

**IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATEGICA Y GESTIÓN
DOCUMENTAL SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA
“FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO.”**

Autores

**NAYIBIS PALACIOS DE LA CRUZ
GLORIA ELENA MOSQUERA HERRERA.**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS.
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES.
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
APARTADÓ-ANTIOQUIA**

2016

**IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATEGICA Y GESTIÓN
DOCUMENTAL SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA
“FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO.”**

Autores

**NAYIBIS PALACIOS DE LA CRUZ
GLORIA ELENA MOSQUERA HERRERA.**

Trabajo de grado

Para optar el título de Administrador de Empresas

Asesor

**OCTAVIO MARIN
Especialista Formulación y Evaluación de Proyectos**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS.
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES.
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
APARTADÓ-ANTIOQUIA**

2016

DEDICATORIA

Esta dedicatoria va alusiva a DIOS primeramente, por darnos la vida y dotarnos de paciencia y perseverancia, para terminar este proyecto empresarial, y a nuestras familias, por estar ahí cuando más los necesitamos; y en especial nuestras madres que fueron los pilares de nuestros esfuerzos.

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos a DIOS por permitirnos desempeñar como administradores de empresas de la mejor forma y al terminar este proceso universitario en nuestras vidas.

A la empresa frutas y verduras el Papayazo, sus colaboradores y en especial a Mauricio Valenzuela (gerente general) por brindarnos a cada una de nosotras la confianza y en el empoderamiento de ciertas actividades a solucionar, además por transmitir en su empresa todos los conocimientos adquirido a lo largo de nuestra carrera para influenciar a un grupo de colaboradores para generar en ellos un valor agregado a la empresa.

A nuestra estimada familia que fueron aquellas personas que nos ayudaron en todo nuestros emprendimiento y aportaron su apoyo incondicional y acompañamiento constante en esta trayectoria estudiantil.

A nuestros asesores, de opción de grado a: Miguel Babilonia y a Octavio Marín que aportaron sus conocimientos en cada de una de nosotras, aunque resaltamos en ellos esa paciencia que obtuvieron cuando nos reuníamos en horas de la tarde hasta en las noches lo incomodábamos para que nos colaboraran en este proceso de la tesis.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA ESPECIALES.....	8
RESUMEN.....	9
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO 1.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 Título del proyecto.	13
<i>1.1.1 Descripción del Problema.....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.2 Formulación del Problema.....</i>	<i>14</i>
1.2 Objetivos.	14
<i>1.2.1 Objetivo General.....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.2 Objetivos Específicos.....</i>	<i>15</i>
1.3 Justificación.....	15
CAPÍTULO 2.....	17
MARCO REFERENCIAL.....	17
2.1 Marco Normativo.....	17
2.1.1 ISO 9001:2008.....	17
<i>2.1.1.1 Estructura de la Norma ISO 9001:2008.....</i>	<i>18</i>
<i>2.1.1.2 Requisitos para el sistema de gestión de la calidad.....</i>	<i>19</i>
2.2 Marco Teórico.	23
2.2.1 Manual de Calidad.....	23
2.2.1.1 Presentación.....	23
2.2.2 Documentos de Referencia.....	27
2.2.3 Mapa de Procesos.....	27
2.2.4 Plan Estratégico.....	29
2.2.4.1 Misión.....	30
2.2.4.2 Visión.....	30

2.2.4.3 Política de Calidad.....	30
2.2.4.4 Valores Institucionales.....	31
2.2.4.5 Principios Institucionales.....	32
2.2.5 Exclusiones.....	33
2.2.6 Organigrama.....	33
2.2.6.1 Funciones Del Cargo.....	35
2.2.7 Estructura Documental.....	38
2.2.7.1 Norma Fundamental.....	41
2.2.7.2 Contenido de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.....	42
2.2.8 Aspecto de Forma.....	42
2.2.9 Tablas y Gráficos.....	47
2.2.10 Documentos De Referencia.....	47
2.2.11. Procedimiento de Capacitación del Personal.....	48
2.2.12 Actividades y Como se Hace.....	49
CAPITULO 3.....	53
DISEÑO METODOLÓGICO.....	53
3.1 Tipo de Investigación y Enfoque.....	54
3.2 Población y Muestra.....	56
3.3 Actividades (para el logro de los objetivos).....	57
3.4 Recolección de la Información y Plan de Análisis (redacción en pasado).....	59
CAPÍTULO 4.....	60
CONCLUSIONES.....	60
4.1 Resultados.....	60
4.2 Presupuesto.....	62
4.3 Recomendaciones.....	63
4.4 Conclusión.....	64
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	65
ANEXOS Y EVIDENCIAS.....	66
<i>Anexo 1: Grafico de evaluacion, para los procedimientos de las actividades realizadas durante el proyecto.....</i>	<i>66</i>
<i>Anexo 2... Formato Único de Capacitación.....</i>	<i>67</i>
<i>Anexo 3...Formato de Control De Plaga.....</i>	<i>68</i>

<i>Anexo 4 ... Formato de Control de Producción.....</i>	<i>69</i>
<i>Anexo 5Formato de Control de Venta.</i>	<i>70</i>
<i>Anexo 6... Formato Único de Limpieza y Desinfección.....</i>	<i>70</i>
<i>Anexo 7...Formato de recepción de Materia Prima.....</i>	<i>70</i>

LISTA ESPECIALES

Figura 1...Mapa de proceso de la empresa Frutas y Verduras el Papayazo.	28
Figura 2...Organigrama Laboral de Frutas y Verduras el Papayazo.	34
figura 3...Estructura Documental de Frutas y Verduras el Papayazo.	39
Tabla 1... Primera caracterización e identificación de tipo de documentación	44
Tabla 2...Orientación documental	44
Tabla 3...Caracterización de proceso documental	45
Tabla 4... Márgenes documental.	46
Tabla 5...Norma de divisiones para los documentos de Frutas y Verduras el Papayazo	47
Tabla 6...Actividad para el plan de trabajo.	52
Tabla 7... Metodología para el plan de trabajo.....	55
Tabla 8...Cronograma de Actividades	58
Tabla 9...Presupuesto	62

RESUMEN.

Cuando se trata de calidad en el producto y servicios ofrecidos por las empresas, los empresarios luchan por conseguirla, ya que es una secuencia de mejoramiento y competencia en el mercado, permitiendo en adquirir ser la empresa número uno en satisfacer las necesidades de sus clientes, para esta forma el factor más importante es la calidad, que en la cual constituye una mejor organización y disciplina interna en la empresa, ya que es considerado como una ventaja competitiva y a su vez busca la satisfacción del cliente.

De esta forma se elabora la plataforma estratégica y la gestión documental basados en la norma ISO 9001:2008, que le permite a la empresa FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO, aseguramiento de calidad y el cumplimiento de los requisitos estipulados en la norma, con la cual nos permite adjuntar los conocimientos teóricos y prácticos de la empresa, empleando nuevas teorías en el cual se asegura la filosofía en que nos regiremos a la hora de aplicarla a su totalidad, por lo cual nos posibilita la captación o atracción de nuevos clientes fijos por la organización, por la modernización que ha generado en los procesos internos, a través de la intervención de los principios, normas y requisito de la Norma de Calidad.

Este proyecto (sistematización de práctica) tiene como finalidad, emplear y aplicar la documentación de un sistema de gestión de la calidad en empresas FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO, apoyados bajos los requerimientos de la norma ISO 9001:2008; consolidados bajo la elaboración de los formatos de capacitación, control de plaga, limpieza y desinfección, control de venta, control de producción y recepción de materia prima

De igual forma, el objetivo primordial de la elaboración documental de la empresa, se emplea o se establece a través de la evaluación, control y mejora continua de la calidad de la empresa en la elaboración de los procesos internos.

INTRODUCCIÓN

En el mercado nacional, la gestión de calidad es primordial en todas las empresas ya que la capacidad del mercado exigen que los productos o servicios ofrecidos cumplan con los mejores estándares de calidad, para que los pasaportes de entradas de los mercados cada día sean más competitivos en el mundo, así mismo para nosotros los empresarios y administradores de empresas de Colombia, la normas de calidad ha generado un gran impacto en la toma de decisiones, ya que es una herramienta fundamental que nos permite el mejoramiento continuo y a la competencia razonable; para que los logros de los niveles de satisfacción esperados por el mercado y la economía sea cada día más notorio.

Por esta razón en la subregión de Urabá en la empresa FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO, se diseñó la filosofía institucional y la gestión documental, cumpliendo como requisito las características de calidad para el buen funcionamiento y organización de la empresa, basados en la norma ISO 9001 versión 2008. De modo que, la implementación de la norma calidad en la gestión documental, en la empresa Frutas y Verduras el Papayazo, permite estandarizar sus procesos, generando una nueva estrategia empresarial en el mercado, que nos permite atraer más clientes satisfechos por la innovación de nuestra metodología institucional y formando en los procesos de control la medición del cumplimiento de los objetivos.

