

**Propuesta para el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa Protiendas
Causa SAS de la Ciudad de Popayán**



Andrea Valentina Pazos Galvis

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca
Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas
Marzo de 2022

Propuesta para el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa Protiendas

Causa SAS de la Ciudad de Popayán



Andrea Valentina Pazos Galvis

Trabajo de Grado para optar por el título de Administrador de Empresas

Director

Martin José Valencia Gutiérrez

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Económicas

Programa de Administración de Empresas

Marzo de 2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado

Primero a Dios por hacerlo todo posible

A mis hijos y mi compañero de vida

Por ser el motor y la gasolina

A mis padres y mi hermano

Por ser apoyo, ejemplo e inspiración para mi vida.

Andrea Valentina Pazos Galvis

Agradecimientos

No puedo pensar en agradecer, sin pensar primero en Dios,
Gracias a su inmenso amor hoy soy lo que soy, hago lo que hago y tengo lo que tengo.

Gracias a mis hijos por ser mis grandes maestros

Por invitarme siempre a ser mi mejor versión y por ser mi gasolina

A mi compañero de vida

Por ser mi recordatorio diario de que nuestro hogar es mi fuente de poder

Por elegirme para hacer equipo y ser mi voz de aliento,

A mis padres por ser mi brújula y mi mayor amuleto

Por enseñarme a través de su vida

Que con amor, esfuerzo, disciplina y una razón

Todos los sueños se hacen realidad

Andrea Valentina Pazos Galvis

Resumen

En el presente documento se entregan los resultados obtenidos de la propuesta de diseño del Sistema de gestión de Calidad en la empresa Protiendas Cauca SAS, con el objetivo de dar un primer paso en la implementación del mismo.

Este proyecto tuvo como punto de partida un diagnóstico inicial de la situación de la organización en relación con los requisitos de la NTC ISO 9001-2015 Sistema de gestión de Calidad, que permitió tener claridad de lo existente y darle un orden, a su vez proporcionó información para determinar la documentación necesaria a realizar para desarrollar el proyecto.

Se realizó un análisis de la situación interna y externa de la organización, la identificación de sus partes interesadas, objetivos, política y alcance del Sistema, se evaluaron los riesgos y oportunidades de la organización por medio de una matriz donde se valoraron, calificaron y se planteó un posible tratamiento para los mismos, se asignaron roles y responsabilidades con el fin de darle un cumplimiento y seguimiento a las actividades establecidas en cada proceso.

Se construyeron caracterizaciones de procesos, procedimientos, formatos, manuales, instructivos y demás herramientas pertinentes al Sistema de gestión de calidad, dando cumplimiento a lo establecido en la norma y permitiendo trazabilidad y control de los mismos.

La definición y creación de estos documentos corresponde a la fase de Planeación en el ciclo PHVA o ciclo Deming por lo tanto el desarrollo de este proyecto tiene como resultado el cumplimiento de un 30% de los requisitos de la NTC ISO 9001:2105, permitiendo así que la organización cuente con un gran punto de partida si decidiese implementar el SGC.

Summary

In this document, the results obtained from the proposal for the design of the Quality Management System in the company Protiendas Cauca SAS are delivered, with the aim of taking a first step in its implementation.

This project had as its starting point an initial diagnosis of the organization's situation in relation to the requirements of the NTC ISO 9001-2015 Quality Management System, which allowed clarity of what existed and gave it an order, in turn provided information to determine the necessary documentation to carry out to develop the project.

An analysis of the internal and external situation of the organization was carried out, the identification of its interested parties, objectives, policy and scope of the System, the risks and opportunities of the organization were evaluated through a matrix where they were valued, qualified and proposed a possible treatment for them, roles and responsibilities were assigned in order to comply with and monitor the activities established in each process.

Characterizations of processes, procedures, formats, manuals, instructions and other tools relevant to the Quality Management System were built, complying with the provisions of the standard and allowing traceability and control thereof.

The definition and creation of these documents corresponds to the Planning phase in the PHVA cycle or Deming cycle, therefore the development of this project results in the fulfillment of 30% of the requirements of the NTC ISO 9001:2105, thus allowing that the organization has a great starting point if it decides to implement the QMS.

Tabla de Contenido

Resumen.....	VI
Summary.....	VII
Tabla de Contenido.....	VIII
Lista de Figuras.....	X
Lista de Tablas.....	XI
Lista de Anexos.....	XII
Introducción. Propuesta de Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para Protiendas Cauca SAS.....	14
1. Planteamiento del Problema.....	15
1.1. Justificación.....	16
1.2. Objetivo.....	17
1.2.1 Objetivo general.....	17
1.2.2. Objetivos Específicos.....	17
2. Estado del arte o Marco Referencial.....	18
2.1. Marco Contextual.....	18
2.2. Localización Geográfica.....	19
2.3. Marco Conceptual.....	20
2.3.1. Términos o Definiciones Según NTC ISO 9000:.....	20
2.3.1.1. Términos Relativos a la Calidad.....	20
2.3.1.2. Términos Relativos a la Gestión.....	20
2.3.1.3. Términos Relativos a la Organización.....	22
2.3.1.4. Términos Relativos al Proceso y al Producto.....	23

2.3.1.5. Términos Relativos a las Características	23
2.3.1.6. Términos Relativos a la Conformidad.	23
2.3.1.7. Términos Relativos a la Documentación.	24
3. Metodología	25
4. Resultados	28
4.1. Presentación de los resultados	28
4.1.1. Resultado del objetivo específico 1: Diagnóstico inicial situación de la organización en términos de SGC.....	28
4.1.2. Resultado del objetivo específico 2: Identificar riesgos y oportunidades con el propósito de hacer la valoración de los mismos.	48
4.1.2.1. Matriz de riesgos, partes interesadas y asociados de negocio	48
4.1.2.2 Matriz de oportunidades	48
4.1.3. Resultado del objetivo específico 3: Elaboración de la información documentada requerida de acuerdo a la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 para los procesos de la empresa PROTIENDAS CAUCA SAS.	49
5. Conclusiones	66
5.1. Conclusiones	66
5.2. Recomendaciones	67
Referencias.....	69
Anexos	72

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Mapa de procesos de PROTIENDAS CAUCA SAS</i>	55
Figura 2 <i>Estructura Procedimientos, Instructivos y Manuales de PROTIENDAS CAUCA SAS</i> .	63

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Resultados de la Gestión en Calidad</i>	29
Tabla 2 <i>Resultado Diagnóstico Capítulo 4: Contexto de la Organización</i>	30
Tabla 3 <i>Resultado Diagnóstico Capítulo 5: Liderazgo</i>	32
Tabla 4 <i>Resultado Diagnóstico Capítulo 6: Planificación</i>	34
Tabla 5 <i>Resultado Diagnóstico Capítulo 7: Apoyo</i>	36
Tabla 6 <i>Resultado Diagnóstico Capítulo 8: Operación</i>	38
Tabla 7 <i>Resultado Diagnóstico Capítulo 9: Evaluación del desempeño</i>	44
Tabla 8 <i>Resultado Diagnóstico Capítulo 10: Mejora</i>	47
Tabla 9 <i>Listado de documentos elaborados para PROTIENDAS CAUCA SAS</i>	50
Tabla 10 <i>Estructura Caracterización de procesos PROTIENDAS CAUCA SAS</i>	56

Lista de Anexos

Anexo 1 <i>Diagnóstico inicial SGC PROTIENDAS</i>	72
Anexo 2 <i>Matriz de riesgos partes interesadas y asociados de negocio PROTIENDAS</i>	72
Anexo 3 <i>Matriz de oportunidades</i>	72
Anexo 4 <i>Matriz DOFA</i>	72
Anexo 5 <i>Alcance del Sistema de Gestión de Calidad</i>	73
Anexo 6 <i>Caracterización Gestión Gerencial</i>	73
Anexo 7 <i>Caracterización Gestión de Calidad</i>	73
Anexo 8 <i>Caracterización Gestión Comercial</i>	73
Anexo 9 <i>Caracterización Gestión Logística</i>	74
Anexo 10 <i>Caracterización Gestión Administrativa y Financiera</i>	74
Anexo 11 <i>Caracterización Gestión de Talento humano</i>	74
Anexo 12 <i>Direccionamiento estratégico</i>	74
Anexo 13 <i>Matriz de roles y responsabilidades</i>	74
Anexo 14 <i>Procedimiento gestión del cambio</i>	75
Anexo 15 <i>Formato gestión del cambio</i>	75
Anexo 16 <i>Formato Listado maestro de documentos</i>	75
Anexo 17 <i>Manual de perfiles de cargo</i>	75
Anexo 18 <i>Procedimiento Selección, Contratación e integración del personal</i>	76
Anexo 19 <i>Procedimiento Bienestar y Satisfacción Laboral</i>	76
Anexo 20 <i>Formato Encuesta de satisfacción laboral</i>	76
Anexo 21 <i>Procedimiento Evaluación de competencias y desempeño</i>	76
Anexo 22 <i>Procedimiento formación y toma de conciencia</i>	76

