

**PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ACUERDO
A LA NORMA NTC-ISO-9001:2015, PARA LA ORGANIZACIÓN
FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, DEDICADA A LA VENTA Y
DISTRIBUCIÓN DE AGROINSUMOS EN EL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ.**

**LUISA FERNANDA CASTRO CASTILLO
ANDERSON SEBASTIAN LIZARAZO GARCIA
DAVID FELIPE PORRAS ACOSTA**

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS



**DEPARTAMENTO DE POSGRADOS DIVISION DE ARQUITECTURA E
INGENIERÍAS**

**ESPECIALIZACIÓN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SISTEMAS DE LA
CALIDAD
TUNJA
2021**

**PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ACUERDO
A LA NORMA NTC-ISO-9001:2015, PARA LA ORGANIZACIÓN
FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, DEDICADA A LA VENTA Y
DISTRIBUCIÓN DE AGROINSUMOS EN EL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ.**

**LUISA FERNANDA CASTRO CASTILLO
ANDERSON SEBASTIAN LIZARAZO GARCIA
DAVID FELIPE PORRAS ACOSTA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título en
Especialista en administración y gestión de sistemas de la calidad ISO
9001:2015**

Asesor metodológico: Mg. Carlos Andrés Aguirre Rodríguez

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS DIVISIÓN DE ARQUITECTURA E
INGENIERÍAS
ESPECIALIZACIÓN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SISTEMAS DE LA
GESTIÓN DE CALIDAD
TUNJA
2021**

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	9
2. PROBLEMA.....	11
2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	11
2.2. TÍTULO DEL PROBLEMA	11
2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
2.4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
2.5. ELEMENTOS DEL PROBLEMA	13
2.5.1 Calidad.....	13
2.5.2 Personas.....	13
2.5.3 Proceso.....	13
2.5.4 Procesos de venta.....	13
2.5.5 Proceso de distribución	13
2.6. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
2.7. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA	14
2.8. OBJETIVOS	14
2.8.1. Objetivo General.....	14
2.8.2. Objetivos Específicos	15
2.9. JUSTIFICACIÓN	15
3. MARCOS: TEORICO, CONCEPTUAL, LEGAL Y REFERENCIAL.....	19
3.1. MARCO TEÓRICO	19
3.2. MARCO CONCEPTUAL.....	21
3.2.1. Gestión de calidad:.....	21
3.2.2. Planeación estratégica:	23

3.2.3.	Calidad de los productos.....	24
3.2.4.	Ventas.....	24
3.2.5.	Distribución.....	25
3.2.6.	Servicio al cliente.....	26
3.2.7.	Fertilizantes	28
3.2.8.	Norma NTC-ISO 9001:2015.....	28
3.2.10.	Diseño metodológico.....	30
3.2.11.	Investigación cuantitativa	30
3.2.12.	Investigación cualitativa	31
3.2.13.	Datos de investigación	32
3.2.14.	Datos primarios	32
3.2.15.	Datos secundarios.....	32
3.3.	MARCO LEGAL	33
3.3.1.	Marco legal aplicable para el trabajador.....	33
3.3.2.	Políticas ambientales	35
3.4.	MARCO REFERENCIAL	37
4.	ALCANCE.....	46
5.	CRONOGRAMA.....	47
6.	METODOLOGÍA.....	48
6.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	48
6.1.1.	Primera Fase: Diagnostico de la Organización	48
6.1.1.1.	Contexto de la organización	50
6.1.1.2.	Entrevista de reconocimiento del entorno de la organización ...	52
6.1.1.3.	Focus Group.....	54