En segunda instancia, tenemos como finalidad de que la empresa entre al mundo competitivo, realizando la documentación de producción y su filosofía institucional, que le permita verificar y evidenciar una mejor organización de todos los procesos de productividad, que en el cual se incluirá los soportes que nos acceda a una mejora continua de nuestros procedimientos dentro de la empresa, guiados por el sistema de calidad; y al mismo tiempo

obtener los resultado de una buena organización de la documentación en el sistema de gestión, además dentro de la empresa lograr identificar las falencia que hay en la elaboración de los procesos existente, y con ella la solución de: costos más bajos y periodo más cortos, la mejora de la productividad, minimizar las perdidas, la estandarización de productos y control en los gastos, con la finalidad de organizar toda la información que orienta al buen desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones en sus productos, este proceso se lograra capacitando a todos los colaboradores de la empresa, que harán parte de esta trayectoria que se le asigna responsabilidad en todos los procesos que se generaran en la hora de ejecución, fortaleciendo y garantizando que frutas y verdura el Papayazo ofrezca sus servicios de calidad y sea competitiva, fuerte y rentable frente a la empresas que ofrecen este mismo servicio o la misma actividad económica que buscan su mejora continua en el mercado.

Por lo tanto, es muy importante para la empresa Frutas y Verduras el Papayazo, la realización de estos documentos de producción basado a la norma ISO 9001, porque busca mejorar los resultados, que sean consistente y permanente en el mercado; a través de la elaboración de los formatos y la creación del manual de calidad, ya que es necesario definir muy bien las actividades que van a dentro de los procesos para obtener los resultados deseados. Y al mismo tiempo la designación de las responsabilidades del personal autorizado para efectuar, gestionar o verificar el trabajo relacionado con la calidad de los productos o servicios incluidos en el sistema de gestión para un mejoramiento trascendente tanto interno como de los servicios ofrecidos para obtener así la satisfacción deseada del cliente y mayor estabilidad en el mercado.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Título del proyecto

IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATEGICA Y GESTIÓN DOCUMENTAL SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA “FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO.”

1.1.1 Descripción del Problema.

La gestión documental y la plataforma estratégica, se realiza con el fin de planear, organizar e implementar una mejora continua en los procesos de producción y ventas, entendiendo que estas dan cumplimiento a una serie de requisitos estipulados en la norma que permiten trabajar bajo la satisfacción de los clientes, lo cual conlleva a alcanzar los objetivos planteados por la organización y de esta forma entrar al mundo competitivo.

Como parte preliminar del proceso se ha desarrollado un diagnóstico del Clima Organizacional, en donde se han evaluado algunas condiciones, escenarios, relaciones y demás elementos que son comprendidos en el contexto de la empresa. en la cual nos priorizamos en que la empresa no registra la documentación, generando inconvenientes en la parte productiva y control de venta; por causa de la formalización y documentación de los protocolos, manuales de procesos, procedimientos e instructivos, que permitan generar una estandarización y una adecuada prestación del servicio al cliente externo e interno de la organización de manera eficiente y eficaz.

por lo cual, En la empresa Frutas y Verduras el Papayazo, se hace necesario desarrollar una serie de requisitos que le permita el constante crecimiento para estar en igualdad de condiciones o incluso en ventaja, con relación a la competencia; ya que una de las series importantes, y que le hace falta, es la documentación de un (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2008

Se debe resaltar que la norma a implementar no es de carácter obligatorio para la empresa, sin embargo, es importante que la misma obtenga un valor agregado en el mercado, pues se demostró que hay capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, garantizando calidad en el producto.

El objetivo propuesto, es llevar a cabo la documentación SGC basada a la norma ISO 9001:2008, para lograr el mejoramiento continuo de los procesos de FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO demostrando que la empresa cuenta con las condiciones y especificaciones exigidas por el mercado en cuanto a calidad se refiere.

1.1.2 Formulación del Problema.

¿Es importante para la empresa guiarse con el mapa de procesos?

¿De qué manera influye la gestión documental dentro la empresa el Papayazo guiados por el sistema de calidad?

1.2 Objetivos.

1.2.1 Objetivo General.

Implementar la filosofía institucional y gestión documental relacionada con la norma ISO 9001:2008 en la FRUTA Y VERDURAS EL PAPAYAZO De Urabá.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Definir la visión y la misión para motivar el equipo de trabajo.
- Elaborar los formatos de producción, venta, recepción de materia prima, limpieza y desinfección y asistencia a capacitaciones; para el control y estandarización de los procesos de productividad de la empresa.
- Establecer los objetivos de calidad que ayuden a dar cumplimiento a las metas.
- Estandarizar procesos y procedimientos adecuado para la prestación del servicio al cliente externo e interno de la organización.

1.3 Justificación.

Debido a la gran competencia del mercado, cada empresa se ven esforzadas a adaptarse en diseñar e implementar la filosofía organizacional y el manejo de documentos que evidencie la productividad, la calidad, la recepción de materia prima y el manual de limpieza de sus productos; cabe resaltar que la norma de calidad ISO 9001:2008, en la cual nos basamos, no es de

carácter obligatorio, solo es una tendencia de calidad que le permite entrar en el mercado competitivo y para la estandarización de procesos y procedimientos interno de la empresa.

Con base en información que propicia la empresa Frutas y Verduras el Papayazo de Urabá, nos permite plasmar en este proyecto, que la empresa no cuenta con ninguno de los parámetros filosófico institucional u organizacional, y formatos de control de calidad de productos. Por lo anterior, se diseña un sistema de gestión de calidad, porque la organización carece de este proceso, para centrarse a un buen funcionamiento de todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios; a través del mapa de proceso que nos garantiza el buen funcionamiento de la empresa.

Para el desarrollo de este, nos basamos en la norma ISO 9001:2008 que tratara normalizar los procedimientos y funcionamiento interno de la organización, generando servicios de calidad y corrigiendo debilidades interna de la empresa, de igual manera se busca que por medio de la gestión documental que se realiza basada a la norma de calidad, la empresa pueda mejorar su productividad o productos.

Por lo cual, se efectúa correctamente la evaluación de la empresa, con el fin de acumular la información pertinente de la empresa (Frutas y Verduras el Papayazo) que se esperan solucionar con la gestión documental a través del sistema primeramente desarrollado y creado por las indicaciones de la norma de ISO 9001:2008, para la normalización y estandarización de cada proceso de la empresa así como el diseño del direccionamiento de productividad de la misma, además busca alternativas de solución para cada una de las fallas diagnosticadas, que en el cual genera en la empresa una sólida estructura organizacional, que aumenta la satisfacción del cliente

por recibir un servicio con altos niveles de calidad y por ende aumenta el reconocimiento en el mercado y rentabilidad de la organización.

Por tanto se elabora y se diseña la plataforma estratégica y gestión documental de la empresa, con el fin de que incluya la normalización y estandarización de los procesos de la empresa así como el diseño del direccionamiento estratégico de la misma, incluso para intervenir en la utilidad práctica y teórica de la norma de calidad de los conceptos que hace referencia como lo son las normas, procesos, procedimientos bajo el modelo ISO 9001:2008, para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

CAPÍTULO 2

MARCO REFERENCIAL.

2.1 Marco Normativo.

2.1.1 ISO 9001:2008

Los sistemas de gestión de calidad se han convertido en una estrategia de administración que beneficia a las organizaciones, por lo que la implementación de estos será en función de los objetivos planteados por la empresa, los productos o servicios, los procesos declarados y el tamaño y estructura interna.

Los lineamientos declarados en la norma ISO 9001:2008 son independientes a los requisitos normativos propios del servicio o producto ofertado por la organización, pero se convierten en complemento una vez que permite la sistematización de los procesos que intervienen para el resultado establecido por la organización y como herramienta de evaluación interna o externa de los requisitos del cliente aplicado.

Partiendo de su enfoque basado en proceso de satisfacer las necesidades del cliente, la norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en la implementación de un modelo de mejora continua (eficacia) orientado a la búsqueda del cumplimiento de los requerimientos del cliente; para establecer una metodología de trabajo en donde conjunten una serie de actividades que busca un fin común y que permita que los recursos se han apropiados para la transformación en los resultados.

El modelo de gestión basado en procesos garantiza que toda organización comprende y da cumplimiento a los requisitos del cliente, más la metodología del PHVA (PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR) aplicación de las herramientas significativas para el control de los procesos. E identificando la capacidad de trabajar bajo el esquema de indicadores de desempeño que muestra la eficacia.

2.1.1.1 Estructura de la Norma ISO 9001:2008

1. Objeto y campo de aplicación.
2. Normas para consulta
3. Términos y definiciones

4. Sistema de Gestión de Calidad
5. Responsabilidades de la Dirección
6. Gestión de los recursos
7. Realización del producto
8. Medición, análisis y mejora

Nota: Es importante la consideración y análisis de los cinco últimos requisitos que son los que establecen **las bases para la certificación del sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2008**

2.1.1.2 Requisitos para el sistema de gestión de la calidad

Los requisitos generales del Sistema de Gestión de Calidad, vienen definidos en la norma (artículos 4.1 y 4.2), y constituyen los principios básicos en los que se debe asentar el sistema de Gestión de Calidad consensuado con la norma ISO 9001.

Sistema de Gestión de Calidad, requisitos, según la norma ISO:

- ✚ Requisitos Generales
- ✚ Requisitos de la documentación.
- ✓ Generalidades

- ✓ Manual de Calidad
- ✓ Control de los documentos
- ✓ Control de los registros.

En otras palabras los requisitos generales son aquellos preceptos básicos que deben cumplirse en el diseño de un nuevo Sistema de Gestión de Calidad.