Anexo 23 <i>Procedimiento Comunicaciones</i>	77
Anexo 24 <i>Formato Comunicaciones</i>	77
Anexo 25 <i>Procedimiento Control de información documentada</i>	77
Anexo 26 <i>Procedimiento ventas y entregas</i>	77
Anexo 27 <i>Formato Planilla de entregas</i>	78
Anexo 28 <i>Procedimiento Compras</i>	78
Anexo 29 <i>Procedimiento de logística</i>	78
Anexo 30 <i>Procedimiento manejo de inventario</i>	78
Anexo 31 <i>Procedimiento Gestión Comercial</i>	78
Anexo 32 <i>Formato encuesta de satisfacción del cliente</i>	79
Anexo 33 <i>Formato PQRS</i>	79
Anexo 34 <i>Procedimiento Salida no conforme y Plan de mejora</i>	79
Anexo 35 <i>Formato Devolución Clientes</i>	79
Anexo 36 <i>Matriz de indicadores</i>	80
Anexo 37 <i>Procedimiento Auditoría interna</i>	80
Anexo 38 <i>Formato Plan de Auditoría interna</i>	80
Anexo 39 <i>Formato Programa de Auditoría interna</i>	80
Anexo 40 <i>Procedimiento Revisión por la dirección</i>	80
Anexo 41 <i>Formato Acción correctiva</i>	81
Anexo 42 <i>Formato Plan de mejora</i>	81
Anexo 43 <i>Formato Lista de asistencia</i>	81
Anexo 44 <i>Formato Acta de reunión</i>	81

Introducción. Propuesta de Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para Protiendas Cauca SAS

Según la norma NTC ISO 9001:2015 la calidad se percibe como el nivel en el que un grupo de propiedades inherentes de un producto o servicio cumple los requisitos del consumidor, Por lo tanto en una organización el enfoque al cliente permite básicamente evaluar si el producto o servicio cumple o supera las expectativas y requisitos del cliente, un Sistema de Gestión de Calidad lo que permite es lograr dicha satisfacción, no solo enfocándose en los procesos operacionales de la organización que van directamente relacionados con el producto o servicio final, sino con todos los procesos que hacen parte de la misma, de tal manera que se puedan identificar los aspectos por mejorar en cada proceso y exista calidad en cada uno de ellos, fortaleciendo la organización y garantizando competitividad en el mercado.

Protiendas Cauca SAS no ha gestionado sus procesos de tal manera que se mejoren continuamente y se garantice la calidad de su servicio, no ha establecido ni documentado las actividades específicas y los respectivos roles de cada proceso que permitan hacer una trazabilidad, y servir de guía para los colaboradores, facilitándoles herramientas para mitigar posibles riesgos que se presenten y evitar re procesos.

Protiendas Cauca SAS tiene como necesidad contar con un diseño inicial de su Sistema de Gestión de Calidad y un 30% de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015 correspondiente a la etapa de planeación del ciclo PHVA o ciclo Deming, esto como punto de partida para la implementación del mismo, encontrando la importancia que conlleva su correcta ejecución y las ventajas competitivas que representa para la organización.

1. Planteamiento del Problema

En Colombia crear una MIPYME es fácil, rápido y económico, según las cifras del Registro único empresarial y Social (Rues), entre enero y marzo de 2021 se crearon en el país 96.431 empresas, donde el 99.98% corresponde a las MIPYMES (COMFECAMARAS, 2021). Sin embargo es todo un reto para el emprendedor poder mantenerla próspera, innovadora y aportando al crecimiento y desarrollo económico de su región, según datos revelados por IARA CONSULTING GROUP el 70% de las MIPYMES fracasan en los primeros cinco años, esto podemos atribuirlo a innumerables razones, sin embargo es revelador que una organización que gestiona y controla de manera continua la calidad de sus procesos, asegurando la satisfacción y fidelización de sus clientes puede sobrevivir y tener éxito en un mercado competitivo.

Protiendas Cauca SAS no cuenta con un Sistema de gestión de Calidad que le permita tener definidos y documentados sus procesos, roles y procedimientos, gestionados sus riesgos y mantenerse enfocado en la satisfacción de sus clientes y demás partes interesadas, trayendo consigo colaboradores (clientes internos) que no cuentan con actividades definidas y claras desde su inducción, productividad mucho menor a la esperada, re procesos continuos y constante rotación del personal, todo esto reflejado en clientes (externos) sin atender, o no fidelizados que fácilmente cambiarían de proveedor.

Protiendas Cauca SAS reconoce la necesidad de implementar un sistema de gestión de Calidad, donde se trabaje en función de los clientes y partes interesadas como aspecto esencial para el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Dicho esto se plantea la siguiente pregunta: ¿Podría el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 contribuir sustancialmente en la mejora continua de los procesos de la empresa PROTIENDAS CAUCA SAS y por ende en su crecimiento y desarrollo?

1.1.Justificación

Este proyecto pretende diseñar un Sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 para la empresa PROTIENDAS CAUCA SAS, proporcionando todas las herramientas necesarias para que se encamine hacia el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma, de tal manera que pueda obtener todos los beneficios que conlleva contar con un sistema de gestión de calidad.

Según la Norma ISO 9001:2015 (2015) diseñar y desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad basado en esa norma internacional “es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global” (pág. 9). Para Carriel Ronald et al (2018) las ventajas de implementar un Sistema de gestión de calidad ISO 9001 en las organizaciones se dan en todos sus ámbitos, para fundamentar estas afirmaciones podemos hablar de que la Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos lo que implica que dichos procesos se definen y se gestionen de manera sistemática al igual que sus interacciones, y esto conlleve a alcanzar los objetivos propuestos en la política de calidad y la dirección estratégica de la organización.

De acuerdo con Evans (2005), en el siglo XXI, si las empresas no se enfocan en la plena satisfacción del cliente, muy probablemente no sobrevivirán en el mercado.

Diseñar un Sistema de gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015 para Protiendas Cauca SAS significa un fortalecimiento de puntos clave para la organización como lo son sus procesos, ya que según Hernández et al (2016) “la gestión enfocada a procesos, permite repensar las organizaciones y reorganizar los diferentes subprocesos que la integran, para a través de la mejora continua, permitir nuevas definiciones, controles, seguimientos y formas de operación” (pág. 143).

1.2. Objetivo

1.2.1 Objetivo general

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad según la norma internacional ISO 9001:2015 para la empresa Protiendas Cauca SAS de la Ciudad de Popayán.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico donde se evidencie la situación actual de la organización con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

- Identificar riesgos y oportunidades con el propósito de hacer la valoración de los mismos.

- Elaboración de la información documentada requerida de acuerdo a la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 para los procesos de la empresa Protiendas Cauca SAS.

2. Estado del arte o Marco Referencial

2.1.Marco Contextual

En el proceso de evolución de la gestión de la calidad, Cortés (2017) afirma que se consideran 5 etapas importantes:

Inspección: Mediante un proceso de inspección se controlaba y cuidaba la calidad del producto; Se creía que si se separaba el producto defectuoso, conservando y llevando al cliente solo el producto bueno, se garantizaba la calidad del mismo independientemente del costo que esto tuviera, por lo tanto se tenía la falsa idea de que producir con calidad era muy costoso y que en lugar de generar una ventaja para competir en el mercado era una carga dispendiosa para la empresa.

Control estadístico del proceso: Se basaba en aplicar las matemáticas y la estadística para cuantificar las variables cualitativas que intervienen en un proceso a fin de controlarlo y mejorarlo.

Aseguramiento de la calidad o gestión integral de la calidad: Según Jurán (como se citó en González, 2017) al afirmar fue él quien impulsó el concepto de aseguramiento de la calidad, este se fundamenta en que se deben hacer esfuerzos coordinados entre los diferentes procesos de la empresa, lo que constituye la base y el fundamento teórico de los sistemas de calidad, diseñados bajo las normas ISO 9000 (ICONTEC, 2005).

Calidad total: Para Galgano (1995) la calidad total implica centrar toda la capacidad de la empresa en satisfacer al cliente y superar sus expectativas de manera continua, para ello todo el personal debe desempeñar su rol en las actividades de mejora, de esta manera se asegura que se mantenga e incremente la competitividad de la empresa.

Integración: Etapa en la que se integran los diferentes sistemas de gestión.

La calidad está directamente relacionada con la historia de la humanidad desde tiempos inmemorables, el hombre por naturaleza ha buscado la manera de encontrar mejora continua en todo lo que lo rodea y con lo que interactúa, y aunque se ha gestionado de formas diferentes a lo largo de su evolución, la calidad ha sido inherente al ser humano y al desarrollo de las organizaciones.

