

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

**DISEÑO Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA EMPRESA MOLINOS SAN MIGUEL S.A.S.**

PRESENTADO POR:

**Juan Miguel García Habeych
Código:**

2015216047

PRESENTADO A:

Carlos Mario Vergara.

**Luis Carlos Mozo.
Jefe inmediato empresa**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

Fecha de entrega: 08/03/2021.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Contenido

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES	4
2.1. Objetivo General:	4
2.2. Objetivos Específicos:	4
2.3. Funciones del practicante en la organización:	4
3. JUSTIFICACIÓN.	5
4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:.....	6
5. SITUACIÓN ACTUAL	10
6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS	18
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.	20
8. CRONOGRAMA:.....	58
9. CONCLUSIONES Y LINEAS FUTURAS:	59
10. BIBLIOGRAFÍA.....	60
ANEXOS.....	61

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

1. PRESENTACIÓN

A partir de mis prácticas profesionales estoy llevando a cabo el proyecto denominado “DISEÑO Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA MOLINOS SAN MIGUEL S.A.S” la empresa Molinos San Miguel S.A.S es una compañía dedicada a la molienda de trigo con estándares de calidad establecidos, aptos para la comercialización nacional e internacionalmente a través de diferentes productos y mezclas, es importante recalcar que para la empresa es fundamental un contar con una estructuración del sistema de gestión, permitiendo organizar la documentación y cumplir con los estándares de un sistema de calidad, generando más confianza y competitividad en el mercado.

Actualmente la empresa Molinos San Miguel S.A.S, cuenta con dos plantas o fabricas para el procesamiento de trigo, así como un centro de distribución ubicado en la ciudad de Bucaramanga. Estas instalaciones convierten a Molinos San Miguel en uno de los mayores procesadores de trigo, con gran cantidad de materia prima, productos en proceso y productos terminados, por ende, es necesario tener un sistema de gestión de calidad apto para lograr una mayor competitividad en el mercado, tener la información documentada, mapa de procesos y optimización de estos, para lograr una gestión eficiente. De esta manera, se ha decidido realizar una estructuración y estandarización del sistema de gestión de calidad con el objetivo de establecer el marco para la posterior implementación de sistema de gestión de calidad, que permitirá alcanzar la certificación bajo la norma ISO 9001: 2015.

Con la realización de este proyecto se pretende mejorar significativamente la estructuración del sistema de gestión de calidad, identificando en primera instancia las necesidades que tiene la organización en cuanto los procedimientos llevados a cabo por los departamentos, tiempos de respuesta e influencia de estos en la organización.

Para abordar este diseño se identificaron las falencias por lo cual se tuvieron en cuenta varios puntos clave, para el desarrollo de esta propuesta que se expresan a lo largo del documento. Finalmente teniendo en cuenta que molino San Miguel se destaca por su calidad, servicio al cliente e innovación, proporcionando a sus clientes productos y soluciones que les aporten valor agregado. Se hace necesario implementar la propuesta para certificarse bajo esta norma.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

2.1. Objetivo General:

Diseñar y estructurar el sistema de gestión de la calidad de la empresa Molinos San Miguel S.A.S.

2.2. Objetivos Específicos:

- Realizar un autodiagnóstico del estado actual de la gestión documental de la empresa, de acuerdo con los requerimientos de la norma.
- Establecer un plan de acción y reestructuración del sistema de gestión para el desarrollo, implementación y cumplimiento de los requerimientos establecidos por la norma.

2.3. Funciones del practicante en la organización:

1. Inspección de vehículos transportadores de producto terminado
2. Verificación de control de peso y marcación de producto terminado
3. Medición de pH y Cloro libre residual
4. Muestreo con laboratorios externos
5. Realización de análisis fisicoquímicos al producto terminado
6. Apoyo en la implementación de certificaciones de la empresa
7. Toma de tiempo en la parte productiva
8. Levantamiento de documentación relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

3. JUSTIFICACIÓN.

En la actualidad la competencia ha aumentado considerablemente y el mercado cada vez es más reducido, por lo que las empresas deben buscar mecanismos que los distingan de las demás y le den un valor agregado a los productos y servicios que ofrecen.

Por su parte Molinos San Miguel es uno de los mayores procesadores de trigo en Colombia por lo que ve en la implementación del sistema de gestión de calidad una necesidad para mantenerse en el mercado, brindando a sus clientes un servicio eficiente y que cumpla con todos los estándares de calidad establecidos por la norma, tomando como principio la mejora continua que les permitan sobresalir dentro de la gama de competidores, generando seguridad y confianza a quienes requieran sus productos cumpliendo de alguna forma con las expectativas de sus usuarios.

Según Cantú D, Humberto (2001) Un Sistema de calidad sólido, con un buen funcionamiento, constituye un factor esencial para el desempeño económico, tecnológico y productivo de una organización, lo que permitiría lograr impactos de aporte económico, científico y social.

Según Feigenbaum (1997), la calidad del producto y servicio puede definirse Como, la resultante total de las características de los mismos, en cuanto a mercadotecnia, Ingeniería, fabricación y mantenimiento, por medio de las cuales el producto o servicio en uso de satisfacer las expectativas del cliente.

La implementación de un sistema de calidad completo según los estándares de la norma es de vital importancia para la organización, ya que con este proyecto la empresa ve necesario el certificarse bajo la norma de calidad ISO 9001:2015 logrando así poder definir de forma clara una estructura eficaz y competitiva, fomentando una mejora continua y una eficiencia en la organización, así mismo, tener unos objetivos y metas establecidas logrando convertir a la empresa en una compañía competitiva en el mercado en el que se encuentra. Finalmente, basados en las políticas de la empresa y sus valores apuntados al mejoramiento continuo se hace necesario diseñar una estructura del sistema de gestión de la calidad conforme a la norma.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

4.1 RESEÑA HISTORICA.

Molinos San Miguel S.A.S. es una empresa familiar que nace cerca del año 1970, por iniciativa del Señor Horacio Martínez, quien siendo joven conoció el proceso básico de la molienda de trigo debido al contacto que tuvo con este cultivo en el pueblo donde nació llamado Silos, que se ubica al Norte de Santander.

El Señor Martínez Horacio decide radicarse en la ciudad de Bucaramanga y al poco tiempo, inicia la molienda de este cereal de forma artesanal obteniendo subproductos especialmente para la alimentación de animales. El nombre de la empresa es debido al Barrio San Miguel donde inicio operaciones la empresa.

Con el tiempo el crecimiento de esta empresa se hizo evidente, no solo por la cantidad de empleos que generaban sino también en producción y a la vez en tecnología, lo que motivó al Sr. Martínez a reubicar la planta en un sitio más amplio, por lo tanto, adquirió un predio en la vía al Café Madrid y allí construyó la primera planta física de la empresa, diseñada para llevar el proceso de la molienda en línea, bodegas de almacenamiento del trigo, y de producto terminado.

Posteriormente, los hijos del Sr. Horacio se hacen cargo de la empresa y esta continúa creciendo, al punto tal que, se comienza en el año 2011 la construcción de unos silos de almacenamiento en la ciudad de Santa Marta y al poco tiempo se construye una nueva planta en esta ciudad.

Actualmente la empresa Molinos San Miguel S.A.S, cuenta con dos (2) plantas o fábricas para el procesamiento de trigo, una (1) en la Ciudad de Bucaramanga y una (1) en la Ciudad de Santa Marta, así como, cuenta con un (1) Centro de Distribución en Bucaramanga. Estas instalaciones convierten a Molinos San Miguel en uno de los mayores procesadores de trigo de Colombia, además de contar con el molino más moderno de Colombia al ser el primero de la costa Atlántica en despachar harina de trigo a granel y uno de los más modernos de Latinoamérica que seguirán aplacando su gran crecimiento y la preferencia en el mercado.

La empresa también tiene un amplio portafolio de productos que comercializa como los son: mezclas para buñuelos, pan de yuca, pan de bono, pan de queso, natilla y almojábana, también, azúcar, sal, aceites, margarinas, levaduras, arequipe, dulce de leche y muchos otros más.

4.2 PLANEACION ESTRATEGICA.

4.2.1 MISIÓN.

Proporcionarles a nuestros clientes productos y soluciones que les brinden valor. Alcanzar una posición importante en el mercado, a través de la calidad de nuestros productos, las soluciones que damos y la innovación. Asegurar el crecimiento de la organización con rentabilidad y contribuir con la preservación del medio ambiente y el bienestar de la sociedad.
Fuente: Molinos Sanmiguel S.A.S.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

4.2.2 VISIÓN.

Nuestra visión es asegurar la preferencia de nuestros clientes y ser la primera opción para todos los productos que elaboramos y comercializamos, buscando siempre alternativas innovadoras para brindar el mayor valor agregado.

Para ello, proveer un ambiente en el cual la gente pueda innovar y sobresalir.

Para alcanzar esta visión, asumimos compromisos con todos aquellos que tenemos contacto.

Fuente: Molinos Sanmiguel S.A.S.

4.3 VALORES.

- **Ética**

El comportamiento de nuestros colaboradores y de la empresa estará enmarcado en toda circunstancia, dentro de un marco de valores éticos.

- **Integridad**

Nuestra palabra es nuestra garantía.

- **Excelencia**

Hacer de nuestra empresa la mejor en todo lo que haga.

- **Compromiso**

El trabajo en equipo, el amor por él, la lealtad y la transparencia frente a la empresa son Características indispensables.

- **Trabajo en Equipo**

Sumamos esfuerzos individuales generando sinergias hacia el logro de los objetivos comunes.

- **Respeto**

Atendemos y consideramos a las personas y organizaciones con las que nos relacionamos.

- **Perseverancia**

Nos esforzamos continuamente para conseguir las metas y objetivos que nos trazamos.

4.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Productos derivados del trigo:

- Harina para congelados.

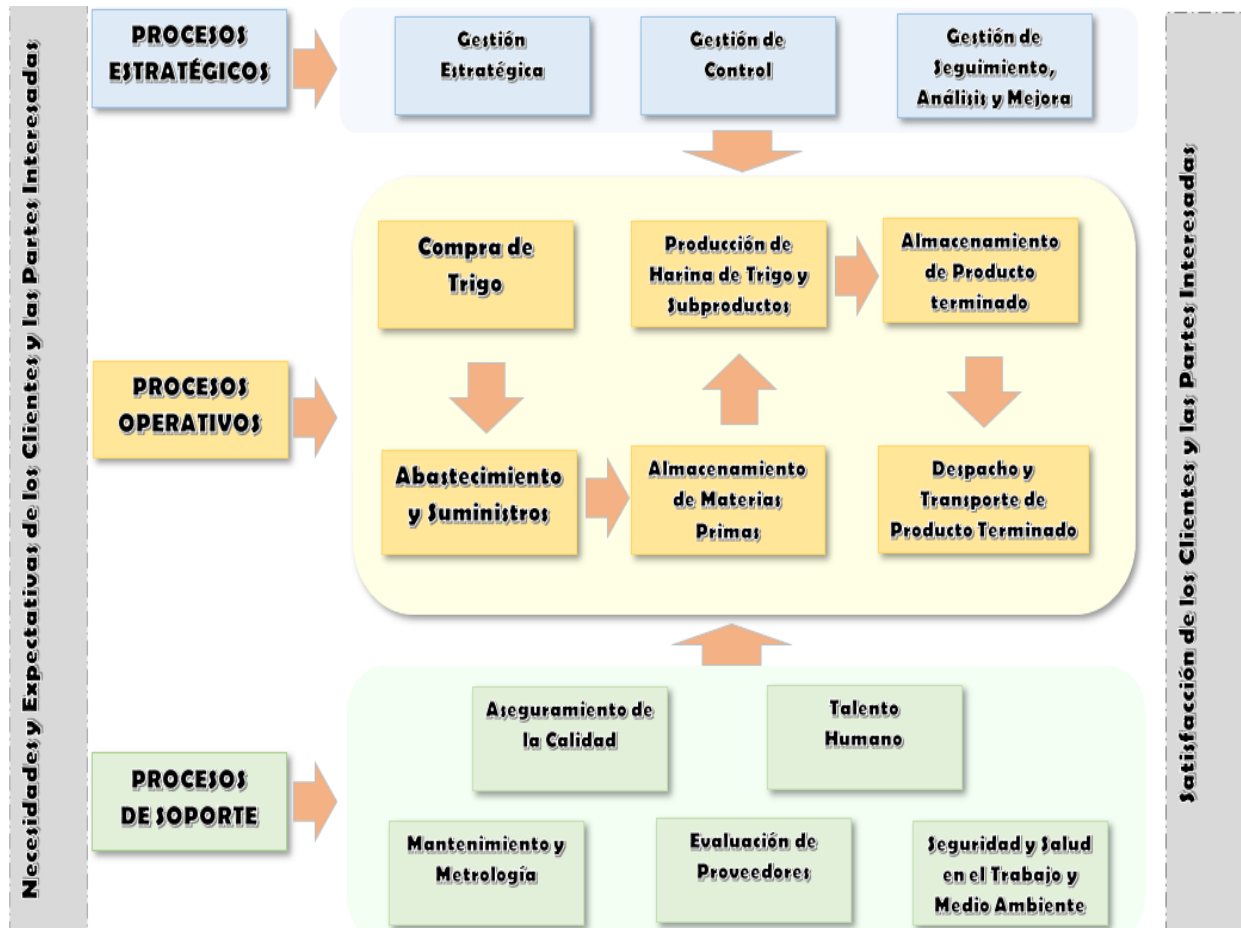
	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

- Harina panadera.
- Harina especial.
- Harina para cárnicos.
- Harina para galletas.
- Harina para pastas.
- Harina Yemapan.
- Harina Guatecana.
- Harina Pastelera.