6.1.1.4.	Evaluación del cumplimiento de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES con la norma NTC-ISO 9000:2015 y NTC-ISO 9001:2015...	56
6.1.2.	Segunda fase. Planificación estratégica del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la organización fertilizantes y fertilizantes	63
6.1.2.1.	Reseña histórica	63
6.1.2.2.	Misión	63
6.1.2.3.	Visión	64
6.1.2.4.	Objetivos Organizacionales	64
6.1.2.5.	Valores corporativos Política interna de la organización.	65
6.1.2.7.	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES.	66
6.1.2.8.	Política de calidad del SGC de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES	67
6.1.3.	Tercera fase: Planificación de procesos del SGC	67
6.1.3.5.	Criterios para tener en cuenta.	79
7.	CONCLUSIONES	81
8.	REFERENCIAS	83
	ANEXO A. CUADRO ESTRATÉGIA METODOLÓGICA	94
	ANEXO B. CRONOGRAMA	94
	ANEXO C. MATRIZ DOFA.	101
	ANEXO D. BALANCE SCORECARD	104
	PERSPECTIVA DE CLIENTES	104
	PERSPECTIVA DE INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE	105
	PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS	107

PERSPECTIVA FINANCIERA	108
ANEXO E. ANÁLISIS PESTEL	110
ANEXO F. ANÁLISIS DE BRECHA	111
ANEXO G: MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN Y VALORIZACIÓN DE OPORTUNIDADES Y RIESGOS.	134
ANEXO H: ACTAS DE REUNIÓN	137

Lista de figuras

Figura 1. Etapas del sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015	20
Figura 2. Consecución de la calidad.	23
Figura 3. Definición distribución comercial.	26
Figura 4. Variables que intervienen en la prestación de servicios.....	27
Figura 5. Calificación de los productos de a organización Fertisa S.A.....	42
Figura 6. Fragmento de la tabla: Plan de Mejora de la organización Fertisa S.A. .	43
Figura 7. Logo FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES.....	49
Figura 8. Análisis PESTEL	51
Figura 9. Evaluación de los requisitos de la norma ISO 9001;2015.....	60
Figura 10.Evaluación de los principios de la norma ISO 9001;2015	62
Figura 11. Organigrama FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES.	66
Figura 12.Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.....	68
Figura 13. Mapa de Procesos	77

Lista de tablas

Tabla 1. Marco legal aplicable para el trabajador.....	33
Tabla 2. Políticas ambientales	35
Tabla 3. Identificación de documentación que posee la organización	50
Tabla 4. Formulario - Entrevista a la junta directiva de la organización Fertilizantes y Fertilizantes.....	52
Tabla 5. Descripción de los niveles de aplicación	57
Tabla 6. Resumen de evaluación ISO 9001:2015.....	58
Tabla 7. Resumen de evaluación ISO 9000:2015.....	61
Tabla 8. Identificación de partes interesadas.	69
Tabla 9. Partes interesadas.	73

1. INTRODUCCIÓN

FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES es una organización que se dedica a la venta, distribución y asesoramiento en insumos agropecuarios, con más de 19 años de experiencia en el mercado agrícola, contando con una excelente reputación gracias a la calidad de los productos y la atención oportuna del talento humano de la organización, siempre dispuesta a actualizaciones y mejoras para satisfacer las necesidades de los clientes y partes interesadas, implementando la norma NTC-ISO 9001:2015¹.

Para el desarrollo de la planificación del sistema de gestión de calidad se hace uso de la norma NTC-ISO 9001:2015, donde se hace énfasis en los procesos de venta y distribución, planteando cuatro fases que permitirán la correcta ejecución del sistema de gestión de calidad. La primera fase consiste en realizar el diagnóstico de la organización, para poder identificar el nivel de cumplimiento de los requisitos y principios establecidos por la norma NTC-ISO 9001:2015, asimismo, se evaluará el proceso de venta y distribución, por medio de un análisis DOFA, PESTEL y un BSC (Balance Scorecard), lo cual ayudara a conocer las actividades que se realizan para llevar a cabo estos procesos y así establecer los aspectos a mejorar, actualizar o modificar.