Si tenemos en cuenta la afirmación “El éxito sostenido de una organización se logra por su capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y de otras partes interesadas” (ICONTEC, 2010). Y la de Cortés (2017) cuando dice que: “Individualmente, tanto trabajador como directivo deben contribuir a la mejora de la calidad y a la búsqueda de la excelencia en todos los aspectos de la empresa”. Logramos entender que si en una organización se diseña y se desarrolla un sistema de gestión de calidad de manera consciente y en equipo, se garantizará una mejora continua que genere satisfacción y posterior fidelización de los clientes, y por ende una organización sólida, próspera y duradera.

2.2.Localización Geográfica

Protiendas Cauca SAS está ubicado en la carrera 13 #7-30 Barrio Valencia de la ciudad de Popayán, capital del Departamento del Cauca.

Popayán tiene una extensión territorial de 512 km². Cuenta con una altura de 1.737 msnm y se encuentra cerca del Ecuador, razón por la cual posee una temperatura media de 18 ° a 19 °C. limita al oriente con los municipios de Totoró, Puracé y el Departamento del Huila; al occidente con los municipios de El Tambo y Timbío; al norte con Cajibío y Totoró y al sur con los municipios de Sotaró y Puracé. La mayor extensión de su suelo corresponde a los pisos térmicos templados y fríos.

Popayán fue fundada un 13 de enero de 1537 por Sebastián de Belalcázar y cuenta con una población de 318.059 habitantes (DANE, 2019); Se caracteriza porque su dinámica económica es diferente a la del resto del departamento, pues la vocación productiva de la ciudad está en el sector servicios, mientras la departamental gira en torno al sector agrícola.

2.3.Marco Conceptual

2.3.1. Términos o Definiciones Según NTC ISO 9000:

2.3.1.1. Términos Relativos a la Calidad.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Clase: Categoría o rango dado a diferentes requisitos de calidad para productos, procesos o sistemas, que tienen el mismo uso funcional.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso, para realizar un producto que cumple los requisitos de ese producto.

Competencia: Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

2.3.1.2. Términos Relativos a la Gestión.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema de gestión de calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivo de la calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad, generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, en lo relativo a la calidad.

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

2.3.1.3. Términos Relativos a la Organización

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene interés en el desempeño o éxito de una organización.

Contrato: Acuerdo vinculante.

2.3.1.4. Términos Relativos al Proceso y al Producto

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Resultado de un proceso.

Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

2.3.1.5. Términos Relativos a las Características

Característica: Rasgo diferenciador.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

2.3.1.6. Términos Relativos a la Conformidad.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

2.3.1.7. Términos Relativos a la Documentación.

Información: Datos que poseen significado.

Documento: Información y su medio de soporte.

Manual de calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Plan de Calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto proceso, o contrato específico.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

3. Metodología

“Toda organización requiere comprender que un SGC representa una inversión para mantenerse vigente a largo plazo” Ortiz, Bautista (2018)

Para realizar el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015 se considera necesario ejecutar una investigación con enfoque cualitativo, dado que, como lo define Herrera (2017) la investigación cualitativa es una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, transcripciones de audio y vídeo cassettes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos. Por lo tanto el sustento de la metodología será la comprensión de información no cuantificable.

El tipo de investigación a realizar será de tipo descriptivo, dado que según Cauas (2015) “Este tipo de estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se ha sometido a análisis”. Por lo tanto por medio de un estudio de casos que “se desarrolla en situaciones reales en las que los individuos estudiados tienen responsabilidades y obligaciones con las que el estudio puede interferir” Pérez (2008), se podrá obtener un diagnóstico de la situación actual de la empresa, frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Definido el tipo de investigación a realizar, se plantea una metodología basada en el ciclo Deming o PHVA, conformado por 4 conceptos, planear, hacer, verificar y actuar, según Castillo (2019) Este ciclo es un instrumento que se enfoca en la solución de problemas y el mejoramiento continuo.

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad corresponde a la primera y segunda fase del ciclo de la siguiente manera:

El planear o planificar según la NTC ISO 9001 “establece los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades” (ICONTEC, 2015). Como punto de partida deben conocerse las partes interesadas de la organización y cuál es el estado actual de la misma frente a la norma, para tal fin se diseñará una herramienta de diagnóstico (Lista de chequeo) que contenga los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, la cual se aplicará a todos los procesos de la empresa PROTIENDAS CAUCA SAS, mediante una serie de entrevistas a profundidad que permitan recolectar todos los datos necesarios soportados con evidencias; Se realizará un análisis del contexto mediante una matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas), “la matriz DOFA es una evaluación subjetiva de datos organizados con un orden lógico” (Chapman, 2004) la cual permite comprender el contexto de una organización y facilita la toma de decisiones. De acuerdo a los resultados obtenidos se elaborará un plan de trabajo que incluya actividades, tiempo destinado para cada actividad, responsable de la misma y producto esperado.

La segunda fase del ciclo y con la cual se concluirá el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 será el hacer: “Implementar lo planeado” NTC ISO 9001 (2015), se realizará cada una de las actividades planificadas, dentro de estas se identificarán, definirán y documentarán los procesos de la organización, pues según Zaratiegui (1999) los procesos son inicialmente la base operativa de las organizaciones, convirtiéndose de manera gradual en la base estructural de las mismas, se elaborará un mapa de procesos ya que según Pardo (2012) un mapa de procesos establece en la organización la secuencia e interrelación de los procesos utilizados

para desempeñar su actividad. Se documentarán los procedimientos y formatos que se crean convenientes de la mano con los líderes de proceso y sus colaboradores ya que según Rincón (2002) se debe involucrar a los empleados pues su experiencia, saber y documentación de sus labores es esencial para el proyecto. Se realizará una Matriz de partes interesadas, para Forbes (2014) las partes interesadas se establecen a partir de la alta estructura, actores que deben ser considerados en el contexto de la organización, sin mencionar que al definir los requisitos de las partes interesadas se tiene un punto de partida para determinar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. Se realizará un Mapa de Riesgos ya que con este se “pretende identificar las actividades o procesos sujetos al riesgo, cuantificar la probabilidad de estos eventos y medir el daño potencial asociado a su ocurrencia” Rodríguez et al (2013), con la ayuda de esta herramienta se gestionarán los riesgos de los procesos.

Al finalizar el proceso de documentación de la información, ésta será divulgada a todos los colaboradores y partes interesadas de la organización.

4. Resultados

4.1. Presentación de los resultados

4.1.1. Resultado del objetivo específico 1: Diagnóstico inicial situación de la organización en términos de SGC

Para establecer la situación de la organización en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001 - 2015 se hizo un diagnóstico inicial utilizando como herramienta una lista de chequeo que contiene todos los requisitos de la norma, numeral por numeral.

Para Evaluar el cumplimiento de los requisitos se manejaron los siguientes criterios:

- a. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos): Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las Fases de Verificar y Actuar del sistema.
- b. Cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos): Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fases del Hacer del sistema.
- c. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos): Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a la fase de identificación y Planeación del sistema.
- d. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos): No se establece, no se implementa, no se mantiene. (Ver Anexo 001 Diagnóstico inicial SGC PROTIENDAS)

Tabla 1*Resultados de la Gestión en Calidad*

Numeral de la Norma	% Obtenido de Implementación por Numeral	% Obtenido de Implementación Global	Acciones por Realizar
4. Contexto de la Organización	0%	0%	Definir
5. Liderazgo	15%	2,143%	Mejorar
6. Planificación	0%	0%	Definir
7. Apoyo	15%	2,143%	Mejorar
8. Operación	0%	0%	Definir
9. Evaluación del Desempeño	2%	0,286%	Mejorar
10. Mejora	5%	0,779%	Mejorar
Total Resultado Implementación		5%	
Calificación Global en la Gestión de Calidad			BAJO

Nota. Estado Global del cumplimiento de los requisitos. Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran que la organización solo contaba con un 5% de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001-2015 razón por la cual en el desarrollo de este proyecto se pretendió cubrir la primera parte de la implementación del SGC correspondiente a la identificación y planeación del mismo llevando el cumplimiento de los requisitos a un 30%.

Tabla 2*Resultado Diagnóstico Capítulo 4: Contexto de la Organización*

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				0
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				0
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
Primer Párrafo					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización				0

10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.	0
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.	0
SUBTOTAL		0
Valor Estructura: % Obtenido		0%

Nota. Elaboración propia

En este capítulo de la norma se evalúan los aspectos internos y externos que impactan de manera positiva o negativa la organización, PROTIENDAS CAUCA SAS no cumple con ninguno de los requisitos establecidos por la norma, sin embargo, cabe resaltar que aunque no se ha definido ni documentado ninguna herramienta que le permita hacer un análisis global de su contexto, se han tomado en cuenta algunos factores internos y externos para el desarrollo de sus estrategias.