Los requisitos generales del Sistema de Gestión de Calidad son:

- ✓ Identificación de los distintos procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación en la organización.
- ✓ Determinar la secuencia e interacción de los procesos, definiendo el alcance de cada proceso (inicio y final) y las interacciones, lo que es salido de un proceso es entrada de otro.
- ✓ Asegurarse de la eficacia de las operaciones y de su control, en otras palabras determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.
- ✓ Asegurarse de que se dispone de recursos y medios necesarios para apoyar los procesos y realizar el seguimiento de los mismos.
- ✓ Medir y analizar los procesos de forma continua, para lo cual se precisa de un seguimiento, medición y análisis de estos procesos. En ésta etapa hay que identificar la información y resultados que interesa conocer, como registrarla y el análisis de la misma.
- ✓ La información y análisis dará lugar a acciones para rectificar y alcanzar los resultados planificados, siempre bajo la máxima de mejora continua.

Los procesos que son externos a la organización, es decir contratados a proveedores externos han de ser controlados, por lo que debemos establecer con el proveedor los métodos de control a utilizar y realizar el seguimiento como si los procesos fueran propios. Por supuesto para gestionar, hacer y controlar el sistema según estos requisitos generales se precisa de documentación, procedimientos, registros etc.

Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad aplicables a la documentación:

Todos estos requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, giran en torno a los procesos. En el desarrollo de un proceso interviene, Formación, Tecnología, Infraestructura, Personal y se controla mediante inspecciones visuales y mediciones. Lo que se pretende es que si mejora cada uno de los procesos de forma independiente ello implicará la mejora y optimización de todo el conjunto de la organización y con ello mejorará el producto o servicio objeto final de la organización.

Para lograr estos fines la Organización debe disponer de recursos e información, obtenidos por estudio, medición, análisis de los resultados de cada proceso y comparación con los objetivos.

Todo el Sistema de Gestión de Calidad debe estar documentado, por lo que es preciso de unos requisitos generales en torno a la documentación.

Los requisitos generales que detalla la norma ISO 9001 dedicados a definir la documentación mínima necesaria se centran en definir todas las actividades de un modelo claro en documentos, trasladadas los resultados de las mediciones y control a otros documentos llamados registros de calidad, formando así una estructura documental que permite realizar un seguimiento

de todas las tareas, sus resultados y permite establecer bases para la mejora futura, dado que la organización está enfocada a un sistema de mejora continua.

La documentación necesaria, independientemente del tipo de soporte que apliquemos está definida por la norma ISO 9001 en la siguiente relación, enumerada con criterios mínimos.

1. Política de Calidad y objetivos de la calidad documentados
2. Manual de Calidad
3. Procedimientos documentados tanto exigidos por la norma como los que la organización decida aplicar e incluir en el sistema de gestión.
4. Cuantos documentos y registros se estimen necesarios para alcanzar la planificación, operación y control eficaces de los procesos
5. Instrucciones de trabajo que se consideren necesarias
6. Planes de calidad, si se consideran necesarios

Si bien la Política de calidad y objetivos de calidad se han expuesto en entradas del blog independientes, al igual que el manual de calidad, los requisitos en cuanto a documentos y registros se exponen a continuación.

Requisitos en cuanto a procedimientos, el sistema de gestión de calidad debe estar soportado por lo que denominamos procedimientos documentados, unos obligatorios y otros se desarrollaran o no a criterios de la organización.

Cuando la norma menciona "procedimiento documentado" se refiere a que el procedimiento en cuestión tiene que superar cuatro fases, que sea:


- ✓ establecido,
- ✓ documentado,

- ✓ implementado
- ✓ mantenido.

En cuanto a los requisitos generales relativos a las instrucciones y planes de calidad, lo deja al arbitrio de la Organización. No establece ningún requisito ni obligatoriedad, aunque considero que es imprescindible para la Organización establecer instrucciones de trabajo y por supuesto unos planes anuales de calidad. Sometiéndose a los mismos requisitos que el exigido a cualquier procedimiento documentado.

1

2.2 Marco Teórico

CODIGO	D-1600 1	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
VERSIÓN	01	FRUTAS Y VERDURA EL PAPAYAZO	
PÁGINA	1	MANUAL DE CALIDAD	
UBICACIÓN	P-SEG		

2.2.1 Manual De Calidad.

2.2.1.1 Presentación.

¹NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, cuarta edición 2008-11-15 traducción oficial de sistema de gestión de calidad (Requisitos), publicado por la secretaria central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *translation Management Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa

Las empresas de este sector, buscan seguir en el mercado competitivo y mantener una eficiencia en la competencia, brindándole a nuestros clientes unos productos de calidad, es por esta razón hemos decidido implementar a la empresa FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO una estrategia que nos permita entender cómo está el funcionamiento de la empresa; cómo podemos garantizar que las actividades y los procesos ejecutados, permitan que los resultados de los productos de la organización, siempre sean de un producto de calidad, utilizando como medio la creación de documentos que nos permita evidenciar los procesos de venta, de limpieza y desinfección, de producción, de control de plaga y de entrega de materia prima, para poder establecer la norma ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la Calidad, para garantizar que los procesos y las actividades funcionen bien entre sí. Para el cumplimiento de los objetivos, es necesario capacitar a los colaboradores de la empresa, ya que el aporte de ellos es primordial para poder alcanzar éxito en la implementación de esta estrategia de calidad.

2.2.1.1.1 Objetivo Del Manual.

Este manual tiene como objetivo especificar las actividades que define los procesos que deben estar plasmada en los formatos, como principal medio de información que la organización debe suministrar, para la evaluación y control, con la participación de todos los colaboradores y la responsabilidades que debe asumir la empresa FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO, para garantizar la implementación del sistema de calidad y su cumplimiento con las normas aplicables, con el compromiso de la organización tiene respecto a la calidad y la mejora continua.

2.2.1.1.2 Alcance Del Manual

El siguiente manual nos permitirá alcanzar la eficiencia y el control de las actividades ejecutadas que permitan el aseguramiento de la calidad, el manual nos permite garantizar los resultados, guiados de la norma ISO 9001:2008, además para responder por el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, es importante que los procesos y procedimiento nos permiten mejorar la ejecución de los formatos de la empresa con el fin de conseguir la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos.

A continuación se plasmarán las actividades para lograr los fines dentro de la empresa.

- **CAPACITACIONES.**
- **ASESORÍA.**
- **DISEÑO DE FORMATOS.**

Este Manual tiene como función planear, hacer, verificar y actuar con respecto a toda la información suministrada en los documentos de la organización, con el fin de controlar todas las actividades que nos ayuda al buen funcionamiento de la empresa **FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO**.

2.2.1.1.3 Gestión del Manual

El manual de calidad de **FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO**, se ha elaborado con la orientación de dos estudiantes universitarios de UNIMINUTO, que han formado un gran interés en implementar las normas de calidad para que los empleados de la empresa Frutas y Verduras el Papayazo, conozcan la importancia de la calidad al implementarla y conocer la organización de actividades que se realizarán en el trayecto de la empresa. Y la aprobación del Gerente, quien

cumple con las funciones de representante legal de la empresa. Para organizar la dirección que logre el éxito sostenido, con la implementación de la gestión documental, para estar en el nivel de competitividad ya que esté, cada vez es más exigente y mantiene en constante cambio; la norma nos proporciona un enfoque más amplio sobre cómo tratar sus necesidades y sus satisfacciones, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización.

Las modificaciones a este manual será a través de personas que obtenga el conocimiento previo al sistema de calidad y por las revisiones constante de la alta gerencia de la empresa, por recomendaciones que realicen los colaboradores o clientes que desean la mejora continua de la empresa.

La distribución del manual de calidad, será responsabilidad de los creadores de este manual, a través de capacitaciones, o en bien cuando un nuevo empleado ingrese a la empresa, para que todos estén informados de los procedimientos y seguimientos de los documentos e instructivos realizados que se guardaran al mando del administrador o encargado de la alta gerencia.

Los interesados en adquirir copia del manual, deben obtener el consentimiento del Gerente o la persona encargada.

2.2.1.1.4 Términos y Definiciones.

Para la determinación de este manual de calidad, se adaptó a términos y definiciones dado por la norma ISO 9001:2008 de la gestión documental y de ciertos procedimientos ya avanzado de la empresa **FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO.**

2.2.2 Documentos de Referencia.

La empresa FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO está gestionando e implementando un sistema de calidad bajo la norma ISO 9001:2008, para controlar los requerimientos técnicos exigido en términos de organización, competencia del personal, documentación y aseguramiento de calidad. Con el fin de adquirir el compromiso de proporcionar una buena información apropiada y confiable a conformidad precisa y justa para responder las necesidades de los usuarios externo e internos de la empresa.

2.2.2.1 Normas.

Asesorías y Capacitaciones:

- ✓ ISO 9001:2008

2.2.3 Mapa de Procesos

El mapa de proceso es un diagrama que muestra de manera visual la estructura de la empresa basado en el enfoque de proceso, así como las relaciones existente entre ellos.

Los macro procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se clasifican en:

- Estratégicos
- Misional
- Apoyo
- Seguimiento



Figura 1...Mapa de proceso de la empresa Frutas y Verduras el Papayazo.

2.2.3.1 Proceso estratégico.

Incluyen procesos referentes al establecimientos de políticas y estrategias, establecer el manual de calidad, fijación de objetivos y control de documentos, comunicación y aseguramiento de la disponibilidad de los recursos y revisión de la dirección.