En la segunda fase se desarrollará la planeación estratégica del sistema de gestión de calidad (SGC), con el fin de definir la misión, visión, valores corporativos, organigrama, los objetivos organizacionales, política de calidad, entre otros, de acuerdo a la norma NTC-ISO 9001:2015. Finalmente, en la tercera fase, con respaldo de los datos y resultados obtenidos en las etapas anteriores, se planteará

¹ ICONTEC INTERNACIONAL. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Quality management systems – requirements. 5 ed. Bogotá D.C.: Instituto Colombiana de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). 2015. ISBN 978-958-8585-57-4.

el sistema de gestión de calidad de la organización, dejando unas bases sólidas para su futura implementación.

2. PROBLEMA

2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES no cuenta con el sistema de gestión de calidad para el proceso de venta y distribución de agro insumos.

2.2. TÍTULO DEL PROBLEMA

Planificación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la norma NTC-ISO 9001:2015, para la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, dedicada a la venta y distribución de agro insumos en el departamento de Boyacá.

2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Determinar cómo debe ser el proceso de planificación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la norma NTC-ISO 9001:2015, para la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, dedicada a la venta y distribución de agro insumos en el departamento de Boyacá.

2.4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, identificada ante la Cámara de Comercio con el número de NIT: 6768099-7, se encuentra ubicada en la Carrera 13 N° 3-41 sur en el barrio San Carlos de la ciudad de Tunja, la cual fue fundada y constituida como empresa natural en el año 2000 por el ingeniero agrónomo Luis Antonio Castro Moreno. El objetivo principal de esta organización desde sus inicios ha sido la venta y distribución de agro insumos, además de la asesoría en cultivos.

Según el Instituto geográfico Agustín Codazzi², el departamento de Boyacá cuenta con una alta producción agrícola y ganadera, la cual debe realizarse con distintas prácticas de conservación de suelos que sean adecuados para garantizar la conservación de los nutrientes y así no agotar los recursos que estos brindan, evitando su degradación. Por otro lado, Boyacá posee una gran diversidad de cultivos, gracias a las condiciones ambientales que se presentan en las diferentes regiones del departamento.

El proceso de venta y distribución de FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES se ve directamente afectado por factores mencionados anteriormente. Para ello, la organización posee una gran variedad de productos que, junto a la asesoría del personal de la organización, pretende cumplir con la sostenibilidad de cultivos, haciendo cumplimiento de la ley 822 del 2003 establecida por el Instituto Colombiano Agropecuario (I.C.A), la cual tiene como objetivo “establecer los requisitos y procedimientos concordados para el registro, control y venta de agroquímicos genéricos en el territorio nacional, incluidos sus ingredientes activos grado técnico y sus formulaciones, para minimizar los riesgos de la salud humana y su impacto en el medio ambiente”³.

Teniendo en cuenta lo anterior se considera necesario realizar la planificación de un sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma NTC-ISO 9001:2015, mediante la evolución e identificación de los procesos de venta y distribución, a su vez mejorar el proceso de atención al cliente y mantener la rentabilidad de la organización en el sector agropecuario.

² AGUSTÍN CODAZZI. Estudio general de suelos y zonificación de tierras del departamento de Boyacá, citado por GOBERNACIÓN DE BOYACÁ. Ordenamiento territorial departamental de Boyacá. Tunja: 2018.

³ INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO. Ley 822 de 2003. Bogotá D.C.: 2003, p.1

2.5. ELEMENTOS DEL PROBLEMA

- 2.5.1 Calidad: La calidad es una característica fundamental de una organización que impulsa al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, la cual es evaluada por el nivel de satisfacción de estos y el impacto en las partes interesadas. Por lo cual la organización debe estar en constante actualización y mejora de sus procesos para tener una mejor calidad de servicio.

- 2.5.2 Personas: Son el capital humano que requiere una organización para poder desarrollar los diferentes procesos, siendo capacitados para poder comprender las políticas de calidad de la empresa para así alcanzar las metas establecidas dentro de la organización.

- 2.5.3 Proceso: Son las actividades que emplea una organización para llegar a alcanzar las metas establecidas, las cuales se encuentran interrelacionadas entre sí.