Para darle cumplimiento a este capítulo de la NTC ISO 9001 deben construirse los siguientes documentos:

- Matriz DOFA
- Matriz de Partes interesadas
- Alcance del Sistema de gestión de Calidad
- Mapa de Procesos
- Caracterizaciones de procesos
- Matriz de roles y responsabilidades

- Política de Calidad

Tabla 3

Resultado Diagnóstico Capítulo 5: Liderazgo

5. LIDERAZGO						
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL						
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.			3		
5.1.2 Enfoque al cliente						
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.			3		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			3		
5.2 POLÍTICA						
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA						
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			0		
5.2.2 Comunicación de la política de calidad						
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.			0		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN						
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			0		
		SUBTOTAL	0	0	9	0
		Valor Estructura: % Obtenido	15%			

Nota. Elaboración propia

En el capítulo 5 de la NTC ISO 9001-2015 se evalúan aspectos correspondientes al liderazgo de la organización, es decir, el nivel de compromiso que tiene la alta dirección con el

Sistema de Gestión de Calidad y los recursos que proporciona para el cumplimiento de los requisitos de la norma, PROTIENDAS CAUCA SAS tiene un porcentaje de cumplimiento de este capítulo del 15% que corresponde al compromiso y liderazgo de la alta dirección sin embargo se evidencia la necesidad de definir los siguientes documentos:

- Matriz de roles y responsabilidades
- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Caracterización Proceso Gestión Gerencial
- Caracterización Proceso Gestión SGC
- Procedimiento Revisión por la Dirección
- Procedimiento Gestión de Calidad

Tabla 4*Resultado Diagnóstico Capítulo 6: Planificación***6. PLANIFICACIÓN****6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados	0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.	0

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

3	Se han planificado acciones para el logro de los objetivos del SGC	0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos	0

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?	0
---	---	---

SUBTOTAL 0 0 0 0

Valor Estructura: % Obtenido **0%**

Nota. Elaboración propia

En este capítulo de la norma se evalúan las actividades de planificación del Sistema de Gestión de Calidad correspondientes a las acciones para abordar riesgos y oportunidades, los objetivos de calidad, la planificación para lograrlos y la planificación de los cambios,

PROTIENDAS CAUCA SAS no cumple con ninguno de los requisitos establecidos por la norma, ya que solo se han gestionado algunos de los riesgos y las oportunidades con los que cuenta la organización, sin utilizar herramientas que permitan identificarlos en cada uno de sus procesos, para crear estrategias de mitigación y aprovechamiento respectivamente, los objetivos establecidos por la organización no están directamente relacionados con la calidad, y no se cuenta con una planificación de los cambios, razón por la cual se ve la necesidad de definir los siguientes documentos:

- Procedimientos por Proceso
- Matriz de riesgos y oportunidades
- Objetivos de Calidad
- Procedimiento Gestión del Cambio

Tabla 5*Resultado Diagnóstico Capítulo 7: Apoyo*

7. APOYO		
7.1 RECURSOS		
7.1.1 Generalidades		
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	3
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición No aplica		
7.1.5.1 Generalidades		
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	No Aplica
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones No aplica		
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	No Aplica
7.1.6 Conocimientos de la organización		
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	3
7.2 COMPETENCIA		
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	3
7.3 TOMA DE CONCIENCIA		
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	3

7.4 COMUNICACIÓN

7	Se tiene definidas las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización.	0
---	--	---

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA
7.5.1 Generalidades

8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaz del SGC.	0
---	---	---

7.5.2 Creación y actualización

9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	0
---	---	---

7.5.3 Control de la información documentada

10	Se tiene un control de la información documentada requerida por el SIG.	0
----	---	---

SUBTOTAL	0	0	12	0
-----------------	---	---	----	---

Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)	15%
--	------------

Nota. Elaboración propia

En el capítulo 7 de la NTC ISO 9001-2015 se evalúa la disponibilidad de recursos con los que cuenta la organización para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, PROTIENDAS CAUCA SAS tiene un porcentaje de cumplimiento del 15% que corresponde a recursos con los que la organización cuenta en términos económicos y humanos, sin embargo es necesario fortalecer y determinar dichos recursos para la implementación del Sistema de Gestión de calidad inicialmente con la elaboración de los siguientes documentos:

- Procedimiento Formación y toma de conciencia
- Formato Lista de asistencia
- Formato Acta de reunión
- Manual de perfiles de cargo
- Procedimiento Control de información documentada
- Listado Maestro de documentos
- Procedimiento Comunicaciones

- Procedimiento Selección y contratación del personal

Tabla 6

Resultado Diagnóstico Capítulo 8: Operación

8. OPERACIÓN		
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL		
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	0
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.	0
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.	0
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.	0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
8.2.1 Comunicación con el cliente		
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	0
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	0
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	0
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios		
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	0
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios		
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	0
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	0
11	Se confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	0
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	0

13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	0
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios		
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	0
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS No aplica		
8.3.1 Generalidades		
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo		
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo		
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.	
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.	
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo		
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.	
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.	
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo		
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	

27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo		
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios	
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE		
8.4.1 Generalidades		
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	0
33	Se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	0
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	0
35	Se conserva información documentada de estas actividades	0
8.4.2 Tipo y alcance del control		
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	0
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.	0
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	0
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	0

8.4.3 Información para los proveedores externos

41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	0
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	0
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	0
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.	0
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.	0

8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	0
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	0
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	0
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	0
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	0
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	0
52	Se controla la designación de personas competentes.	0
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.	0
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	0
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	0

8.5.2 Identificación y trazabilidad

56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.	0
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	0
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	0

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	0
----	---	---

60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	0
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierde, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	0
8.5.4 Preservación		
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	0
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega		
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	0
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considera los requisitos legales y reglamentarios.	0
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	0
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	0
67	Considera los requisitos del cliente.	0
68	Considera la retroalimentación del cliente.	0
8.5.6 Control de cambios		
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	0
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.	0
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	0
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	0
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	0
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	0
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	0

76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	0
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	0
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras	0
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	0
SUBTOTAL		0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)		0%

Nota. Elaboración propia

El capítulo 8 de la NTC ISO 9001-2015 presenta los requisitos que debe cumplir la organización en términos de operación, PROTIENDAS CAUCA SAS ha desarrollado estrategias para planificar y controlar la operación de su servicio, ha tenido en cuenta los requisitos del cliente para organizar sus rutas de visita de vendedores y de entrega, y el proveedor de los productos que distribuye es una multinacional que cuenta con certificación en su sistema de gestión integrado en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015 e ISO 45001:2018 lo que garantiza cumplimiento en las necesidades de la organización, sin embargo esta no cumple con ninguno de los requisitos de este numeral de la norma debido a que hasta el momento no se han definido, estandarizado ni documentado los procedimientos donde se describan las actividades a seguir en la operación de su servicio, para dar cumplimiento a este capítulo de la norma es necesaria la creación de los siguientes documentos:

- Procedimiento de logística
- Procedimiento de ventas y entregas
- Procedimiento Manejo de inventario
- Procedimiento Gestión Comercial

- Procedimiento PQRS
- Procedimiento Compras
- Matriz de indicadores
- Procedimiento Evaluación de proveedores
- Procedimiento Salida no conforme y Plan de mejora
- Formato Acción Correctiva
- Formato Plan de mejora
- Formato encuesta de satisfacción
- Procedimiento Control de Cambios
- Formato Control de Cambios

Tabla 7

Resultado Diagnóstico Capítulo 9: Evaluación del desempeño

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		
9.1.1 Generalidades		
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	0
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.	0
3	Determina cuándo se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	0
4	Determina cuándo analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.	0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	0
9.1.2 Satisfacción del cliente		
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	0

8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	0
9.1.3 Análisis y evaluación		
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	0
9.2 AUDITORÍA INTERNA		
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.	0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.	0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.	0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	0
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
9.3.1 Generalidades		
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección		
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.	0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.	0
22	Considera los resultados de las auditorías.	0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.	0
24	Considera la adecuación de los recursos.	0
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	3
26	Se consideran las oportunidades de mejora.	3
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección		

27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.	0
29	Incluye las necesidades de recursos.	0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	0
SUBTOTAL		0 0 6 0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)		2%

Nota. Elaboración propia

El capítulo 9 de la NTC ISO 9001 plantea requisitos correspondientes a la evaluación del desempeño del Sistema de gestión de calidad. PROTIENDAS CAUCA SAS capacita a sus colaboradores y cuenta con indicadores en algunos procesos de la organización, sin embargo los indicadores no están documentados y solo es posible evaluar los procesos que cuentan con ellos, además no han desarrollado ni documentado herramientas de medición que permitan evaluar de manera global todos los procesos de la organización, por lo tanto el cumplimiento de los requisitos de la norma en este capítulo solo es del 2% razón por la cual se hace necesario la elaboración de los siguientes documentos:

- Procedimiento Auditoría interna
- Formato Plan de Auditoría interna
- Formato Programa de Auditoría interna
- Formato informe de Auditoría
- Procedimiento revisión por la dirección