2.2.3.2 Procesos misionales.

Creación de plataforma estratégica (misión, visión, objetivos de calidad, política de calidad y valores institucional), que son todos los procesos que nos proporcionan el resultado con los cuales se busca a dar cumplimiento de los objetivos al realizar los procesos, con la participación de los colaboradores en la prestación de los servicios.

2.2.3.3 Procesos de Apoyo.

Son aquellos procesos de apoyo que provee los recursos necesarios para la operación de los procesos estratégico, misional y de evaluación de la empresa Frutas y Verduras el Papayazo.

2.2.3.4 Procesos de seguimiento.

Son todos aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para analizar los resultados de desempeño y la eficiencia en el desarrollo de las actividades para el cumplimiento de la mejora continua.

2.2.4 Plan Estratégico.

2.2.4.1 Misión.

FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO, tiene como misión brindarle al cliente un producto de excelente calidad, nutritivos, saludable e innovadores; ofreciendo un buen servicio, amabilidad y cordialidad de sus empleados en función de satisfacer las necesidades alimenticias del cliente, en los diferentes puntos de venta de la región, a través de nuestro selecto producto y profesional equipo de ventas contribuyendo a la sostenibilidad de la organización e invirtiendo la mínima cantidad de recursos.

2.2.4.2 Visión.

En el año 2020 LA FRUTERÍA Y VERDURA EL PAPAYAZO, será reconocida como una de las empresas comercializadora más sobresaliente en frutas y verduras a nivel regional, por su alto nivel de excelencia en cuanto al servicio, la calidad de sus productos, la entrega en perfectas condiciones de estos y actitud cordial de su personal. Ofreciendo al cliente un buen servicio y compromiso a la responsabilidad social, fomentando el empleo y el desarrollo de nuestra subregión.

2.2.4.3 Política de Calidad

FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO, es una empresa comercializadora de frutas y verduras, ofrecemos derivados como ensaladas de frutas, salpicones, jugos naturales etc. En la cual se basa fundamentalmente en satisfacer de las necesidades de nuestros clientes, con el

compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente a la eficiencia de los proceso, buscando la excelencia de nuestros productos implementando las normas ISO 9001:2008 de calidad.

La política de calidad se orienta el desarrollo de las actividades de su sistema de gestión en términos de:

1. Asegurar la excelencia de nuestros productos y cumplan con las exigencias de los clientes para satisfacer sus necesidades.
2. Cumplir con los requisitos establecidos en la norma, con el compromiso de la mejora continua.
3. Optimizar el funcionamiento de los procesos sean eficaz a través de la norma de calidad.

2.2.4.4 Valores Institucionales.

✚ **RESPECTO:** Actuaremos bajo principios éticos y normas empresariales, que permiten la exigencia de las responsabilidades mutuas, como bases de la convivencia y creencia en sociedad.

✚ **RESPONSABILIDAD:** trabajaremos con excelencia en pro dirección de la empresa, atendiendo a las personas y sus condiciones de trabajo, así como a la calidad de sus procesos productivos

✚ **HONESTIDAD:** Aplicaremos los principios que guían y aseguran la operación transparente de la empresa y sus relaciones internas y externas.

- ✚ **COMUNICACIÓN:** Constante y efectiva, entre todos los miembros que formamos parte de la empresa, así como con nuestros proveedores y clientes.

2.2.4.5 Principios Institucionales.

- ✚ **COMPROMISO:** Trabajaremos con responsabilidad, optimización de los recursos asignados y creyendo en lo nuestro.
- ✚ **ACTITUD DE SERVICIO:** Escucharemos, atenderemos y resolvemos las necesidades de nuestros clientes, con el fin de cumplir con sus expectativas y lograr su lealtad.
- ✚ **TRABAJO EN EQUIPO:** Aprovecharemos las cualidades individuales y unimos destrezas para producir mejores resultados.
- ✚ **CALIDAD:** Garantizaremos el mejoramiento continuo mediante el mantenimiento de altos niveles de eficiencia y eficacia, aumentando la productividad, generando mayor confianza y seguridad en los clientes.
- ✚ **CONCIENCIA AMBIENTAL:** Utilizaremos materiales biodegradables contribuyendo significativamente a la conservación del medio ambiente.
- ✚ **INNOVACIÓN:** se tendrá en cuenta el diseño para innovar y deleitar a nuestros clientes. Procuramos el cambio, a través del aprendizaje y la implementación de nuevas tecnologías, para el mejoramiento de procesos y productos.
- ✚ **IGUALDAD:** Garantizar a todos los empleados y clientes un trato equitativo por parte de la empresa en todas sus aspectos sin discriminación alguna.

2.2.5 Exclusiones

2.2.5.1 Control de Documentos.

El sistema de control de los documentos, no permite modificar ningún tipo de documentos a mano. La forma para realizar modificaciones, será con el consentimiento del gerente con un acta y numero consecutivo de modificaciones de cualquier tipo de documento.

2.2.6 Organigrama

Para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, se han asignado responsabilidades y autoridades claramente establecidas y definida en los perfiles de los cargos, que estará directamente involucrado en el rol de mejorar la calidad de servicio, apoyándose en que esta estrategia de implementar la gestión documental basada en la norma de calidad, que nos facilita arrojar unos resultados que permite mejorar las acciones y decisiones en la eficiencia procesos y actividades, para llegar al cumplimiento de los objetivos.

Finalmente en cada procedimiento se establece la responsabilidad general o técnica por actividad. La estructura interna de Frutas y Verduras el Papayazo, está conformada, por tres niveles jerárquicos, así

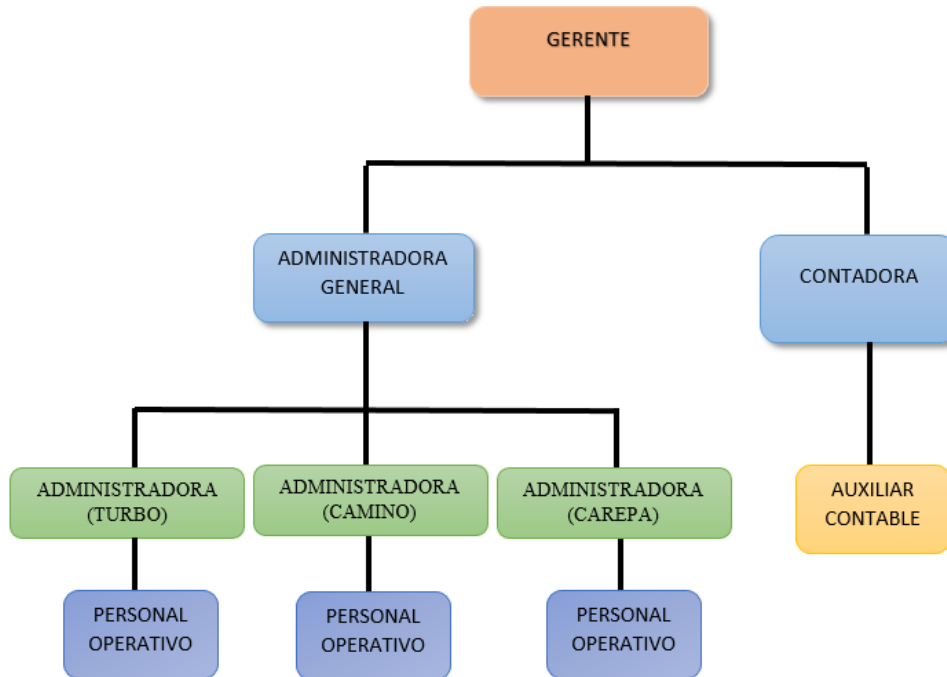


Figura 2...Organigrama Laboral de Frutas y Verduras el Papayazo.

La gerencia tiene el compromiso de hacer cumplir los requisitos establecidos en el manual con el propósito de mejorar continuamente la eficiencia; comunicando a la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de ley previsto por la normativa para asegurar que estén establecidos los objetivos de calidad.

La supervisión del personal que desempeña actividades relacionadas con el proceso de análisis, es realizada por el administrador, que en el cual orientara las actualizaciones de todo el personal competentes para realizar las actividades correspondientes que establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.

El recurso humano, es el encargado directamente de ejecutar las actividades, y brindar unos resultados de las acciones relacionadas con los procesos de la producción y la mejora continua para aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos, con los

aportes de las habilidades, educación, formación y experiencias propias, para implementar y mantener la eficiencia del sistema de gestión de calidad.

2.2.6.1 Funciones del Cargo.

2.2.6.1.1 Objetivo.

El actual Manual tiene por competencia de calidad, especificar las destinaciones laborales de los empleados, designando sus atributos, habilidades y perfiles del personal que labora en la empresa FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO, con el fin de asegurar el buen funcionamiento en talento humano en los cargos.




2.2.6.1.2 Alcance

Para todos los cargos requeridos en la empresa Frutas y Verdura el Papayazo.

Gerente:

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: Dirigir, planear, organizar y controlar los procesos, procedimientos y actividades relacionadas con la gestión de la calidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus estándares y normas, así como, fortalecer la mejora continua.

COMPETENCIAS:

-  Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto del cliente, como legales y reglamentarios.
-  Establecer políticas de calidad.
-  Asegurar que se establecen los objetivos de calidad.

- ✚ Llevar a cabo las revisiones.
- ✚ Asegurar la disponibilidad de los recursos.

ESTUDIOS REALIZADOS:

- ✚ Carrera Administrativas
- ✚ Especializaciones.
- ✚ Diplomados.