Subproductos derivados del trigo:

- Mogolla para consumo humano y consumo animal.
- Salvado para consumo humano y consumo animal.
- Harina de tercera para consumo animal.
- Germen.

4.4 MAPA DE PROCESOS.



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

5. SITUACIÓN ACTUAL

Molinos San Miguel S.A.S dedicada a la producción de alimentos, productos del trigo como la harina y subproductos del trigo como el germen, mogolla, harina de tercera y salvado, se enfocan en el mejoramiento continuo demostrando día a día porque deben de ser escogidos por sus clientes gracias a su proceso de calidad, actualmente la empresa se ha visto afectada en cuanto a la competencia en el mercado debido a la no certificación de calidad por el Icontec, dado a la falta de aplicación de procesos necesarios para tener una calidad óptima en sus procedimientos, el departamento de calidad solo cuenta con 2 personas que velen por que los procesos en la empresa estén aplicando todos los protocolos de calidad, por lo que es evidente que no se pueden tener reportes precisos ni a tiempo, debido a esto es indispensable contar con un informe actualizado del estado de cada departamento de la empresa, las bodegas, material y maquinaria, dado que se evidencia que están incurriendo en cuellos de botellas e implementando métodos donde se vea afectado los tiempos de producción en cuanto al control de peso y el departamento logístico con la consolidación de la carga.

Actualmente, a pesar de que la empresa cuenta con reconocimiento en el mercado por su calidad no se encuentran los procesos estandarizados, se pueden notar muchos retrasos, desde la recepción de la materia prima hasta el embarque de la mercancía, debido a que los departamentos no trabajan en conjunto y el personal está poco capacitado, lo que puede afectar la producción y calidad del producto, esto hace que se pierda dinero en los reprocesos.

En cuanto al departamento de calidad tiene a cargo realizar seguimiento a cada componente de la organización velando porque los procesos estén cumpliendo con los requerimientos de la norma. Es necesario resaltar que dado las exigencias del cumplimiento de la norma y los requisitos planteados en la etapa de implementación del sistema se necesitarían mayor capacidad de personal de esta área para que pueda desarrollarse de manera eficiente toda la gestión de esta iniciativa. Además, el departamento de calidad realiza labores del departamento de producción y logística.

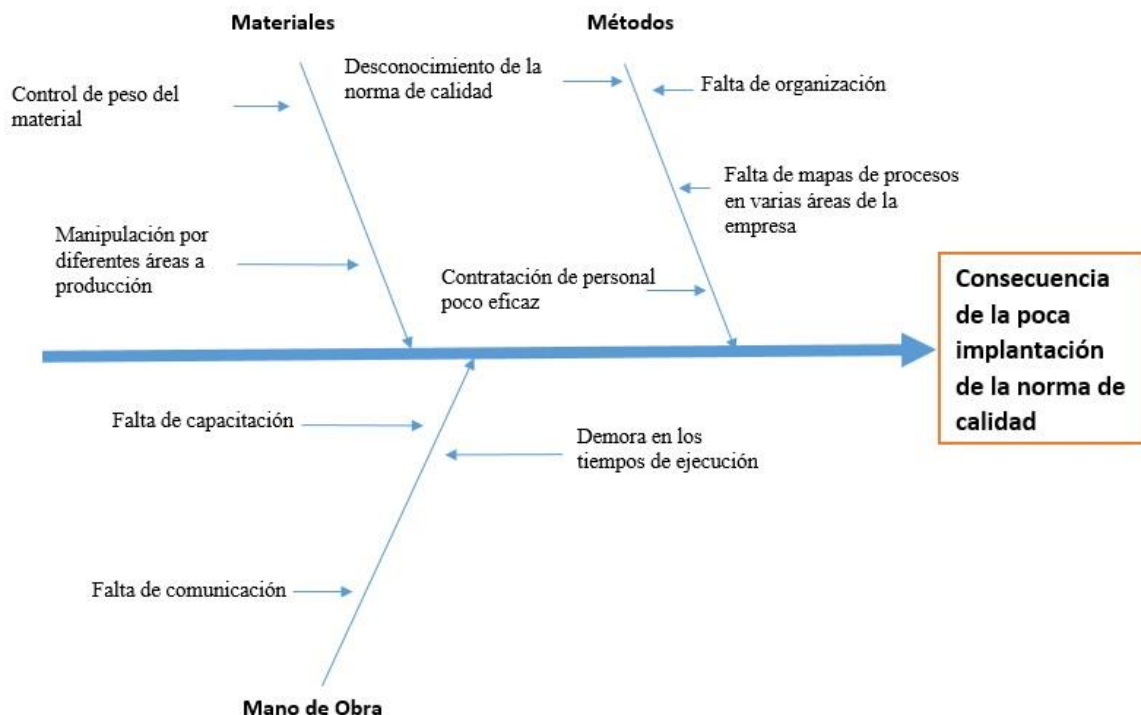
En cuanto al control de peso del producto, empaque, embalaje y trazabilidad del mismo, lo que genera que no se pueda tener un seguimiento constante de las otras áreas de la empresa, sin embargo, la compañía quiere ir más adelante, y demostrar de forma confiable y verificada que realiza todo un proceso de calidad completo y que buscan mejorar cada uno de sus procesos dentro de la empresa.

A nivel general la gestión por procesos no se ve claramente, dado a que en algunas áreas se desarrollan actividades muy desde la visión del departamento y no desde la visión del objetivo de la organización, lo cual no significa que no se cumplen los resultados sino que se podrían obtener mejores resultados el que entre los departamentos existiese mayor sinergia y estuviesen enfocados en los objetivos y en los resultados estratégicos de la empresa.

En el tiempo de funcionamiento de la empresa se han presentado varios inconvenientes en el departamento de calidad y los demás departamentos en general debido a la poca organización y planificación, generando cuellos de botellas que impiden avanzar a la compañía con el objetivo de lograr certificarse.

De acuerdo con el diagrama de Ishikawa podemos notar que tenemos:

- Personal poco capacitado, los trabajadores de las otras áreas no tienen conocimiento de la norma de calidad y el proceder en sus funciones para poder lograr la certificación
- Falta de personal, el departamento de calidad solo cuenta con 2 persona y debe velar por toda la organización
- Control de la carga, el área logística no realiza la revisión adecuada del transporte y la carga que se consolida.
- Funciones no definidas, cuando el control de peso no lo quiere hacer una persona de producción, se lo deja al auxiliar del área de calidad.



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Por su parte para poder hacer real la certificación la empresa debe de saber que tiene y que le hace falta con el fin de crear un plan de acción que dicte todo lo que se debe de realizar para poder cumplir con los requisitos de la norma y lograr la certificación.

Para poder determinar la situación actual de la empresa con respecto a la norma se realizó un autodiagnóstico por medio de una lista de chequeo creada a partir de la norma ISO 9001:2015.

A partir de esta lista se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 1. Porcentaje completado de la norma por capítulo.

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	19%
5 LIDERAZGO	38%
6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	62%
7 SOPORTE	82%
8 .OPERACIÓN	85%
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	60%
10. MEJORA	72%

Fuente: Elaboración propia.

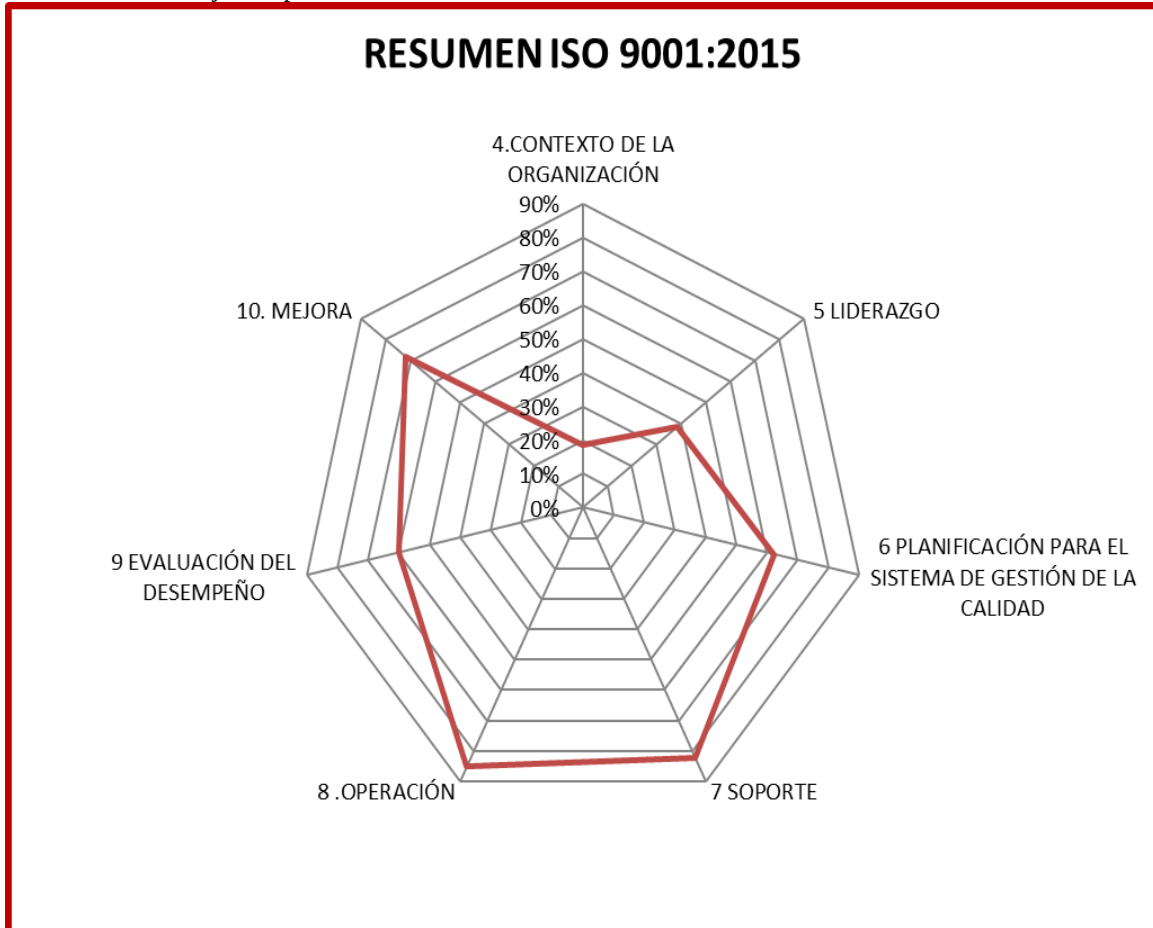
En el presente cuadro se evidencia el estado actual de la empresa en cuanto a aplicación de cada ítem que presenta la norma, estadísticamente el porcentaje con el que cumplen y que porcentaje le hace falta a la organización para llegar a la certificación. Finalmente obteniendo un diagrama de telaraña que permita ver gráficamente los puntos más débiles o que se deben trabajar más para que pueda tener el resultado esperado.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Grafica 1. Porcentaje completado de la norma.



Fuente: Elaboración propia.