Tabla 8*Resultado Diagnóstico Capítulo 10: Mejora*

10. MEJORA						
10.1 Generalidades						
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.					3
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA						
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.					0
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.					0
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.					0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.					0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.					0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.					0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.					0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.					0
10.3 MEJORA CONTINUA						
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.					3
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.					0
SUBTOTAL		0	0	6	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)						5.5%

Nota. Elaboración propia

El capítulo 10 de la NTC ISO 9001 define los criterios que deben tenerse en cuenta para la Mejora Continua, PROTIENDAS CAUCA SAS mide los resultados de la organización con el cumplimiento de los objetivos en las ventas realizadas, y conforme a esto desarrolla estrategias para mejorar y crecer cuando lo cree necesario, sin embargo estas estrategias están centradas sólo en los procesos misionales de la organización desconociendo la importancia de los demás

procesos dentro de estos resultados, por esta razón el cumplimiento de la organización en este capítulo de la norma es de un 5.5%, en el desarrollo de este proyecto se pretende cumplir con lo correspondiente a la planeación según el ciclo PHVA y definir los siguientes documentos:

- Procedimiento Servicio no conforme y Plan de mejora
- Formato Plan de mejora
- Formato Acción Correctiva

4.1.2. Resultado del objetivo específico 2: Identificar riesgos y oportunidades con el propósito de hacer la valoración de los mismos.

4.1.2.1. Matriz de riesgos, partes interesadas y asociados de negocio

(Ver Anexo 002 Matriz de riesgos partes interesadas y asociados de negocio

PROTIENDAS)

Para la identificación y valoración de los riesgos se realizó una matriz de riesgos con cada una de las partes interesadas y los asociados de negocio de la organización, los criterios utilizados para la valoración de los riesgos fueron la probabilidad de que el riesgo se materialice y el nivel de impacto que dicha materialización tendría en la organización.

Fueron identificados 33 riesgos, a los cuales se les determinaron las posibles causas y consecuencias potenciales, se les valoró la probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto del mismo, para darle una calificación y de esta manera definir la prioridad de mitigación del riesgo, al mismo tiempo se describieron los controles existentes y se sugirieron las acciones a implementar para darle tratamiento a cada uno de los riesgos.

4.1.2.2 Matriz de oportunidades

(Ver Anexo 003 Matriz de Oportunidades PROTIENDAS)

Para la identificación y valoración de oportunidades, se creó una matriz donde se contemplaron 5 iniciales con las que cuenta la organización, y se propusieron posibles estrategias para el aprovechamiento de las mismas, cabe resaltar que con el desarrollo de este proyecto también se consolidan e incrementan fortalezas de la organización que contribuyen en el logro de este objetivo.

4.1.3. Resultado del objetivo específico 3: Elaboración de la información documentada requerida de acuerdo a la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 para los procesos de la empresa PROTIENDAS CAUCA SAS.

Para elaborar la documentación necesaria de cada uno de los procesos de Protiendas Cauca SAS, se tomaron como punto de referencia los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 de esta manera no solo se logró dar cumplimiento al TREINTA POR CIENTO (30% de dichos requisitos, también se desarrollaron herramientas que permitirán definir los procesos, responsables y actividades, dando mayor claridad de los mismos y una mayor facilidad para hacerles seguimiento, alcanzando una mayor eficiencia en toda la organización en la búsqueda de la mejora continua. La información documentada de la organización se elaboró por procesos dando cumplimiento a cada uno de los requisitos por capítulo de la NTC ISO 9001:2015 de la siguiente manera:

Tabla 9*Listado de documentos elaborados para PROTIENDAS CAUCA SAS.*

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CAPÍTULO	PROCESO
Matriz DOFA	4	SGC
Partes interesadas	4	SGC
Alcance del Sistema de gestión de calidad	4	SGC
Mapa de procesos	4	SGC
Caracterización Gestión Gerencial	4	Gestión Gerencial
Caracterización Gestión de Calidad	4	SGC
Caracterización Gestión Comercial	4	Gestión Comercial
Caracterización Gestión Logística	4	Gestión Logística
Caracterización Gestión Administrativa y Financiera	4	Gestión Administrativa y Financiera
Caracterización Gestión de Talento humano	4	Gestión de Talento Humano
Matriz de riesgos	4	SGC
Política de calidad	5	SGC
Matriz de roles y responsabilidades	5	SGC
Matriz de oportunidades	6	SGC
Objetivos de calidad	6	SGC
Procedimiento Gestión de Calidad	6	SGC
Procedimiento gestión del cambio	6	SGC
Formato gestión del cambio	6	SGC
Procedimiento formación y toma de conciencia	7	Gestión de Talento Humano
Formato Lista de asistencia	7	Gestión de Talento Humano
Formato Acta de reunión	7	Gestión de Talento Humano
Manual de perfiles de cargo	7	Gestión de Talento Humano
Procedimiento Evaluación de competencias y desempeño	7	Gestión de Talento Humano
Procedimiento Selección, Contratación e integración del personal	7	Gestión de Talento Humano
Procedimiento Bienestar y Satisfacción Laboral	7	Gestión de Talento Humano
Formato Encuesta de satisfacción laboral	7	Gestión de Talento Humano
Procedimiento Control de información documentada	7	SGC
Procedimiento Comunicaciones	7	SGC
Formato Listado maestro de documentos	7	SGC
Procedimiento ventas y entregas	8	Gestión Comercial
Formato Planilla de entregas	8	Gestión Comercial
Procedimiento de logística	8	Gestión Logística
Procedimiento manejo de inventario	8	Gestión Logística
Procedimiento Compras	8	Gestión Administrativa y Financiera
Procedimiento PQRS	8, 9	Gestión Comercial
Formato PQRS	8, 9	Gestión Comercial

Procedimiento Gestión Comercial	8	Gestión Comercial
Formato encuesta de satisfacción clientes	8	Gestión Comercial
Procedimiento Salida no conforme y Plan de mejora	8, 10	SGC
Formato Devolución Clientes	8	SGC
Matriz de indicadores	8, 9	SGC
Formato Acción correctiva	10	SGC
Procedimiento Auditoría interna	9	SGC
Formato Plan de Auditoría interna	9	SGC
Formato Programa de Auditoría interna	9	SGC
Procedimiento Revisión por la dirección	9	SGC
Formato Plan de mejora	10	SGC

Nota. Elaboración propia

Matriz DOFA

(Ver Anexo 004 Matriz DOFA)

Para analizar el contexto de la organización se construyó de la mano de la gerencia y los líderes de proceso de PROTIENDAS CAUCA SAS una matriz DOFA, donde se identificaron factores internos y externos que la impactan, y se propusieron estrategias que le permitirán a la organización potencializar sus fortalezas, aprovechar sus oportunidades, enfrentar las amenazas y fortalecer sus debilidades.

Estrategias DO

Promover en la organización un pensamiento basado en procesos que permita desarrollar herramientas de comunicación entre procesos.

Diseñar un Sistema de gestión de Calidad y utilizar las diferentes herramientas tecnológicas para reunir la información necesaria que permita definir funciones, actividades y responsables en el menor tiempo posible.

Conseguir capacitación para los colaboradores a través de Nestlé, sobre la importancia del cambio en las organizaciones para conseguir una mejora continua.

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad donde a través de un formato de acción correctiva se gestionen las PQRS y se les haga un seguimiento continuo.

Aprovechar las herramientas tecnológicas para hacerle un seguimiento a las rutas de venta y entrega de productos.

Diseñar estrategias de venta que le permitan a la organización aprovechar el crecimiento urbanístico y la reactivación económica de la ciudad y generar mayores ingresos que permitan contar con mayor presupuesto para capacitar el personal.

Estrategias DA

Fomentar la importancia de la fidelización de los clientes desarrollando capacitación y formación continua en servicio al cliente, de tal manera que disminuyan las PQRS interpuestas por los clientes y estos prefieran a Protiendas por encima de la competencia.

Crear la documentación que los procesos requieran para que cada uno de los colaboradores tenga claridad en sus funciones y responsabilidades, y un uso eficiente de su tiempo que se verá reflejado en mejores resultados.

Fomentar la cultura y clima organizacional en pro de la eficiencia y eficacia de los colaboradores, por medio de capacitaciones, eventos de recreación y bienestar, y demás actividades que se empleen desde la gestión humana para el empoderamiento y satisfacción del cliente interno.

Estrategias FO

Aprovechar las instalaciones de la empresa para generar espacios de esparcimiento y retroalimentación donde los colaboradores puedan identificar aspectos por mejorar en sus procesos y propongan soluciones que se vean reflejadas en un mejor servicio y mayor captura de clientes.

Aprovechar la experiencia que se tiene en el mercado para enfocarse en incrementar la captura de nuevos clientes y de fidelizar los existentes.