EXPERIENCIAS: De 2 a 5 años.

ADMINISTRATIVO, AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y CONTABILIDAD.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: Debe supervisar, evaluar e informar que si estén dando los resultados, el desarrollo de las estrategias en las implementadas en las actividades y procesos; para el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de calidad de la organización.

COMPETENCIAS

- ✚ Asegurarse de que promuevan la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- ✚ Asegurar de que se establezcan y se implementan los procesos necesarios para se lleve a cabo el sistema de gestión de calidad.
- ✚ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.

ESTUDIOS REALIZADOS

- ✚ Diplomados
- ✚ Carreras Administrativas
- ✚ Carrera Contable
- ✚ Técnico
- ✚ Especializaciones.

Experiencias: De 2 a 5 años.

PERSONAL OPERATIVO.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: Implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficiencia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

COMPETENCIA:

- ✚ Ser consciente de la impertinencia e importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivo de la calidad.
- ✚ Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con requisitos del producto.
- ✚ Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.
- ✚ Evaluar la eficiencia de las acciones tomadas.

ESTUDIOS REALIZADOS

✚ Capacitaciones.

✚ Bachiller

✚ Técnico

✚ Cursos

Experiencias: De 1 año.

De esta forma se organizara la descripción de los perfiles dentro la empresa Frutas y Verduras el Papayazo de Urabá

2.2.7 Estructura Documental.

La estructura de la documentación empleada en el sistema de calidad de frutas y verduras el Papayazo es:

Los documentos del sistema de calidad se identifican y numeran con un sistema mixto de carácter alfanumérico. Los códigos alfabéticos utilizados para identificar documentos será el siguiente, siendo transversal a la naturaleza del documento:



figura 3...Estructura Documental de Frutas y Verduras el Papayazo.

1. Para los documentos se empleará la siguiente codificación o prefijo que identifica el tipo de documento, y será:

M: Manuales

P: Procedimiento

INS: Instructivo

F: Formato

2. Para una fácil ubicación de los procedimientos que se encuentran evidenciados a los diferentes procesos descrito en el numeral de Mapa de procesos, se tiene la siguiente codificación o carácter alfabético identifica el grupo de Macro-procesos al que pertenece el documento:

P-ESTRA: Proceso Estratégico.

P-MIS: Procesos Misionales.

P-AP: Procesos de Apoyo.

P-SEG: Procesos de Seguimiento.

3. Para la identificación de cada uno de los documentos se realizará una compilación del nombre del documento, o carácter alfabético que orienta al nombre del documento el documento:

M: Manual de Calidad

D.CARG: Descripción del cargo

Y así sucesivamente, según la necesidad de compilación de información de naturaleza técnica, principalmente.

4. carácter NUMERICO que indica el consecutivo del documento perteneciente al macro proceso. En el cual se connotara para la empresa FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO, el siguiente orden: los últimos dígitos del año, y después se registrara el número consecutivo.
160001,160002...

Todos los documentos, normas, manuales y registros utilizados se encuentran enumerados en los listados de los **documentos internos**

2.2.7.1 Norma Fundamental.

2.2.7.1.1 Objetivo.

Determinar la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y formatos de Frutas y verduras el Papayazo.

2.2.7.1.2. Alcance.

Esta norma tiene aplicación a todos los documentos que se generen dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad ,incluyendo el manual de calidad, manual de procedimientos e instructivos de Frutas y Verduras el Papayazo.

2.2.7.1.3 Contenido.

2.2.7.1.3.1 Condiciones Generales.

En este procedimiento se establecen los directrices para la presentación de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de Frutas y Verduras El Papayazo.

Los documentos del sistema integrado de gestión de calidad de Frutas y Verduras el Papayazo se encuentra estructurados en la siguiente forma.

- ✓ Procedimiento
- ✓ Formatos y registros
- ✓ Documentos externos

2.2.7.2 Contenido de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

1. Contenido general: a continuación se describen los componentes generales de los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad Frutas y Verduras el Papayazo.
2. Alcance: aclara la cobertura del documento en el sistema de calidad, donde inicia y termina su aplicación.
3. Autoridad: poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.
4. Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
5. Cliente: Persona o entidad que recibe un producto y/o servicio.
6. Contenido: en esta parte se desarrolla el contenido central del documento, el propósito para el cual fue planeado.
7. Gestión documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización documental.
8. Definiciones: aclara los términos desconocidos o inciertos.
9. Objetivo: radica el propósito de los documentos.

2.2.8 Aspecto de Forma

- ✓ Aspectos de redacción. La redacción de los documentos se realiza de forma clara y coherente, usando un mismo término para referirse a un proceso o actividad, no deben usarse extranjerismos y debe de ser en español utilizando la forma impersonal del verbo.
- ✓ Presentación.
 - ✚ Características del papel
 - Tamaño carta (21.6cm x 27.9 cm)
 - Papel Resma blanco.
- ✓ Encabezado y pie de página: Va a 1.3 cm. del borde de la hoja. Esta información va dentro de un recuadro y lo llevan todas las páginas que conforman el documento.
- ✓ Contenido del encabezado:
 - ✚ Logotipo de Frutas y Verduras el Papayazo aparece en la parte superior derecha. El logotipo debe contener las características especificadas en las páginas de presentación del manual de calidad.
 - ✚ Nombre del procedimiento: Aparece el título del procedimiento a mano izquierda del logotipo en el centro del recuadro.
 - ✚ Código: aparece a mano izquierda del nombre del procedimiento en la parte superior y es la identificación alfa numérica que se le da a cada documento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de Frutas y Verduras el Papayazo Que consta de:

Los primeros caracteres identifican el tipo de documento así:

M	Manual
F	Formato

INS	Instructivo
P	Procedimiento

Tabla 1... Primera caracterización e identificación de tipo de documentación

Los segundos caracteres orientan al nombre del documento

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD: ORIENTA AL NOMBRE DEL DOCUMENTO

ABREVIATURA	DESCRIPCION
AC	Asistencia a Capacitación
C-P	Control de Plagas
C-V	Control de Ventas
C- Pro	Control de Producción
Recep-Mp	Recepción de Materia Prima
LD	Limpieza y Desinfección
PP	Procedimiento de capacitación del personal
PL	Plan de capacitación del personal

Tabla 2...Orientación documental

Los caracteres indican el proceso al que pertenece el documento:

P-ESTRA **Estratégicos**

P-Mis.	Misional
P-Ap.	Apoyo
P-Seg.	Seguimiento

Tabla 3...Caracterización de proceso documental

Contenido del pie de página: Es el recuadro inferior, de tres columnas y tres filas, en las que aparecen el cargo, la firma de quien elabora, revisa y aprueba el documento y la fecha. Va a 1.3 cm. Del borde inferior de la hoja, lo llevan todas las páginas que conforman el documento, tal como aparece en la presente norma.

- Elaborado por: Firma la persona encargada de preparar el documento, con la fecha en que el documento se terminó de elaborar.
- Revisado por: Firma la persona revisa la coherencia del documento con la realidad.
- Aprobado por: Firma la persona que autoriza que el documento entra en vigencia. Con la fecha de aprobación.
- Elaborado el: Fecha de emisión en la que se comienza a aplicar el procedimiento.
Revisado el: Fecha de la última revisión del documento.
- Archivo: Indica el nombre o código del archivo donde se va a guardar el documento.
- Márgenes

Dimensiones en Centímetros		
Tipo de Margen	Documentos	Formatos y Tablas

		Presentación	Presentación
		Horizontal	Vertical
Superior	3.0	3.0	3.0
Inferior	3.0	3.0	3.0
Izquierda	3.0	4.0	4.0
Derecha	3.0	3.0	3.0
Encabezado	1.3	1.3	1.3
Pie de Página	1.3	1.3	1.3

Tabla 4...Márgenes documental.

- Procesador de palabras: todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de Frutas y Verduras el Papayazo.
- Se hace en el programa Microsoft® Word,
- Se utilizara tipo de letra Arial, negra.
- Tamaño de 12 puntos.
- El interlineado y el tamaño de la letra se usaran en forma libre procurando la estética del documento.
- Con separación de un espacio sencillo a doble líneas entre cada párrafo, se usara también de forma libre.

Divisiones y Subdivisiones

DIVISIÓN		TIPO Y TAMAÑO	DIRECTRIZ
Primer nivel	1.TÍTULO 1	Arial 12 Negrilla	Mayúscula sostenida
Segundo nivel	1.1 Título 2	Arial 12 Negrilla	Mayúscula inicial

Tercer nivel	1.1.1 Título 3	Arial 12 Negrilla	Mayúscula inicial
--------------	----------------	-------------------	-------------------

Tabla 5...Norma de divisiones para los documentos de Frutas y Verduras el Papayazo

En los tres primeros niveles el texto se desarrolla una vez que se deje un espacio de separación de acuerdo al interlineado que se esté trabajando. A partir del cuarto nivel y las viñetas el texto se desarrolla inmediatamente. Todos los textos comienzan desde la margen izquierda.

Paginación: Se utiliza el siguiente formato: Pagina (página actual de páginas totales).

2.2.9 Tablas y Gráficos

La realización de tablas y gráficos será de forma libre utilizando las herramientas con que cuenta el programa Microsoft® Word, Microsoft®Excel, Microsoft®Power Point.