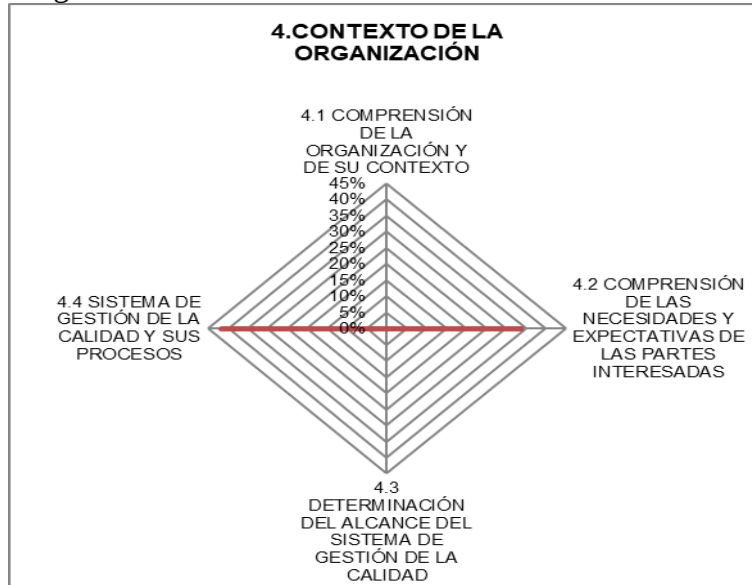
Podemos a partir de estos datos afirmar que la empresa cumple con la norma ISO 9001:2015 en un 59.7% de su totalidad por lo cual no cumple con el 40.3% de forma coherente y aceptable impidiendo que la empresa logre la certificación.



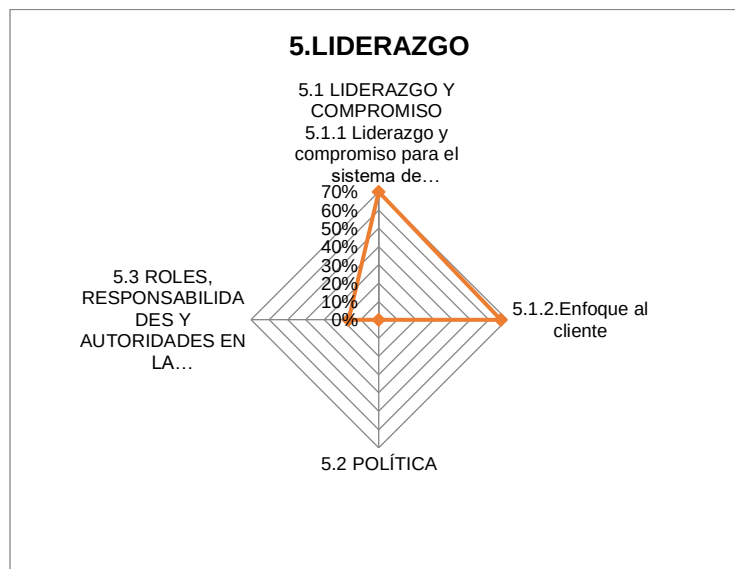
Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Distribuidos de la siguiente forma:



- 19% en el contexto de la organización y el porcentaje más bajo según el diagrama, lo que significa que la empresa no tiene claro aquellos factores internos y externos que pueden afectar la compañía en determinado tiempo, siendo positivo o negativo el factor que se presente, como es la competencia, el mercado y los clientes.



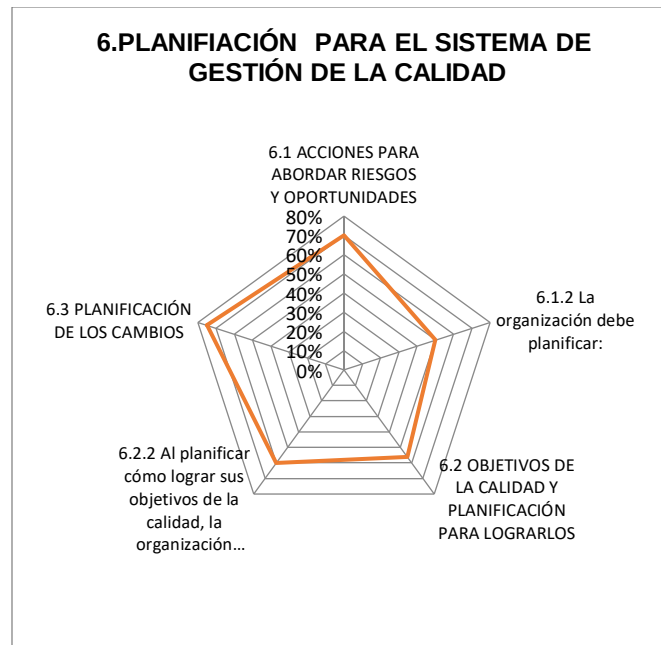
- 38% El liderazgo punto importante para toda organización, por lo que es evidente la falta de compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, no se asumen



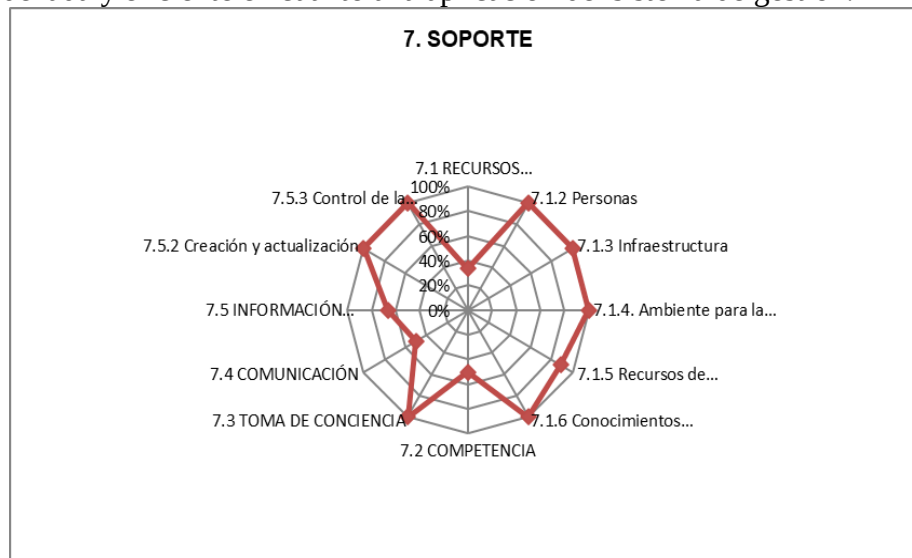
Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



responsabilidades ni obligaciones para la eficiencia de la calidad, no se establece de forma eficiente una política de calidad ni objetivos de esta, por otro lado se demuestra la falta de enfoque por procesos y pensamiento basados en riesgos.



- En cuanto a la planificación cumplen con un 62% por lo que se evidencia la gestión del departamento de calidad, sin embargo las falta de liderazgo y poco personal en el departamento se ve reflejado en el porcentaje por lo cual no se tiene una planificación ordenada y eficiente en cuanto a la aplicación del sistema de gestión.

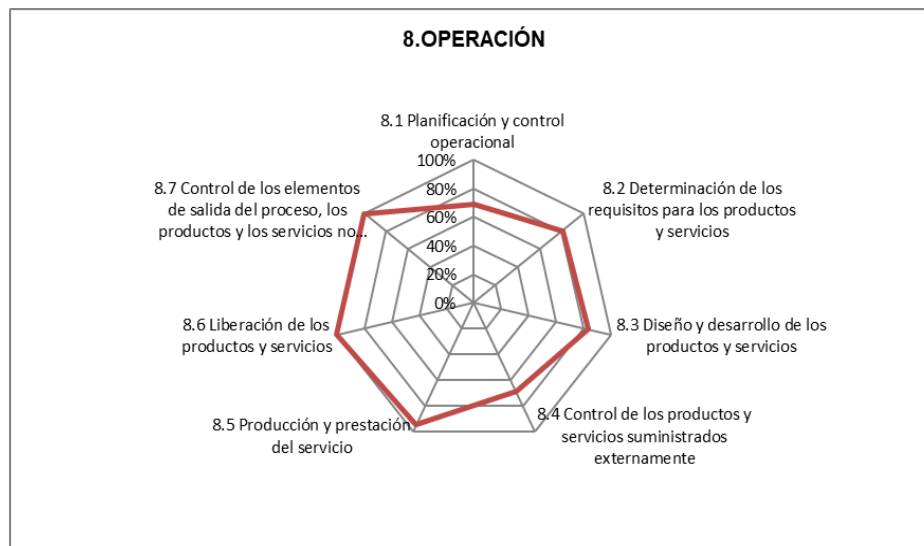




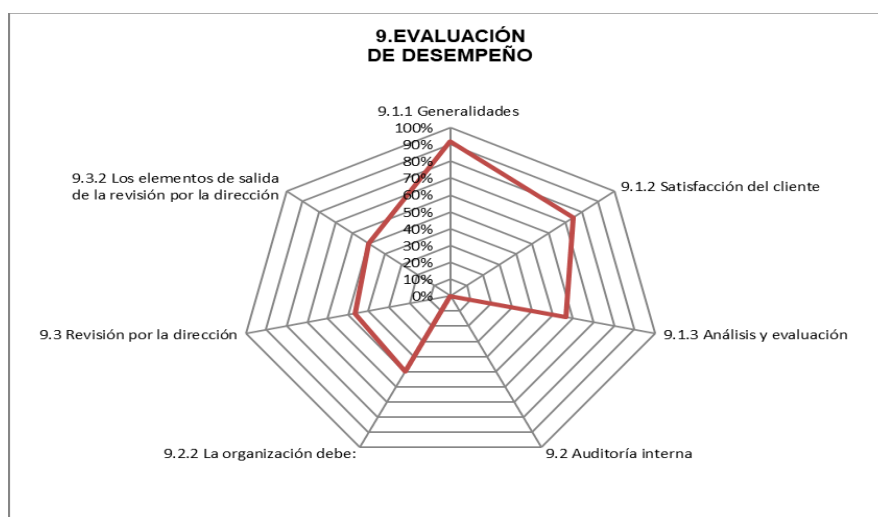
Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



- Para el ítem del soporte, la empresa cumple en gran medida con los requisitos de la norma, cumpliendo en un 82% con esta, lo que significa que la empresa lleva algunos procesos que están documentados, una base de datos que permite llevar la información documentada, a pesar de ello, la empresa no controla la información en cuanto a competencia y tendencias del mercado, lo que evita que llegue al lumbral para cumplir a cabalidad con el sistema de gestión.



- La operación de la empresa es buena y según la gráfica maneja un 85% a favor, sin embargo, no es excelente, debido a que carece con un modelo de operación por procesos y se ve reflejado en los tiempos de ejecución y control de la producción.

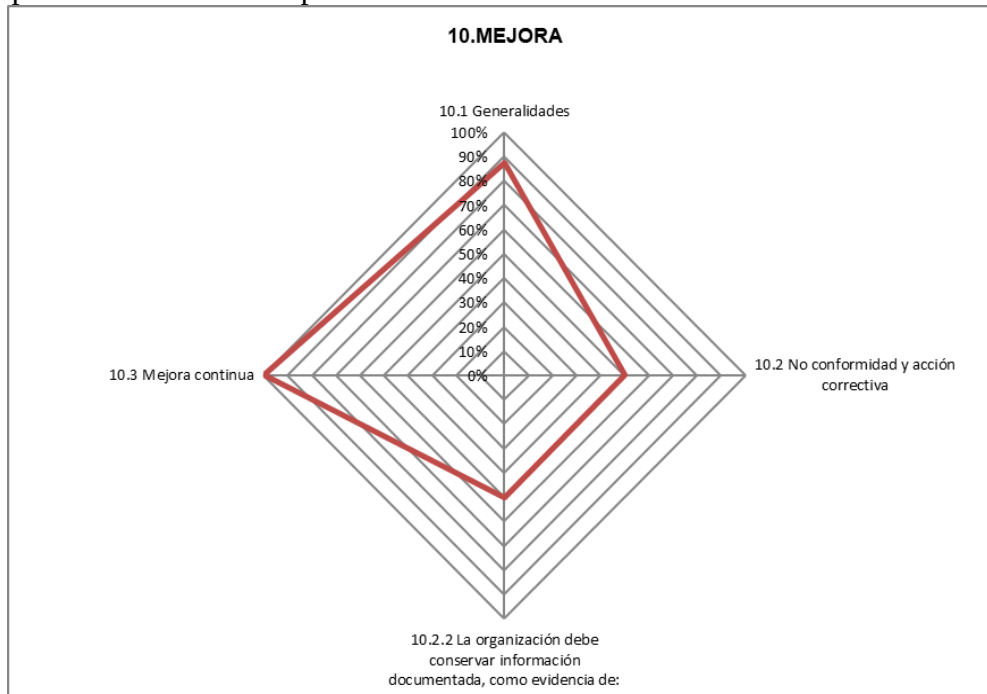




Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



- Para la etapa de evaluación del desempeño, se evidencian varias deficiencias en la empresa debido a que para este ítem influye directamente el liderazgo, por lo que no cuentan con una persona que pueda llevar a cabo un informe de auditoría interna que pueda arrojar un reporte preciso del desempeño de cada área. Arrojando así para punto un 60% del cumplimiento de la norma.



