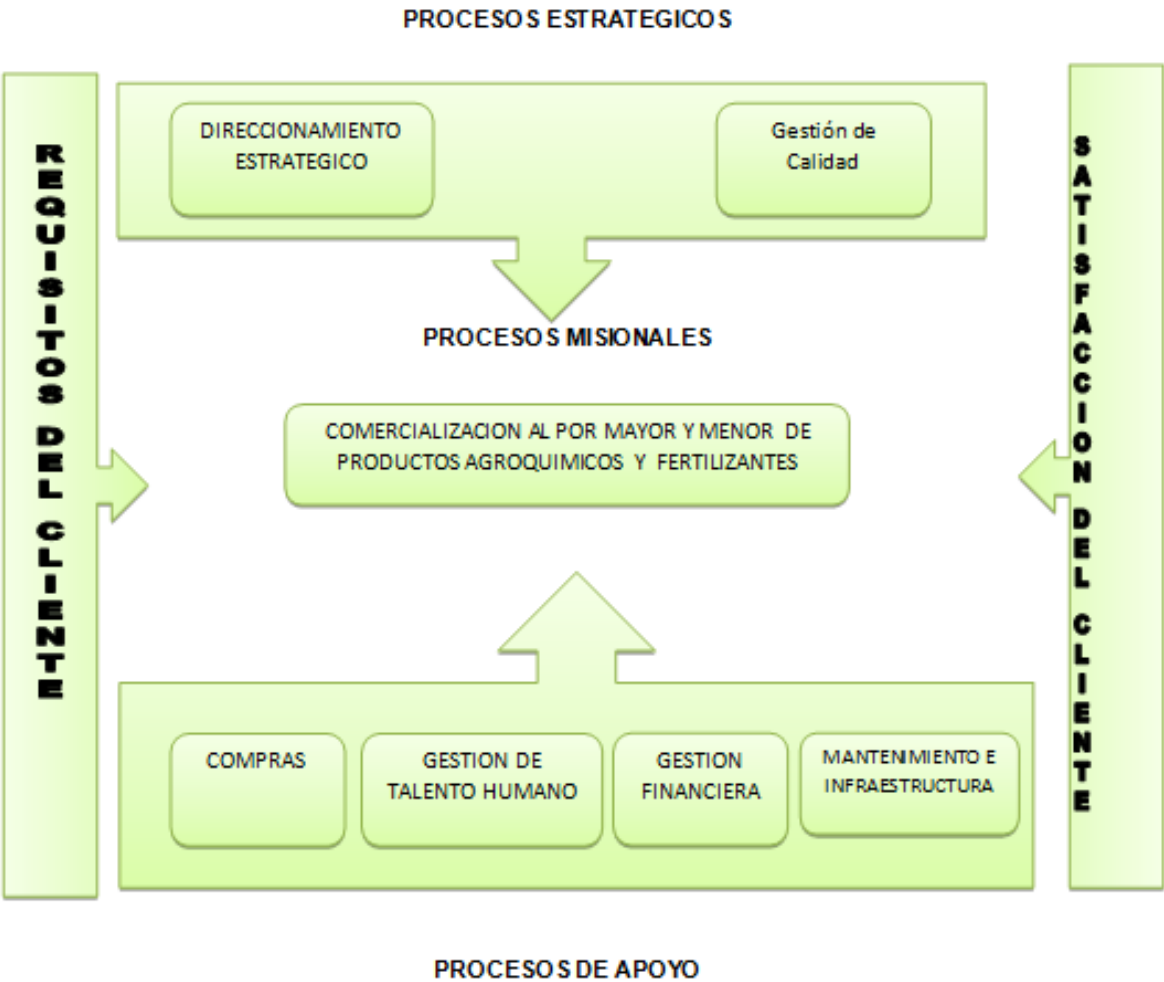
La empresa se compromete con fortalecer factores importantes como la moral, energía y optimismo; igualmente enseñar, ayudar y cuidar del potencial que los colaboradores de la empresa tienen en su contribución.

4.6 ORGANIGRAMA CASA DEL GRANJERO S.A



Fuente. Este estudio

4.7 MAPA DE PROCESOS CASA DEL GRANJERO S.A



5. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DOCUMENTACION

5.1 PROCESOS ESTRATEGICOS

Cuadro 1. Caracterización de Direccionamiento Estratégico

		CASA DEL RANJERO S.A	Código: DE-CR-01	
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 1	
			Página : 1 de 3	
Objetivo: alcanzar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa, de forma responsable y tomando acciones de mejora requeridas para el cumplimiento de planes estratégicos y acción.				
Responsable: gerencia y líder de cada proceso				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
GERENCIA	Normatividad de la empresa	P Establecer elementos de direccionamiento estratégico.	Cumplimiento de las metas planteadas en la empresa	TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA
LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	Información para realizar la revisión por la dirección	P Reconocer los procesos críticos en la empresa	Clientes internos y externos satisfechos	GERENCIA
	Necesidades internas	P Planificar la revisión por la dirección	Seguimiento de plan de mejoramiento	
CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS	Clima organizacional	V Verificar la disponibilidad de recursos	Seguimiento y medición a indicadores de desempeño en cada proceso	CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS
	Sostenibilidad financiera	V Realizar seguimiento a través de indicadores de gestión y resultados.		
	Informes de seguimiento, planes y programas	V Realizar seguimiento a la implementación oportuna de acciones de mejora propuesta para asegurar el mantenimiento y mejora del sistema de gestión d calidad	Empresa organizada coherente en sus acciones de mejoramiento continuo	
	Resultado de auditorias	A Asignar recursos para el desarrollo de planes y programas para la mejora	Acta de revisión por la dirección	
	Encuestas satisfacción cliente	A Acordar con los líderes de los procesos, los ajustes que	Acciones correctivas y preventivas	

		se deben realizar.		
		V Proporcionar directrices para asegurar el mantenimiento y mejora del SGC		

RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE
Físicos: infraestructura , computadores Técnicos: software Administrativos: presupuesto y plan de mejoramiento Recursos humanos: Gerencia, coordinador comité de calidad y lideres de cada proceso. Financieros: Presupuesto aprobado por la empresa MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	CLIENTE Cumplir con la misión, visión y objetivos planteados en la empresa, teniendo en cuenta siempre sus requerimientos.	LEGALES Normatividad que rige a la empresa. Claridad en todas las operaciones	ORGANIZACIÓN Compromiso del líder de cada proceso. Apoyo de cada área de la empresa. Cumplimiento en las planes programados	Actas de reunión Plan de mejoramiento Listado maestro de documentos de SGC Control de registros de calidad Plan de auditoria Solicitud de acción correctiva y preventiva Encuestas de satisfacción Procesos de la empresa
INDICADORES EJECUCION DEL PLAN DEMEJORAMIENTO= actividades ejecutadas del plan/ actividades				

programadas del plan*100 EJECUCION PRESUPUESTAL DE IVERSION= Presupuesto de inversión comprometido/presupuesto de inversión definitivo*100 SATISFACCION AL CLIENTE= No, de clientes satisfechos /No. de clientes *100					
REQUISITOS DE LA NORMA APLICADOS AL PROCESO 4.1 requisitos generales 4.2.2 manual de calidad 5.1 compromiso de la dirección 5.2 enfoque al cliente 5.3 política de calidad 5.4 planificación 5.5.1 responsabilidad y autoridad 5.5.2 representante de la dirección 5.6 revisión por la dirección 6.1 provisión de recursos 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos 8.5 mejora					
ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

 Casa del Granjero		CASA DEL RANJERO S.A	Código:DE-RD-PR-01	
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión:1	
		REVISION POR LA DIRECCION	Página:1 de 2	
Objetivo: determinar las acciones de evaluación del sistema de gestión de calidad, para asegurar su eficacia, eficiencia y efectividad continua				
Alcance: inicia con la definición de insumos necesarios para la realización de la revisión y termina con las acciones de mejora				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Establecer los insumos necesarios para la realización de la revisión por la dirección	GERENTE		Insumos que se deben tener en cuenta: periodo de análisis o seguimiento, fichas técnicas, encuestas, resultados y conclusiones entre otros
2	Convocar al comité de calidad, para realizar la revisión del sistema de gestión de calidad.	GERENTE	Informes y soportes DE-FR-02	El comité de calidad se debe reunir semestralmente con el fin de realizar la respectiva revisión del sistema de gestión de calidad
3	Presentar informe al comité como el informe del desempeño de los procesos del sistema, indicadores de gestión, informes de auditorías internas, satisfacción al cliente entre otros.	GERENTE Y RESPONSABLE DE CADA PROCESO	Informes y soportes DE-FR-02	
4	Revisar los resultados presentados, se analiza los factores de éxito, eficacia de las acciones d cada proceso, viabilidad de las acciones de mejoramiento.	COMITÉ DE CALIDAD	Revisión por la dirección DE-FR-01	
5	Informar al comité sobre el estado y mejora del sistema de gestión de calidad	GERENTE		
6	Analizar y evaluar el informe de resultados e información del sistema de gestión de calidad	COMITÉ DE CALIDAD		Puede ser necesario que se replantee, planes, política de calidad y objetivo.

7	Tomar decisiones y determinar las acciones relativas a la mejora de eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de calidad y sus procesos. la mejora del serbio en relación a con los requisitos del cliente.	COMITÉ DE CALIDAD		
8	Establecer acciones de mejora determinando responsables, tiempo, recursos y acciones de seguimiento	COMITÉ DE CALIDAD		Documentar acciones de acuerdo con el procedimiento establecido para planes de mejoramiento por proceso de acciones correctivas y preventivas
ELABORO		REVISO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: DE-FR-01
		Versión:1
	REVISION POR LA DIRECCION	Página:1 de 2

FECHA:				
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO DE METAS	LOGROS OBTENIDOS	RESULTADO DE INDICADORES	CALIFICACION
Documento del sistema de calidad				
Control de documentos				
Control de registros				
Auditoria de calidad				
No conformidades				
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION				
Política de calidad				
GESTION DE RECURSOS				
Revisión de recursos				
Recursos humanos				
Infraestructura y ambiente de trabajo				
REALIZACION DEL PRODUCTO				
Planificación de la realización del producto				
PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES				
Requisitos relacionados con los productos				
Comunicación con los clientes				
Respuesta a reclamos				
Contratación				
Cientes nuevos				
Renovación de contratos				
Perdida de contratos				

PROPUESTAS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL S.G.C.	
REVISAR _____ DIRECTOR DE CALIDAD	APRUEBA _____ GERENCIA

	CASA DEL GRANJERO S.A		Código: DE-FR-02
			Versión:1
	ACTA DE REUNION PERSONAL Y DIRECCION		Página:1 de 1
ORDEN DEL DIA			
PARTICIPANTES			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	
DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS (ACUERDOS TOMADOS)			
TAREAS		RESPONSABLE	

Siendo las ____ horas, se da por terminada la reunión. El (la) secretario (a) se compromete a difundir el contenido de la presente a las partes interesadas de manera oportuna.

GERENTE

SECRETARIO (A)

 Casa del Granjero		CASA DEL RANJERO S.A	Código:DE-ACL-PR-02	
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión:1	
		RETROALIMENTACION CON EL CLIENTE	Página:1 de 2	
Objetivo: dar trámite oportuno a las diferentes partes involucradas de las solicitudes, peticiones ,quejas y reclamos				
Alcance: inicia con la solicitud, petición, reclamo y termina con las acciones de mejora de las mismas				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Definiciones de informaciones y requisitos para tramite	Área de atención al cliente		
2	Brindar criterios para la respuesta oportuna y seguimiento de las PQRS	Área de atención al cliente		
3	Determinar mecanismos para identificar necesidades y expectativas de los clientes	Área de atención al cliente	Tramite de reclamo DE-FR-04	
4	Elaborar, desarrollar o implementar las metodologías de medición y seguimiento	Área de atención al cliente		
5	Recibir, organizar, clasificar y entregar solicitudes	Área de atención al cliente	Formato PQRS DE-FR-05	
6	Analizar los resultados de la aplicación de las herramientas de medición y seguimiento	Líder de área de atención al cliente		
7	Preparar informes sobre las solicitudes recibidas	Líder de área de atención al cliente		
8	Aplicar encuestas de satisfacción del servicio	Área de atención al cliente	Encuesta DE-FR-03	
9	Analizar, compara interpretar los datos obtenidos y diagnosticar	Líder de área de atención al cliente		
10	Generar los reportes de satisfacción del cliente y distribuirlos a los interesados	Área de atención al cliente		
11	Evaluar el cumplimiento oportuno a las respuestas	Líder de área de atención al cliente		

12	Verificar la comunicación con el cliente	Área de atención al cliente		
13	Notificación al cliente	Área de atención al cliente		
ELABORO		REVISO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

 Casa del Granjero	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: DE-FR-3
		Versión:1
	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE	Página:1 de 2

FECHA: _____

Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente al servicio ofrecido y calidad por Casa del Granjero S.A

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA DE CIUDADANÍA
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA	TELÉFONO

CUESTIONARIO

Calificaciones: Malo / Bueno / Excelente

PREGUNTAS	CALIFICACIONES		
	MALO	BUENO	EXCELENTE
1. SERVICIO ¿Cómo califica nuestro servicio?			
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?			
3. DURACIÓN DE LA ATENCIÓN ¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?			
4. ATENCIÓN EN LAS OFICINAS ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado. Dispuesto a colaborar y respetuoso?			
5. HORARIOS DE ATENCIÓN ¿Los horarios de atención al público son			

puntuales, adecuados y respetados?				
6. ATENCIÓN A DUDAS Y SUGERENCIAS ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?				
7. SERVICIO TELEFÓNICO ¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?				
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIO ¿ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio				
ELABORO		REVISO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: DE-FR-4
		Versión:1
	TRAMITACION DE RECLAMOS	Página:1 de 2

Fecha:	Cliente:
Persona que presenta el reclamo:	Funcionario que recibe el reclamo:
Responsable del trámite:	Responsable del seguimiento y cierre:
DESCRIPCION DEL RECLAMO	
ACCIONES A IMPLEMENTAR	

SEGUIMIENTO	
FECHA DE CIERRE:	APRUEBA Y CIERRA EL TRAMITE:
	Firma

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: DE-FR0-05
		Versión:1
	REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS	Página:1 de 2

Fecha:	
1. NUMERO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS RECOLECTADAS	
1.	8.
2.	9.
3.	10.
4.	11.
5.	12.
6.	13.
7.	14.
2. DESCRIPCION DE QUEJAS	
3. DESCRIPCION DE SUGERENCIAS	