Las tablas y los gráficos deberán llevar encabezado y pie de página, con el título, código, revisión y paginación correspondiente al documento al que pertenecen. El código del encabezado cambia en el caso en que la tabla sea un formato para registro, agregando la letra F (Formato), seguido de guion y posteriormente por un número que indica el orden consecutivo de los formatos de cada procedimiento.

Las tablas, Irán a 1 espacio sencillo del encabezado y el pie de página.

2.2.10 Documentos De Referencia

NTC – ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la calidad Fundamentos y Vocabulario.

Estas normas sirven de referencia para todos los documentos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de Frutas y Verduras el Papayazo

Fecha	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

2.2.11. Procedimiento de Capacitación del Personal

2.2.11.1 Objetivo

Establecer los lineamientos para la detección de necesidades de formación y la implementación de un plan de capacitación del personal FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO en Áreas que contribuyan a ampliar sus aptitudes y aseguren su apoyo a la política de calidad.

2.2.11.2 Alcance.

Inicio: Actividades de detección de necesidades de formación.

Final: Implementación del plan de capacitación.

2.2.11.3 Definiciones.

- ✓ **Capacitación:** Proceso por el cual se amplía los conocimientos y el desarrollo de habilidades a una persona, adecuando sus actitudes y aptitudes, de tal forma que cada empleado ejecuten sus tareas de manera eficiente, elevando los niveles de productividad de la empresa.
- ✓ **Capacitación extraordinaria:** Se refiere a talleres y cursos que no están contemplados dentro de la detección de necesidades de capacitación.
- ✓ **Competencia:** capacidad de desarrollar habilidades, conocimientos y aptitudes.
- ✓ **Detección de necesidades de capacitación:** Herramienta mediante la cual se recaba la información con respecto a las necesidades de conocimientos y habilidades del personal del laboratorio.
- ✓ **Plan de capacitación:** Documento que contiene los cursos de capacitación del personal.

2.2.12 Actividades y Como se Hace.

Actividad y Cómo se hace	Documentación	
	Registros	Referencia
GERENTE: 1. Revisa la evaluación de las diferentes actividades de identificación de las necesidades de formación, producto de la		Supervisión y evaluación del personal

Actividad y Cómo se hace	Documentación	
	Registros	Referencia
<p>implementación del procedimiento de supervisión y evaluación del personal y elabora el Plan de Capacitación del Personal, donde proyecta el presupuesto de inversión para su ejecución.</p> <p>Nota: Para la elaboración del presupuesto, solicita por medio de una carta a personal conoedor del tema.</p>	<p>Plan de capacitación del personal aprobado</p> <p>Comunicación externa</p>	
<p>GESTORES DE LA CALIDAD:</p> <p>2. Coordina las actividades y la logística para iniciar la implementación del plan de capacitación del personal. Para ello solicita, a las personas o entidades que brindarán la capacitación, llenar el formato de la Guía de formación del personal, si esta aplica al evento de capacitación programado.</p> <p>Nota: Dentro de la organización del evento de capacitación, señalará la sede, las ayudas audiovisuales y el horario para el mismo, preparará la lista de asistencia y el material</p>	<p>Guía de formación del personal</p>	

Actividad y Cómo se hace	Documentación	
	Registros	Referencia
didáctico respectivo que será entregado a los participantes.		
<p>PERSONAL COLABORADOR:</p> <p>3. Recibe las capacitaciones según lo programado en el Plan de Capacitación del Personal y evalúa la capacitación recibida, empleando el formulario Evaluación de la capacitación.</p> <p>Notas 1: Cuando se brindan capacitaciones internas, el instructor efectúa evaluaciones para determinar el grado de aprendizaje del personal.</p> <p>Nota 2: Si el personal brinda charlas a otro personal externo, se registra en la Lista de asistencia.</p>	<p>Lista de asistencia a capacitaciones.</p> <p>Evaluación de Capacitación</p>	
<p>GESTORES DE LA CALIDAD:</p> <p>4. Revisa periódicamente el plan de capacitación del personal en cuanto a su</p>	Acta de reunión	

Actividad y Cómo se hace	Documentación	
	Registros	Referencia
efectividad, adecuación y lo actualiza tanto como sea necesario para apoyar las operaciones administrativa. En las reuniones ordinarias del personal administrativo se socializa las actualizaciones que se den al plan de capacitación.		
AUXILIAR ADMINISTRATIVO: 5. Archiva todos los registros generados en la implementación del procedimiento.		Control de registros

Tabla 6...Actividad para el plan de trabajo.

2.2.12.1 Resultados.

Unas de las alternativas de la empresa Frutas y Verduras el Papayazo, en el equipo colaborador de la empresa, es que adquieran competencias que les permita orientar al sistema de calidad. Mejorando la formación y el desarrollo cognitivo de los colaboradores respecto al conocimiento de la calidad de la empresa, y con la organización del diseño empresarial y la

gestión documental para el diligenciamiento de cada uno de los procesos, Además anexamos tres característica que esperamos que se cumpla.

- 1) Transferencia del aprendizaje
- 2) Utilidad de los temas
- 3) Impacto en la gestión

Por lo tanto, las capacitaciones asignadas para los colaboradores de la empresa, nos garantiza la credibilidad de lo que estamos teóricamente formando, asimismo la cualidad de nuestro servicio en la innovación del producto en calidad, por tanto nuestro interés es que cada empleado conozca cual es la función del control de los formatos realizados e implementado en FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO.

Por tanto, al implementar los formatos, queremos deducir de forma correcta el alto porcentaje de nuestros productos o del servicio prestado a la comunidad, cumpliendo como requisito la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, incluyendo la importancia a la gestión documental, basada a la norma de calidad , que en la cual nos proporciona la sustentabilidad de la empresa.

CAPITULO 3

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación y Enfoque.

La investigación que se utilizó para este trabajo fue aplicada, según lo señala SANTIAGO ZORRILLA ARENA, en uno de sus libros titulados (introducción a la metodología de la investigación) especificado en el año 1993.

Una investigación es aplicada, cuando depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por sus intereses en aplicación, utilización y consecuencia prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar. Esta investigación que especifica Santiago Zorrilla, que en la cual tiene como criterio el grado de abstracción del trabajo y para otros según el uso que se pretende dar al conocimiento.

Para llevar a cabo la investigación documental en FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO, en el municipio de Carepa, se realizó desde una óptica aplicada.

En la cual se determinó utilizar esta metodología, ya que es necesario aplicar la norma de calidad dentro de los procesos de la empresa, lo cual se realizó mediante una práctica empresarial y desde una experiencia laboral mucho antes de iniciar la investigación, que dentro de ella se identificó el estado en el cual presentaba la empresa y la realización del diagnóstico general en como influiría la gestión documental dentro de la empresa.

Los pasos para la aplicación de la metodología, se rigen en el siguiente esquema:

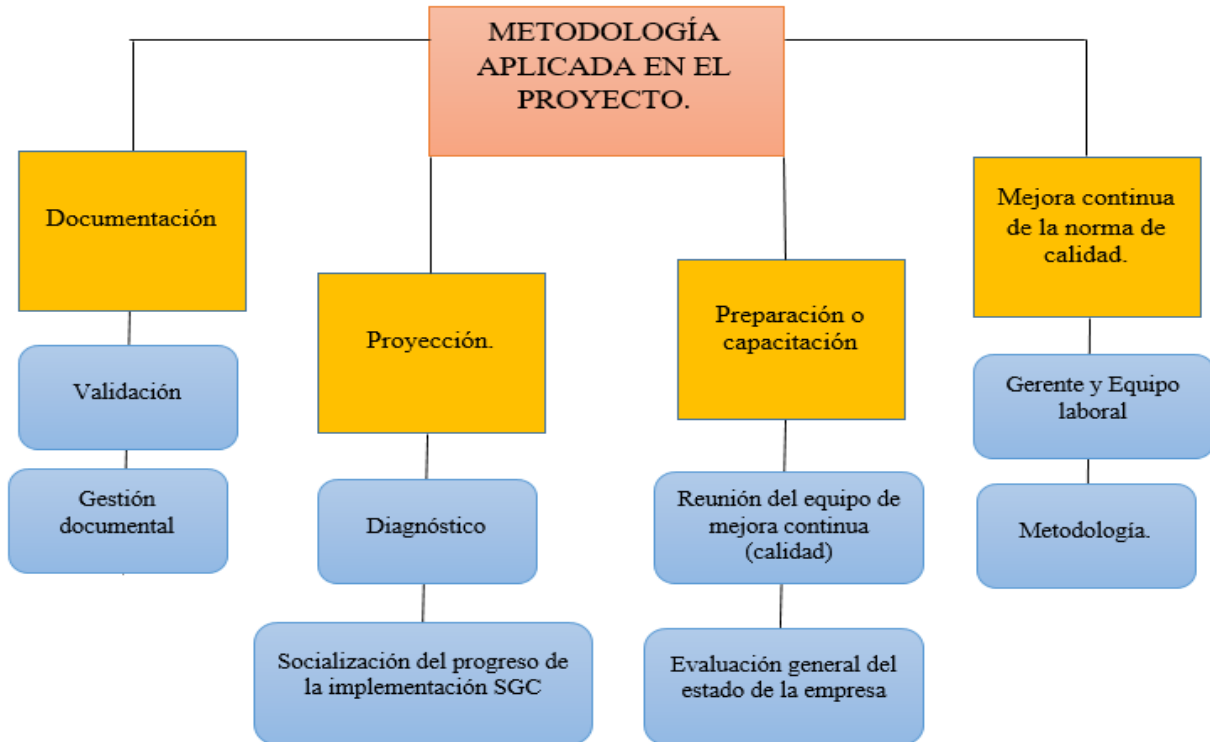


Tabla 7... Metodología para el plan de trabajo.