- 2.5.4 Procesos de venta: Pasos o actividades que la organización implementa para atraer al cliente a adquirir productos o servicios ofrecidos, con el fin de concretar la venta.

- 2.5.5 Proceso de distribución: Actividades que realiza la organización, luego de efectuar la venta de un producto, con el fin de hacer llegar este al comprador de manera exitosa.

2.6. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo planificar el sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la norma NTC-ISO 9001:2015, para la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, dedicada a la venta y distribución de agro insumos en el departamento de Boyacá?

2.7. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿De qué modo se puede realizar el diagnóstico de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, teniendo en cuenta los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 para el proceso de venta y distribución?
- ¿De qué manera se puede diseñar la planificación estratégica de los procesos de venta y distribución del sistema de gestión de calidad para la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES en base a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015?
- ¿Cómo realizar la planificación del proceso de venta y distribución de agroinsumos de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES teniendo en cuenta los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015?

2.8. OBJETIVOS

2.8.1. Objetivo General: Planificar el sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la norma NTC-ISO 9001:2015, para la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, dedicada a la venta y distribución de agroinsumos en el departamento de Boyacá.

2.8.2. Objetivos Específicos

- ◆ Realizar el diagnóstico de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES teniendo en cuenta los requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2015 para el proceso de venta y distribución.
- ◆ Diseñar la planificación estratégica de los procesos de venta y distribución del sistema de gestión de calidad para la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, en base a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.
- ◆ Realizar la planificación del proceso de venta y distribución de agroinsumos de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, teniendo en cuenta los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015

2.9. JUSTIFICACIÓN

En Colombia, el sector agropecuario es base fundamental para el sustento y el desarrollo económico y social del país, donde según cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), este sector ha presentado un aumento en el primer trimestre del producto interno bruto (PIB) del 6,8% respecto al mismo periodo del año anterior⁴, asimismo, el sector agropecuario en Colombia ha sido influenciado por dinámicas globales, las cuales han generado una necesidad de implementar sistemas de gestión que permitan la mejora de la calidad de los productos, que los procesos de producción sean más eficientes y que su comercialización sea más eficaz.

⁴ MINISTERIO DE AGRICULTURA. El sector agropecuario creció 6,8% e impulsó la economía colombiana en el primer trimestre de 2020, [en línea], mayo 2020. [Consultado: 4 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <https://www.minagricultura.gov.co/noticias/Paginas/El-sector-agropecuario-creció-6,8-e-impulsó-la-econom%C3%ADa-colombiana-en-el-primer-trimestre-de-2020-.aspx> >.

Gracias a los cambios climáticos presentados en los últimos años, la calidad de los suelos implementados para la producción agrícola ha disminuido debido a la pérdida de nutrientes, trayendo como consecuencia malformaciones durante el desarrollo de la planta, lo cual genera enfermedades de estas y la atracción de plagas, generando pérdidas económicas a la hora de recoger la cosecha. Para ello, existen productos como los fertilizantes, plaguicidas, entre otros, que ayudan a disminuir el impacto del cambio climático, permitiendo el crecimiento y desarrollo vegetal adecuado.

Actualmente en Colombia existen varias organizaciones que se dedican a la venta y distribución de insumos agropecuarios, los cuales deben contar con documentación y certificados necesarios para desarrollar esta actividad, y así poder brindar un servicio de calidad, cumpliendo con todas las normativas nacionales y teniendo como objetivo la preservación del medio ambiente y la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, las cuales buscan mejorar la calidad de sus suelos y la producción cultivos, que serán comercializados posteriormente.

Hoy en día, todas las organizaciones buscan actualizar y mejorar cada uno de los procesos que realizan, con el fin de implementar un sistema de gestión integrado, para así poder ser más competitivo en el mercado agrícola, cumpliendo todos los requisitos legales y documentación necesaria para la venta y distribución de insumos agropecuarios, teniendo como meta satisfacer las necesidades del cliente. Siendo así el objetivo de toda organización ser certificados bajo la norma NTC-ISO 9001:2015, estableciendo estrategias para una mejora continua.