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL RANJERO S.A		Código: SGC-CR-01	
	GESTIÓN DE CALIDAD		Versión: 1	
			Página : 1 de 2	
Objetivo: Planear, mantener y mejorar continuamente el desempeño de los procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permita lograr ventaja competitiva.				
Responsable: gerencia y coordinador de calidad				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
GERENCIA TODOS LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN COORDINADOR DE CALIDAD EMPRESA	Política y objetivos de calidad Quejas, reclamos y sugerencias. Hallazgos de auditorías internas y externas. Informe de indicadores de producto y/o servicio no conforme Evaluación de satisfacción al cliente Indicadores de desempeño de todos los procesos. Necesidad de creación o modificación de documentos. Resultados de revisiones por la dirección. Solicitud de acción correctiva y preventiva.	H Identificar y documentar cada uno de los procesos desarrollados por la empresa que afecten la calidad del servicio. H Promover entre el personal la necesidad de establecer y cumplir los requisitos del cliente. H Coordinar la elaboración y actualización de los documentos que pueden apoyar la realización de los procesos. H Colaborar y permanecer informado acerca de acciones correctivas y preventivas identificadas en cada proceso V Analizar el desempeño de los procesos a través del análisis de indicadores H Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC P Programar auditorías internas A Coordinar con la gerencia y responsables de cada proceso la implementación de acciones para el mejoramiento del SGC V Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento al SGC	Informes de auditorías del SGC Aprobación y control de documentos y registros. Informe de acciones correctivas y preventivas Programa de auditorías internas. Planes de mejoramiento. Acciones de seguimiento y de acciones previas. Documentación interna del Sistema de Gestión de calidad	GERENCIA EMPRESA TODOS LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN CLIENTE

Cuadro 2. Caracterización del proceso de sistema de gestión de calidad

RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE
Físicos: infraestructura , computadores Técnicos: software Administrativos: presupuesto y plan de mejoramiento Recursos humanos: Gerencia, coordinador comité de calidad y lideres de cada proceso. Financieros: Presupuesto aprobado por la empresa MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	CLIENTE Cumplimiento de de requisitos establecidos en el sistema.	LEGALES • DECRETO Nº 28659-S • .Ley 822 de 2003: Registro, control y venta de agroquímicos. • NTC-ISO 9001-2008	ORGANIZACIÓN • Compromiso de la dirección • Planificación de calidad • Gestión de los recursos	Procedimiento de presentación y control de documentos y registros. Procedimiento de acciones preventivas y correctivas. Norma ISO 9001-2008 programa de auditoria plan de auditoria Informes de revisión por la dirección.
Reunión de la junta directiva. Reunión del comité de calidad.				

INDICADORES -Eficacia del manejo de quejas= No. quejas solucionadas/No. total de quejas recibidas*100 -Satisfacción del cliente= Promedio de la satisfacción de los clientes*100 -Oportunidad en la remisión de informes= No. de informes presentados/No. total de informes establecidos por la norma*100 -Nivel de cumplimiento del plan de auditoría interna= No. auditorías ejecutadas oportunamente/total auditorías internas programadas Todos los indicadores del manual (anexos) REQUISITOS DE LA NORMA APLICADOS AL PROCESO Todos los numerales especificados en la norma técnica. ISO 9001-2008					
ELABORO		APROBO		REVISO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

Cuadro 3. Control de documentos

		CASA DEL RANJERO S.A		Código:SCG-CD-PR-01
		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Versión:1
		CONTROL DE DOCUMENTOS		Página: 1 de 2
Objetivo: Definir las actividades relativas al manejo y control de los documentos que sean parte del Sistema de Gestión de la Calidad				
Alcance: Documentos referentes al sistema de gestión de calidad.				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Identificar la necesidad de documentos.	Colaboradores de todos los procesos,	Control de documentos SGC-FR-05	Cualquier colaborador en la ejecución de sus funciones y en pro del mejoramiento identifica la necesidad de elaboración, modificación o eliminación de un documento que se utilice dentro de un proceso.
2	Solicitar la elaboración, modificación o eliminación de un documento.	Colaboradores de todos los procesos	Formato de solicitud diligenciado. SGC-FR-04	Dicha solicitud se debe remitir al administrador de la documentación que controla el documento.
3	Revisar la solicitud de elaboración, modificación o eliminación de un documento.	Dirección.	Formato de solicitud documental avalado o rechazado. SGC-FR-06	Analizar la razón de la solicitud para la adecuación del documento y emitir un aval del líder del proceso o dependencia o que controla el documento dejando evidencia de ello en el Formato de Solicitud Documental.
4	Elaboración de documentos.	Funcionarios de los procesos.	Listado maestro de Documentos	El funcionario propio para la elaboración del documento deberá elaborar o modificar el documento según sea el caso y tendrá 10 días hábiles para liberar esta actividad.

		CASA DEL GRANJERO S.A				Código: SGC-FR-32
						Versión:1
		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS				Página:1 de 2
				SGC-FR-32		
5	Revisar el documento.		Jefe de cada área.			
6	Aprobar el documento.		Dirección	Carta de aprobación.		
7	Difundir el documento		Administrador de la Documentación Líder del proceso al cual está asociado el documento	Evidencias de la difusión del documento como actas de recibido.	Difundir el contenido del documento a todo aquel que considere necesario y asegurarse de que el documento haya cumplido con todos los requerimientos del presente procedimiento	
ELABORO		Coordinador del SGC	REVISO	Comité de calidad	APROBO	Gerente Casa del Granjero
CARGO			CARGO		CARGO	
FECHA			FECHA		FECHA	

NOMBRE DE DOCUMENTO	CODIGO	DISTRIBUCION	VERSION	CAMBIOS

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

 Casa del Granjero	CASA DEL GRANJERO S.A		Código: SGC-FR-07
			Versión:1
	CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS		Página: 1 de 1

TITULO	FECHA	VERSION	RESPONSABLE DE CONTROL	UBICACION

Cuadro 4. Control de registros

	CASA DEL RANJERO S.A			Código:SCG-CR-PR-02
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			Versión:1
	CONTROL DE REGISTROS			Página: 9 de 33
Objetivo Identificación, almacenamiento, protección y disposición registros del sistema de gestión de calidad.				
Alcance: los registros que se generan en la aplicación de procesos y procedimientos del sistema de gestión de calidad.				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Identificar los registros a controlar.	Líder de cada proceso. Dirección general		Los cambios o inclusión de nuevos registros de calidad puede ser con base en solicitudes de cambio, necesidad de modificación y/o nuevos documentos al SGC por detección de no conformidades, acciones correctivas, preventivas, resultados de auditorías, revisión por la dirección o iniciáticas de mejora continua.
2	Creación de registros.	Funcionarios del proceso.	Registros SGC-FR-08	
3	Control de los registros.	Jefe del proceso.	SGC-FR-06	
4	Almacenar, archivar, proteger, disponer y conservar los registros de calidad.	Jefe del proceso.	Registro SGC-FR-07	Teniendo en cuenta para ello lo establecido en el SGC, el proceso, procedimiento o instructivo. Documentación disponible en carpetas o medio electrónico. Registros que se

				conservan durante un mes, una año o incluso por tiempo indefinido.	
5	Vigilar y auditar que los registros de calidad se generen o manejen conforme a documentación.	Jefe del proceso.		Para esto se apoya en el procedimiento de auditoría interna.	
6	Realizar ajustes a estructura documental con respecto a registros de calidad.	Jefe del proceso.		El líder del proceso solicita la publicación de cambios y actualizaciones de registros en la estructura documental y medios magnéticos.	
7	Disposición final	Funcionarios del proceso.		Disposición de los registros después de concluido el tiempo de conservación temporal	
ELABORO	Coordinador del SGC	REVISOR	Comité de calidad	APROBO	Gerente Casa del Granjero
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

 Casa del Granjero	CASA DEL GRANJERO S.A		Código: SGC-FR-08
			Versión:1
	CONTROL DE REGISTROS		Página:1 de 1

PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	TIPO	RESPONSABLE	ALMACENAMIENTO Y RECUPERACION	ACCESO	RETENCION	DISPOSICION

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: SGC-FR-09
		Versión:1
	PRESTAMOS DE REGISTROS	Página:1 de 1

FECHA:	
SOLICITADO POR:	
OFICINA:	
CLASE DE REGISTRO:	
AUTORIZADO POR:	RECIBIDO :

Cuadro 5. Tratamiento del servicio no conforme

		CASA DEL RANJERO S.A		Código:SCG-SNC-PR-03
		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Versión:1
		TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO COFORME		Página:12 de 33
Objetivo Identificar, registrar y definir acciones a tomar para el control y verificación de las soluciones planteadas a los servicios identificados como no conformes.				
Alcance: todos los procesos del SGC				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Identificación y registro del servicio no conforme.	Coordinador de calidad. Cliente interno y externo.	Formato de tratamiento de servicio no conforme. SGC-FR-08	
2	Análisis del servicio no conforme	Funcionarios del proceso. Coordinador de calidad.	Formato de tratamiento de servicio no conforme SGC-FR-10	Se identifican las causas que pueden estar ocasionando el servicio no conforme o falla interna. Se puede aplicar la técnica causa efecto.
3	Tratamiento del servicio no conforme.	Responsable del proceso.	Formato de tratamiento de servicio no conforme SGC-FR-10	Se ejecuta la corrección y diligencia el tratamiento del servicio no conforme, informa a quien detectó la no conformidad sobre la acción tomada. El tiempo de respuesta de la corrección propuesta al servicio no conforme no debe superar los ocho días hábiles

						después de detecta.	
4	Verificación			Quien detecto la no conformidad. Responsable del proceso.	Formato de tratamiento de servicio no conforme SGC-FR-10	Si la corrección no soluciona la no conformidad, se devuelve al líder del proceso para que proponga nuevas correcciones o le dé tratamiento como acción correctiva o preventiva.	
5	Informe final, análisis y aprendizaje.			Coordinador de calidad. Responsable del proceso.	Formato de tratamiento de servicio no conforme SGC-FR-10	En cada semestre el coordinador de calidad revisa la generación de no conformidades detectadas en la prestación del servicio, para identificar cuales están abiertas y cuales cerradas y presentar un informe al comité de calidad	
ELABORO		Coordinador del SGC	REVISO	Comité de calidad		APROBO	Gerente Casa del Granjero
CARGO			CARGO			CARGO	
FECHA			FECHA			FECHA	

	CASA DEL GRANJERO S.A		Código: SGC-FR-10
			Versión:1
	REGISTRO DE NO CONFORMIDADES		Página:1 de 1

Nº	FECHA	DESCRIPCION	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE SOLUCION	FECHA DE VERIFICACION	RESULTADO	EVALUACION	ACCION CORRECTIVA

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

Cuadro 6. Acciones preventivas

		CASA DEL RANJERO S.A		Código:SCG-AP-PR-04
		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Versión:1
		ACCIONES PREVENTIVAS		Página:1 de 2
Objetivo Determinar los lineamientos para identificar, definir, registrar, implantar y dar seguimiento a una no conformidad potencial				
Alcance: Procesos involucrados y SGC.				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Identificar y apreciar las diferentes observaciones e iniciativas de mejora para evitar la no conformidad.	Líder y/o personal del proceso.	Registro de no conformidad. SGC-FR-10	
2	Preparar propuesta, evaluar alternativas, documentar plan de acción y definir equipo de trabajo.	Líder y/o personal del proceso	Plan de acción.	Propuesta que se presentara tres días después de detectar la no conformidad potencial.
3	Registrar acción preventiva.	Líder del proceso.	Acción preventiva. SGC-FR-11	El líder del proceso registra la acción con el fin de formalizar los trabajos y las acciones.
4	Desarrollar la acción preventiva.	Líder del proceso. Equipo de trabajo.		Acción que ejecutan realizando pruebas y con base al plan de trabajo que elaboran y formalizan.
5	Registrar avances y dar seguimiento a la acción preventiva.	Líder de implantación Líder del proceso.	Acta DE-FR-03	Esta actividad se realiza desde el registro de la acción, hasta el cierre de la acción y la actualización de la no conformidad relacionada, si aplica el caso.

6	Implantar la acción preventiva y evaluar el impacto según la oportunidad de mejora.		Líder y personal del proceso.	Reporte de acción preventiva. SGC-FR-11	Implantan las acciones desarrolladas y evalúan el impacto con respecto a la oportunidad de mejora o la no conformidad detectada.	
CARGO		CARGO		CARGO		
FECHA		FECHA		FECHA		

VER REGISTRO DE NO CONFORMIDADES SGC-FR-10
VER ACTA DE REUNION PERSONAL Y DIRECCION DE-FR-02

	CASA DEL GRANJERO S.A		Código: SGC-FR-11		
			Versión:1		
	SOLICITUD ACCION PREVENTIVA		Página:1 de 2		
ACCION PREVENTIVA:					
PROCESO:					
DESCRIPCION					
Firma del Auditor/Quien detecta		Fecha		Firma responsable del Proceso	
ANALISIS DE CAUSA					
PLAN DE ACCION PREVENTIVA					
TAREAS			RESPONSABLE		
Fecha prevista de implementación			Firma responsable del proceso		
SEGUIMIENTO					
CIERRE DE LA SOLICITUD					
OBSERVACION:					
APRUEBA Y CIERRA LA SOLICITUD:					
NOMBRE:					
FIRMA:			FECHA:		
ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

 Casa del Granjero	CASA DEL RANJERO S.A	Código:SCG-CAC-PR-05
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión:1
	CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS	Página:1 de 2

Objetivo: Describir la metodología a seguir para el establecimiento de acciones correctivas originadas por las no conformidades.

Alcance: Aplica para todos los procesos del SGC.

PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Identificar la necesidad de tomar acción correctiva.	Funcionarios de todos los procesos.	Registro de no conformidad detectada. SGC-FR-09 Quejas y reclamos de clientes DE-FR-4	
2	Criterios para iniciar la acción correctiva	Jefe de cada proceso.	Plan de acción.	Se ejecuta tres días después de detectar la no conformidad.
3	Análisis de la no conformidad.	Dirección Jefe de cada proceso.		
4	Determinar las causas.	Dirección. Funcionarios de todos los procesos		
5	Diseño e implementación de las acciones correctivas definidas.	Funcionarios del proceso.	Registro de acciones correctivas. SGC-FR-13	
6	Seguimiento de las acciones implementadas.	Jefe de cada proceso. Coordinador de	Acta. SGC-FR-14	

		calidad.		
7	Evaluación de las acciones implementadas.	Dirección. Jefe de cada proceso Coordinador de calidad.		
8	Aseguramiento del aprendizaje.	Dirección Jefe de cada proceso Coordinador de calidad.		
ELABORO		REVISO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: SGC-FR-12
		Versión:1
	SOLICITUD ACCION CORRECTIVA	Página:1 de 1

ACCION CORRECTIVA:		
PROCESO:		
DESCRIPCION		
Firma del Auditor/Quien detecta	Fecha	Firma responsable del Proceso
ANALISIS DE CAUSA		
PLAN DE ACCION CORRECTIVA		
TAREAS	RESPONSABLE	
Fecha prevista de implementación	Firma responsable del proceso	
SEGUIMIENTO		
CIERRE DE LA SOLICITUD		
OBSERVACION:		

APRUEBA Y CIERRA LA SOLICITUD: NOMBRE: FIRMA: FECHA:		
--	--	--

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

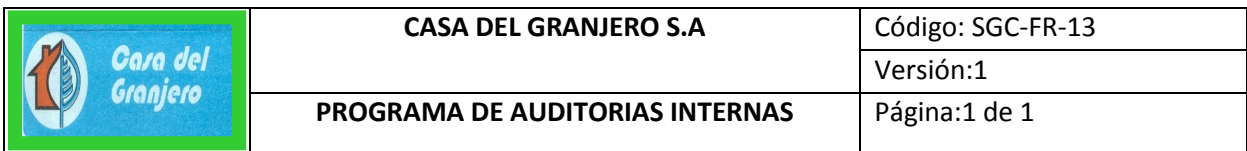
VER ACTA DE REUNION PERSONLA Y DIRECCION DE-FR-01

Cuadro 7. Auditoría interna de calidad

	CASA DEL RANJERO S.A		Código:SCG-AIC-PR-06	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Versión:1	
	AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		Página: 1 de 3	
Objetivo: : Verificar la efectividad del sistema de gestión de calidad y la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001 2008				
Alcance: Todos los procesos del sistema de gestión de calidad.				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Selección y evaluación del equipo auditor	Comité de calidad.	Acta DE-FR-01	En cada equipo auditor se designa un director de auditoría interna, el cual es responsable de que la auditoría se ejecute según lo programado y de que se entreguen oportunamente los registros a la coordinación de calidad.
2	Lineamientos para la elaboración del programa de auditorías internas.	Comité de calidad.	Formato de programa de auditoría interna. SGC-FR-13	Se reúne el comité de calidad para definir los lineamientos para la elaboración del programa de auditorías con base en lo establecido en la Norma ISO 9001:2008.
3	Elaboración y aprobación del plan de auditoría.	Coordinador de calidad.	Formato programa de auditoría interna. SGC-FR-13	Con base en lo definido en la reunión del Comité de Calidad, la coordinación de calidad elabora el programa de auditoría interna el cual contiene procesos o Procedimientos a auditar, auditores asignados, auditados, fecha estimada y hora.

4	Comunicación del plan de auditoría al auditado.	Auditor	SGC-FR-15	Se presenta el plan de auditoría al responsable del proceso a auditar con cinco días hábiles de anticipación a la realización de la auditoría, con el fin de que se comunique a los responsables e interesados.
5	Ejecución de la auditoría interna.	Equipo auditor		Se lleva a cabo el trabajo de campo utilizando, entrevistas, observación directa, análisis de documentación u otras compatibles con el objetivo y el alcance de la auditoría.
6	Elaboración del informe de auditoría.	Equipo auditor	Informe de auditoría interna. SGC-FR-15	Se analizan los resultados obtenidos y se redactan las no conformidades u observaciones encontradas. informe original entregado al coordinador de calidad, copia al responsable del proceso auditado y al auditor.
7	Reunión de cierre para presentar hallazgos	Equipo auditor Auditados.	Acta de asistencia SGC-FR-16	Se presentan y entregan las no conformidades u observaciones entregadas registradas en el informe de auditoría y se consigue el consenso con el auditado.
8	Definición de acciones correctivas	Jefe de proceso Equipo de trabajo.	Acciones propuestas de auditoría. Acciones correctivas SGC-FR-19	Se analizan las no conformidades u observaciones y se definen las acciones correctivas asociadas y las fechas en que debe estar terminado cada compromiso del formato acciones propuestas de auditoría interna y seguimiento a Acciones correctiva.
9	Realización de auditorías de seguimiento.	Equipo auditor	Acciones correctivas. SGC-FR-19	Se realiza un seguimiento con el fin de verificar la implementación y eficacia de las acciones tomadas.
10	Presentación de informe consolidado del proceso de auditoría.	Coordinador de calidad	Informe de auditorías	Después de cada ciclo de auditorías internas la coordinación de calidad presenta

			SGC-FR-15	un informe consolidado que contenga el Cumplimiento del programa, principales hallazgos, aspectos comunes, aspectos relevantes para el sistema, conclusiones. Informe entregado a la dirección general.	
ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	



Código: SGC-FR-13

Página:1 de 1

Página:1 de 1

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: SGC-FR-14
		Versión:1
	PLAN DE AUDITORIA	Página:1 de 1

FECHA:

AUDITORIA Nº

OBJETIVO:			ALCANCE:		
CRITERIOS DE AUDITORIA:			AUDITORES: Líder: _____		
PROCESO/REQUISITO	Formación académica		LUGAR-UBICACIÓN		
ENTREVISTAS					
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES	

OBSERVACIONES:		
RECIBIDO PORP ARTE	DEL AUDITADO	

VER REGISTRO DE NO CONFORMIDADES SGC-FR-10

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: SGC-FR-14
		Versión:1
	INFORME FINAL DE AUDITORIA	Página:1 de 1

PROCESO AUDITADO:	FECHA
1. RESPONSABLE DEL PROCESO:	
2. EQUIPO AUDITOR:	
3. OBJETO DE LA AUDITORIA:	
4. ALCANCE:	
5. PERSONAL ENTREVISTADO:	
6. CRITERIOS:	
7. ASPECTOS FAVORABLES:	
8. ASPECTOS DEBILES:	
9. SOLICITUDES DE ACCION CORRECTIVA:	
10. SOLICITUDES DE ACCION PREVENTIVA:	
11. CONCLUSIONES GENERALES:	

AUDITOR				AUDITADO	
ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

VER SOLICITUD DE ACCIONES CORRECRTIVAS SGC-FR-12

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: SGC-FR-16
		Versión:1
	REGISTRO DE ASISTENCIA	Página:1 de 1

FECHA:			
TEMAS:			
OBJETIVOS:			
ASISTENTES			
Nº	NOMBRE	FIRMA	EVALUACION
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			

OBSERVACIONES: Excusa válida para no asistencia, resultados de evaluaciones, no asistentes.					
ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

5.2 PROCESO MISIONAL

Cuadro 8. Caracterización del Proceso de Comercialización

		CASA DEL RANJERO S.A	Código: C-CR-03	
		COMERCIALIZACION	Versión: 1	
			Página : 1 de 2	
Objetivo: obtener mayor crecimiento en la venta de productos agroquímicos y fertilizantes a través de eficiencia y eficacia en los procesos de la empresa				
Responsable: gerencia				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
GERENCIA JEFE DE COMPRAS AREA CONTABLE ASESORES COMERCIALES	Planes de mejoramiento y recursos aprobados. Actividades publicitarias. Liquides presupuestal Oportuna e idonea selección de proveedores	INICIO ADECUADA SELECCIÓN DE PROVEEDORES SELECCIÓN DEL MEJOR PORTAFOLIO SOLICITUD DE PEDIDO ESTABLECIMIENTO DE PRECIOS DE VENTA COMPETITIVOS PUBLICIDAD Y EXHIBICION DE PRODUCTOS EFICACIA EN LA ASESORIA DE FUERZA VENTAS	Adquisición de productos con alta calidad Nuevos clientes, nuevos requisitos e incremento en ventas. Contar con los mejores proveedores Mayor rentabilidad Satisfacción del cliente interno y externo Adecuado servicio en la venta	CLIENTE EXTERNO E INTERNO GERENCIA EMPRESA JEFE DE COMPRAS AREA DE VENTAS

		SATISFACCION DEL CLIENTE Y RECEPCION DEL PEDIDO ENTREGA OPORTUNA Y ÓPTIMAS CONDICIONES DEL PRODUCTO → FIN				
RECURSOS DE SOPORTE		REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	
Físicos: planta física, papelería y equipos de comunicación. Técnicos: software Administrativos: presupuesto Recursos humanos: Personal área de mercadeo, directivos y área contable.		CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	- Manual de calidad - Registro de inventarios (kardex) - Registro de clientes - Registro ventas - Código sustantivo de trabajo - Minuta de constitución DIAN - Reglamento interno de trabajo - Documento cámara de comercio - Registro único tributario	
		- Atención al cliente. - Asesoría. - Precios competitivos. - Diversificación de productos - Vigencia de productos. - Calidad y profesionalismo - cumplimiento en la entrega. - Respaldo.	- Compras. - Auditoria. - Gestión de TH - Gestión financiera - Gestión jurídica. - Reglamento de Expendios y Bodegas de Agroquímicos - DECRETO Nº 28659-S	- Compromiso de la dirección - Planificación de calidad		
		Seguimiento	.Ley 822 de 2003: Registro, control y venta de agroquímicos.	Gestión de los recursos		
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO						
1. Revisiones de la dirección 2. Reclamos y quejas del cliente 3. Auditorías externas e internas						
INDICADORES: # clientes nuevo/#clientes totales *(por periodo)						
REQUISITOS DE LA NORMA APLICADOS AL PROCESO						

4. responsabilidad de la dirección 5,1 compromiso de la dirección 5,2 Enfoque al cliente 5,5Responsabilidad, autoridad y dirección. 5,5,1 Responsabilidad y autoridad 7,4 compras 7,4,1 proceso de compras 7,4,2 información de las compras 7,4,3 verificación de los productos comprado					
ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL RANJERO S.A			Código: C--RC-PR-01
	COMERCIALIZACIÓN			Versión:1
	VENTA			Página:1 de 1
Objetivo: controlar las diferentes operaciones relacionadas al cliente con el fin de lograr la plena satisfacción del mismo.				
Alcance: : inicia con la recepción del cliente hasta su respectiva salida				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Recepción de cliente	Asesor comercial	Registro de clientes	El cliente puede tener atención personalizada y/o acceder al servicio en línea o correo electrónico
2	Cliente solicita producto	Asesor comercial		
3	Se brinda información e instrucciones de uso sobre los productos	Asesor comercial		
4	Analiza los requisitos, si realmente cumple con sus expectativas	Asesor comercial		
5	Cliente ordena pedido	Asesor comercial		
6	Cajero emite factura	Cajero	Factura de venta	
7	Cliente paga factura			
8	Jefe de bodega entrega pedido	Jefe de bodega		

9	Cotero carga productos a medio de transporte del cliente	Cotero		
10	Cliente realiza encuesta de satisfacción	Asesor comercial	Registro DE-FR-03	
ELABORO		REVISO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

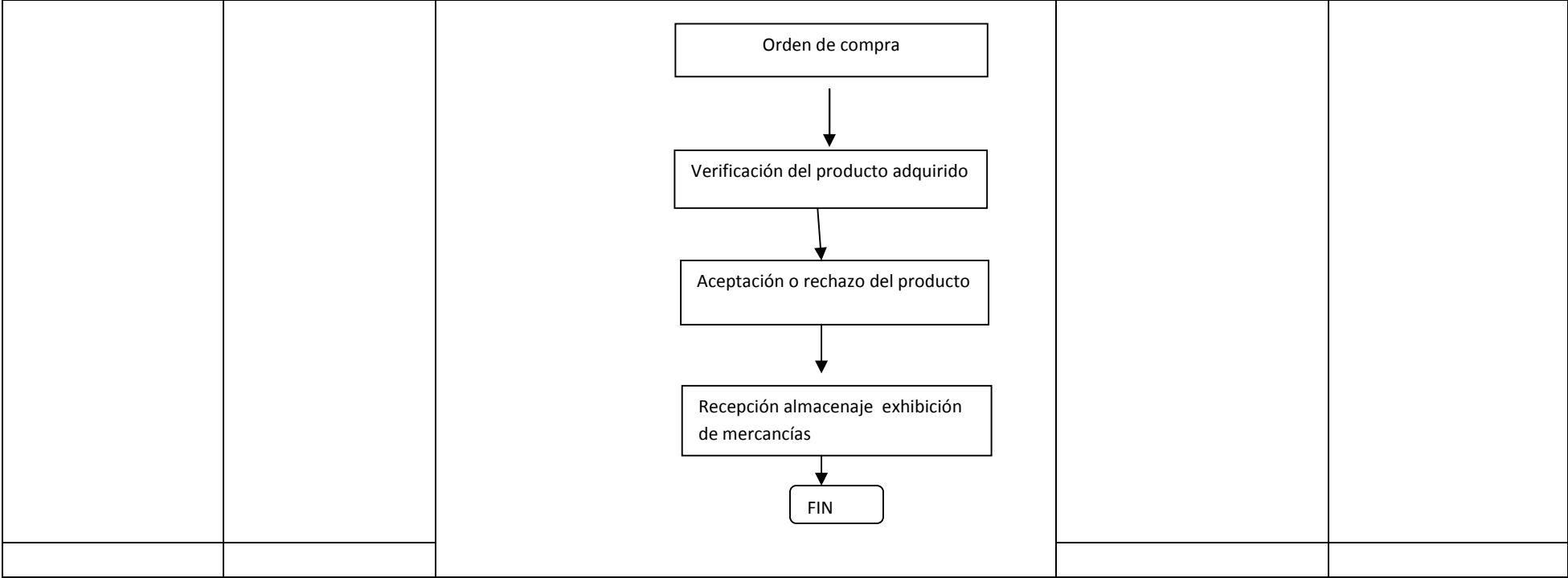
5.3 PROCESOS DE APOYO

Cuadro 9. Caracterización del Proceso de Compras

		CASA DEL RANJERO S.A	Código: CO-CR-04	
		COMPRAS	Versión: 1	
			Página : 1 de3	
Objetivo: establecer criterios para una adecuada evaluación, selección y reevaluación de proveedores, con el fin de cumplir los requerimientos de la organización y el cliente.				
Responsable: establecer criterios para una adecuada evaluación, selección y reevaluación de proveedores, con el fin de cumplir los requerimientos de la organización y el cliente.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
GERENCIA JEFE DE COMPRAS.	Solicitud de cotización. Orden de compra. Evaluación de proveedores. Selección de proveedores.	INICIO → Necesidad de adquirir un producto ↓ Requerimiento del producto ↓ Lista de proveedores ↓ Evaluación y reevaluación de proveedores ↓ Selección de proveedores ↓	Proveedores altamente calificados y con garantías.	ADMINISTRACIÓN
JEFE DE COMPRAS	Documentos y registros actualizados de proveedores.		Propuestas de mejoramiento. Informes de gestión	GERENCIA JEFE DE COMPRAS.
	Líquides presupuestal.		Adquisición de portafolio productos.	Empresa.