La aplicación del SGC 9001:2008 en su fase documental se lleva a través en varios espacios que en los cuales son:

El primer espacio que obtenemos es la elaboración de la proyección o la planificación y el direccionamiento del proceso de implementación del SGC, que requiere el acercamiento al diagnóstico, la socialización e involucramiento del equipo colaborador de la empresa, ya que ellos serán los que ejecutaran las norma y el reglamento de la norma de calidad para un buen desarrollo y éxito en la empresa.

En el segundo espacio, se reúne el equipo del proyecto que socializara el progreso laboral y el progreso de capacitación de implementación de la norma de calidad dentro de la empresa, que en

el cual enseñara administrar los recursos y el sistema general que se rige la empresa para la toma de decisión en organización.

Los siguientes espacios, se desarrolla de forma puntual la evolución que contempla la norma al personal laboral, con los conocimientos previos de los aspectos claves de la empresa, que nos derivamos en unos planes de calidad, que proporciona la excelencia y la estandarización de la organización.

Posteriormente, se da a conocer los formatos que se validaron y que contribuye a la gestión del sistema de calidad.

2

3.2 Población y Muestra.

Para la ejecución de este proyecto se toma como población los elementos e individuos que conforman la empresa Frutas y Verduras el Papayazo.

La población se encuentra conformada por 1(un) gerente, 3 (tres) administradores, 1 (una) contadora, 1 (un) auxiliar contable y 37 (treinta y siete) empleados que son el personal operativo de la empresa Frutas y Verduras el PAPAAYAZO, la cual se encuentra ubicada en los distintos punto de venta en la zona de Urabá (Turbo, Apartadó y Carepa).

-
- ²ZORRILLA ARENA, L. Santiago, creador del libro de la INTRODUCCION A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN; publicado en el año 1992 ISBN: 978-607-7638-12-4 para estudiantes e investigadores, a reflexionar acerca de la importancia que reviste ordenar, en etapas, el trabajo científico del investigador. Asimismo, en la obra se presentan “casos” (investigaciones) tomados de experiencias en el campo de la administración.

La muestra con la cual se trabajó representa el 37.2% de la población que está constituida por 1 (un) gerente, 1 (una) contadora, 1 (una) administradora y 13 (trece) del personal colaborador u operativo de la empresa.

Nota: dicha muestra fue calculada utilizando la formula siguiente: $\left(x = \frac{m \times 100\%}{N}\right)$, donde N es la población general y m es igual a la muestra. Y los datos fueron recolectados en el punto de venta de Carepa, y la técnica de recolección a utilizar fue la entrevista semi-estructurada con cada una de las personas consideradas dentro de la muestra.

$$x = \frac{16 * 100\%}{43} = \frac{1600\%}{33} = 37.2\%$$

3.3 Actividades (para el logro de los objetivos).

En el siguiente cuadro plasmaremos las actividades realizadas para la aplicación y realización para el avance del proyecto.

El cuadro representa y evidencia las actividades en tiempo, en el cual nos regiremos para los logros de los objetivos propuestos durante la elaboración del proyecto.

CRONOGRAMA.						
Etapa	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Programado y cumplido	Intensidad de horas	Responsable
Planteamiento del avance del trabajo	Reunión: Proponer a los docentes la opción de grados.	Abril 22 del 2016	Abril 22 del 2016	Si	3 horas	Grupo de trabajo
Modificación de la plataforma estratégica	Reunión: Reorganizar la plataforma estratégica ya obtenida	Abril 25 del 2016	Octubre 20 del 2016	Si	40 horas	Grupo de trabajo
Implementación de la norma de calidad en la gestión de calidad.	Evidenciar y elaborar dentro del trabajo la norma de calidad ISO 9001:2008 en los procesos y gestión de los documentos de la empresa	Julio 4 del 2016	Noviembre 12 del 2016	Si	50 horas	Grupo de trabajo
Realización de formatos.	Elaboración de los formatos de: productividad, de venta, plagas, materia prima, limpieza y desinfección y capacitación	Junio 15 del 2016	Noviembre 05 del 2016	Si	5 horas	Grupo de trabajo
Capacitación	Capacitar al personal laboral de la empresa para el conocimiento de la norma de calidad y los parámetros filosóficos en que nos regimos.	Octubre 31 del 2016	Noviembre 5 del 2016	si	6 horas	Grupo de trabajo
Presentación del proyecto	Redacción del proyecto al personal competente	14 de Noviembre del 2016	20de Noviembre del 2016	si	20 a 30 Minutos	Grupo de trabajo

Tabla 8...Cronograma de Actividades

Ver anexo 1 porcentaje de programado y cumplido de las actividades

3.4 Recolección de la Información y Plan de Análisis.

A través de una experiencia laboral, dentro la empresa Frutas y Verdura El Papayazo, se observó y se evidencio que no hubo ningún parámetro de documentación y exigencia para laborar, además dentro los años que se participó nunca se hizo uso de algún formato de venta y productividad; y como administradoras de empresa, surgió la necesidad de implementar esta norma de calidad que en el cual nos capacita y nos ayuda en el proceso universitario.

Este proyecto proporciona el gran interés de cómo elaborar la plataforma de la empresa para sí tener inicio a este macro proyecto, que en el cual nos permite evidenciar el proceso académico y liderazgo que adquirimos durante la época estudiantil. La información colectada fue con la evidencia y la experiencia de tiempo laboral dentro de la empresa Frutas y Verduras el Papayazo.

3.4.1 Plan de Análisis

Al inicio de este proyecto realizamos una reunión con los asesores de práctica profesional y de opción de grado para que nos instruyeran como realizaríamos el procedimiento dentro de la empresa provista en la práctica profesional, y vimos a vista avanzar la gestión documental de la empresa, ya que había un gran avance en la creación de la plataforma estratégica de la empresa, y globalizarla con la gestión documental basado en la Norma de calidad ISO 9001:2008, y en segunda instancia realizamos un diagnostico con los asesores de opción de grado de la universidad y gerente de FRUTAS Y VERDURAS EL PAPAYAZO, donde se evidencio que la empresa no cuenta con la documentación que soportara el sistema de gestión de calidad, y por

esta razón no se realizó un diagnóstico en los numerales de la norma, sino uno que demostrara que la empresa carecía de la información necesaria para conformar el mismo. Por lo tanto se realizó los formatos de recepción de materia prima, producción, venta diaria, limpieza y desinfección, capacitación y de control de plagas; que eran necesarios para la productividad y para la mejora continua de la empresa.

Este análisis nos muestra que la empresa no había realizado parcialmente ni un solo tema sobre el diagnóstico de la documentación y formato de la empresa, lo que también sustenta la realización de este trabajo ya que en su mayoría no existe ninguno de los procesos fundamentales para la documentación y registro de la empresa.

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES

4.1 Resultados

Con la elaboración de la Sistematización de Práctica estos son los resultados:

- ✓ Se elaboró satisfactoriamente para la empresa Frutas y Verduras el Papayazo, la visión y la misión para hacer que la organización sea más exitosa, ya que su ideología o razón social va a motivar a todo el equipo colaborador.
- ✓ Se estableció los objetivos de calidad que ayuden a dar cumplimiento a las metas propuestas por la empresa, de igual manera le sirve a la empresa para evaluar las acciones, la eficiencia y la productividad del equipo de trabajo.

- ✓ Se entregó elaborado los formatos, control de producción, control venta, recepción de materia prima, control de plagas, limpieza y desinfección y capacitación, que le permita suministrar información , para mejorar los resultados en la producción, con la evaluación y control que efectúen en la realización de las actividades.
- ✓ Se realizó para la empresa Frutas y Verduras el Papayazo, el Manual de Calidad, que facilita identificar los factores permiten arrojar resultados, que son analizados y evaluados con el fin de mejorar las actividades de la empresa.

Por lo tanto, con la implementación de la Plataforma estratégica y estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad y formatos propuestos para la empresa Frutas y Verduras el Papayazo, buscamos cambios que afecten el desarrollo, la eficacia y eficiencia de los procesos y las actividades, en la elaboración de los productos. Estas modificaciones estarán representadas en las normas de calidad, mapa de proceso, políticas de calidad, estructura documental, normas fundamentales y función del cargo. Estos son los resultados que se planean para la empresa con el cumplimiento de la estructura y diligenciando adecuadamente los formatos.

- ✓ Mejorar más de un 50% la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- ✓ Suministrar información de los formatos para mejorar los resultados en la producción, con la evaluación y control que efectúen en la realización de las actividades.
- ✓ Reducción de más de un 30% en pérdidas de materia prima.
- ✓ Cumplir con los requisitos y de mejora continua a la eficiencia de los procesos.
- ✓ Mejorar el desempeño del sistema de documentación de la empresa.
- ✓ Aumentar las ventas en un 40%.

- ✓ Mantener en óptimas condiciones de higiene los establecimientos.