Implementar la norma ISO 9001:2015 ayuda a que los procesos de venta y distribución no se realicen de forma improvisada, ya que permite generar estrategias necesarias para realizar seguimiento, evaluación y optimización de los procesos de la organización, también permite sistematizar las operaciones y ahorrar al detectar recursos mal implementados y volverlos a distribuir de manera más

eficaz. Por otro lado, la norma facilita detectar cuando un plan o estrategia no se están desarrollando adecuadamente y determinar las razones por las cuales no se están cumpliendo los objetivos⁵.

FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES es una organización reconocida en el sector de Tunja por la calidad de sus insumos agropecuarios y su asistencia técnica, sin embargo, su estructura organizacional, proceso de venta y distribución, requieren de mejoras para así obtener el rendimiento esperado y seguir creciendo como una organización competitiva en el área de insumos agropecuarios a nivel departamental y nacional, aplicando la norma NTC-ISO 9001:2015.

De este modo, la organización establecerá unos objetivos con el fin de mantener la calidad del servicio y de los insumos agropecuarios que se comercializan, aprovechando las oportunidades que se presentan en el área agrícola, y así, tomando como referencia la norma, realizar una capacitación a los trabajadores de la organización, lo que mejorara la eficiencia y la seguridad de estos en cada uno de los procesos realizados dentro de la organización, así como dice Cortés “ Si los trabajadores están inadecuadamente formados, fácilmente introducirán errores y defectos en los productos o servicios que desarrollen. La formación continua debe ser instituida como política fundamental de las empresas”⁶.

⁵ DATASCOPE. ¿Por qué tu empresa debe contar con un buen sistema de gestión de calidad?, [en línea], mayo 2018. [Consultado: 4 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <https://mydatascope.com/blog/es/por-que-tu-empresa-debe-contar-con-buenos-sistemas-de-gestion-de-calidad/#:~:text=Los%20sistemas%20de%20gestión%20de%20calidad%20ayudan%20a%20sistematizar%20operaciones,procesos%20y%20de%20la%20organización> >.

⁶CORTÉS, J.M. Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015) [En línea]. ICB 1 ed.: ProQuets E-book Central, enero 2017. Capítulo I. Sistemas de gestión de calidad 1ª parte. Citado por Joaquín Granados y Heiner Pérez, Diseño del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la NORMA NTC-ISO-9001:2015, para la empresa INCARSA S.A.S., industria carbonífera de Samacá, para el proceso de coquizado en la planta lavadora y coquizadora San Carlos, municipio de Guachetá departamento

Por lo anterior, desarrollar este trabajo permite a los estudiantes adquirir experiencia en el área de gestión de calidad, enriqueciendo los conocimientos adquiridos y mejorando las habilidades y competencias personales. Ya que la especialización en administración y gerencia en sistemas de gestión de calidad cuenta con un convenio con el ICONTEC, los estudiantes son formados bajo la norma NTC-ISO 9001:2015, generando en estos la capacidad de implementar, planificar, dirigir y coordinar auditorias en sistemas de a calidad para así obtener una mejora continua en organizaciones.

Por lo tanto, planificar el sistema de gestión de la calidad para la organización FERTILIZANTES Y FERTILIANTEs, es viable.

de Cundinamarca. Trabajo de grado para optar el título de Especialista en administración y gestión de sistemas de la calidad. Tunja. Universidad Santo Tomás, 2020, p. 16.