Fortalecer el compromiso de la alta dirección y el trabajo en equipo que existe entre los colaboradores de la organización, diseñando un Sistema de Gestión de Calidad que le genere grandes beneficios a la misma.

Estrategias FA

Diseñar un plan de capacitación integral y continua que represente un agente diferenciador en el recurso humano que conforma la organización.

Diseñar un plan de incentivos que mantenga al colaborador conectado con metas propias y de la organización.

Crear un espacio dentro de las reuniones diarias para reconocer el trabajo de los colaboradores que han alcanzado las metas propuestas, generando en ellos motivación y sentido de pertenencia.

Partes interesadas

(Ver anexo 002 Matriz de riesgos, partes interesadas y asociados de negocio)

En el desarrollo de este proyecto se identificaron las partes interesadas pertinentes al Sistema de gestión de Calidad de la organización, sus requisitos y de qué manera estas impactan al SGC y son impactadas por el mismo.

Las partes interesadas identificadas fueron:

- Accionistas
- Asesor jurídico
- Líderes de proceso
- Colaboradores

- Proveedores y Contratistas
- Clientes
- ARL
- EPS
- Fondo de pensiones
- Parafiscales
- Comunidad

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

(Ver anexo 005 Matriz de riesgos, partes interesadas y asociados de negocio)

PROTIENDAS CAUCA SAS definió como alcance del Sistema de Gestión de Calidad la prestación del servicio de distribución de productos alimenticios en el canal tienda a tienda.

Requisitos no aplicables (Exclusiones del Sistema)

Norma ISO 9001:2015

Numeral 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición: PROTIENDAS CAUCA SAS es una organización que ofrece un servicio de distribución que no requiere de recursos de seguimiento y medición.

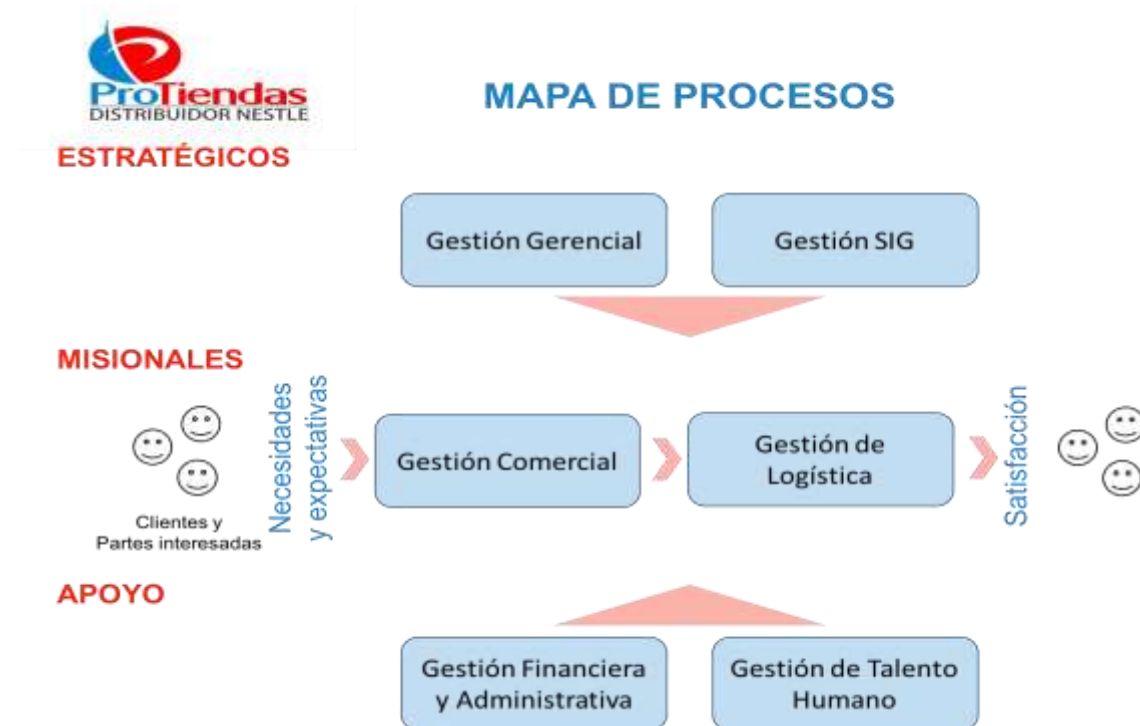
Numeral 8.3 Diseño y desarrollo: Para el servicio de distribución de productos alimenticios que presta PROTIENDAS CAUCA SAS las características o especificaciones del servicio son definidas por el proveedor.

Mapa de Procesos

El mapa de procesos de la organización se construyó con la Alta Gerencia de la organización.

Figura 1

Mapa de procesos de PROTIENDAS CAUCA SAS



Nota. La figura muestra el mapa de procesos de la tienda. Fuente: Elaboración Propia


Caracterización de procesos

La caracterización es una herramienta que se utiliza para facilitar la descripción de los elementos esenciales del proceso.

La estructura establecida para la caracterización de los procesos de PROTIENDAS CAUCA SAS se define a continuación:

Tabla 10

Estructura Caracterización de procesos PROTIENDAS CAUCA SAS

	CARACTERIZACIÓN PROCESO XXX	Versión: xx F/V:xxxx/xx/xx
CARACTERIZACIÓN PROCESO GERENCIAL		
FINALIDAD: Se describe la finalidad del proceso		
TIPO DE PROCESO: (Estratégico/Misional/Apoyo)		RESPONSABLE Cargo del responsable del proceso
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Se definen las entradas del proceso. <ul style="list-style-type: none">● XXX● XXX● XXX● XXX● XXX	P: Actividad 1 del Planear P: Actividad 2 del Planear P: Actividad 3 del Planear H: Actividad 1 del Hacer H: Actividad 2 del Hacer H: Actividad 3 del Hacer V: Actividad 1 del Verificar V: Actividad 2 del Verificar V: Actividad 3 del Verificar A: Actividad 1 del Actuar A: Actividad 2 del Actuar A: Actividad 3 del Actuar	Se definen las salidas del proceso.
DOCUMENTACIÓN APLICABLE		MEDICIÓN
xxx		Indicadores del proceso
RIESGOS DEL PROCESO: XXX	REQUISITOS: XXX	

Nota. Elaboración propia

Las caracterizaciones creadas para los procesos de PROTIENDAS CAUCA SAS son:

- Caracterización Gestión Gerencial. (Ver Anexo 006 Caracterización Gestión Gerencial)

- Caracterización Gestión de Calidad. (Ver Anexo 007 Caracterización Gestión de Calidad).
- Caracterización Gestión Comercial. (Ver Anexo 008 Caracterización Gestión Comercial).
- Caracterización Gestión de Logística. (Ver Anexo 009 Caracterización Gestión de Logística)
- Caracterización Gestión Administrativa y Financiera. (Ver Anexo 010 Caracterización Gestión Administrativa y Financiera)
- Caracterización Gestión de Talento Humano. (Ver Anexo 011 Caracterización Gestión de Talento Humano)

Direccionamiento Estratégico

(Ver Anexo 012 Documento Direccionamiento estratégico)

Misión

Somos proveedores de alimentos de consumo masivo en el mercado regional, nuestro oficio es proporcionar eficientemente las condiciones necesarias para dinamizar la venta de los mismos, garantizando la satisfacción de nuestras partes interesadas.

Visión

Ser la mejor opción del mercado en la distribución de nuestros productos, consolidando nuestro liderazgo en la región y el reconocimiento y fidelización de nuestros clientes, convirtiéndonos en protagonistas del desarrollo económico del Cauca.

Valores

- Proactividad
- Responsabilidad

- Trabajo en equipo
- Respeto
- Disciplina

Política de Calidad

En Protiendas Cauca SAS tenemos como labor proveer alimentos de consumo masivo en el mercado regional, gestionando los riesgos y oportunidades de la organización y garantizando recursos que permitan la mejora continua del SGC de tal manera que se asegure la satisfacción de nuestros clientes.

Objetivos de Calidad

- Gestionar los riesgos y oportunidades de PROTIENDAS CAUCA SAS planificando e implementando acciones que conlleven a su mitigación y aprovechamiento respectivamente.
- Garantizar la satisfacción de nuestras partes interesadas a través de la mejora continua de cada uno de los procesos de la organización.
- Fidelizar a nuestros clientes prestando un excelente servicio de distribución de alimentos de consumo masivo conforme a la normatividad vigente.

Matriz de Roles y Responsabilidades

(Ver anexo 013 Matriz de roles y responsabilidades)

La Matriz de roles y responsabilidades es una herramienta que permite identificar y describir el papel que cumplen los miembros de la organización, en PROTIENDAS CAUCA SAS se realizó la construcción de la matriz de la mano de la Alta dirección.