- Por último, el ítem de mejora según los requerimientos de la norma cumple con un 72%, debido a que si bien la empresa tiene conocimiento de la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad para ser más competente, esta no realiza un seguimiento a los informes que gestión lo que causa que la empresa se mantenga estancada en un mismo punto.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

A continuación, la información se complementa con algunos conceptos claves necesarios para el desarrollo del proyecto:

TECNICAS	HERRAMIENTAS	DEFINICIÓN
Técnicas de calidad	Ciclo PHVA	Dado que es un proceso cíclico permite con el tiempo dar constante corrección a los posibles errores que se vayan encontrando en el camino.
	Estrategia de Kaizen	Concentrase en los clientes, realizar mejoras continuamente, reconocer abiertamente los problemas, promover la apertura, crear equipos de trabajo, manejar proyectos a través de equipos interfuncionales, nutrir los apropiados procesos de relaciones, desarrollar la autodisciplina, mantener informados a Todos los empleados y desarrollar a todos los empleados.
	Diagrama de Ishikawa	Es una forma cualitativa de describir un problema o un efecto, por medio de la definición de las causas que lo generan
	Modelos de gestión de calidad	La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
	Seis Sigma	Utiliza herramientas y métodos estadísticos para definir los problemas; consiste en medir, analizar información, emprender mejoras, controlar procesos, rediseñar productos o procesos, lo que permite reducir la variación, los defectos y los errores de todos los procesos, para así minimizar los costos e incrementar los márgenes de ganancia.
		Son un tipo de Organizador gráfico que “muestra de qué manera unas categorías

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Técnicas de control estadístico	Diagrama de telaraña	de información se relacionan con sus subcategorías. Proporciona una estructura para ideas y/o hechos elaborada de tal manera que ayuda a los estudiantes a aprender cómo organizar y priorizar información”.
	Gráficos de control	Es un gráfico en el que se representa el comportamiento de un proceso anotando sus datos ordenados en el tiempo. El objetivo principal es detectar lo antes posible cambios en el proceso que puedan dar lugar a la producción de unidades defectuosas, y ello se consigue minimizando el tiempo que transcurre desde que se produce un desajuste hasta que se detecta”
Técnicas de seminario	Formulación de proyectos	La formulación es la etapa centrada en el diseño de las distintas opciones del proyecto, lo que significa sistematizar, un conjunto de posibilidades técnicamente viables, para alcanzar los objetivos y solucionar el problema que motivó su inicio.

- **Calidad:** La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto sobre las partes interesadas.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Comprende las actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.
- **Norma Iso 9001 – 2015:** Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad.

Fuente: NTC-ISO 9000. Consultado 17 de enero 2021

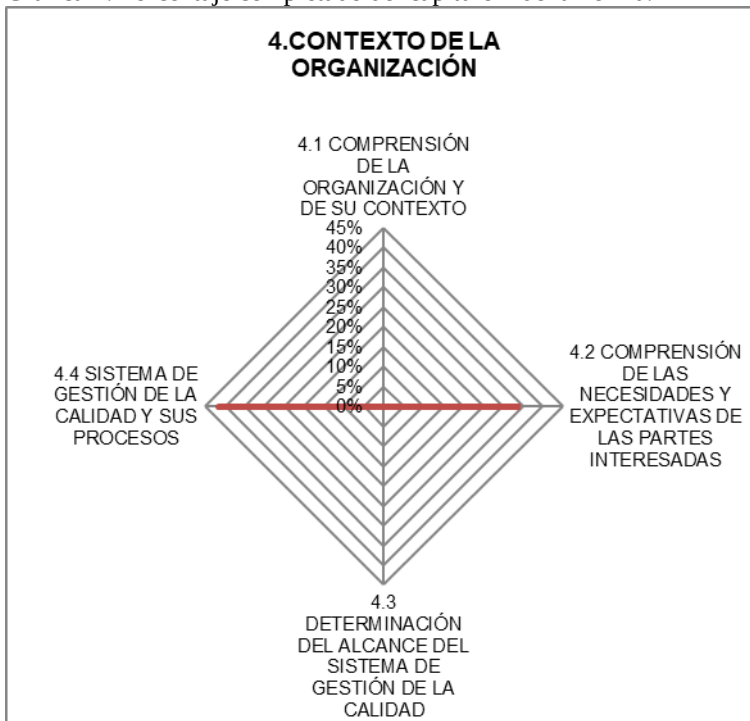
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.

A continuación, se plasma el desarrollo de los objetivos para el cumplimiento del proyecto.

7.1 Realizar un autodiagnóstico del estado actual de la gestión documental de la empresa, de acuerdo con los requerimientos de la norma.

Se realizó un diagnóstico a la empresa Molinos Sanmiguel S.A.S sobre su gestión documental por medio de una lista de chequeo basada en la norma ISO 9001:2015 usando como principio los requisitos con los cuales cuenta o no la organización y describimos a continuación en que porcentaje se encuentran completos los numerales de cada capítulo de la norma.

Grafica 2. Porcentaje completado del capítulo 4 de la norma.



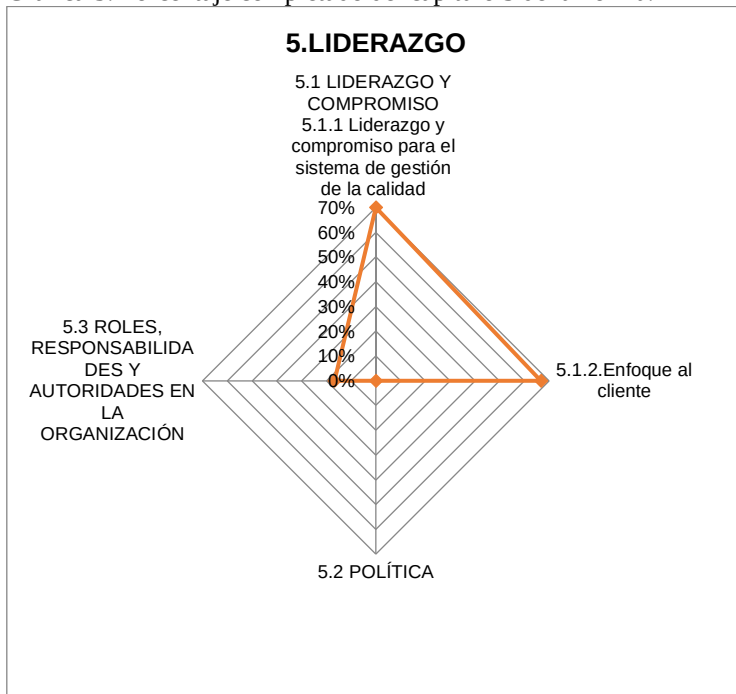
Fuente: Molinos Sanmiguel S.A.S.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

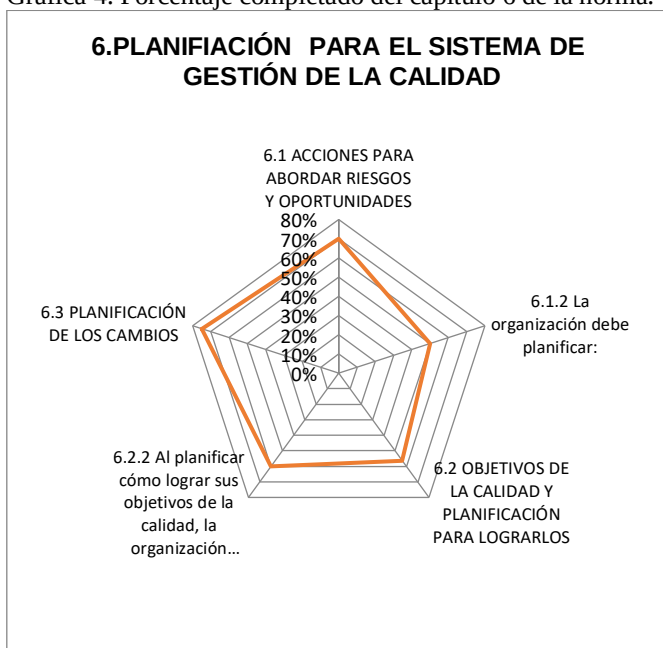


Grafica 3. Porcentaje completado del capítulo 5 de la norma.



Fuente: Molinos Sanmiguel S.A.S.

Grafica 4. Porcentaje completado del capítulo 6 de la norma.



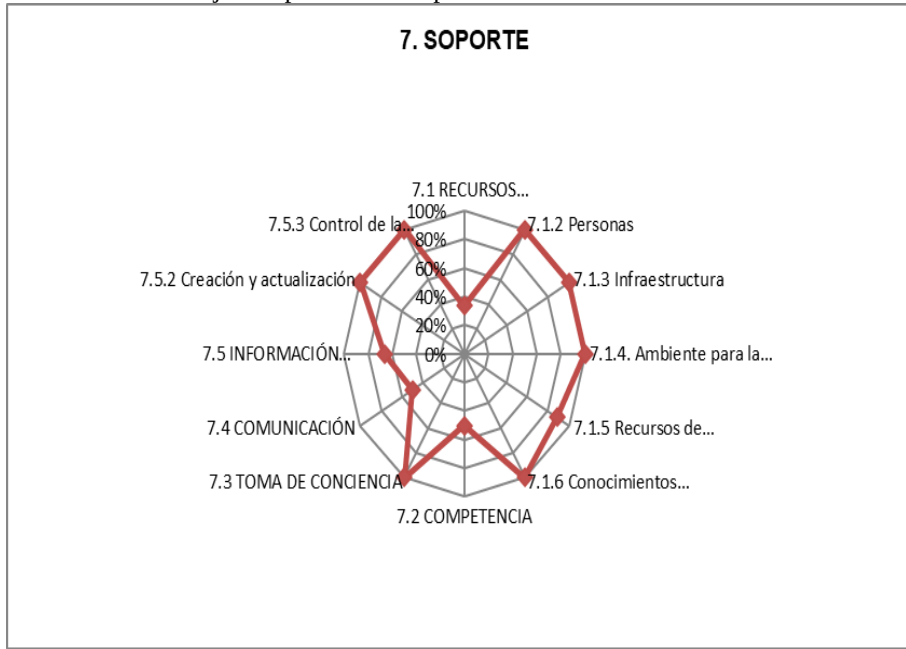
Fuente: Molinos Sanmiguel S.A.S.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

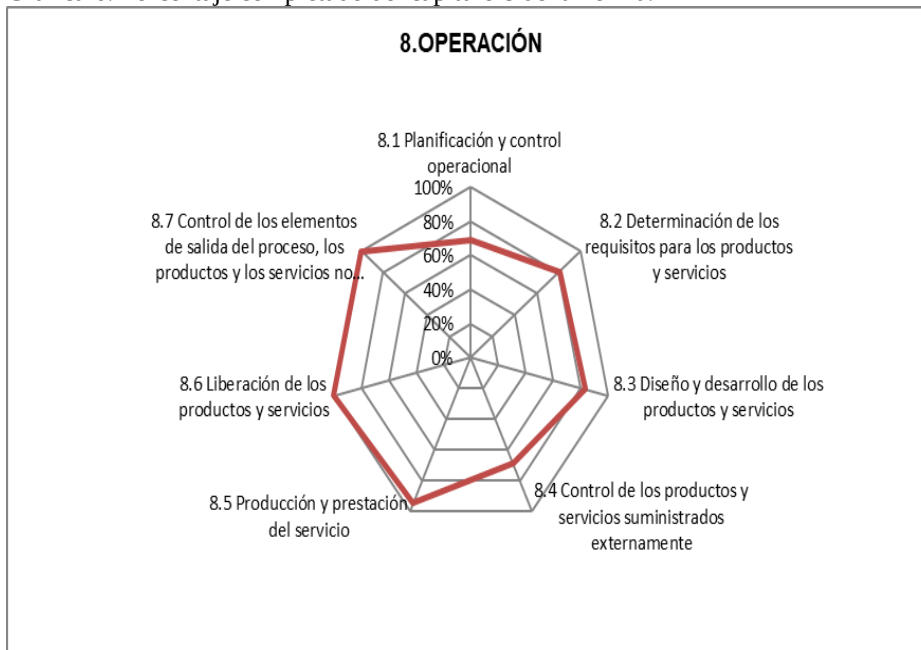


Grafica 5. Porcentaje completado del capítulo 7 de la norma.