AREA CONTABLE

82



RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE
Físicos: planta física, papelería y equipos de comunicación. Técnicos: software, internet, telefonía Administrativos: presupuesto Recursos humanos: jefe de compras, directivos, área contable.	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	DOCUMENTOS
	Precios competitivos Amplio portafolio de productos. Capacidad de suministro. Materia prima de calidad.	Normatividad legal y tributaria.	Cumplimiento en el tiempo de entrega. Cumplimiento en la orden de pedido. Productos en buen estado Garantías del producto	• Norma ISO 9001-2008 • Ley 822 del 2003
INDICADORES: COSTO= costo de compras/ventas o ingresos operacionales*100 UTILIZACIÓN= capacidad utilizada/capacidad disponible*100 CALIDAD DE LOS PEDIDOS= productos pedidos sin problema/total pedidos programados*100				

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PROVEEDORES=pedidos recibidos fuera de tiempo/total pedidos recibidos *100					
REQUISITOS DE LA NORMA APLICADOS AL PROCESO 4.Sistema de gestión de calidad 4.2.3Control de documentos 4.2.4Control de registros 5.Responsabilidad de la dirección 5.2Enfoque al cliente 6.1Provisión de recursos 7.4.1 Proceso de compras 7.4.2Información de las compras 7.4.3Verificación de los productos comprados					
ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

Cuadro 10. Selección de proveedores

	CASA DEL RANJERO S.A			Código: CO-SP-PR-01
	COMPRAS			Versión:1
	SELECCIÓN DE PROVEEDORES			Página:1 de 2
Objetivo: obtener e identificar atributos más cercanos a los requerimientos establecidos por la empresa en cuanto a la selección de proveedores.				
Alcance: inicia desde requerimiento de un producto hasta la selección del proveedor.				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Identificar las necesidades de cada área	Responsable de cada área		
2	S e realiza solicitud de portafolio de servicios en relaciona las necesidades que tiene cada área	Responsable de cada área	Formato de compra CO-FR-21	
3	Se realiza un análisis de la información del portafolio de servicios obtenido	Jefe de compras Administración.		
4	Se recibe la documentación respectiva de los proveedores, que cumplan con los requisitos legales como registro de cámara de comercio, RUT, entre otros	Responsable de cada área	Formato de listado maestro de proveedores CO-FR-17	
5	Se realiza un análisis para comprobar el	Responsable de cada		

	cumplimiento de requisitos legales y los requisitos de los productos que se van a adquirir.	área.		
6	Finalmente se termina este procedimiento con la selección del mejor proveedor que ha cumplido con los requerimientos establecidos por la empresa.			
ELABORO		REVISO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

 Casa del Granjero	CASA DEL GRANJERO S.A		Código: CO-FR-17
	LISTADO MAESTRO DE PROVEEDORES		Versión:1
			Página:1 de 1

NIT O CEDULA	NOMBRE DEL PROVEEDOR	DIRECCION	TELEFONO	CIUDAD	PRODUCTO/SERVICIO QUE SUMINISTRA

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

Cuadro 11. Evaluación de proveedores

	CASA DEL RANJERO S.A			Código: CO-EP-PR-02
	COMPRAS			Versión:1
	EVALUACION DE PROVEEDORES			Página:1 de 2
Objetivo:				
Alcance:				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Descripción del sistema de evaluación.	Responsable de cada área	Documento de especificaciones	Se establece el tipo de evaluación que se aplicara.
2	Establecer la escala de calificación	Responsable de cada área	Registro de calificación a proveedores CO-FR-18 CO-FR-19	La escala de calificación final de desempeño es única para todos los proveedores, siendo independiente el tipo de suministro que estos realicen
3	Realizar calificación en el registro de proveedores	Responsable de cada área		Se evaluara y reevaluara el registro de proveedores con cierta periodicidad.
4	Comunicación de la evaluación a los proveedores	Responsable de cada área	Listado maestro de proveedores CO-FR-17	Los proveedores deberán contar con la información de evaluación de desempeño, con el fin de atender sus consultas y reclamos
5	Toma de decisiones.	Responsable de cada área		

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: CO-FR-18
	CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES - PRODUCTOS	Versión:1
		Página: 1 de 1

FECHA:							
PROVEEDOR:							
NIT:				DIRECCION:			
CIUDAD:				TELEFONO:			
PRODUCTO QUE SUMINISTRA:							
CRITERIO DE CALIFICACIÓN: (1) Deficiente, (2) Aceptable, (3) Bueno, (4) Excelente							
FACTORES A EVALUAR						CALIFICAIÓN	
A. CALIDAD	1	2	3	4	PUNTAJE ASIGNADO	PUNTAJE OBTENIDO	
Cumplimiento de especificaciones del producto					20%		
Cumplimiento en fechas de entrega					15%		
Cantidades enviadas de acuerdo a lo previsto					15%		
Adecuado empaque y transporte del producto					10%		
SUBTOTAL					60%		
B. NIVEL DEL SERVICIO	1	2	3	4	PUNTAJE ASIGNADO	PUNTAJE OBTENIDO	
Atención cuando se hacen los pedidos					10%		
Respuesta a pedidos urgentes					10%		
Atención cuando se hacen los pedidos					10%		
Atención de quejas, reclamos y devoluciones					10%		
Información oportuna sobre alza de precios					10%		
SUBTOTAL					40%		
TOTAL					100%		
FORMULA: Puntaje Asignado x Calificación Asignada / 4							
CRITERIO DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN		ACCIÓN A SEGUIR				
Proveedor calificado	85% - 100%		Verificar en próxima evaluación que mantiene la capacidad demostrada				
Proveedor que requiere seguimiento	65% - 84%		Verificar en próxima evaluación incremento en los aspectos por mejorar				
Proveedor no calificado	0% - 64%		No registrarlo en el Listado Maestro de Proveedores – Cambio de Proveedor				
ASPECTOS POR MEJORAR							

EVALUADOR (ES) _____

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: CO-FR-19
		Versión:1
	CALIFICIÓN DE PROVEEDORES - SERVICIOS	Página:1 de 1

FECHA:							
PROVEEDOR:							
NIT:				DIRECCION:			
CIUDAD:				TELEFONO:			
SERVICIO QUE SUMINISTRA:							
CRITERIO DE CALIFICACIÓN: (1) Deficiente, (2) Aceptable, (3) Bueno, (4) Excelente							
FACTORES A EVALUAR					CALIFICAIÓN		
A. CALIDAD	1	2	3	4	PUNTAJE ASIGNADO	PUNTAJE OBTENIDO	
Calidad en el servicio					16%		
Cumplimiento en tiempo de entrega					12%		
Respuesta a información técnica					12%		
Atención cuando se requiere el servicio					12%		
Respuesta a solicitudes urgentes					12%		
Atención de quejas, reclamos y devoluciones					12%		
Información oportuna sobre alza de precios					12%		
Capacidad técnica para cubrir futuras necesidades					12%		
SUBTOTAL					100%		
FORMULA: Puntaje Asignado x Calificación Asignada / 4							
CRITERIO DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN		ACCIÓN A SEGUIR				
Proveedor calificado	85% - 100%		Verificar en próxima evaluación que mantiene la capacidad demostrada				
Proveedor que requiere seguimiento	65% - 84%		Verificar en próxima evaluación incremento en los aspectos por mejorar				
Proveedor no calificado	0% - 64%		No registrarlo en el Listado Maestro de Proveedores – Cambio de Proveedor				
ASPECTOS POR MEJORAR							

EVALUADOR (ES) _____

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

VER LISTADO MAESTRO DE PROVEEDORES CO.FR-17

	CASA DEL RANJERO S.A		Código: CO-CO-PR-03	
	COMPRAS		Versión:1	
	COMPRAS		Página:1 de 2	
Objetivo: proveer oportunamente productos y/o suministros para un adecuado funcionamiento de la organización				
Alcance: inicia con la solicitud de productos y obtención de los mismos				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Solicitud de los productos y/o suministros que se requirieren en cada área	Jefe de compras	Formato solicitud de pedido y compras CO-FR-20 CO-FR-21	
2	Verificar la existencia de los productos y/o suministros solicitados en el registro de kardex	Jefe de compras		
3	Aprobación de la solicitud de compra	Jefe de compras	Formato solicitud de compra CO-FR-21	
4	Solicitud de cotización, teniendo en cuenta el listado de proveedores	Listado maestro de proveedores	Listado maestro de proveedores CO-FR-17	
5	Se realiza el pedido, diligenciado la orden de compra y se envía al proveedor seleccionado	Jefe de compras	Formato de orden de compra CO-FR-	

			22	
6	Verificación de la compra, que cumpla con las condiciones establecidas en la orden de compra	Je fe de almacén	Formato de orden de compra CO-FR-22	
7	Jefe de almacén entrega factura a jefe de compras	Jefe de almacén	Formato de orden de compra CO-FR-22 y formato verificación de entrega CO-FR-23	
8	Jefe de almacén informa al área solicitante la llegada de los productos y/o suministros y hace entrega de los mismos	Jefe de almacén		
ELABORO		REVISO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

Valor:		
Autorización despacho de pedido:		
FECHA DE AUTORIZACION:		

Autorizo
Nombre CC

Entregado
Nombre

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: CO-FR-22
		Versión:1
	ORDEN DE COMPRA	Página:1 de 1

FECHA:			
PROVEEDOR:			
NIT:		DIRECCION:	
CIUDAD:		TELEFONO:	
CANTIDAD	REFERENCIA	NOMBRE DEL PRODUCTO/SERVICIO	OBSERVACIONES
MONTO DE LA COMPRA:		FACTURA DE COMPRA N°	
APROBADO POR:			
FECHA DE ENTREGA:		FIRMA DEL PROVEEDOR:	

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: CO-FR-23
		Versión:1
	VERIFICACIÓN DE ENTREGA	Página:1 de 1

FECHA:			
PROVEEDOR:			
NIT:		DIRECCION:	
CIUDAD:		TELEFONO:	
TOTAL		PARCIAL	
		ENVIO 1	ENVIO 2
		ENVIO 3	
CRITERIOS DE VERIFICACION		OBSERVACIONES	
1. Cumplimiento de especificaciones			
2. Cumplimiento de fechas de entrega			
3. Cantidades enviadas de acuerdo a lo Previsto			
4. Adecuado empaque y transporte del producto			
RECIBIDO POR:		VERIFICADO POR:	
FIRMA DEL PROVEEDOR:			

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

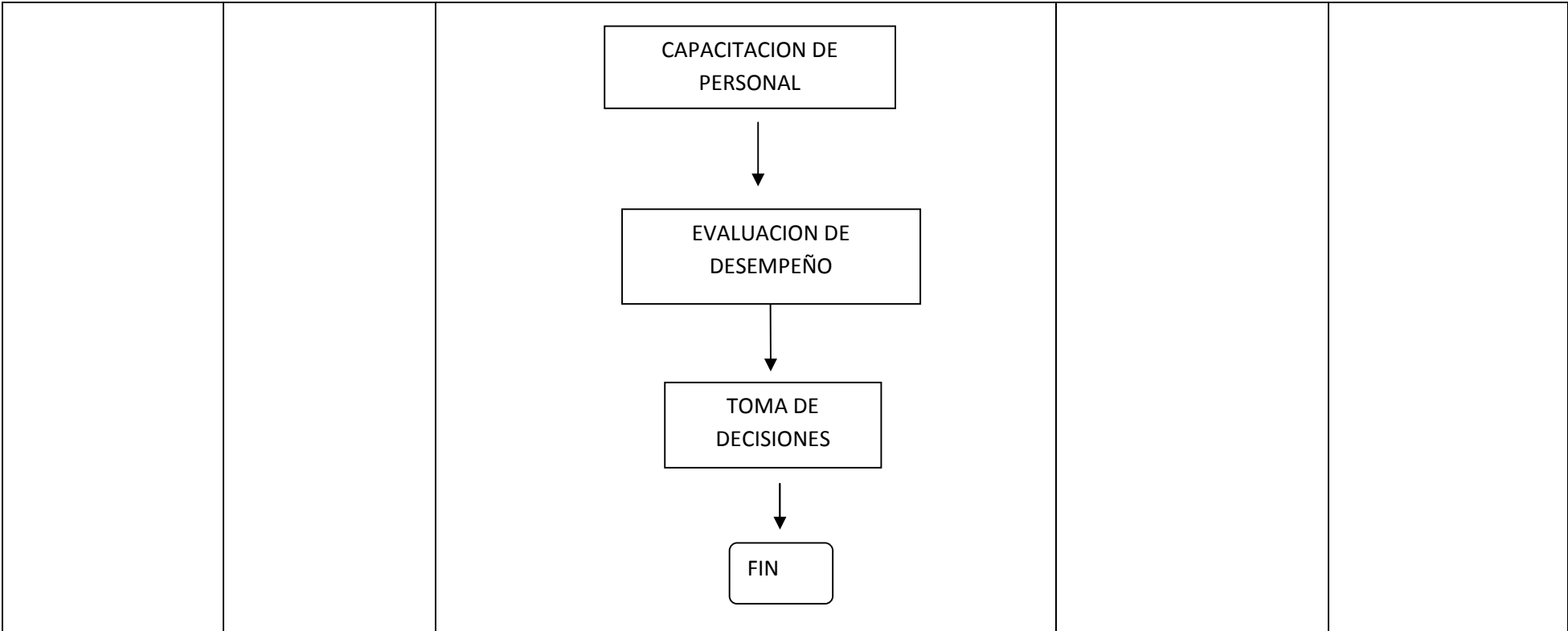
Cuadro 12. Recepción, almacenaje y exhibición de productos

 Casa del Granjero		CASA DEL RANJERO S.A		Código: CO-RAE-PR-04	
		COMPRAS		Versión:1	
		RECEPCION, ALMACENJE Y EXHIBICION DE PRODUCTOS		Página:1 de 1	
Objetivo: : Establecer los lineamientos y responsabilidades para la recepción, almacenaje y exhibición de productos					
Alcance: procedimiento aplicado a todos los bienes recibidos en el almacén					
PASO	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Recibe del proveedor los productos en almacén		Jefe de almacén	Factura original y orden de compra CO-FR-10	Verificar contra la orden de compra y factura, las especificaciones y estado
2	Informa al proveedor las no conformidades en caso de su existencia.		Jefe de almacén		Si existen inconsistencias: se comunica con el proveedor y se informa la inconsistencia para su rectificación y tomar las medidas necesarias
3	Registra entrada de bienes a almacén en caso de que estos cumplan a cabalidad los requisitos del producto.		Jefe de almacén	Comprobante kardex	Si no existen inconsistencias ingresa datos al kardex
4	Clasificación de los productos en bodega teniendo en cuenta su uso y nivel toxicológico.		Auxiliar de almacén		
5	Entrega de productos al área de exhibición.		Jefe de almacén		Elaborar una bitácora en salida de almacén
ELABORO			REVISO		APROBO
CARGO			CARGO		CARGO
FECHA			FECHA		FECHA

VER ORDEN DE COMPRA CO-FR-2

Cuadro 13. Caracterización del proceso Gestión de Talento Humano

		CASA DEL RANJERO S.A	Código: GTH -CR-05	
		GESTION TALENTO HUMANO	Versión: 1	
			Página : 1 de 3	
Objetivo: : Mantener e incrementar el grado de competencia del personal, definir perfil de cargos y realizar una constante evaluación.				
Responsable: Jefe de Talento Humano				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos. 				



RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE
Físicos/técnicos: equipo de cómputo,	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	DOCUMENTOS

internet, papelería, instalaciones. Recursos humanos: administrativo, financiero, talento humano, Económico: presupuesto.	Adecuada selección de personal. Personal con idóneo nivel de formación. Evaluación del personal. Continúa capacitación de personal. Personal atento.	Reglamento interno de trabajo.	Personal adecuadamente seleccionado. Personal competente.	Manual de funciones. Hoja de vida de colaboradores. Plan de Capacitación. Formato de Evaluación de desempeño.
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO. Cumplimiento del programa de capacitación: No de capacitaciones realizadas / no de capacitaciones programadas * 100 Nivel de aprobación de la evaluación del desempeño: No de funcionarios que aprueben la evaluación del desempeño / no de funcionarios evaluados * 100				
REQUISITOS DE LA NORMA APLICADOS AL PROCESO. 6.Gestion de los Recursos Requisitos establecidos en la NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001. NO APLICA: 7.3: DISEÑO Y				

DESARROLLO.					
ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

Cuadro 14. Selección y contratación del personal

	CASA DEL RANJERO S.A			Código: GTH-SCP-PR-01
	GESTION DEL TALENTO HUMANO			Versión:1
	SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL			Página:1 de 2
Objetivo: Contar con personal altamente competitivo.				
Alcance: Desde la realización de análisis y descripción de cargos hasta la selección				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Definir el cargo a ocupar	Gerencia Jefe de talento humano.	Perfil del cargo GTH-FR-24	
2	Análisis y descripción del cargo	Jefe de talento humano.	Manual de funciones.	
3	Reclutamiento	Gerencia Jefe de talento humano.		
4	Preselección de postulantes	Jefe de talento humano.		
5	Evaluación por medio de pruebas y test de conocimientos a los postulantes	Psicólogo.	Formatos de evaluación. GTH-FR-28	
6	Entrevista a postulantes	Psicólogo	Entrevista GTH-FR-25	

7	Contratación de la persona que se adapte totalmente a los requerimientos de la empresa.		Jefe de talento humano.	Formato de contratación e inducción GTH-FR-26		
ELABORO		REVISO		APROBO		
CARGO		CARGO		CARGO		
FECHA		FECHA		FECHA		

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: GTH-FR-24
		Versión:1
	PERFIL DEL CARGO	Página:1 de 2

FECHA:		
CARGO:		
JEFE INMEDIATO:		
AREA:		
1. MISION:		
2. FUNCIONES:		
2.1. Diarias:		
2.2 Periódicas:		
3. RESPONSABILIDADES:		
3.1. Maquinaria y equipo:		
3.2. Informes:		
3.3. Documentos:		
4. DESICIONES		
4.1. Autónomas:		
4.2. Consultadas:		
5. COMPETENCIAS		
5.1. Educación	SI	NO
Básica primaria		
Secundaria		
Profesional		
Especializaciones		
Maestrías		

5.2. Formación:
5.3. Habilidades:
5.4. Experiencia:
6. AMBIENTE DE TRABAJO
6.1. Posiciones y esfuerzo:
6.2. Condiciones ambientales:
6.3. Riesgos ocupacionales
7. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
8. GESTION DE CALIDAD
8.1. Objetivo
8.2. Indicador de gestión:

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: GTH-FR-25
		Versión:1
	ENTREVISTA DE SELECCIÓN	Página:1 de 2

FECHA:		
I. DATOS PERSONALES		
Nombre:		
Estado civil:	Edad:	
II. NIVEL ACADEMICO		
PRIMARIA ☐	SECUNDARIA ☐	OTROS ☐ CUALES _____
III. INFORMACION LABORAL		
Ultima empresa en que trabajo:		
Tiempo de servicio		
Funciones realizadas:		
Motivo retiro:		
1. ¿Qué concepto cree haber dejado en sus jefes anteriores?		
2. ¿Qué concepto tiene de sus jefes anteriores?		
3. ¿Cómo era la relación con sus compañeros de trabajo?		
4. ¿Qué opinión tiene del trabajo que usted a desempeñado?		
5. ¿Con que aptitudes cree contar para desempeñarse en su trabajo?		
6. ¿Qué significan para usted los siguientes terminos?		
Responsabilidad		
Orden		
Honradez		
Confianza		
Seguridad		

IV. INFORMACION FAMILIAR
1. Conformación de su grupo familiar:
2. Ocupación de los miembros de su familia:
3. Relaciones y ambiente familiar:
4. Ocupaciones durante el tiempo libre:
V. RASGOS DE PERSONALIDAD
1. ¿Qué concepto tiene de sí mismo?
2. ¿Cuáles cree que son sus cualidades?
3. ¿Cuáles considera que son sus defectos más notorios?
4. ¿Cuáles son sus habilidades sociales?
5. ¿Por qué desea ingresar a la Casa del Granjero?

FIRMA DEL ASPIRANTE

ENTREVISTADOR

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL GRANJERO S.A		Código: GTH-FR-26
			Versión:1
	LISTADO DE CHEQUEO DE INDUCCIÓN		Página:1 de 1

FECHA:				NOMBRE:		
FUNCIONARIOS ENCARGADOS:						
ETAPA	FECHA			CONTENIDO	RESPONSABLE	FIRMA
	DIA	MES	AÑO			
PRIMERA: Introducción				1. Origen y estado de Casa del Granjero s.a. Conformación de la empresa (área administrativa) 2. Presentación de la Política y Objetivos de Calidad, Misión y Visión	Director Administrativo	
SEGUNDA: Contrato Laboral TERCERA: Seguridad Social				3. Explicación de los términos del contrato laboral 4. Presentación de los conceptos y fundamentos de la ley de seguridad social 5. Presentación de los derechos adquiridos en salud, pensión y riesgos profesionales 6. Explicación del modo de usar estos servicios	Gerente y Director Administrativo	
CUARTA: Elaboración del Producto				8. Presentación de política de higiene y seguridad industrial (BPM) 9. Presentación y explicación del S.G.C de la empresa, introducción de las NTC ISO 9001-2008	Coordinador de Calidad	
				10. Reglamento interno de la empresa	Dirección	

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL RANJERO S.A			Código: GTH-CP-PR-02
	GESTION DEL TALENTO HUMANO			Versión:1
	CAPACITACION DE PERSONAL			Página:1 de 2
Objetivo: Proporcionar a la empresa talento humano altamente calificada en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.				
Alcance: Desde el ingreso del personal a la empresa hasta su permanencia de forma periódica programada.				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Analizar necesidades del personal o área a capacitar.	Jefe de talento humano. Gerencia		Se debe realizar un detallado análisis de la labor que se desempeña en cada área y determinar en qué y a quienes capacitar.
2	Determinar plan de capacitación.	Jefe de talento humano. Gerencia		
3	Diseño de la forma de enseñanza (charlas , folletos, actividades)	Personal externo. Jefe de talento humano.		
4	Ejecución	Personal externo. Jefe de talento humano.	Registro de asistencia a capacitación GTH-FR-27	
5	Evaluación de resultados	Gerencia Jefe de talento	Evaluación de desempeño GTH-FR-28	

			humano.				
ELABORO			REVISO			APROBO	
CARGO			CARGO			CARGO	
FECHA			FECHA			FECHA	

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: GTH-FR-27
		Versión:1
	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN	Página:1 de 1

FECHA:			
TEMAS:			
OBJETIVOS:			
ASISTENTES			
Nº	NOMBRE	FIRMA	EVALUACION
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
OBSERVACIONES: Excusa válida para no asistencia, resultados de evaluaciones, no asistentes.			

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

		CASA DEL RANJERO S.A		Código: GTH-ED-PR-03
		GESTION DEL TALENTO HUMANO		Versión:1
		EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL		Página:1 de 2
Objetivo: Estimar el rendimiento global del colaborador en el desarrollo de su trabajo.				
Alcance: semestralmente				
PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Definir el área y/o puesto	Gerencia Jefe de talento humano.		
2	Cuestionario para evaluar el desempeño	Personal externo. Jefe de talento humano.	Formato de cuestionario de evaluación. GTH-FR-06 Registro de irregularidades del personal GTH-FR-28 GTH-FR-29 GTH-FR-30	
3	Ejecución de la evaluación.	Personal externo. Jefe de talento humano.		Dicha evaluación se ejecutara semestralmente al área nivel determinado a través de cuestionarios.
4	Retroalimentar al colaborador.	Jefe de talento humano.		

5	Tomo de decisiones	Dirección Jefe de talento humano.		
ELABORO		REVISO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: GTH-FR-28
		Versión:1
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Página:1 de 2

FECHA:		CARGO:			
NOMBRE:					
Muy Bueno (MB); Bueno (BU); Regular (RE); Deficiente (DE)					
FACTORES	CONCEPTO				
	MB	BU	RE	DE	
1. Cumplimiento de funciones					
2. Manejo de maquinaria y equipos					
3. Manejo de documentos y registros					
4. Uso adecuado del uniforme					
5. Conocimiento del área de trabajo					
6. Conocimiento y explicación de la Política de Calidad de la Empresa					
7. Control sobre elementos suministrados por la empresa					
8. Estado de orden y presentación del lugar de trabajo					
CONCEPTO:					
OBSERVACIONES DEL EVALUADOR:					

CONCLUSIÓN DEL PERIODO DE EVALUACIÓN: Considera que el trabajador evaluado esta calificado para desempeñar sus funciones: SI <input style="width: 30px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/> NO <input style="width: 30px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="checkbox"/>	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS:	
_____ EVALUADOR	_____ FIRMA DEL EMPLEADO

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: GTH-FR-29
		Versión:1
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PERSONAL ADMINISTRATIVO	Página:1 de 2

FECHA:		CARGO:			
NOMBRE:		JEFE INMEDIATO:			
Muy Bueno (MB); Bueno (BU); Regular (RE); Deficiente (DE)					
FACTORES	CONCEPTO				
	MB	BU	RE	DE	
1. Interés y rendimiento en el desempeño de su cargo					
2. Idoneidad en su cargo – aptitudes y formación requerida					
3. Responsabilidad, seriedad y compromiso con su cargo					
4. Participación y trabajo en equipo					
5. Manejo y solución de problemas					
6. Acatamiento de disposiciones, normas y procedimientos					
7. Atención al cliente					
8. Sentido de pertenencia					
9. Lealtad y colaboración con la empresa					
10. Iniciativa y creatividad para el mejoramiento de sus funciones					
CUALIDADES OBSERVADAS			ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR		

CONCLUSIÓN PERIODO DE EVLUACIÓN: Considera que el trabajador evaluado esta calificado para desempeñar sus funciones: SI <input style="width: 30px; height: 20px;" type="checkbox"/> NO <input style="width: 30px; height: 20px;" type="checkbox"/>	
OBSERVACIONES EVALUADOR:	
OBSERVACIONES DE GERENCIA:	
EVALUADOR GERENCIA TRABAJADOR	

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL GRANJERO S.A	Código: GTH-FR-30
		Versión:1
	IRREGULARIDADES DEL PERSONAL	Página: 1 de 1

El señor _____, quien se encontraba realizando sus funciones en el área de _____ en el horario de las _____ a las _____ del día ____ de _____ de 20____ fue sorprendido infringiendo sus obligaciones y deberes y/o asumiendo conductas contrarias a las reglamentarias
 Marque con una X la falta o fallas que haya comprobado.

FALTAS Y/O FALLAS COMETIDAS

Impuntualidad: ☐	Inasistencia: ☐
Relevos no autorizados: ☐	Abandono del lugar de trabajo: ☐
Presentación Personal Inapropiada: ☐	Ejecución de actividades distintas a las propias del puesto: ☐
Mal manejo de maquinaria y equipos: ☐	Irrespeto al compañero de trabajo: ☐
Irrespeto al usuario: ☐	Hurto en complicidad: ☐

OBSERVACIONES DEL JEFE INMEDIATO

VERSIÓN DE TESTIGOS

1.
2.

PRUEBAS ANEXAS

1.
2.
3.

Señor _____ acepta usted sin reparo de ninguna clase, los hechos relacionados por su jefe inmediato en el presente informe SI ____ NO ____, sírvase presentar los respectivos descargos.