Planificación y Control de cambios

Con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad se busca que las actividades y responsables de todos los procesos de la organización, estén definidos y estandarizados, de tal manera que cada quien sepa exactamente lo que debe hacer y se puedan evitar re procesos que sirvan de obstáculo para cumplir con el objetivo principal del Sistema de Gestión de Calidad que es la satisfacción del cliente, por esta razón si es necesario un cambio dentro del Sistema de Gestión de Calidad, es de suma importancia que ese cambio sea planificado, que se evalúe el impacto del mismo dentro del sistema y que se le realice seguimiento, para ello se ha diseñado para PROTIENDAS CAUCA SAS un Procedimiento de Gestión del cambio (*Ver Anexo 014 Procedimiento Gestión del cambio*) donde se describe la manera cómo se planifican los cambios dentro de la organización y las herramientas que se utilizan para lograrlo (*Ver Anexo 015 Formato Gestión del Cambio*) (*Ver Anexo 016 Listado Maestro de documentos*).

Recursos

La NTC ISO 9001:2015 plantea que para establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua un Sistema de Gestión de Calidad dentro de una organización se deben determinar y proporcionar los recursos necesarios para tal finalidad, en el desarrollo de este proyecto se lograron determinar los recursos de la organización de la siguiente manera:

Personas

Manual de perfiles de cargo

(Ver Anexo 017 Manual de Perfiles de Cargo)

Se construyó un Manual de perfiles de cargo, donde se determinaron los cargos de PROTIENDAS CAUCA SAS, al igual que los conocimientos, experiencia, competencias y

funciones correspondientes a cada uno de ellos, dejando así de manera documentada el punto de partida para la selección y desarrollo del personal.

Procedimiento Selección, Contratación e integración del personal

(Ver Anexo 018 Procedimiento Selección, contratación e integración del personal)

Para contar con personal necesario e idóneo dentro de cada uno de los procesos de PROTIENDAS CAUCA SAS y tomando como punto de partida el manual de perfiles de cargo, se construyó un procedimiento de selección, contratación e integración del personal donde se describen las actividades correspondientes al mismo.

Ambiente para la operación de los procesos

Procedimiento Bienestar y Satisfacción Laboral

(Ver Anexo 019 Procedimiento Bienestar y Satisfacción laboral)

Para garantizar el bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de la organización, se construyó un procedimiento donde se describen cada una de las actividades a realizar por la organización para cumplir con el objetivo del mismo, y se elaboró una herramienta *(Ver Anexo 020 Formato Encuesta de satisfacción laboral)* que le permite a la organización conocer la percepción de los colaboradores sobre su ambiente laboral y los aspectos a mejorar.

Competencia

Procedimiento Evaluación de competencias y desempeño

(Ver Anexo 021 Procedimiento Evaluación de competencias y desempeño)

Para determinar la competencia y el desempeño del personal de PROTIENDAS CAUCA SAS se construyó un procedimiento de evaluación de competencias y desempeño, donde se definen las actividades a seguir y los criterios a tener en cuenta para lograr el objetivo del mismo.

Toma de conciencia

Procedimiento de Formación y toma de conciencia

(Ver Anexo 022 Procedimiento Formación y toma de conciencia)

Para garantizar que todo el personal de la organización tome conciencia de la política y objetivos de calidad, la importancia de su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, los beneficios de una mejora al desempeño de todos los colaboradores y las implicaciones que trae el incumplimiento de los requisitos, se construyó un procedimiento de formación y toma de conciencia donde se describe la manera en que la organización planifica y ejecuta un programa de capacitación continua para todos sus colaboradores, dándoles toda la información y herramientas para desempeñar su rol dentro del Sistema de Gestión de Calidad conforme a los requisitos.

Comunicación

Procedimiento de Comunicaciones

(Ver Anexo 023 Procedimiento de Comunicaciones)

Se construyó un procedimiento de comunicaciones internas y externas donde se determina quién comunica, a quién comunicar, qué comunicar, cómo comunicar y cuándo comunicar y un formato *(Ver Anexo 024 Formato de comunicaciones)* para realizar comunicaciones internas o externas.

Información documentada

(Ver Anexo 025 Procedimiento Control información documentada)

Se construyó un Procedimiento en el cual se describen las actividades a seguir para la creación o actualización de documentación que se requiera para el Sistema de Gestión de Calidad

y para el funcionamiento eficaz de cada uno de los procesos de la organización, se definieron las pautas con las que deben contar los documentos.

Pautas básicas para la elaboración de documentos: Los procedimientos, instructivos y manuales contarán con 2 elementos básicos, portada y contenido.

- **Portada:**

Encabezado: Contiene el logo de la empresa, el nombre del documento, el proceso al que pertenece el documento, la versión en la que se encuentra y la fecha en que entra en vigencia la última versión del documento.

Control de cambios: Cuadro en el que se toma nota de la fecha de creación del documento y las fechas y descripción de los cambios realizados al documento

Aprobación: Cuadro donde se indica el cargo del creador del documento, el cargo de quien revisa el documento, y el Gerente que es quien aprueba el documento.

- **Contenido:**

Objetivo: Describe de manera breve la finalidad del documento.

Alcance: Alcance del documento.

Referencias normativas: Se nombran las referencias normativas a tener en cuenta en el desarrollo del documento.

Definiciones: Se definen los términos esenciales que facilitarán la comprensión del documento.

Políticas de operación: Reglas o lineamientos básicos que se cumplen dentro del desarrollo del documento.

Recursos, responsables y participantes: Se nombran los elementos que participan en el desarrollo del documento,

Procedimiento: Paso a paso, descripción de las actividades, responsables y documentos de evidencia.

Documentos asociados: Documentos asociados a tener en cuenta.

Los formatos y caracterizaciones solo contarán con el encabezado, el control de los cambios se realizará en el listado maestro de documentos.

Figura 2

Estructura Procedimientos, Instructivos y Manuales de PROTIENDAS CAUCA SAS

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Versión: xx F/V:xxxx/xx/xx
	PROCESO AL QUE PERTENECE	



CONTROL DE LOS CAMBIOS	
xxxx/xx/xx:	Fecha de Creación del Documento
xxxx/xx/xx:	Fecha y descripción del cambio realizado

CONTROL DE REVISIONES Y APROBACIONES		
ETAPA	CARGO	FECHA
ELABORACIÓN	Cargo de quién elabora	xxxx/xx/xx
REVISIÓN	Cargo de quién revisa	xxxx/xx/xx
APROBACIÓN	Gerente	xxxx/xx/xx

Nota. Elaboración propia

Operación

PROTIENDAS CAUCA SAS es una organización cuyo objeto principal es la distribución de productos alimenticios en el canal tienda a tienda, la planificación y control de su servicio, de las actividades posteriores a la entrega y de las salidas no conformes se han definido a través de los siguientes documentos:

- Procedimiento de ventas y entregas. (Ver Anexo 026 Procedimiento de ventas y entregas)
- Formato Planilla de entregas. (Ver Anexo 027 Formato Planilla de entregas)
- Procedimiento de compras. (Ver Anexo 028 Procedimiento de compras)
- Procedimiento de logística. (Ver Anexo 029 Procedimiento de logística)
- Procedimiento Manejo de inventario. (Ver Anexo 030 Procedimiento Manejo de inventario)
- Procedimiento Gestión Comercial. (Ver Anexo 031 Procedimiento Gestión Comercial)
- Formato Encuesta de satisfacción clientes. (Ver Anexo 032 Formato Encuesta de satisfacción clientes)
- Formato PQRS. (Ver Anexo 033 Formato PQRS)
- Procedimiento Salida no conforme y Plan de mejora. (Ver Anexo 034 Procedimiento Salida no conforme y Plan de mejora).
- Formato Devolución Clientes. (Ver Anexo 035 Formato Devolución Clientes)

Evaluación del desempeño

En la planeación del Sistema de Gestión de Calidad se construyó una herramienta de seguimiento y medición de los indicadores de gestión de los procesos de la organización (*Ver Anexo 036 Matriz de indicadores*) y el procedimiento que describe paso a paso las actividades para realizar la auditoría interna de la organización, (*Ver Anexo 037 Procedimiento Auditoría interna*)(*Ver Anexo 038 Formato Plan de auditoría interna*)(*Ver Anexo 039 Formato Programa de Auditoría interna*).

Revisión por la dirección

Para elaborar la revisión por la dirección y comprender sus elementos de entrada y de salida, se construyó para PROTIENDAS CAUCA SAS un procedimiento que revisión por la dirección (*Ver Anexo 040 Procedimiento Revisión por la dirección*)

Mejora

Para tomar acciones que conlleven a la mejora continua de la organización se construyeron dos herramientas, un formato de acción correctiva (*Ver Anexo 041 Formato acción correctiva*) que se aplicará en caso de que ocurra una no conformidad y se requiera hallar su causa raíz y un formato de plan de mejora (*Ver Anexo 042 Formato plan de mejora*) donde se definirán las acciones de mejora y el seguimiento de las mismas.