Fuente: Molinos Sanmiguel S.A.S.

Grafica 6. Porcentaje completado del capítulo 8 de la norma.



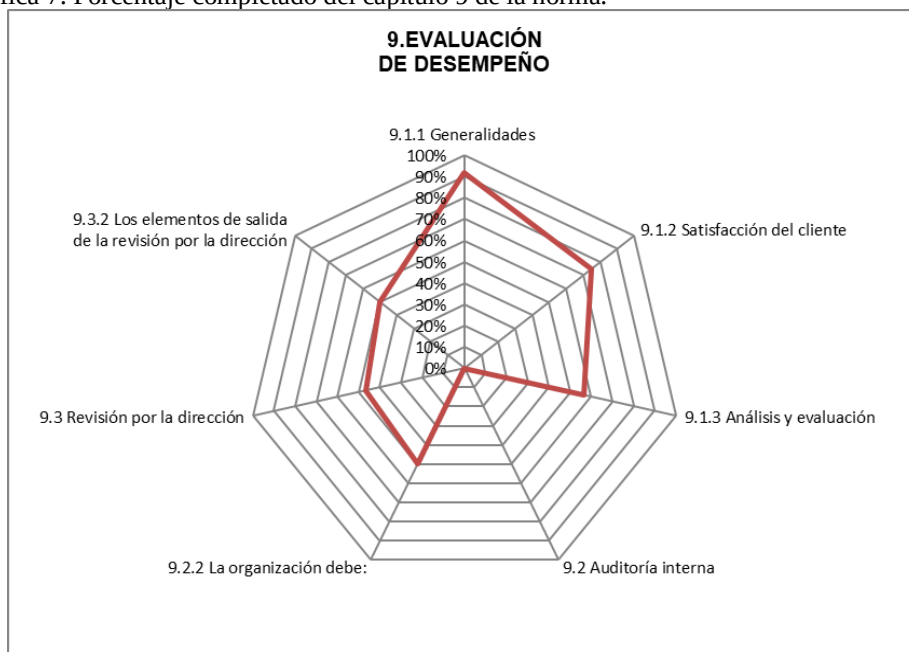
Fuente: Molinos Sanmiguel S.A.S.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

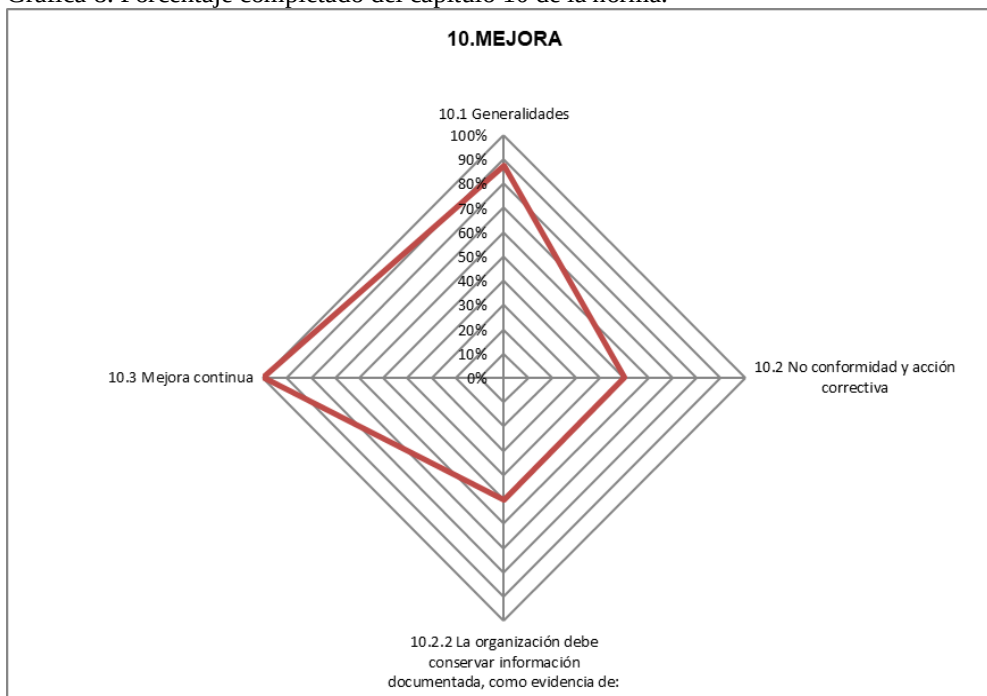


Grafica 7. Porcentaje completado del capítulo 9 de la norma.



Fuente: Molinos Sanmiguel S.A.S.

Grafica 8. Porcentaje completado del capítulo 10 de la norma.



Fuente: Molinos Sanmiguel S.A.S.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

7.1.1. Descripción detallada de los numerales de cada capítulo.

Tabla 2. Capítulo 4. Contexto de la organización.

Numeral	Descripción	Porcentaje de cumplimiento	Que se tiene
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	0%	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	33%	Listado de clientes y partes interesadas.
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	0%	
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	42%	- Sistema de gerencia del plan de desarrollo (radares de medición y seguimiento al desempeño de los indicadores, metas, objetivos de desarrollo y temas estratégicos. - Sistema institucional de aseguramiento de la calidad (informes de evaluación interna y externa)". - Perfiles de cargo. - Procedimiento de acciones correctivas y de mejoras - Sistema de información que almacena la estructura documental del SIG. - Sistema de información que almacena la estructura documental del SIG.

Fuente: Elaboración propia.

A partir de los resultados obtenidos se puede observar que la empresa no conoce en qué punto se encuentra, no sabe cuáles son sus puntos fuertes con respecto a la competencia, cuáles son sus debilidades y en qué pueden influirle, cuestiones como la situación política, mercados internacionales, entre otras y a pesar que tiene identificadas las partes interesadas no ha determinado los requisitos de estas y por ende no puede realizar un seguimiento correspondiente, en consecuencia de tener incompletos los numerales 4.1 y 4.2 la empresa no está en condiciones de determinar su alcance y tenerlo documentado. Por último la compañía carece notablemente de un mapa de procesos y una caracterización de estos, lo que ocasiona que no se tenga una perspectiva clara de la organización, como influyen los departamentos que la componen y como pueden trabajar en sinergia, así mismo dificulta la toma de decisiones dado a que no se tiene una estructura clara plasmada de los procesos.

Numeral	Descripción	Porcentaje de cumplimiento	Que se tiene
			Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (componente de información -

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

5.1.1	Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad	70%	boletín estadístico - informes de gestión) • Alineación estratégica Misión Visión Valores • Fundamentación del SIG • Evidencias de sensibilización, capacitación y entrenamiento frente al SIG y al modelo de operación por procesos • Acuerdo N.05 del 10 de Junio del 2014 asegura la disponibilidad de recursos para el mantenimiento, mejoramiento y consolidación del SIG • Sistema de Gerencia del Plan de desarrollo (seguimiento al PDI) • Equipo Estratégico (Seguimiento y medición al desempeño de los OD) • Consejo Superior (estado de avance y proyección del diseño, implementación y mantenimiento del SIG) • Planes de Mejoramiento - planes de gestión aseguramiento de la Calidad
5.1.2	Enfoque al cliente	67%	• Modelo de operación por procesos (fundamentación del SIG) Fichas técnicas de producto terminado • Sistema de Control Interno (Manual de Administración del riesgo) • Procedimiento de peticiones quejas, reclamos y sugerencia • Informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias • Procedimiento de salidas no conformes • informe de no conformes en la prestación del servicio
5.2.1	Desarrollar la política de la calidad	0%	
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización	17%	• Perfiles de Cargos • Acciones Correctivas y de mejoras

Con respecto al numeral 5 de la norma la empresa MOLINOS SAN MIGUEL S.A.S, cuenta con un alto porcentaje de cumplimiento en el numeral 5.1.1, sin embargo la organización no

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

cuenta con una evidencia que permita llevar un registro constante, así como una persona encargada del sistema de gestión, por otro lado se observa que no cuentan con una implementación de un modelo de operación por procesos, es decir la empresa no tiene clara las ventajas y desventajas que se presentan en un tiempo determinado. También se observa que no tiene los objetivos de calidad plasmados, ni una revisión de los mismos por la alta dirección, esto demuestra que no tiene las metas claras, es decir se aprecia la falta de conclusiones reales con respecto a la documentación que se maneja dado a la no implementación de un manual de calidad. En cuanto al numeral 5.2 y 5.3 se evidencia la falta de aplicación de la norma, por tanto la empresa carece de una persona que pueda realizar un seguimiento en cuanto a auditorias se trata, no tiene una política establecida lo que ocasiona que la empresa no tenga un balance en cuanto a las líneas de acción de la organización tanto en sus elementos básicos como el mercado y el cliente, pilares fundamentales para el crecimiento de esta, por último se aprecia la falta de indicadores de gestión que impiden medir el estado actual de la compañía, se dificulta la toma de decisiones y no se tiene una claridad de la proyección a mediano y largo plazo.

Numeral	Descripción	Porcentaje de cumplimiento	Que se tiene
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	70%	Equipo Estratégico (Seguimiento y medición al desempeño de los OD)
6.1.2	La organización debe planificar	50%	
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	56%	- PDI (diagnostico estratégico - PCI - POAM - EFE - EFI - PORTER) - El diseño, implementación y mantenimiento del SIG obedece a una lógica de Planeación Estratégica que se proyectó desde el PDI en el TE Gestión Administrativa y Sostenibilidad Financiera y el OD Integración de Áreas y Procesos. - Sistema de Gerencia del Plan de desarrollo (seguimiento al PDI) - Equipo Estratégico (Seguimiento y medición al desempeño de los OD) - Planes de Mejoramiento - planes de gestión aseguramiento de la Calidad - Modelo de Planeación estratégica
6.3	Planificación de los cambios	75%	- La institución realiza cambios al SIG de forma controlada, planificada y sistemática. - Procedimiento para el control de cambios al SIG - Comité de Calidad aprueba cambios

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

			La toma de decisiones frente a los cambios del SIG obedecen al estudio y reflexión de los informes de evaluación interna y externa en el marco de los procesos de aseguramiento de la Calidad, Direccionamiento Institucional y Gestión del Control
--	--	--	---

Según los resultados obtenidos se evidencian la falta de implementación de un sistema de gestión de calidad robusto, es decir no cuentan con una herramienta verificable de la organización que permita identificar posibles mejoras en cuanto a sus procesos, se tiene en gran parte un cumplimiento con respecto a la planeación de un sistema de gestión, sin embargo la organización carece de una planificación exacta que permita aprovechar los recursos al máximo, la no aplicación de planes de mejoramiento según los fallos que se van presentando ocasionan riesgos en cuanto a su funcionamiento, esto se ve reflejado en el poco manejo de la información, sin embargo la empresa cuenta con una realización de cambios controlada del sistema que aplican permitiéndoles tener un direccionamiento más claro en cuanto a la toma de decisiones, a pesar de ello la falta de indicadores para este numeral representa que las decisiones que se tomen a partir del seguimiento que tienen implementado no sea preciso, por otro lado la empresa no cuenta con una comunicación interna apropiada por lo tanto carece de un programa de auditoría interna que proporcione procedimientos y métodos que salvaguarden los activos, lo que significa que no se tienen un control que pueda evitar riesgos y promuevan la eficiencia dentro de la empresa, finalmente la falta de revisión de la implementación del SIG por parte de la alta dirección genera una evidente desorganización y poco compromiso en cuanto a cumplimiento de objetivos de calidad.