FIRMA DEL TRABAJADOR

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

Cuadro 15. Caracterización del Proceso de Compras

		CASA DEL RANJERO S.A	Código: GF -CR-06	
		GESTION FINANCIERA	Versión: 1	
			Página : 1 de 4	
Objetivo: Diseñar, ejecutar y controlar el presupuesto de la empresa como elemento de acción de todos los planes y programas generados por la entidad.				
Responsable: Jefe de contabilidad				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos.	Solicitud de disponibilidad.	INICIO Consolidar información. Elaborar proyecto de presupuesto. Presentar proyecto para su aprobación Requiere de ajustes NO Realizar ajustes	Recursos económicos	Todos los procesos
Gestión financiera.	Formulación de estados y registros contables.		Estados e informes contables aprobados y firmados	Dirección, área de contabilidad.
	Comprobante de Pago y de cobro.		Comprobante de diario y registro en libros auxiliares, información verificada.	
	Libro de bancos		Libro de bancos actualizado.	
Talento humano	Saldo libro de bancos		Aprobaciones.	Funcionarios de todos los procesos.
	Reportes de nómina, reportes			

	de liquidación de prestaciones sociales, plan de formación y capacitación	SI <pre>graph TD; A[Aprobar presupuesto] --> B[Ejecución de presupuesto.]; B --> C[Elaborar informe.]; C --> D[Evaluar la gestión del proceso.]; D --> E[Fin]; E --> A;</pre> The flowchart illustrates a cyclical process for budget management. It begins with a rectangular box labeled 'Aprobar presupuesto'. An arrow points down to a second rectangular box labeled 'Ejecución de presupuesto.'. From there, an arrow points down to a third rectangular box labeled 'Elaborar informe.'. This is followed by an arrow pointing down to a fourth rectangular box labeled 'Evaluar la gestión del proceso.'. Finally, an arrow points down to a rounded rectangular box labeled 'Fin'. A feedback loop is shown with an arrow that goes from the bottom of the 'Fin' box, moves right, then up, and finally left into the right side of the 'Aprobar presupuesto' box. The word 'SI' is positioned above the 'Aprobar presupuesto' box.		
--	---	--	--	--

RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE
Humano: Dirección, contador, tesorera, auxiliar contable. Jefe talento humano Económico: presupuesto definido anualmente. Físicos: Equipos de cómputo, software presupuesto, software de contabilidad, software de nómina, útiles de oficina, sistemas de comunicación, internet, instalaciones.	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	DOCUMENTOS
	Confiabilidad Veracidad Eficiencia Eficacia Transparencia	Requisitos para facturas Circular sobre bases y porcentajes de retención (DIAN) Decreto sobre tabla de retención Estatuto general de la contabilidad en Colombia.	Eficiencia y eficacia de las actividades ejecutadas Disponibilidad de presupuesto Estados e informes contables disponibles.	Formato de presupuesto Registros contables. Formato nómina. Comprobante de diario. Conciliaciones bancarias.
MECANISMO DE SEGUIMIENTO - Eficacia del registro contable: Registros anulados/ Total de registros * 100 - Oportunidad en la entrega de estados financieros: Estados financieros entregados oportunamente / Estados financieros solicitados. - Frecuencia de actualización de presupuesto: No de				

actualizaciones de presupuesto / Actualizaciones de presupuesto programadas.					
REQUISITOS DE LA NORMA APLICADOS AL PROCESO					
6.1 Provisión de los Recursos					
Los establecidos por la NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001.					
7.3. DISEÑO Y DESARROLLO, no aplica.					
ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

 Casa del Granjero	CASA DEL RANJERO S.A				Código: GF-EP-PR-01	
	GESTION FINANCIERA				Versión:1	
	ELABORACION DEL PRESUPUESTO				Página: 1 de 1	
Objetivo: Conocer la disponibilidad económica de la empresa para diseñar y ejecutar proyectos						
Alcance: Desde la gestión de los recursos hasta la utilización de los recursos						
PASO	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION	
1	Elaborar el proyecto del presupuesto.		Jefe de contabilidad.	Proyecto de presupuesto.	Se ejecutara semestralmente, teniendo en cuenta también para ello los proyectos que las diferentes áreas presenten.	
2	Presentar el presupuesto al comité financiero y directivos para su análisis y ajustes convenientes.		Jefe de contabilidad	Proyecto de presupuesto		
3	Presentar el presupuesto a la dirección para su conocimiento, análisis.		Jefe de contabilidad	Acta de aprobación o rechazo. GF-FR-01		
ELABORO			REVISO		APROBO	
CARGO			CARGO		CARGO	
FECHA			FECHA		FECHA	

VER ACTA DE REUNION PERSONLA Y DIRECCION DE-FR-02



CASA DEL RANJERO S.A

Código: GF-FR-02

GESTION FINANCIERA

Versión:1

APROBAR PRESUPUESTO

Página:1 de 1

Objetivo: Disponibilidad de recursos económicos para la adecuada y oportuna ejecución de proyectos

Alcance: todos los procesos.

PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Analizar el presupuesto proyectado	Gerencia		
2	Plantear posibles recomendaciones	Gerencia	.	
3	Solicitar ajustes en caso de ser necesario	Gerencia		
4	Aprobar presupuesto	Gerencia	Acta de aprobación.	APROBO
5	Emitir acta de aprobación	Gerencia	Acta de recibido.	
ELABORO		REVISO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA



CASA DEL RANJERO S.A

Código: GF-FR-03

GESTION FINANCIERA

Versión:1

EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESUPUESTO

Página:1 de 1

Objetivo: Identificar, analizar y solicitar oportunamente ajustes adecuados a las actividades ejecutadas.

Alcance: inicia desde la formulación del presupuesto hasta la ejecución del mismo.

PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Recibir acta de aprobación del presupuesto.	Jefe de área.	Acta de aprobación	
2	Verificar gastos de las unidades.	Gerencia Jefe financiero		
3	Aprobación de gastos según la disponibilidad de recursos.	Gerencia Jefe financiero	Acta de aprobación.	
4	Se monitorea la ejecución del presupuesto	Gerencia Jefe financiero		Se ejecuta mensualmente.
5	Ajustar el presupuesto cuando sea necesario	Gerencia Jefe financiero.		
ELABORO		REVISO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA



CASA DEL RANJERO S.A

Código: GF-FR-02

GESTION FINANCIERA

Versión:1

ELABORACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS

Página:1 de 1

Objetivo: Contar con información real y oportuna para la adecuada toma de decisiones.

Alcance: todas las áreas.

PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACION
1	Preparar y presentar mensualmente un informe sobre la situación de los recursos financieros, determinando el excedente o déficit del período.	Gerencia y jefe de contabilidad.	Registros contables Estado de resultados.	
2	Elaborar anualmente informe de recursos donde se refleje cuentas por pagar constituidas, recursos no ejecutados y saldos del periodo	Gerencia y Jefe de contabilidad.	Registros contables Balance general.	
ELABORO		REVISO		APROBO
CARGO		CARGO		CARGO
FECHA		FECHA		FECHA

Cuadro 16. Caracterización del Proceso de Mantenimiento e Infraestructura

		CASA DEL GRANJERO S.A		Código: MI-CR-07	
		MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA.		Versión:1	
				Página:1 de 2	
OBJETIVO: Garantizar el buen estado de la planta física y equipos necesarios para ofrecer un adecuado servicio.					
RESPONSABLE GENERAL: jefe de mantenimiento					
PROVEEDOR	ENTRADA			SALIDA	CLIENTE
DIRECCION GESTION FINANCIERA.	Planes de mejoramiento y presupuesto	Inicio Programar la revisión periódica de planta y equipos Realizar acciones preventiva y correctiva Seguimiento y evaluación al funcionamiento de equipos y elementos reparados Toma de decisiones FIN		Planta física en optimas condiciones, equipos en buen estado.	EMPRESA CLIENTE
Todos los procesos.	Solicitud de Suministros de elementos necesarios para el mantenimiento y reparación de equipos, planta física y actualización de programas informáticos.			APROBACIONES.	Todos los procesos

RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE
Físicos: Equipos de mantenimiento de planta física Técnicos: software Administrativos: presupuesto y plan de mejoramiento Recursos humanos: área de talento humano, área financiera y administrativa MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	Seguridad en las instalaciones. Logística. BPM	Ejecución de operaciones dentro de los parámetros establecidos por la normatividad que rige a la organización en cuanto al debido tratamiento de este tipo de productos.	Mantener instalaciones, equipos de cómputo y de oficina en óptimas condiciones.	Manuales de equipos y programas informáticos, Registro MI-FR-31
Realizar seguimiento a programas informáticos e instalaciones. Verificación del programa de mejoramiento Detectar oportunidades de mejora e implementar				
INDICADORES				
Tiempo de reparación de equipo/ tiempo de buen funcionamiento Tiempo				

REQUISITOS DE LA NORMA APLICADOS AL PROCESO					
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición					
8. Medición análisis y mejora					
8.2 Seguimiento y medición					
8.2.1 satisfacción del cliente					
8.2.2 Auditoría interna					
8.2.3 seguimiento y medición de los procesos					
8.5.1 Mejora continua					
8.5.2 Acción correctiva					
8.5.3 Acción preventiva					
ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

	CASA DEL GRANJERO S.A		Código: MI-FR-31
			Versión:1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		Página:1 de 2

EQUIPO	TRATAMIENTO			CHEQUEO			MANTENIMIENTO		
	Frecuencia	Responsable	Documento	Frecuencia	Responsable	Documento	Frecuencia	Responsable	Documento
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									

13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

ELABORO		REVISO		APROBO	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

6. PLAN DE MEJORAMIENTO

APERTURA DE LA ACCIÓN						PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES		
N°	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA - OPORTUNIDAD DE MEJORA	FUENTE DE LA ACCION	FECHA APERTURA DE LA ACCIÓN	TIPO	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	SOLUCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	FECHA PROPUESTA DE CIERRE
1	Deficiencia en cuanto compromiso por parte de los funcionarios de la organización.	Gerente de la Empresa y Líderes de cada proceso.	Marzo de 2012	Acción de mejora	Organización con talento humano cien por ciento comprometido con la implementación del sistema de gestión de calidad.	Planificar y ejecutar capacitaciones adecuadas con el fin de contar con personal comprometido con la importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad.	Gerente, líderes de cada proceso.	Junio 2012
2	Debilidad del personal en cuanto al conocimiento de los requisitos de la norma iso 9001 2008.	Gerente de la Empresa Líderes de cada proceso.	Marzo de 2012	Acción de mejora	Personal con conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para aportar y orientar en la implementación del sistema de gestión de calidad.	Capacitar al personal frente a los requisitos del sistema de gestión de calidad	Gerente Líderes de cada proceso.	Junio 2012

3	No se cuenta con manual de funciones y reglamento interno de trabajo.	Gerente de la Empresa Líderes de cada proceso.	Marzo de 2012	Acción de mejora	Organización y conocimiento adecuado en el desempeño de los funcionarios.	Diseñar y ejecutar el manual de funciones y el reglamento interno de trabajo.	Gerente Líder de talento humano.	Septiembre 2012
4	Centralización en la toma de decisiones para la ejecución de los procesos y/o procedimientos.	Funcionarios de cada proceso.	Marzo 2012	Acción de mejora	Agilidad y eficacia en la ejecución de los procesos.	Escuchar, orientar y aprender de los colaboradores de la empresa a través del desarrollo de charlas y socializaciones.	Gerente Líder de cada proceso	Junio de 2012.
5	Falta de tratamiento frente a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por el cliente externo.	Gerencia Jefe de cada proceso.	Marzo de 2011,	Acción de mejora.	Conocimiento actualizado de los requisitos del cliente.	Análisis periódico de las quejas, reclamos y sugerencias.	Gerencia. Líder de cada proceso	Junio de 2012
6	Debilidad de la organización frente al conocimiento de los requisitos legales y reglamentarios para alcanzar la implementación del SGC	Gerente Líder de cada proceso.	Marzo de 2012	Acción de mejora.	Pleno conocimiento de la norma NTC ISO 9001 2008.	Socialización y entrega de la norma para su estudio, análisis y comprensión.	Gerente Líder de cada proceso.	Junio de 2012.

7. CONCLUSIONES

La situación inicial de casa del granjero S.A. mostró que no se contaba con un conocimiento adecuado en cuanto a los requisitos de la norma, lo que implica la falta de estándares claros, que permitieran satisfacer plenamente las necesidades del cliente, haciendo clara la necesidad de la adopción de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008. De ahí la importancia de iniciar con el diseño para su posterior implementación.

Se crearon, de la mano de la gerencia general, la misión, visión, políticas y procesos para la correcta operación de casa del granjero, encaminada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.

Fue creada una nueva perspectiva para casa del granjero bajo un sistema de indicadores de gestión y un mapa de procesos que le permite a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una verdadera planeación estratégica y mejorar de una forma más sencilla y en menor tiempo.

Existe una marcada competencia en el mercado agrícola, lo cual obliga a las empresas a mantener control sobre sus procesos y procedimientos.

El continuo trabajo de la organización hacia el diseño y posteriormente la implementación del sistema de gestión de calidad, pone a la empresa en igualdad de condiciones frente a la competencia y le permitirá la penetración de nuevos mercados.

Dado la importancia del talento humano en las organizaciones, el proceso y procedimientos de gestión del talento que se proponen en este trabajo se considera vital para dar mayor valor a los sistemas de gestión de calidad que usualmente se aplican.

8. RECOMENDACIONES.

Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en Casa del granjero S.A para tener la oportunidad de acceder a los beneficios del mercado que se alcanzan al obtener esta certificación.

Sensibilizar minuciosamente a todo el personal de casa del granjero, puesto que solo se nota el compromiso de la dirección ante el diseño y la posible implementación del sistema de gestión de calidad.

Capacitar y formar al personal en las normas técnicas de calidad, ya que los perfiles de cargo actuales demuestran debilidades en cuanto al conocimiento frente a los requerimientos del sistema de gestión de calidad.

Todos los miembros de la organización deben conocer y entender las necesidades de sus clientes externos e internos, y los medios de comunicación para interactuar con estos, de forma que se orienten las acciones de la dirección hacia la satisfacción de sus clientes con los servicios entregados.

Se recomienda diseñar y ejecutar el manual de funciones y el reglamento interno del trabajo en casa del granjero S.A con el fin de que haya mayor organización y comprensión de las actividades a realizar por cada uno de los colaboradores.

La toma de decisiones debe ser menos centralizada, pues se debe tener en cuenta los aportes y opiniones de todos los colaboradores, ya que así se podría agilizar la ejecución de los procesos y por supuesto garantizar la efectividad de los mismos.

Aunque no se implemente el sistema de gestión de calidad, el presente trabajo puede significar para la empresa un mejoramiento eficaz en sus procesos y procedimientos.

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Adalberto. Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill. 1993. 173 p.

HARRING, James. Administración Total del Mejoramiento Continuo. México: Mc Graw Hill. 1997. 200 p.

MARTINEZ F, Carlos y BLANK, León. Administración de Organizaciones. México: Mc Graw Hill. 1993. 250 p.

Normas técnicas de calidad. ISO 9001-2008

SALLANAVE, Jena Paul. Gerencia Estratégica. Bogotá: Norma, 2000. 300 p.

WALTON, M. Como Administrar el Método Deming. Bogotá: Norma, 1997. 150 p.