5. Conclusiones

5.1. Conclusiones

PROTIENDAS CAUCA SAS no contaba con información documentada de sus procesos, con este proyecto se les da claridad y orden a sus colaboradores, trazando un norte hacia el cumplimiento de sus objetivos.

Al finalizar este proyecto PROTIENDAS CAUCA SAS cuenta con la información documentada necesaria para darle cumplimiento al TREINTA POR CIENTO (30%) de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 correspondiente a la planeación y diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

El desarrollo de este proyecto le ofrece a PROTIENDAS CAUCA SAS un punto de partida para la implementación de un Sistema de gestión de Calidad que le permitirá un mayor control en sus procesos, una gestión de los riesgos efectiva y a tiempo, y una mejora continua reflejada en la satisfacción de sus clientes.

La NTC ISO 9001:2015 cuenta con una estructura de alto nivel, es decir que cuenta con una estructura general y numerales idénticos a otras normas como la NTC ISO 45001:2018 (Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo), NTC ISO 14001:2015 (Sistema de gestión Ambiental), NTC 22301:2020 (Sistema de gestión de Continuidad del negocio), por lo tanto al desarrollar este proyecto no solamente se le proporciona cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad, sino también a Sistemas de Gestión cuya implementación traería a la organización un sin número de beneficios que le aportarían valor y mejora continua.

Proporcionarle a PROTIENDAS CAUCA SAS herramientas de medición para sus procesos no misionales, los cuales no estaban siendo evaluados, representará un gran

crecimiento en la eficiencia de los mismos, que se verá reflejado en los resultados globales de la organización.

5.2. Recomendaciones

Con el desarrollo de este proyecto se evidencia la importancia y el sin número de beneficios que trae para una organización contar con un Sistema de Gestión de Calidad, por tal razón se recomienda que la organización inicie un proceso de implementación y saque provecho de la etapa de planificación que se suministró como resultado de este proyecto.

Se recomienda a la alta dirección determinar un presupuesto que se destine a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Se recomienda a la alta dirección seleccionar entre sus colaboradores, una persona que cuente con cualidades de liderazgo, compromiso, responsabilidad y trabajo en equipo para que se forme y certifique en Sistema de Gestión de Calidad y pueda encargarse de la implementación del mismo.

Se recomienda a PROTIENDAS CAUCA SAS estudiar posibilidad de realizar la implementación de otros sistemas de gestión que cuenten con estructura de alto nivel y le aporten a la organización ventajas competitivas, para que se integren en uno solo, ya que la documentación elaborada en este proyecto es un gran punto de partida para alcanzar ese objetivo.

Si la decisión de la organización es no realizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se recomienda seguir utilizando la documentación elaborada, y actualizarla en el momento que surjan cambios, ya que incluso sin el Sistema de Gestión de Calidad implementado, contar con documentación en cada uno de los procesos, representa grandes beneficios para los mismos.

Se recomienda tomar en cuenta las estrategias sugeridas en la Matriz DOFA y plantear continuamente nuevas estrategias, que permitan el aprovechamiento continuo de las oportunidades.

Referencias

- Carriel Palma, R., Barros Merizalde, C., & Fernandez Flores, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad. Norma ISO 9001:2015. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644. doi:10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644
- Castillo, L. (2019). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo*. Bogotá.
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Bogotá: Biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia.
- Centro de Escritura Javeriano. (2020). *Normas APA, séptima edición*. Cali: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado el 28 de 03 de 2022, de <https://www2.javerianacali.edu.co/centro-escritura/recursos/manual-de-normas-apa-septima-edicion#gsc.tab=0%C2%A0>
- Chapman, A. (2004). *Análisis DOFA y análisis PEST*.
- COMFECAMARAS. (20 de 04 de 2021). En primer trimestre de 2021 aumentó 9,3% la creación de empresas en Colombia. *COMFECAMARAS*. Recuperado el 20 de 03 de 2022, de <https://www.confecamaras.org.co/noticias/785-en-primer-trimestre-de-2021-aumento-9-3-la-creacion-de-empresas-en-colombia>
- Cortés, J. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015) / 1ª edición*. Bogotá D.C.: ICB Editores; Ediciones de la U.
- DANE. (2019). *Resultado Censo Nacional de Población y Vivienda*. Popayán: DANE. Recuperado el 20 de 03 de 2022, de <https://acortar.link/okpOAB>

- Evans, J. (2005). *Administración y control de la calidad*. México: International Thompson Editores.
- Forbes, R. (2014). Estructura de alto nivel de la ISO y su impacto en las normas de sistemas de gestión. *Éxito empresarial*(277).
- Galgano, A. (1995). *Los 7 instrumentos de la calidad total: Manual operativo*. Editorial Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández Palma, H., Martínez Sierra, D., & Cardona Arbeláez, D. (2016). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Empresa y Sociedad*, 11(1), 141-150. Recuperado el 12 de 03 de 2022, de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/499>
- Herrera, J. (2017). *La investigación cualitativa*. Recuperado el 14 de 03 de 2020, de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1167>
- ICONTEC. (2005). *NTC-ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario*. Bogotá: ICONTEC.
- ICONTEC. (2010). *Norma Técnica Colombiana ISO 9004*. Bogotá D.C.: ICONTEC. Recuperado el 13 de 03 de 2022, de https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/ppios_admon/apoyo_u3_2.pdf
- ICONTEC. (23 de 09 de 2015). *NTC-ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad*. Bogotá D.C: ICONTEC. Recuperado el 25 de 03 de 2022, de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>
- Ortiz González, Ó. C. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 9001:2015*. Bogotá: ECOE Ediciones.

- Ortiz Julieth, B. (2018). *Diseño de un Sistema de gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa de transportes Manga SAS*. Cartagena.
- Pardo, J. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. España: AENOR Ediciones.
- Pérez, M. (2008). *Investigación Cualitativa. Retos e interrogantes I. Métodos (5ª)*. Madrid: La Muralla.
- Rincón, D. (2002). Modelo para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 900. *Revista Universidad EAFIT*(126).
- Rodríguez, M., Piñeiro, C., & de Llano, P. (2013). *Mapa de riesgos: Identificación y gestión de riesgos*. . Coruña: Atlantic Review of Economics Vol.2.
- Zaratiegui, J. (1999). *La gestión por procesos: Su papel e importancia*. *Economía industrial*.

Anexos

Anexo 1

Diagnóstico inicial SGC PROTIENDAS

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 2

Matriz de riesgos partes interesadas y asociados de negocio PROTIENDAS

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 3

Matriz de oportunidades

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 4

Matriz DOFA

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 5

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 6

Caracterización Gestión Gerencial

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 7

Caracterización Gestión de Calidad

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 8

Caracterización Gestión Comercial

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 9

Caracterización Gestión Logística

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 10

Caracterización Gestión Administrativa y Financiera

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 11

Caracterización Gestión de Talento humano

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 12

Direccionamiento estratégico

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 13

Matriz de roles y responsabilidades

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 14

Procedimiento gestión del cambio

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 15

Formato gestión del cambio

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 16

Formato Listado maestro de documentos

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 17

Manual de perfiles de cargo

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 18

Procedimiento Selección, Contratación e integración del personal

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 19

Procedimiento Bienestar y Satisfacción Laboral

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 20

Formato Encuesta de satisfacción laboral

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 21

Procedimiento Evaluación de competencias y desempeño

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 22

Procedimiento formación y toma de conciencia

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp>

[=sharing](#)

Anexo 23

Procedimiento Comunicaciones

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp>

[=sharing](#)

Anexo 24

Formato Comunicaciones

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp>

[=sharing](#)

Anexo 25

Procedimiento Control de información documentada

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp>

[=sharing](#)

Anexo 26

Procedimiento ventas y entregas

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp>

[=sharing](#)

Anexo 27

Formato Planilla de entregas

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 28

Procedimiento Compras

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 29

Procedimiento de logística

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 30

Procedimiento manejo de inventario

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 31

Procedimiento Gestión Comercial

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp>

[=sharing](#)

Anexo 32

Formato encuesta de satisfacción del cliente

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp>

[=sharing](#)

Anexo 33

Formato PQRS

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp>

[=sharing](#)

Anexo 34

Procedimiento Salida no conforme y Plan de mejora

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp>

[=sharing](#)

Anexo 35

Formato Devolución Clientes

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp>

[=sharing](#)

Anexo 36

Matriz de indicadores

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 37

Procedimiento Auditoría interna

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 38

Formato Plan de Auditoría interna

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 39

Formato Programa de Auditoría interna

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 40

Procedimiento Revisión por la dirección

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 41

Formato Acción correctiva

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 42

Formato Plan de mejora

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 43

Formato Lista de asistencia

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>

Anexo 44

Formato Acta de reunión

<https://drive.google.com/drive/folders/15MONih0C7cjchBZQ94NxnPOGVshp5Yb4?usp=sharing>