Numeral	Descripción	Porcentaje de cumplimiento	Que se tiene
7.1	Recursos	33%	- Proceso de Gestión Financiera - Formato de identificación, selección y evaluación de proveedores
7.1.2	Personas	100%	Perfiles de cargos
7.1.3	Infraestructura	100%	- Plan Maestro de Ordenamiento físico - Proceso de Gestión de la Infraestructura física - Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	100%	Acuerdo N.05 del 10 de Junio del 2014 asegura la disponibilidad de recursos para el mantenimiento,

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

			mejoramiento y consolidación del SIG • Modelo de operación por procesos • Estructura Documental del SIG
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	89%	• Sistema de Gerencia del Plan de desarrollo (seguimiento al PDI) • Planes de Mejoramiento - planes de gestión aseguramiento de la Calidad • Modelo de Planeación Institucional • Acuerdo N.05 del 10 de Junio del 2014 asegura la disponibilidad de recursos para el mantenimiento, mejoramiento y consolidación del SIG • Sistema de Gerencia del Plan de desarrollo (seguimiento al PDI) • Equipo Estratégico (Seguimiento y medición al desempeño de los OD) • Planes de Mejoramiento - planes de gestión aseguramiento de la Calidad • Modelo de Planeación Institucional • Estructura documental proceso gestión de recursos educativos - CALER - Control y seguimiento a equipos, laboratorios y reactivos • cronograma de mantenimiento y calibración • proveedores acreditados ante ONAC
7.1.6	Conocimientos organizativos	100%	• Racionalidades, características y lógicas de armonización e integración del Sistema Integrado de gestión (Fundamentación del SIG - Manual de Calidad) • Sistema de información que almacena la estructura documental del SIG • Evidencias de sensibilización, apropiación y entrenamiento del SIG • Capacitación de líderes del SIG en procesos de Aseguramiento de la Calidad • Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad - Componente de fomento
7.2	Competencia	50%	• Manual de Funciones y Competencias

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

7.3	Toma de conciencia	100%	• Reportes y orientaciones del Consejo Superior • Reportes y recomendaciones del Equipo Estratégico
7.4	Comunicación	50%	• Proceso de Comunicación Organizacional • Estructura documental inicial • Plan de gestión de Comunicaciones vigencia 2016
7.5	Información documentada	67%	• Modelo de Operación por procesos • Sistema de información SIG donde se consolida la estructura documental • Proceso de gestión documental • Tablas de retención documental • Sistema de Gestión Documental SAIA
7.5.2	Creación y actualización	100%	• Procedimiento para el control de cambios • Evidencias del control de cambios • Boletín informativo del control d cambios del sig. donde se especifica la idoneidad y necesidad de los cabios en la estructura documental del SIG
7.5.3	Control de la información documentada	100%	• Procedimiento para el control de cambios • comité de calidad • Evidencias del control de cambios • Boletín informativo del control de cambios del sig. donde se especifica la idoneidad y necesidad de los cabios en la estructura documental del SIG • Modelo de Operación por procesos • Sistema de información SIG donde se consolida la estructura documental • Proceso de gestión documental • Tablas de retención documental • Sistema de Gestión Documental SAIA

Se aprecia para este numeral unos resultados diferentes donde se puede evidenciar que la empresa tiene un buen manejo cuando se refiere a la infraestructura y a los recursos utilizados para su operación y satisfacción del cliente, la compañía cuenta con unos recursos físicos adecuados y con un personal idóneo para la prestación del servicio, sin embargo se observa

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

que la falta de un manual de calidad afecta significativamente a la aplicación de unos objetivos, la poca información con respecto a los proveedores pueden significar un incremento de los gastos y poca calidad a la hora de comprar la materia prima así como puede representar un riesgo en temas contables, no se implementa un mejoramiento a los procesos existentes por lo que la empresa evidentemente no aplica un plan donde puedan aprovechar más los recursos y trabajar eficientemente, por otro lado se tiene una excelente base de datos donde se mantiene una actualización constante del sistema y de los empleados, pero se descuidan en cuanto a la competencia, procesos logísticos e información sobre las tendencias del mercado, esto en consecuencia a que no cuentan con una buena comunicación donde se pueda auditar cada proceso para tener una información en tiempo real de la situación de la organización.

Por último cabe destacar que la empresa cuenta con un programa estructurado de capacitaciones para el personal, una infraestructura acorde a las actividades que se desarrollan y un ambiente de trabajo agradable, a pesar de ello no cuentan con mediciones exactas que puedan proyectar un procedimiento adecuado o un cumplimiento por parte de estos.

Numeral	Descripción	Porcentaje de cumplimiento	Que se tiene
8.1	Planificación y control operacional	69%	• Reportes y recomendaciones del Equipo Estratégico • Sistema de Gerencia del Plan de desarrollo (seguimiento al PDI) • Equipo Estratégico (Seguimiento y medición al • Planes de Mejoramiento - planes de gestión aseguramiento de la Calidad • Modelo de Planeación Institucional • Sistema de información que almacena la estructura documental del SIG • Proceso de gestión documental • Tablas de retención documental • Sistema de Gestión Documental SAIA • Sistema de Gerencia del Plan de desarrollo (seguimiento al PDI) • Equipo Estratégico (Seguimiento y medición al desempeño de los OD) • Planes de Mejoramiento - planes de gestión aseguramiento de la Calidad • Modelo de Planeación Institucional • Procedimiento para el control de cambios

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

			• comité de calidad • Evidencias del control de cambios • Boletín informativo del control de cambios del sig. donde se especifica la idoneidad y necesidad de los cambios en la estructura documental del SIG • Listado maestro de documentos externos
8.2	Requisitos para los productos y servicios	80%	• Sistema de información que almacena la estructura documental del SIG • Proceso de gestión documental • Tablas de retención documental • Sistema de Gestión Documental SAIA • Sistemas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias • Modelo de Planeación Institucional • gestión de planes de mejoramiento
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	83%	• Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad - componente de Evaluación - Registros calificados - nuevas propuestas - renovación) • Informes de evaluación externa con fines de registro calificado o revocación • Informes de auto de MEN
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	69%	• Estructura documental proceso de gestión financiera • comité de compras • Control de documentos externos • Listado Maestro de documentos externos • Estructura documental y evidencias de los registros en el desarrollo de los procesos suministrados externamente • Cronograma de evaluación de proveedores • Resultados de evaluación de proveedores
			• Sistema de información SIG donde se consolida la estructura documental • Sistema institucional de aseguramiento de la calidad

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

8.5	Producción y prestación del servicio	95%	• Ejercicios de evaluación interna y externa • Modelo de Operación por procesos • Sistema de información SIG donde se consolida la estructura documental • Proceso de gestión documental • Tablas de retención documental • Sistema de Gestión Documental SAIA • Sistema de Gerencia del Plan de desarrollo (seguimiento al PDI) • Equipo Estratégico (Seguimiento y medición al desempeño de los OD) • Planes de Mejoramiento - planes de gestión aseguramiento de la Calidad • Modelo de Planeación Institucional • Registro de la propiedad del cliente Mercadeo, Ventas y Servicios • Control de cambios dentro de la información documentada • Registro de documentos obsoletos
8.6	Liberación de los productos y servicios	100%	• Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad
8.7	Control de las salidas no conformes	100%	• Sistema Integrado de Gestión • Proceso de Evaluación y mejora continua • Procedimiento para atención a no conformes en la prestación del servicio • Herramientas no conformes (plataforma SIG) • Informe de satisfacción frente al tratamiento de no conformes en la prestación del servicio

En cuanto a la planificación y operación de la empresa se observa que cumplen en gran medida con los requisitos de la norma, responde favorablemente al control de las salidas no conformes y la liberación de sus productos, debido a que lo más importante para la organización es el cliente, cuenta con evidencias claras sobre las necesidades del establecimiento e identifica de forma aleatoria los procesos de evaluación del servicio que presta, sin embargo no cuenta con un control en la aplicación de criterios para evaluar los proveedores o seguimiento del desempeño de estos lo que representa un riesgo dado a que no se tiene una información específica, el tipo y alcance del control de la provisión, por otro lado no cuenta con un acta o información documentada de indique de forma veraz como se está manejando el sistema de gestión y que procesos en si necesitan una mejora o un

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

mantenimiento, la carencia de un modelo de operación por procesos dificulta la aplicación de un planificación, ejecución y control de cada proceso llevado a cabo para la producción y la falta de un mapa de procesos y una caracterización de los mismos impiden tener una organización en cuanto a los objetivos estratégicos, misionales y de apoyo necesarios para mejorar continuamente, esto por su parte causa un cuello de botella ya a que con la caracterización se pueden medir los tiempos de operación y secuencia de ellos.

Finalmente, la empresa no lleva un acta de los recursos que utiliza y la disponibilidad de ellos por lo que dificulta el proceso del departamento de compras e incurrir en gastos innecesarios dado a que no se conoce el stock de la bodega y puede representar exceso en la materia prima y por ende daños de esta.

Numeral	Descripción	Porcentaje de cumplimiento	Que se tiene
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	92%	• Sistema de Gerencia del Plan de desarrollo (seguimiento al PDI) • Equipo Estratégico (Seguimiento y medición al desempeño de los OD) • Planes de Mejoramiento - planes de gestión aseguramiento de la Calidad • Modelo de Planeación Institucional • Sistema de control interno • Informes de auditoría de Control • Sistema de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones • Encuestas de satisfacción
9.2	Auditoría interna	50%	• Sistema de control interno • Estructura documental del proceso gestión del control • Informes de auditoría interna de control
9.3	Revisión por la dirección	47%	• Sistema de Gerencia del Plan de desarrollo (seguimiento al PDI) • Equipo Estratégico (Seguimiento y medición al desempeño de los OD) • Planes de Mejoramiento - planes de gestión aseguramiento de la Calidad • Modelo de Planeación Institucional • Sistema de control interno • Informes de auditoría de Control

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Para la etapa de evaluación del desempeño se observa que la empresa no cuenta con un informe establecido de auditoría interna de calidad, lo que le dificulta la apreciación de las debilidades y fortalezas que presenta la compañía, es decir el seguimiento y medición implementados no son precisos, no tienen una conformidad del servicio donde se pueda observar procedimientos de las auditorías de calidad para ejercer acciones preventivas y correctivas así como le es complicado tener una información exacta sobre la satisfacción del cliente debido a que las encuestas realizadas no tienen ningún tipo de informe presentado ni un análisis del buzón de PQRS con el que cuentan, es importante destacar que la compañía tiene incorporado un sistema de control interno que permite llevar acabo directrices que mejoran satisfactoriamente el proceder de las operaciones, por otro lado no cuentan con información documentada sobre los controles internos, seguimientos y equipos estratégicos implementados, esto quiere decir que no tienen datos históricos que sirvan de ayuda para tomar algún tipo de acción en aras de mejorar el sistema de gestión de calidad y funcionamiento de la organización.

Numeral	Descripción	Porcentaje de cumplimiento	Que se tiene
10..1	Mejora	88%	• Sistema de Gerencia del Plan de desarrollo (seguimiento al PDI) • Equipo Estratégico (Seguimiento y medición al desempeño de los OD) • Consejo Superior (estado de avance y proyección del diseño, implementación y mantenimiento del SIG) • Planes de Mejoramiento - planes de gestión aseguramiento de la Calidad • Modelo de Planeación Institucional • Sistema de control interno • Informes de auditoría de Control • Informe de evaluación interna y externa del MEN • Informes de autoevaluación institucional (programas - institución)
10.2	No conformidad y acción correctiva	50%	• Sistema integrado de gestión (estructura documental) • Proceso Evaluación y Mejora continua
10.3	Mejora continua	100%	• Equipo estratégico • Control interno

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Según los resultados obtenidos y mostrados en la gráfica se puede observar la oscilación del porcentaje de cumplimiento de la norma para este numeral, la empresa implementa alternativas viables para mejorar sus procesos, se establecen acciones orientadas a la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el seguimiento del desempeño, equipo estratégico y control interno, la organización es consciente de la importancia de la retroalimentación del sistema para mejorar continuamente, a pesar de ello no han implementado un acta o informe de la auditoria interna de calidad donde se pueda apreciar a detalle los puntos a mejorar y las fallas recurrentes en la organización, la falta de incorporación de planes de mejoramientos según los hallazgos y no conformidades identificadas en las auditorias generan incertidumbre en cuanto a las acciones que se deben tomar, por último la compañía no hace trazabilidad a los informes de gestión y evaluación del SIGC esto quiere decir que la empresa no establece acciones concretas que permitan eliminar las causas de las no conformidades en su totalidad, ni evitar que se vuelvan a presentar.

7.2 Establecer un plan de acción y estructuración del sistema de gestión para el desarrollo, implementación y cumplimiento de los requerimientos establecidos por la norma.