NETGRAFIA

Consultado en:

<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2003/ley_0822_2003.html

<http://www.ica.gov.co>

<http://www.qsinnovations.com/iso9001espanol.htm>

<http://www.emprendimiento.unal.edu.co/DireccionamientoEstrategico>.

http://www.mcu.es/promoArte/docs/ExpoTemp/GestionEconomica_GestionFinanciera.

<http://talentohumanosena.galeon.com/>

<http://materias.fi.uba.ar/7031/COMERCIALIZACION>.

ANEXOS

ANEXO A. LISTA DE CHEQUEO

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC									
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE	
		1	2	3	4	5			
							(1 Mínimo, 5 Máximo)		
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD									
4.1 Requisitos generales	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001	x					Los procedimientos existentes no están bajo una directriz de calidad ISO 9001 2008.	No existe.	
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: a. La identificación y determinación de la secuencia de los procesos b. El establecimiento de criterios y	x					Casa del granjero S.A ejecuta dichos aspectos de manera empírica.	No existe.	

	métodos para la operación y control de los procesos c. La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control d. La mejora continua de su eficacia. e. El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.								
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

4.2 Requisitos de la documentación	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.	x						No existe	No existe.
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.	x						No se ejecuta.	No existe.
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN									
5.1 Compromiso de la dirección	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la			x				La empresa se compromete a cumplir con dichos aspectos, en todo este proceso de diseño e implementación.	Acta de compromiso. Labor diaria.

	política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.							
5.2 Enfoque al cliente	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular		X				Casa del granjero conoce algunos de los requisitos de la organización de manera empírica y se ejecuta una retroalimentación esporádica ante las quejas y reclamos de los clientes	No existe.
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios			X			Casa del granjero se encuentra legalmente constituida. Sin embargo no existe pleno conocimiento de los requisitos legales y reglamentarios de la norma en mención.	No existe. (a excepción de los documentos de su constitución)
5.3 Política de la calidad	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad	X					No se ha diseñado ni ejecutado.	No existe.

	acorde con su naturaleza y características.							
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad			x			Si se tendría en cuenta dichos aspectos, gracias a que los clientes son la razón de ser de dicha organización.	No existe.
	La política calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.	x					En casa del granjero aun no cuentan con una política de calidad establecida.	No existe.
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.	x					.No existe	No existe.
5.4 Planificación	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las	x					No existen políticas de calidad.	No existe.

	funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.							
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.	x					No existen.	No existen.
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro	x					No existen.	No existen.
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos	x					Casa del granjero si asegura dichos recursos, para cumplir con unos objetivos empíricos	No existe.
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el	x					Son aspectos que se pretenden realizar con su diseño y ejecución.	No existe.

cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas

	establecidos.							
	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.	X					No existe	No existe.
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.			X			Se realiza de manera empírica.	No existe.
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la	X					Actualmente se planifica para seleccionar adecuadamente dicho representante.	No existe.

gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y

	y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.							
	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.	x					No existe.	No existe.
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a dónde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización	x					No existe	No existe.
5.6 Revisión por la dirección	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la	x					No existe.	No existe.

	revisión del SGC.								
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.	x						No existe	No existe.
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.	x						No existe. Casa del granjero no cuenta con política y objetivos de calidad.	No existe.
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.		x					La dirección lo ejecuta pero de manera empírica.	No existe.
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y	x						No se llevan a cabo en casa del granjero.	No existe.

	reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.								
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS									
6.1 Provisión de recursos	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.							La organización si asegura dichos recursos en el momento que se diseñe e implemente el SGC.	No existe.
6.2 Recursos humanos	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.	x						Existe mucha centralización.	No existe.

	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas						Para las necesidades actuales si, sin embargo estos deberían cumplir con otros requisitos para Las necesidades futuras.	No existe.
6.3 Infraestructura	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hardware y software), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.						Se requiere adecuación para zona de cargue y descargue.	No existe.
6.4 Ambiente de trabajo	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del						Son adecuadas y consistentes.	No existe.

	producto.								
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO									
7.1 Planificación de la realización del producto	La planificación para la realización del producto tiene en cuenta: a. La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos	X						No existe. Se ejecutan de manera empírica.	No existe.

del SGC

b. El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para

	medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos d. La definición de los registros que se deben llevar.							
	La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.	x					No existe.	No existe.
7.2 Procesos relacionados con el cliente	Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.	x					Se ejercen de manera empírica la retroalimentación con el cliente es esporádica.	No existe.

	Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.	X					No existe.	No existe.
	La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.				X		Se lleva a cabo de manera empírica.	No existe.

7.3 Diseño y desarrollo	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.	X					No se aplica, por ser la organización comercializadora y no transforma ningún producto.	No existe.
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.	X					No existe.	No existe.
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados	X					No existe.	No existe.

contra los requisitos aplicables.

Existen evidencias acerca de la revisión de

	los datos de entrada							
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.	X					No existe.	No existe.
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado	X					No existe.	No existe.
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.	X						
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control	X					No existe.	No existe.

	de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.							
7.4 Compras	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.						De manera empírica, si se ha llevado a cabo.	No existe.
	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.						De manera empírica, pues se tiene en cuenta un listado de proveedores y la cotización con los mismos.	No existe.
	Se han establecido criterios	X					No se lleva a cabo.	No existe.

	específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC							
	Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación		x				Existen especificaciones de algunos de datos pero de manera empírica.	No existe.
	Se han establecido disposiciones, medios, recursos			x			De manera empírica	No existe.

y competencias para realizar la verificación de los productos o

	servicios comprados, según se requiera.								
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.		X					Se ejecuta empíricamente principalmente en la organización y proveedor.	No existe.
7.5 Producción y prestación del servicio	La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: a. La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran b. La disponibilidad y mantenimiento de	X						Se ejecuta teniendo en cuenta algunos de estos elementos pero de manera empírica.	No existe.

	personal involucrado en las operaciones. d. La disponibilidad del material requerido e. La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.							
	Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.	X					No existe.	No existe.
	Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.	X					No existe.	No existe.
	Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.	X					No existe.	No existe.

	Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.	X					No existe.	No existe.
	Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.	X					No existe.	No existe.
	Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de	X					No existe.	No existe.

propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por él, son

	producto.							
	Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.	X					Se desarrollan de manera empírica.	No existe.
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.		X				Empíricamente.	No existe.
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y	La organización planifica y determina qué mediciones y	X					No existe.	No existe.

medición	verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.							
	La organización ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuado, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.	X					No existe	No existe
	La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la	X					No existe.	No existe.

verificación,
mantenimiento,
identificación,
calibración y
reclasificación,

	según se requiera, de los elementos de medición.								
	Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.	X						No existe.	No existe.
	Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo des calibrado	X						De manera empírica.	No existe.
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA									
8.1 Generalidades	La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del	X						No existe.	No existe.

	SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.							
8.2 Seguimiento y medición	La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.	X					No existe.	No existe.
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento	X					No existe.	No existe.

para la
planificación y
realización de
auditorías
internas de

	calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.							
	Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.	X					No existe	No existe.
	La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.	X					Empíricamente	No existe.

	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.	X						Se han ejecutado de manera empírica.	No existe.
	Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	X						De manera empírica	No existe.
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de	X						De manera empírica.	No existe.

seguimiento y control sobre los productos y servicios, en

	cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas. Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera							
	La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto	X					Empíricamente.	No existe.
8.3 Control del producto no conforme	Existe un procedimiento implementado de manera efectiva	X					No se lleva a cabo.	No existe.

	para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?							
	El tratamiento de las no conformidades incluye la re inspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.	X					No se ejecuta.	No existe.
8.4 Análisis de datos	La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto	X					No existe.	No existe.

	al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.							
8.5 Mejora	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.	X					No existe.	No existe.
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas	X					Empíricamente.	No existe.
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento	X					Empíricamente.	No existe.

	para la planificación y realización de acciones preventivas								

ANEXO B. PUBLICACIÓN COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

Ipiales, 14 de octubre del 2011

Señores

COMITE DE CALIDAD

Asunto: Compromiso con el sistema de gestión de calidad

Cordial Saludo;

Yo Herlinton Cuaran Castro, identificado con cedula de ciudadanía numero 79.601.847 de Bogotá, como Gerente de la empresa Casa del Granjero S.A, ubicada en La Avenida Las Lajas, en la Cra 6 No 3-07, ratifico mi interés y compromiso total con la propuestas de diseño del sistema de gestión de calidad en la organización.

Cordialmente,

HERLINTON CUARAN CASTRO

C.C 79.601.847

ANEXO C. DESIGNACIÓN DEL EQUIPO DE CALIDAD.

El equipo designa a las personas con las jerarquías y responsabilidades para llevar a cabalidad el proceso de implementación; de la siguiente forma: El señor Herlinton Cuaran Castro, Gerente de la organización ,quien actúa como presidente, y las estudiantes Maricela Pantoja y Monica Romo, que tienen la función de coordinadoras y ejercerán las actividades relacionadas con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en Casa del Granjero S.A, quienes además son responsables de comunicar al equipo y a la dirección, los que pueda acontecer en las actividades que se realicen . Así mismo se da a conocer la misión, visión y política de calidad de la organización, y cuáles son los requerimientos de la norma establecida, los requerimientos legales, del cliente y la organización.

EQUIPO DE CALIDAD

- Gerente de la organización
- Área de compras
- Área financiera
- Área de talento humano
- Área de contabilidad

Anteriormente se ha nombrado al gerente y demás áreas de la organización, quienes se encuentran comprometidas para llevar a cabo el sistema de gestión en calidad, en ellas se ve reflejado la disponibilidad de tiempo, costos y recursos.

ANEXO D. PLAN DE COMUNICACIÓN

CASA DEL GRANJERO S.A

El plan de comunicación se enfoca en la estrategia de difundir en la empresa Casa del Granjero S.A el proceso de diseño del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma de calidad ISO 9001-2008.

1. ANTECEDENTES

La Norma ISO 9001-2008, Sistema de Gestión de calidad-Requisito 5.5.3 establece lo siguiente:

Comunicación interna

La alta dirección debe asegurar que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que esta se efectué considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Lo anterior apunta a que la alta dirección de la organización define e implementa un proceso eficaz para la comunicación, con elementos del Sistema tan importantes como:

- Política de Calidad
- Los objetivos de la calidad
- Estructura del sistema para el cumplimiento de requisitos, avances y logros.

2. OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL PLAN

- a. Sensibilizar, comprometer y motivar a todas los segmentos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad
- b. lograr que los funcionarios identifiquen y valoren el gran esfuerzo que conlleva la implementación del Sistema del Sistema de Gestión de Calidad, como una tarea a nivel organizacional.
- c. Lograr la participación de todas las partes involucradas por medio de una comunicación efectiva que permita el cumplimiento de los objetivos de calidad.

3. ETAPA ESTRATEGICA

Se informa a directivos y colaboradores la etapa en que se encuentra y cuál es el objetivo principal del mismo

Que comunicar:

Que significa este nuevo marco del Sistema de Gestión de Calidad.

Quienes conforman el comité calidad

Programa de diseño

Quienes son las personas que hacen la propuesta y apoyan el diseño del sistema de gestión de calidad.

4. ACTIVIDADES DE LA COMUNICACION

Las siguientes son actividades a realizar a cabo el plan de comunicación dentro de la empresa de manera efectiva.

- Charlas
- Entrevistas a Gerencia, colaboradores, comité de calidad
- Apoyo comunicativo
- Capacitaciones internas y externas.

5. PRODUCTOS O SOPORTES COMUNICACIONALES

- Intranet
- Correos electrónico
- Afiches
- Presentaciones Power Point
- Video conferencias
- Boletines

6. PUBLICO OBJETIVO

6.1 Equipo de trabajo: personas que trabajan directamente con la propuesta de diseño del sistema

6.2 Equipo de Calidad: Gerencia, y colaboradores involucrados directamente con el sistema.

7. ORIENTACION ESTRATEGICA

Reafirmar y fortalecer el espíritu de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, mejorar continuamente los procesos, manifestando un alto nivel de compromiso,

ANEXO E. 1. MANUAL PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

1.1 REQUISITOS GENERALES.

1.1.1 Objetivo: describir el manual del sistema de gestión de calidad propuesto para Casa del Granjero S.A con carácter lógico y coherente, de tal manera que se convierta en herramienta fundamental para cada uno de los colaboradores de la empresa en la ejecución de los procesos, siendo entonces la guía para comercializar productos agroquímicos y fertilizantes con calidad, lo cual está relacionado con el incremento en la plena satisfacción de cada uno de sus clientes.

Para ello, basa su elaboración en el sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001: 2008.

1.1.2 Alcance: abarca la comercialización de productos agroquímicos y fertilizantes de manera general, dando a conocer la caracterización de dicho proceso y también la documentación de los procesos de direccionamiento estratégico, SGC, gestión de talento humano, compras, gestión financiera, mantenimiento e infraestructura.

Es así como después de identificar y clasificar los procesos para el sistema de gestión de calidad Casa del Granjero representa estos procesos por medio de un mapa de procesos.

Ver grafico 1: mapa de procesos.

1.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN:

1.2.1 Generalidades: para dicha documentación casa del granjero determina tres escalas, en donde principalmente se debe tener en cuenta este manual de calidad que determina los objetivos y política de calidad; a partir de este documento se deriva la caracterización de los procesos y de los procedimientos de uso general y específicos.

1.2.2 Manual de calidad: este es el pilar documental en la estructura del sistema de gestión de calidad, ya que principalmente se establece los objetivos y política de calidad que rigen el trabajo y las actividades que se ejecutan.

Cabe destacar que los procedimientos que rigen el sistema de gestión de calidad son:

- Control de documentos
- Control de registros
- Control del servicio no conforme

- Acciones preventivas y correctivas
- Auditoría interna.

Ver proceso: SGC-CR-01

Ver procedimientos:

SGC-CD-PR-01

SGC-CR-PR-02

SGC-SNC-PR-03

SGC-AP-CR-04

SGC-CAC-PR-05

SGC-AIC-PR-06

1.2.3 Control de los documentos: este procedimiento garantiza el manejo, control y archivo de los documentos tanto internos (manual de calidad, manual de procedimientos, normas generales, reglamento interno de trabajo) como externos (normas, estatutos, códigos, guías) que se requieren en casa del granjero para la ejecución de cada uno de los procesos.

El responsable de elaborar, administrar y controlar los documentos internos y externos es el director de la calidad, mientras que los directores de cada área se encargan de la distribución y control.