4.2 Presupuesto.

RECURSOS (humanos, Materiales y Financieros)

ITEM	Cant. De recurso	DEDICACIÓN	Costo/mes (\$)	Tiempo en el proyecto (en meses)	Subtotal
		Hora/mes			
1. GASTO DE TALENTO HUMANO					
Investigadores Principales	2	45	30000	8	240000
Asesores	2	4	4500	8	36000
Otros					
Total de gasto personal					276000
2. TRABAJO DE CAMPO					
Alimentación	16	2	32000	8	256000
Pasajes	30	2	40000	6	240000
Hospedaje	3	2	10000	1	10000
Total de salida de campo					506000
3. EQUIPOS DE COMPUTOS					
Computadora	2	15	5000	5	25000
Impresora	8	1	7500	1	7500
Cámara	4	3	0	8	0
Total de equipos de cómputos					32500
4. OTROS ITEM					
Papelería y Fotocopias	80	1	35000	1	35000
Telefonía Móvil	10	1	800	8	6400
Internet	45	5	4500	3	13500
Servicios Técnico	2	1	2500	2	5000
Total de otros ítem					59900
SUBTOTAL (1, 2 , 3 Y 4)					874400
Regalías					
TOTAL					874400

Tabla 9...Presupuesto

4.3 Recomendaciones.

En la búsqueda del mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente, se desarrolló para la empresa Frutas y Verduras el Papayazo, un sistema de gestión de la calidad, que cumpla con los requisitos de la norma internacional con el fin de perfeccionar los procesos, utilizando los mecanismo de información, y análisis se aprovecharan los beneficio que nos genera al implementar esta estrategia de evaluación y control. Es por ello que a continuación se realizaron las siguientes recomendaciones:

- ✓ Realizar pergaminos gigantes para plasmar la Misión, Visión, los objetivos de calidad y la política de calidad de la empresa Frutas y Verduras el Papayazo. Para que el personal laboral conozca la finalidad o el objetivo de la organización.
- ✓ Evaluar y monitorear constantemente para mantener un seguimiento permanente en el diligenciamiento de los formatos.
- ✓ Realizarle a la empresa una Auditoria interna para tener su respectiva certificación, bajo los parámetros de la norma ISO 9001: 2015 de calidad y su respectiva documentación.
- ✓ Mejoramiento continuo en toda la documentación, del Sistema de Gestión de Calidad en la realización de los formatos para el análisis de la información para ser sometida una respectiva evaluación y control.
- ✓ Actualizar al personal colaborador, constantemente con capacitaciones sobre el control de calidad, de acuerdo a las necesidades de servicio al cliente.
- ✓ Desarrollar indicadores que le permitan evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos, para cada área de la empresa.

Nota: La organización ISO publicó el pasado 22 de septiembre de 2015 que la norma ISO 9001:2015, la cual reemplazara luego del periodo de transición a la norma ISO 9001:2008; caso

que la vigencia de las certificaciones otorgadas bajo la norma ISO 9001:2008 tiene una fecha de culminación o de transición hasta el 21 de septiembre del 2018.

4.4 Conclusión.

Se llevó un análisis inicial en la empresa y se llegó a la conclusión de que la empresa carecía de planeación estratégica y gestión de documental basada en la Norma Calidad ISO, que le permitiera a la empresa Frutas y Verduras el Papayazo, ser más competitiva en el mercado en cuanto la calidad se refiere.

Se diseñó para la empresa la planeación estratégica (misión, visión, políticas y objetivos de calidad), para ayudar a la empresa mejorar la competitividad y así como estar a la vanguardia.

Se realizó el manual de calidad (mapa de proceso, organigrama y estructura documental) con el desarrollo de manual, se busca la excelencia empresarial y la forma más efectiva de alcanzar el logro de los objetivos. Se construyeron los formatos, basados en la Norma ISO 9001, con la finalidad de facilitar la empresa la toma de información para así ser llevada a su respectiva evaluación y control.

Se analizó y se creó los respectivos perfiles con el conocimiento necesario con la Norma de Calidad, buscando que todo el personal de la empresa siga con la continuidad en los procesos, teniendo como objetivo principal describir con claridad todas las actividades de la empresa. Por lo anterior, para una mejor recolección de información para ser sometida una respectiva dirección, evaluación y control, se estableció el Manual de Calidad en la empresa Frutas y

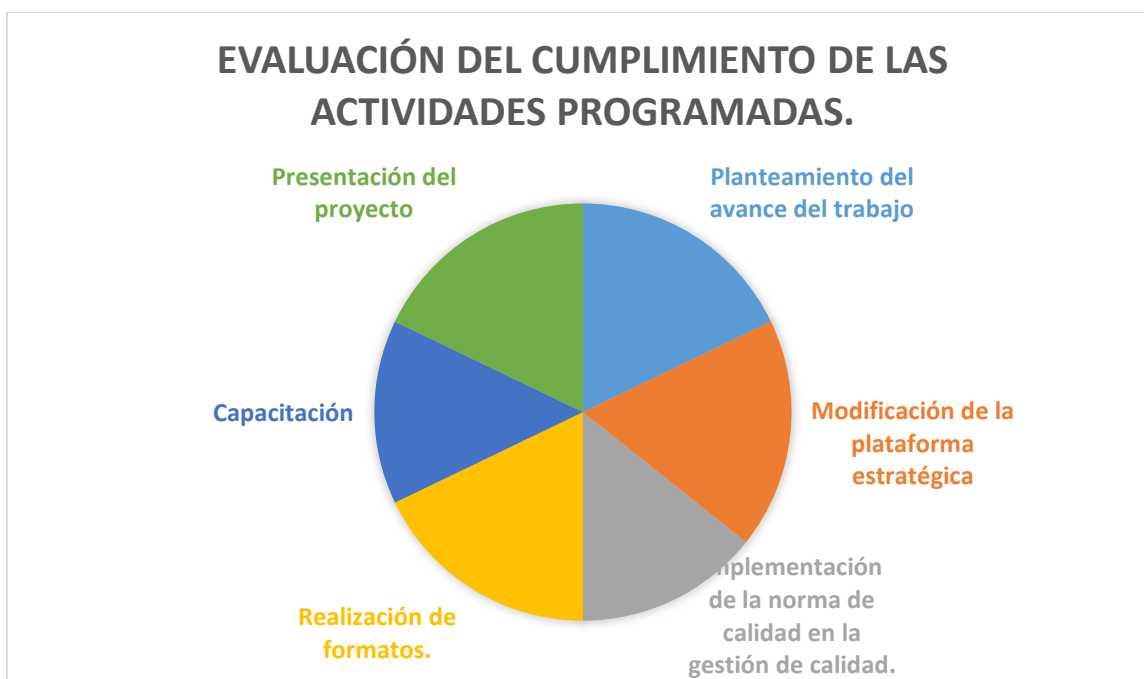
Verduras el Papayazo, para especificar las actividades que definen el proceso que debe estar formado como el medio principal medio de información.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.

- ✚ *“NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, cuarta edición 2008-11-15 traducción oficial de sistema de gestión de calidad (Requisitos), publicado por la secretaria central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el translation Management Group, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa”*
- ✚ *“ZORRILLA ARENA, L. Santiago, creador del libro de la INTRODUCCION A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN; publicado en el año 1992 ISBN: 978-607-7638-12-4 para estudiantes e investigadores, a reflexionar acerca de la importancia que reviste ordenar, en etapas, el trabajo científico del investigador. Asimismo, en la obra se presentan “casos” (investigaciones) tomados de experiencias en el campo de la administración.”*
- ✚ <http://www.iso.org>;
- ✚ <http://www.176.org>;
- ✚ <http://www.iso.org/tc176/sc2>
- ✚ <http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup>
- ✚ <http://abc-calidad.blogspot.com.co/p/estructura-de-la-norma-iso-90012008.html>
- ✚ http://www.norma-iso.com/pagina_9001-2008/

ANEXOS Y EVIDENCIAS.

En el siguiente grafico se observara la evaluación que realizamos para los procedimientos de las actividades realizadas durante el proyecto.



Anexo 1: Grafico de evaluación, para los procedimientos de las actividades realizadas durante el proyecto.

CÓDIGO	F-16001	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO DE CAPACITACIÓN	
VERSIÓN	01	FRUTAS Y VERDURA EL PAPAYAZO		
PÁGINA	1			
UBICACIÓN	TESORERÍA			
PROCESO	DE APOYO			

+

TEMATICA:	Formación - Capacitación		
	FECHA:		HORA:
	LUGAR:		
	ASESORES:		

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº IDENTIFICACIÓN	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	CARGO	FIRMA	EVALUACIÓN		RECIBÍO MATERIAL	OBSERVACIONES
							Aprobó	No aprobó		
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										

GERENTE: _____

ASESOR: _____

Anexo 2... Formato Único de Capacitación.

CODIGO	F-16001	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO DE CONTROL DE PRODUCCIÓN	
PROCESO	ESTRATÉGICO	FRUTAS Y VERDURA EL PAPAYAZO		
VERSIÓN	01			
PÁGINA	1			
UBICACIÓN	TESORERÍA			

CÓDIGO	PRODUCTO	UNIDAD	VALOR UNITARIO	CANTIDAD SOLICITADA	VALOR TOTAL	SURTIDO	OBSERVACIONES
TOTAL				TOTAL			

EMPLEADO: _____ FECHA DE ELABORACIÓN: _____ PERIODO: _____

Anexo 4... Formato de Control de Producción.

EVIDENCIAS

La evidencia que a continuación se mostrara fue el proceso de actividad de **CAPACITACIÓN** en la empresa Frutas y Verduras el Papayazo, en los puntos de venta en el municipio de Carepa y corregimiento el camino.