1. Revisión detallada del sistema de gestión

En primera instancia para dar paso al establecimiento del plan de acción se consultó el sistema de gestión que implementa la empresa actualmente y que según el porcentaje de cumplimiento que se aplica de forma correcta, la forma estructurada y las falencias que presenta este sistema en los otros departamentos, se tuvo en cuenta la aplicación en cada proceso y se encontraron algunas falencias en cuanto a organización, tiempos estipulados en los procesos y funciones de las áreas de la organización

2. Seguimiento con el Jefe de Calidad

Se realizó un seguimiento exhaustivo en compañía con el jefe de calidad, donde se abordaron temas en cuanto el funcionamiento de la empresa y el tiempo en que se lleva implementando un sistema de calidad, en este se identificó la falta de personal para el área, líneas de mando y liderazgo por parte de la organización y el poco conocimiento con respecto al contexto interno y externo de la empresa, por otro lado se tocaron los puntos fuertes con respecto a la información documentada, base de datos y maquinaria con tecnología a la vanguardia, que evidentemente hace de la empresa una gran competencia que junto a una certificación de calidad, la harían una compañía sólida en el mercado.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

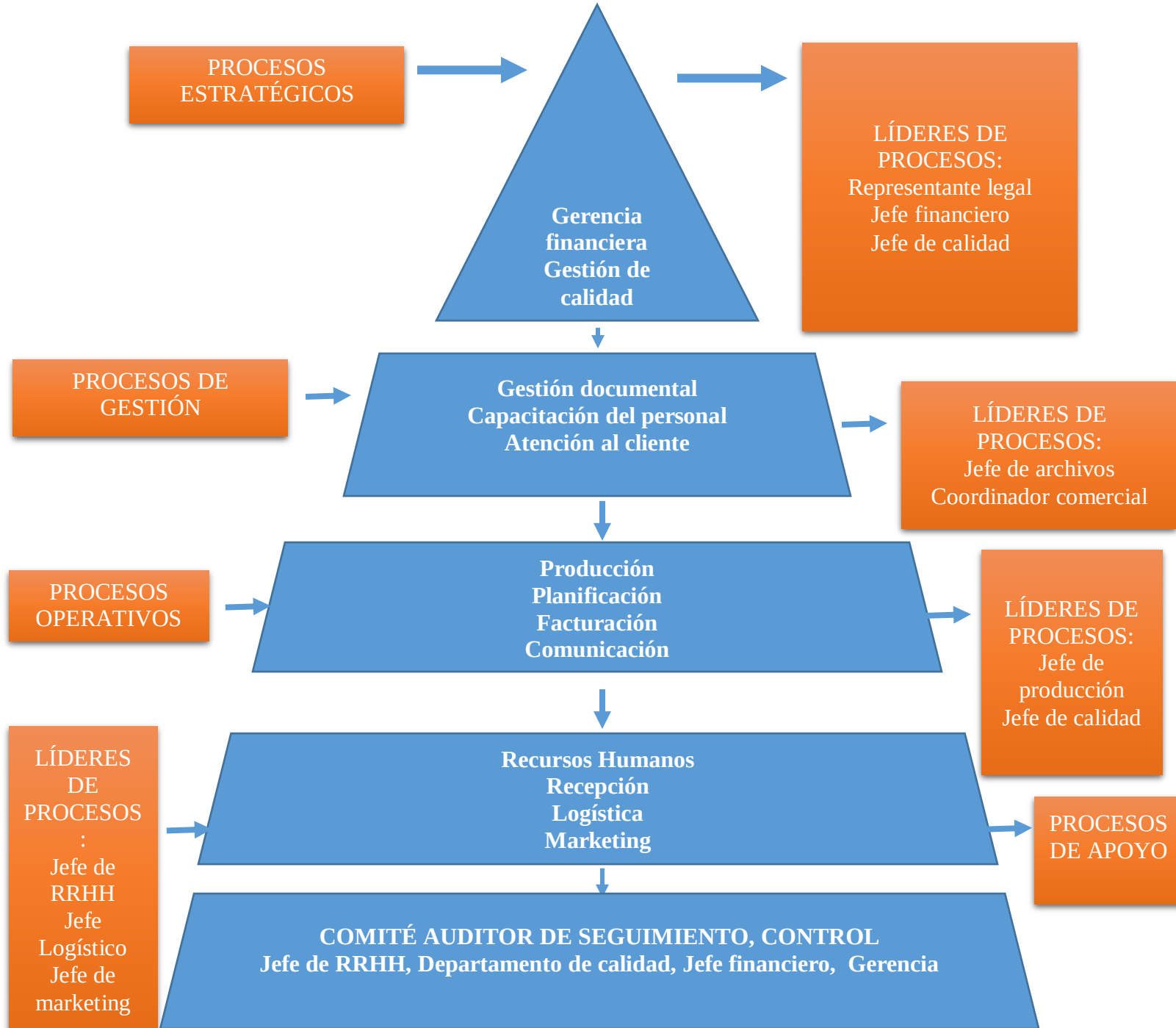
3. Diseño del formato de plan y estructuración del sistema a implementar.

Finalmente se realizó un formato con todos los numerales de la norma, con el fin de detallar puntualmente la estructura del sistema de gestión que tiene la empresa, las partes a reforzar y los ítems no implementados, de manera que se pueda dar una visión de las actividades que se deben estructurar para que el sistema de gestión cumpla en su totalidad para lograr la certificación, las metas, procesos y responsables de que se cumpla con cada objetivo planteado en el plan de acción.

4. Estructuración del sistema de gestión

Para la estructuración del sistema, se tuvieron en cuenta los factores que influyen directamente en la empresa, roles y responsabilidades, representándolos en un enfoque por procesos, definiendo los líderes de cada proceso las comunicaciones de las partes y subprocesos dentro de los procesos, visualizando mejor la forma de plasmar el plan de acción, por ultimo definiendo un comité de seguimiento y control donde se vele por que se cumplan los requisitos de la norma para lograr la certificación de calidad.

ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN



Fuente: Elaboración propia

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

PLAN DE ACCIÓN

Sección de la norma Iso 9001:2015	Que nos falta	Actividades Generales	Resultados esperados	Fecha de culminación	Procesos involucrados	Responsables
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	➤ Formulación del plan de desarrollo institucional ➤ Perfil de Capacidades Internas ➤ Perfil de Fortalezas y Amenazas ➤ Matriz de diagnóstico EFE - EFI - Porter	➤ Realización de cuadro indicativo que conste de políticas institucionales, derechos, deberes del empleado y una matriz DOFA ➤ Socialización del cuadro para los departamentos ➤ Plan de seguimiento	➤ Conocimiento y medición del contexto organizacional de la empresa ➤ Medición del progreso del contexto externo e interno de la empresa.	Agosto del 2021	➤ De gestión ➤ Estratégicos ➤ De apoyo	➤ Departamento de calidad ➤ Gerencia ➤ Recursos Humanos

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

		nto y control				
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	➤ Mapa de procesos ➤ Caracterizaciones de procesos ➤ Revisión por la dirección ➤ Informe	➤ Elaboración del mapa y caracterización de procesos ➤ Socialización del mapa y caracterización ➤ Construcción de informe para la dirección	➤ Mapa y caracterización de procesos creados	Julio del 2021	➤ Todos	➤ Jefe de calidad ➤ Jefe de producción
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS						
4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad	➤ Manual de Calidad ➤ Sistema documental del Sistema de	➤ Capacitación del personal ➤ Actualización de la document	➤ Tener un personal competente	Mayo del 2021	➤ De gestión ➤ Operativos	➤ Jefe de recursos humanos

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

	Gestión de Calidad	acción manejada en la empresa ➤ Creación del manual de calidad ➤ Socialización del manual	➤ Tener la información al día ➤ Crear conciencia del manual a los componentes de la organización.			
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad	➤ Revisión por la dirección	➤ Creación de acta de compromiso por parte de la dirección de la empresa	➤ Lograr tener todos los procesos bajo seguimiento y control	Julio del 2021	➤ Todos	➤ Gerencia
5.1.2. Enfoque al cliente	➤ Caracterizaciones de procesos ➤ matriz de requisitos legales ➤ Aprobación del Manual	➤ Creación de la caracterización de procesos ➤ Formato de	➤ Contar con un equipo de trabajo consiente de los	Abril del 2021	➤ De gestión ➤ De apoyo ➤ Operativo	➤ Jefe de calidad ➤ Representante jurídico de la

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

	➤ Implementación del Manual	aprobación e implementación del manual en la organización ➤ Socialización del manual y caracterización	procedimientos que se deben seguir		➤ Estratégicos	empresa ➤ Coordinador comercial
5.2 POLÍTICA	➤					
5.2.1.Desarrollar la política de la calidad	➤ Política de calidad ➤ publicación ➤ Comprensión de la política de calidad	➤ Diseñar políticas de calidad ➤ Socialización de la política de calidad	➤ Sensibilizar a los empleados de las políticas de la empresa	Abril del 2021	➤ Operativos ➤ De apoyo	➤ Gerencia ➤ Recursos humanos
5.2.2 Comunicar la política de la calidad	➤ Manual de Calidad de SIG	➤ Creación del	➤ Tener procesos	Julio del 2021	Todos	➤ Jefe de calidad



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	(política de Calidad) ➤ Estrategias de difusión y sensibilización frente a la política	manual de Calidad ➤ Diseño de un sistema institucional ➤ Socialización y publicación de las políticas y el sistema	estandarizados ➤ Contar con un sistema institucional			
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	➤ Acta de reunión ➤ Indicadores de gestión ➤ Auditorías internas y externas	➤ Creación de formato de reunión ➤ Realización de Indicadores de gestión ➤ Contratación de personal	➤ Contar con fechas estipuladas para socialización de los informes ➤ Contar con indicadores para	Mayo del 2021	➤ De gestión ➤ Operativos ➤ De apoyo	➤ Jefe de recursos humanos

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

		para capacitar al personal en auditorias ➤ Contratación de institución auditora	la toma de decisiones. ➤ Tener un personal que vele por que los procedimientos se lleven a cabo.			
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	➤ Falta de implementación del SIG obedece a una lógica de Planeación Estratégica que se proyectó desde el PDI en el TE Gestión Administrativa y Sostenibilidad Financiera y el OD Integración de Áreas y Procesos.	➤ Diseño, implementación y mantenimiento del SIG	Contar con una estructura para la planeación del sistema de gestión de calidad que permita tener una proyección y tomar decisiones estratégicas	Julio del 2021	Todos	➤ Departamento de calidad

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

6.1.2 La organización debe planificar:	➤ Aprobación del Manual ➤ Implementación del Manual ➤ Acto administrativo	➤ Creación de un sistema logístico para la consecución del manual	➤ Tener un Manual de procedimientos definido	Junio del 2021	➤ Operativos ➤ De apoyo ➤ De gestión	➤ Gerencia ➤ Departamento de recursos humanos
6.2.1 Objetivos de la Calidad	➤ indicadores de calidad coherentes con la política de calidad ➤ revisión por la dirección ➤ caracterizaciones de procesos ➤ Matriz de indicadores	➤ Creación de indicadores de gestión para el departamento de calidad ➤ Diseño de caracterización de procesos ➤ Socialización de la creaciones	➤ Contar con una herramienta que facilite la toma de decisiones. ➤ Contar con una caracterización de los procesos involucrados en el departamento	Agosto del 2021	➤ Todos	➤ Departamento de calidad

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS						
7.1 RECURSOS 7.1.1. Generalidades	➤ Manual de Calidad ➤ Acta de asignación de recursos	➤ Creación de un manual ➤ Implementación de un software donde se lleve de forma detallada los recursos utilizados por cada departamento ➤ Socialización del manual	➤ Contar con un manual de calidad ➤ Controlar la asignación de recursos en la empresa.	Septiembre del 2021	➤ De gestión ➤ Estratégicos	➤ Departamento de calidad ➤ Gerencia ➤ Recursos humanos
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	➤ Auditoria Interna de Calidad (informe de auditoría)	➤ Diseñar un programa	➤ Contar con informes periódicos	Abril del 2021	➤ Todos	➤ Jefe de recursos

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

7.1.5.1 Generalidades		de auditoria ➤ Capacitación del personal	os auditados ➤ Tener personal idóneo para el cargo			humanos ➤ Jefe de producción
7.2 COMPETENCIA	➤ Fortalecimiento del proceso de gestión del Talento Humano ➤ Fundamentación de las características y lógicas del proceso de Talento Humano	➤ Diseñar un programa de selección y vinculación del personal ➤ Realización de manual de procedimiento para recursos humanos	➤ Contar con un programa adecuado para reclutar el personal ➤ Tener un manual que indique los pasos a seguir para un estudio de la competencia	Julio del 2021	➤ Todos	➤ Coordinador comercial ➤ Jefe del departamento de marketing