3. MARCOS: TEORICO, CONCEPTUAL, LEGAL Y REFERENCIAL

3.1. MARCO TEÓRICO

A finales del siglo XIX, surge la necesidad por parte de las empresas de fabricar productos de calidad, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos ejecutando la actualización de los procesos para la mejora continua. A su vez se da a conocer la norma ISO 9001:1994, la cual habla acerca de las acciones preventivas que se deben tener en cuenta con el fin de garantizar calidad de los productos de cualquier organización.⁷

Teniendo en cuenta lo anterior la norma NTC-ISO 9001:2015 enfatiza los requisitos que se requieren para la ayuda de la mejora del desempeño de la organización y generar unas bases sólidas para que esta pueda iniciar un desarrollo sostenible, enfocándose en los procesos de venta y distribución, liderazgo, el aumento de la satisfacción del cliente, los riesgos y las oportunidades que la organización ofrece en su área de trabajo.

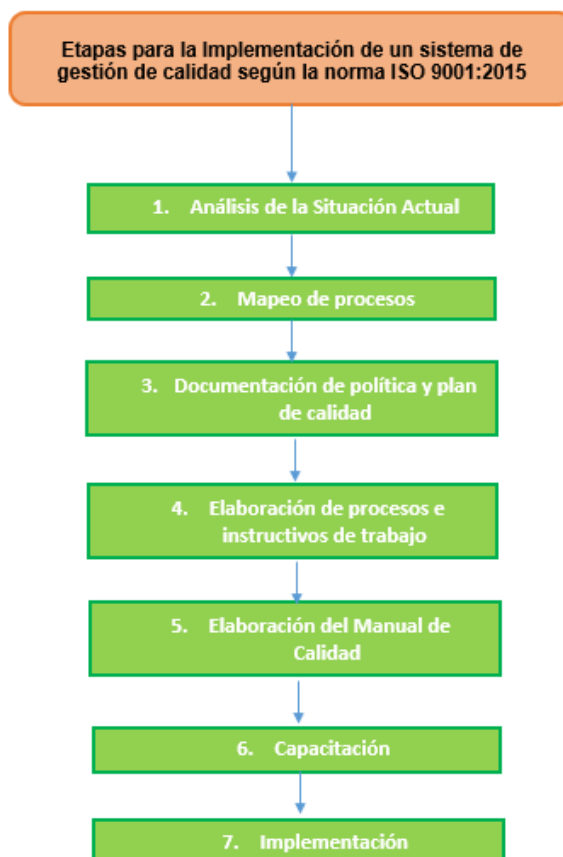
Así mismo la norma emplea el ciclo Planificar- Hacer - Verificar – Actuar (P.H.V.A.), lo cual permite que los procesos de la organización cuenten con los recursos necesarios y que estos sean gestionados adecuadamente. A su vez implementa el pensamiento basado en riesgos, permitiendo determinar los factores que puedan causar que los procesos y el sistema de gestión de calidad (SGC) de la organización no cumplan con los resultados planificados.

Al realizar una planificación de un sistema de gestión de calidad, se tienen en cuenta siete etapas para su desarrollo, estas están organizadas según el

⁷ CORTÉS, José Manuel. Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). ICB.S.L., 2017, p. 6 [en Línea]. Disponible en internet: < URL: https://elibro.net/es/ereader/usta/56053?as_all=SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as>

proceso para poder certificar una organización, basándonos en esta para el mejoramiento del proceso de venta y distribución de la organización de FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES. Estas siete etapas se exponen en la *Figura 1*.

Figura 1. Etapas del sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015



Autor: Autores del proyecto

Fuente: Elaboración propia, tomando como referencia información de: Daruma⁸.

El proceso de venta de una organización es de gran importancia ya que permite dar a conocer los bienes y servicios a los clientes y partes interesadas. Uno de los factores importantes dentro de este es el conocimiento que posea el

⁸Daruma. Etapas para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO9001, [En Línea], 15 de marzo de 2016, Disponible en internet < URL: <https://www.darumasoftware.com/gestion-calidad/etapas-para-la-implementacion-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>>

vendedor acerca de los productos ofrecidos ya que estos ayudan al cliente a tomar una decisión que supla sus necesidades, informándolo acerca de las características, ventajas y desventajas del producto que desea obtener. Otra de las metas de este proceso es la satisfacción del cliente, la cual se puede lograr por medio de la implementación del uso de la técnica de venta por caracteres-Beneficios, y así garantizar que la organización adquiera ventas repetitivas.⁹