Los formatos a tener en cuenta son:

- Listado maestro de documentos
- Solicitud de elaboración, actualización o eliminación de documentos.
- Control de documentos externos

Ver formatos:

SGC-FR 32

SGC-FR-04

SGC-FR-O7

1.2.4. Control de registros: este procedimiento garantiza el manejo y control de cada uno de los registros generados.

Los responsable del diseño del formato y administración de los registros de calidad son los jefes de cada área.

2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.

2.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

Ver Anexo B Compromiso de la dirección casa del granjero S.A

Ver Anexo C Conformación del grupo de calidad en casa del granjero S.A

Ver Anexo D Plan de comunicación

De esta manera el compromiso de la dirección en casa del granjero S.A se fundamenta en la capacitación de la NTC ISO 9001 2008 a todos los funcionarios. Teniendo entonces el siguiente programa de capacitación de la norma en mención.

TEMA	RESPONSABLE	RECURSOS.
Plan de comunicación y sensibilización del diseño y ejecución del sistema de gestión de calidad.	Dirección	Recurso humano Presupuesto Instalaciones Equipos de cómputo.
Que es un sistema de gestión de calidad.	Coordinador de calidad	Papelería
Norma técnica de calidad ISO 9001 2008	Coordinador de calidad	.
Levantamiento de procesos de SGC.	Asesor de calidad.	

Responsabilidad y autoridad frente al SGC	Dirección	
Mejoramiento continuo	Asesor de calidad	
Socialización de políticas, objetivos e indicadores de gestión.	Dirección	

2.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El cliente es la razón de ser de toda organización, por lo tanto se debe conocer muy detalladamente los requisitos y expectativas actuales y futuras de los mismos, a quienes siempre se les debe ofrecer un producto de calidad, lo cual está directamente relacionado con el incremento en el porcentaje de ventas y por supuesto la preferencia y fidelidad de los clientes.

Cabe destacar que el enfoque al cliente es el elemento de mayor importancia a los que hace referencia la norma NTC ISO 9001 2008, pues es del cliente de quien depende la organización, y cada uno de los requisitos que se describen en la norma en mención se enfocan finalmente en conseguir la satisfacción del cliente, cubrir sus necesidades y satisfacer sus expectativas.

2.3 POLITICA DE CALIDAD.

CASA DEL GRANJERO S.A comercializa productos agroquímicos y fertilizantes de calidad, comprometida con la satisfacción de sus clientes y la mejora continua de sus procesos y procedimientos a través del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad y la mejora constante del talento humano, en pro de incrementar la satisfacción del cliente, de la organización en general y de la comunidad; Para ello contamos con equipo de trabajo capaz, responsable y honesto dispuesto a entregar un mejor servicio.

2.4 PLANIFICACION.

2.4.1 objetivos de calidad

La formulación de objetivos de calidad en casa del granjero S.A se plantearon de la siguiente manera:

- Alcanzar la eficiencia en el sistema de gestión de calidad.
- Satisfacer los requerimientos establecidos por el cliente, mediante el cumplimiento de las especificaciones.
- Mantener un sistema de mejoramiento continuo que permita asegurar la excelencia operativa en todos los procesos.
- Capacitar y motivar continuamente al personal, con el propósito de lograr la calidad del trabajo.
- Mantener un alto nivel de desarrollo del sistema de Gestión de Calidad de tal manera que genere confianza y respaldo a los clientes y a toda la Organización.
- Incrementar el número de ventas y la rentabilidad de la organización.

2.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad: tal y como lo especifica la norma en este numeral, la organización debe asegurarse de que la planificación del sistema de gestión de calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de calidad, y se mantiene la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se planifican e implementan cambios en este.

2.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

El gerente de casa del granjero S.A comparte la razón de ser de la organización con los directores de cada área quienes además forman parte del comité de calidad y tienen la libertad y autoridad para trabajar en pro de alcanzar los objetivos propuestos, proponer y ejecutar acciones preventivas, correctivas, de mejora en el desarrollo de las actividades orientadas a la calidad.

Ver Grafico 2. Organigrama.

2.5.1 Responsabilidad y autoridad: estas se encuentran definidas en el perfil de cargos que define casa del granjero S.A y en cada uno de los procesos y procedimientos.

2.5.1.1 Responsabilidad del gerente, director administrativo y director de calidad.

- Definir y revisar la política de calidad y los objetivos de calidad.
- *Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad*
- *Proponer acciones preventivas, correctivas o plan de mejoramiento.*

- *Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.*

2.5.1.2 Responsabilidad de los directivos de cada área:

- Dar a conocer a los colaboradores de cada área la política y los objetivos de calidad, asegurándose de su comprensión y compromiso con la consecución de los mismos
- Establecer indicadores pertinentes a las actividades que se ejecuten.
- Detectar causas de las no conformidades
- Ejecutar acciones correctivas y preventivas
- Apoyar el desarrollo, implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.
- Asegurarse del cumplimiento en la documentación del proceso
- Elaborar informes de la eficacia del proceso y del sistema de gestión de calidad

2.5.1.3 Responsabilidades de los operarios:

- Aplicar la política de calidad para el logro de metas y objetivos trazados en casas del granjeo S.A
- Emplear la documentación del sistema de gestión de calidad.
- Aportar para el cumplimiento de indicadores trazados en las actividades que participa.
- Apoyar la implementación y seguimiento del sistema de gestión de calidad
- Aplicar las acciones preventivas y correctivas determinadas.

2.5.2 Representante de la dirección: la persona encargada de tan importante labor es la Señora Nelly Castro

5.5.3 Comunicación interna: Casa del granjero llevara a cabo dicha comunicación a través de reuniones grupales, buzón de quejas, reclamos y sugerencias, reuniones personales, publicaciones en carteleras y en correos electrónicos de los colaboradores.

2.6 REVISION POR LA DIRECCION

2.6.1 Generalidades: La alta dirección revisa detalladamente cada tres meses el sistema de gestión de calidad con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.

2.6.2 Información de entrada para la revisión: en este numeral la norma es clara en cuanto a requisitos mínimos a revisar por parte de la dirección.

Registro de no conformidades
Registro de quejas y reclamos

Informe final de auditoría interna
Solicitud de acción correctiva y preventiva.

Ver formatos:

SGC-FR-10

DE-FR-05

SGC-FR-15

SGC-FR-11

SGC-FR-12

2.6.3 Resultados de la revisión: dicha revisión en casa del granjero contiene la conclusión de la adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema gestión de calidad; conclusión documentada del análisis de la información de cada una de las entradas a la revisión por la dirección, acciones preventivas, correctivas y acciones de mejora a implementar en relación con los requisitos del cliente y del sistema de gestión de calidad, posteriormente se dará a conocer la definición de las necesidades de recursos para la implementación de acciones y decisiones.

3. GESTION DE LOS RECURSOS

3.1 PROVISION DE LOS RECURSOS.

Para la implementación del sistema de gestión de calidad Casa del granjero conoce con el monto económico que se requiere para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

3.2 RECURSOS HUMANOS

3.2.1 Generalidades:

3.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia: Casa del granjero cuenta con personal competitivo en su formación, experiencia, habilidades, compromiso y grado de pertenencia con la organización.

Ver Proceso y procedimientos de gestión de talento humano GTH -CR-05

3.3 INFRAESTRUCTURA.

Casa del Granjero cuenta con amplias instalaciones de bodega y exhibición, las cuales poseen óptimos niveles de ambientación y luminosidad. Infraestructura que garantiza un normal funcionamiento, cuenta además con equipos de cómputo, software y comunicaciones necesarios para el desempeño de sus actividades administrativas y para cada uno de los procesos que en ella se ejecutan.

3.4 AMBIENTE DE TRABAJO.

Casa del granjero identifica y ejecuta factores sociales y psicológicos en el lugar de trabajo

5. REALIZACION DEL PRODUCTO.

5.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO

Para ello Casa del Granjero conoce cada uno de los procesos que se va a ejecutar realizando una idónea planeación e implementación de los mismos, para lo cual tiene en cuenta también los requisitos del cliente y su grado de satisfacción.

5.2 PROCESO RELACIONADO CON EL CLIENTE

5.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto: Casa del granjero determina los requisitos del cliente, del producto y de la organización en cada uno de los procesos que en ella se ejecutan.

5.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto: en casa del granjero se lleva a cabo dicha revisión en el momento que se ejecuta los servicios ofrecidos, pues es aquí donde se evidencia el conocimiento de los colaboradores en cuanto a los requisitos del cliente principalmente y sobre todo le permite evidenciar el desempeño del colaborador a la hora de aportar con el cumplimiento de dichos requisitos.

5.2.3 Comunicación con el cliente: la empresa cuenta con líneas telefónicas para promocionar los productos agroquímicos y fertilizantes con los que cuenta, atiende pedidos y orienta al cliente. De igual manera desarrolla el sistema de quejas, reclamos y sugerencias.

5.3 DISEÑO Y DESARROLLO.

Casa del granjero S.A no aplica o ejecuta el numeral en mención de la norma NTC ISO 9001 2008 debido a que su principal labor es comercializar productos agroquímicos y fertilizantes, los cuales se adquieren de diferentes proveedores del país y no requieren de transformación.

5.4 COMPRAS

5.4.1 Proceso de compras: Proceso y procedimientos de compras

Ver proceso: CO-CR-04

Ver procedimientos:

CO-SP-PR-01

CO-EP-PR-02

CO-CO-PR-03

CO-RAE-PR-04

5.4.2 Información de las compras: la organización cuenta con la documentación adecuada que soporta las compras.

5.4.3 Verificación de los productos comprados: cuando el producto que entrega el proveedor a la organización afecta directamente a la calidad se verifica su cumplimiento con respecto a los requisitos establecidos.

5.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO.

5.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio: bajo condiciones controladas la organización lleva a cabo dichas actividades, especificando las características del producto, el uso de equipos adecuados y equipos de seguimiento y medición.

5.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio: Casa del Granjero con su proceso en la prestación del servicio, permite que estos sean controlados en diferentes etapas del proceso y se cumple con los requisitos legales y reglamentarios con lo cual se asegura la calidad del servicio antes de suministrarlo al cliente. Si por alguna razón el cliente no está satisfecho con la prestación del servicio, se tiene establecida la metodología de PQRS para que presente su petición, queja o reclamo

5.5.3 Identificación y trazabilidad: la organización debe contar con la capacidad para reconstruir el historial de la ejecución de sus actividades mediante una identificación registrada, lo cual se especifica en el numeral 4.2.4.control de registros.

5.5.4 Propiedad del cliente: la organización debe contar con lineamientos claros para identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente.

5.5.5 Preservación del producto: en casa del granjero se tiene identificada una zona de almacenamiento, la cual cumple con los controles exigidos por la norma ISO 9001:2008, y en la cual se almacenan papelería necesaria para la prestación del servicio como formularios, cartillas, recibos de caja, papel para certificados, etc. Y suministros, útiles y papelería.

5.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION

Casa del Granjero debe terminar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2.1) y debe establecerse procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

6. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.

6.1 GENERALIDADES.

Es fundamental que la organización planifique y sobretodo implemente procesos de medición, análisis y mejora, lo cual le permitirá conocer la satisfacción o grado de conformidad de los requisitos del producto o servicio que ofrece en este caso casa del granjero, de igual manera se podrá conocer la conformidad con el sistema de gestión de calidad y por supuesto la mejora constante en la eficacia del mismo.

6.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

6.2.1 Satisfacción del cliente: casa del granjero conoce la satisfacción e inquietudes del cliente a través de las prácticas de Buzón de quejas, reclamos y sugerencias, además se cuenta con una línea telefónica para atender y orientar a los clientes. Cabe destacar que en la empresa se conoce las opiniones de satisfacción, no conformidades o aportes de los clientes por medio de los vendedores, puesto que son ellos los que tiene una relación directa con los clientes.

6.2.2 Auditoría interna: el plan de auditoría define los criterios, alcance y métodos de auditoría. La selección de auditores y la ejecución de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso

Programa de auditoría interna

Plan de auditoría interna

Registro de no conformidades,

Solicitud de acción correctiva / acción preventiva,

Informe final de auditoría interna.

Ver formato:

SGC-FR-13

SGC-FR-14

SGC-FR-10

SGC-FR-11

SGC-FR-12

SGC-FR-15

6.2.3 Seguimiento y medición de los procesos: Casa del Granjero debe empezar a aplicar y documentar los métodos adecuados para el seguimiento y medición de los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad con la finalidad de evaluar su capacidad para cumplir los resultados trazados, de no ser así se debe evaluar la necesidad de tomar acciones correctivas y/o preventivas.

6.2.4 Seguimiento y medición del producto: Casa del Granjero debe inspeccionar que el servicio que se ofrece cumpla con los requisitos que se ha establecido en el sistema de gestión de calidad.

6.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

Se debe mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. Casa del granjero identifica el producto o servicio no conforme a través del cliente, buzón de quejas y sugerencias y las auditorias.

6.4 ANALISIS DE DATOS

Casa del granjero debe recopilar y analizar datos adecuados para demostrar la adecuación y efectividad del sistema de gestión de calidad, para lo cual se debe crear un plan de control con el fin de evaluar en donde se puede realizar una mejora continua para asegurarse de la efectividad del sistema de gestión de calidad.

Por lo tanto cada mes los jefes de cada proceso deben recopilar datos resultantes de la medición de procesos, cumplimiento de metas a través de seguimiento de indicadores y la medición de la satisfacción del cliente. De igual manera cada seis meses se debe evaluar el desempeño de los proveedores.

Así, el representante de cada proceso con el representante de la dirección deben analizar los resultados obtenidos e identificar donde se va a realizar la mejora en el sistema de gestión de calidad, en su caso se debe ejecutar acciones correctivas

y/o preventivas. Conclusiones que se presentan a los directivos para su respectivo análisis y aprobación.

6.5 MEJORA.

6.5.1 Mejora continua: tal y como se especifica en este numeral Casa del Granjero S.A debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política y los objetivos de calidad, el resultado de las auditorias, las acciones correctivas, preventivas y la revisión por la dirección. Mejora que debe ser objetivo permanente de la organización

6.5.2 Acción correctiva: Casa del Granjero debe tomar de manera oportuna acciones correctivas para eliminar adecuadamente las no conformidades encontradas, de manera tal que estas no vuelvan a ocurrir

6.5.3 Acción preventiva: aquí, la empresa debe también determinar las no conformidades potenciales y emprender acciones para evitar que estas ocurran, debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos y determinar las no conformidades.