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



		➤ Socialización del manual				
7.4 COMUNICACIÓN	➤ Política Institucional de Comunicaciones ➤ Acto administrativo ➤ Matriz institucional de comunicaciones	➤ Implementación de matriz institucional ➤ Creación de informes sobre políticas administrativas implementadas	➤ Controlar la colaboración entre departamentos según las políticas implementadas ➤ Medir detalladamente el avance de cada departamento	Marzo del 2021	➤ Operativos ➤ Estratégicos	➤ Gerencia ➤ Auxiliar de recursos humanos
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.1 Generalidades						

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONA	➤ Modelo de operación por procesos ➤ Caracterizaciones de procesos ➤ Fundamentación del SIG	➤ Creación de base de datos para fundamentar el SIG. ➤ Diseño de un modelo de gestión por procesos ➤ Socialización del modelo implementado.	➤ Tener una base de datos al día ➤ Contar con un sistema de gestión robusto	Septiembre del 2021	Todos	➤ Ingeniero de Sistemas ➤ Departamento de calidad
8.2.1 Comunicación con el cliente	➤ Procedimiento de propiedad del cliente	➤ Realización de un formato para el registro de clientes	➤ Contar con un formato a seguir para tener información documental	Mayo del 2021	➤ Operativos	➤ Coordinador comercial

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

			tada sobre los clientes			
8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios	➤ Modelo de operación por procesos ➤ Caracterizaciones de procesos ➤ matriz de requisitos legales	➤ Creación de mapa, caracterización y modelo por procesos ➤ Socialización de las herramientas aplicadas ➤ Realización de un cuadro de requisitos legales	➤ Contar con una estructura de procesos completa ➤ Conocer de primera mano los requisitos legales para la determinación de los productos o servicios	Mayo del 2021	➤ De gestión ➤ Operativos	➤ Departamento de marketing ➤ Coordinador comercial
8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los	➤ Mapa de procesos ➤ CARACTERIZACIONES DE PROCESOS	➤ Creación de un modelo de gestión por	➤ Tener estructurado el sistema de procesos	Julio del 2021	Todos	➤ Departamento de calidad

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.	➤ Política de calidad ➤ Objetivos estratégicos	procesos en general ➤ Socialización de modelo de gestión implementado	de la empresa			➤ Coordinador logístico ➤ Jefe de producción ➤ Coordinador comercial
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	➤ Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad - componente de Evaluación - Registros calificados - nuevas propuestas renovación) ➤ Ejercicios de evaluación interna	➤ Designar personal para realizar un control y evaluación para el registro calificado ➤ Capacitación del personal	➤ Contar con personal que nos ayude a crear como empresa, dirigida hacia la certificación de calidad.	Agosto del 2021	➤ Todos	➤ Recursos Humanos ➤ Gerencia ➤ Logística ➤ Producción ➤ Calidad

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

8.4.3 Información para los proveedores externos	➤ Definir tipo y alcance del control de la provisión externa ➤ Información para los proveedores	➤ Creación de una matriz DOFA ➤ Creación de un formato de base de dato de proveedores antiguos y potenciales	➤ Contar con información actualizada de las tendencias del mercado	Abril del 2021	➤ De gestión	➤ Departamento de marketing
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	➤ Modelo de Operación por procesos	➤ Creación de un modelo de gestión por procesos ➤ Capacitación del personal a realizar	➤ Tener empleados que puedan implementar un modelo operativo ➤ Tener implanta	Agosto del 2021	➤ Todos	➤ Departamento de marketing ➤ Departamento de calidad



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



		el modelo por procesos ➤ Socialización del modelo	do el modelo de operación por procesos en el área de prestación del servicio			➤ Coordinación comercial
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades	➤ informe de auditoría interna de calidad	➤ Capacitación del personal para realizar un informe ➤ Realización de un informe mensual sobre el estado de la empresa internamente	➤ Contar con un documento que detalle el progreso o falencias de la empresa en un determinado tiempo.	Junio del 2021	➤ De apoyo ➤ De gestión ➤ Operativos	➤ Jefe de calidad ➤ Jefe de recursos humanos ➤ Jefe de producción ➤ Jefe logístico

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

		➤ Socialización del informe con gerencia				➤ Coordinación comercial
9.1.2 Satisfacción del cliente	➤ Falta de aplicación del de las encuestas ➤ Análisis de los datos ➤ Socialización e incorporación al modelo de planeación institucional	➤ Aplicación del 100% de las encuestas ➤ Realización de un buzón de PQRS ➤ Socialización de los modelos institucionales implementados en la empresa.	➤ Percibir la incorporación de nuevos modelos institucionales a la empresa ➤ Contar con un reporte confiable sobre el recibimiento de nuestro producto .	Abril del 2021	➤ Operativos ➤ Estratégicos	➤ Departamento de Marketing
9.1.3 Análisis y evaluación	➤ Informe de satisfacción del cliente	➤ Realización de un informe periódico	➤ Tener un sistema que mida la	Abril del 2021	Todos	➤ Departamento de

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

		sobre opiniones de los clientes ➤ Socialización del informe con gerencia	satisfacción del cliente y percepción de los productos ofrecidos en el mercado			Marketing
9.2 Auditoría interna	➤ Desarrollo de la auditoria ➤ Informe de auditoría interna de calidad	➤ Diseñar programa de auditoria ➤ Capacitar al personal para auditar ➤ Socialización de informe auditado	➤ Contar con una estructura de un sistema de auditoria de la empresa.	Agosto del 2021	Todos	➤ Departamento de producción ➤ Departamento de recursos humanos ➤ Departamento de calidad

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

9.3 Revisión por la dirección 9.3.1. Generalidades	➤ Informe de Gestión rectoral ➤ Informe de medición al plan de desarrollo de cada año ➤ Informe de tratamiento y control a los no conformes ➤ Informes de satisfacción ➤ Informe de auditoría interna de calidad ➤ Informe de revisión por la dirección	➤ Planificación e implementación de fecha para la realización de informes del estado de cada área	➤ Tener un control sobre el proceder y manejo de los jefes de cada departamento de la organización.	Mayo del 2021	➤ Todos	Todos
10.1 Generalidades						
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	➤ Incorporar a los planes de mejoramiento institucional los hallazgos, recomendaciones y acciones para intervenir las no	➤ Creación de programa de acciones preventivas y	➤ Contar con una herramienta que prevenga y tome control de los	Julio del 2021	Todos	➤ Gerencia ➤ Jefes de áreas

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

	conformidades identificadas en el ejercicio de auditoría interna de calidad	correctiva s ➤ Creación de informe sobre las acciones tomadas ➤ Socialización del informe	hallazgos obtenidos en según los informes			
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por la organización debe:	➤ Informe de auditoría interna de calidad	➤ Capacitación de una persona para la realización de informes de calidad ➤ Realización de informe de calidad	➤ Tener un reporte detallado sobre todas las auditorías realizadas a la empresa	Abril del 2021	➤ Operativos ➤ Gestión ➤ De apoyo	➤ Departamento de calidad

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

		➤ Socialización del informe				
10.3 MEJORA CONTINUA	➤ Trazabilidad de los informes de gestión y evaluación al SGC ➤ Informe de auditoría interna de Calidad	➤ Realización de programa de seguimiento al sistema de gestión y demás procesos logísticos de la empresa	➤ Tener un informe sobre la situación actual de los productos y el sistema de gestión de calidad implementado	Agosto del 2021	➤ Operativos ➤ De apoyo ➤ De Gestión	➤ Departamento de calidad ➤ Departamento de logística

Fuente: Elaboración propia.

8. CRONOGRAMA:

En el siguiente cronograma se muestran los tiempos necesarios para llevar a cabo cada actividad para que se cumplan los objetivos del proyecto.

CRONOGRAMA SEMANAL EN DETALLE DE LA INTERVENCIÓN																												
ETAPA	ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	ENTREGABLE PROPUESTO	SEPTIEMBRE			OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO	
				2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
REALIZAR UN AUTODIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA EMPRESA, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA.	Conocer el proceso de calidad llevado a cabo	Conocer el estado actual del departamento de calidad de la empresa y su funcionamiento	Documento en Word, presentación de un informe detallado sobre el estado y las inconsistencias presentadas.																									
	Visitar los distintos departamentos de la empresa																											
	Entrevistar al personal y a jefes del área de calidad																											
	Realizar un seguimiento a la implementación de la norma	Identificar los posibles cuellos de botellas y atrasos en los procesos.	Documento donde se vean evidenciadas las falencias encontradas que afectan al departamento.																									
ESTABLECER UN PLAN DE ACCIÓN Y REESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA.	Realizar un estudio previo sobre los diferentes planes de acción	Mejorar de manera significativa los procedimientos llevados a cabo en la empresa, teniendo una mejor organización y sinergia en los departamentos.	Documento donde se tienen en cuenta los tiempos, responsables, líderes de procesos, comités, carga laboral.																									
	Aplicar capacitaciones para tener el personal entrenado																											
	Estructurar el sistema de gestión de calidad																											
	Establecer parámetros que cumplan con la norma de calidad	Lograr la certificación de alta calidad para generar mayor competitividad en el mercado y confianza de los clientes	Documento donde se puede apreciar el objetivo de cada el plan de acción y cumplimiento de los requisitos para lograr la certificación de alta calidad																									
	Implementar un plan de acción sobre los numerales de la norma																											
	Socializar el proyecto para lograr la certificación																											

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

9. CONCLUSIONES Y LINEAS FUTURAS:

Después de analizar de forma detallada como se lleva a cabo los procedimientos en el departamento de calidad y la manera en que la empresa da respuesta a los lineamientos de la norma se puede concluir:

1. Para poder llevar a cabo el desarrollo de la implementación del sistema de gestión de calidad, se requeriría aumentar la capacidad del personal del equipo de calidad para poder desarrollar con mayor eficiencia y en el menor tiempo el desarrollo de esta propuesta, esto también permitiría, apoyar a diferentes departamentos con la organización de los procesos, la documentación y demás detalles para el cumplimiento de la norma.
2. La calidad con la que cuenta la empresa es buena, debido a que han logrado destacarse por eso en el mercado, obteniendo una buena proyección de esta hacia los clientes, sin embargo para tener una mayor competitividad en el mercado, se requiere que a nivel de todos los departamentos de la empresa puedan conocer de forma detallada el sistema de gestión de calidad, puedan implementar una gestión por proceso a nivel de los departamentos, se pueda capacitar el personal y se pueda trabajar en sinergia, apostándole a los objetivos estratégicos de la organización.
3. Para poder implementar el SIG, es necesario que la empresa deba establecer equipos de trabajo al interior de cada departamento, de modo, que estén coordinados con los propósitos y resultados del equipo de gestión de calidad, esto permitiría que el enfoque de actividades que realice el departamento de calidad estén asociados a los resultados esperados para la implementación de la norma.

Por otro lado, a manera de recomendación, sería importante que las personas del departamento de calidad y demás departamentos que conforman la empresa conozcan de forma detallada el mapa de proceso, caracterización de estos y puntos descritos en el trabajo para que los estándares de calidad se logren, con esto se obtiene que puedan trabajar en sinergia y con eficiencia donde se ve beneficiada la producción y la satisfacción del cliente.

A partir de la implementación del plan de acción y estructuración del sistema de gestión, se tocan todos los puntos a reforzar para lograr la certificación de calidad por el Icontec, del mismo modo se obtiene una mejora en la gestión de la organización, contribuyendo a la eficiencia del área y de la empresa en general, permitiendo con la aplicación de este plan medir los procesos, mostrando una vista de lo que puede afectar a la empresa en cuanto a calidad se refiere y finalmente indicando los pasos a seguir cuando se presenta una no conformidad en el que se pueda tomar rápidamente acciones preventivas y correctivas donde no se vea afectada el área y la organización.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

10.BIBLIOGRAFÍA

- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001)
- Sanabria Rangel, P. E., Romero Camargo, V. del C., & Flórez Lizcano, C. I. (2015). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. Revista Universidad Y Empresa, 16(27), 157-205.
<https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.27.2014.06>

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

ANEXOS

Enumere los anexos que sustentan el informe, por ejemplo: registros audio visuales, procedimientos y o formatos desarrollados, plan estratégico de la empresa, políticas sectoriales, diagnósticos realizados, investigaciones desarrolladas, estudios técnicos, monitoreo del entorno, entre otros

N°	Relación de Anexos
1	F-104 Autoevaluación NTC-ISO 9001-2015 V01
2	
3	