Según DUTKA y MAZIA en su manual de AMA para la satisfacción del cliente, define que La satisfacción del cliente es de las principales preocupaciones que debe tener una organización, debido a que es necesario cumplir con las expectativas de los clientes y partes interesadas, por medio de los productos ofrecidos y precios competitivos. Sin embargo, este resalta dos temas claves que se deben tener en cuenta a la hora de evaluar este aspecto, los cuales son: comprender las expectativas y exigencias del cliente y determinar en qué medida una empresa y sus principales competidores tienen éxitos en la satisfacción de esas expectativas y exigencias¹⁰.

3.2. MARCO CONCEPTUAL

3.2.1. Gestión de calidad: Según Uribe Macías la gestión de calidad es “el conjunto de actividades coordinadas que se despliegan de la función general de la dirección, enfocadas a determinar e implantar la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades; que se establecen por medio de la planificación de la calidad, el control de

⁹ SCHNEIDER, Lois. Kimbrell, Grady. Woloszyk, Carl. Mercadeo en el siglo XXI. Mc Graw-Hill. 2011, p 195 – 196. [en Línea]. Disponible en internet: < URL: https://elibro.net/es/ereader/usta/101916?as_all=MERCADEO >

¹⁰ DUTKA, Alan; MAZIA, Ana Silvia. Manual de AMA para la satisfacción del cliente. Ediciones Granica SA, 2001, p 9 -10. [en Línea]. Disponible en internet: < URL:https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=yC97pPUhyoC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Satisfaccion+del+cliente+para+una+organizacion&ots=U6gkpiJhdy&sig=rEY5QdWk_YxXhLcJ4gY3nkN6_Ic&redir_esc=y#v=onepage&q=Satisfaccion%20del%20cliente%20para%20una%20organizacion&f=false >

la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro de un sistema de gestión”¹¹.

A su vez, Durán defina la gestión de calidad como el conjunto de actividades realizadas dentro de una organización para obtener la calidad de sus productos y servicios, implementándolos al proceso de gestión. Siendo así que la dirección planificada ejecutará programas y controla los resultados en función de calidad, teniendo como objetivos la continua mejora y que la organización sea competitiva en los mercados actuales.

La gestión de calidad pretende conseguir los tres círculos presentados en la *Figura 2*, donde: la calidad realizada es el cumplimiento de las especificaciones de un trabajo, la calidad programada son las instrucciones plasmadas en un documento, las cuales el trabajador debe seguir y la calidad necesaria es la exigencia del cliente¹².

¹¹ URIBE, Mario E. Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial, Ibagué, Colombia. Sello Editorial Universidad del Tolima, 2011, p. 22 [en Línea]. Disponible en internet: <URL:https://elibro.net/es/ereader/usta/71132?as_all=sistema_de_gestion_de_calidad&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as>

¹² DURAN, Miguel U. GESTION DE CALIDAD. Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos, S.A. 1992, p. 5-7. ISBN 84-7978-013-4.

Figura 2. Consecución de la calidad.



Autor: Durán, Miguel Udaondo.

Fuente:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hoRIEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=gestion+de+calidad+&ots=qh-nUfYqZd&sig=rFJ2cD96oTMgMrlCwvx_bd6dfUA#v=onepage&q&f=false

3.2.2. Planeación estratégica: Según Rodolfo Caldera, la planeación estratégica “está orientada al logro de objetivos institucionales dentro de la empresa y tiene como objetivo general la guía de acción misma; es el proceso que consiste en decidir sobre una organización, sobre los recursos que serán utilizados y las políticas que se orientan para la consecución de dichos objetivos”. A su vez, es la forma racional de pensar y articular las estrategias que se van a ejecutar en una organización.

Siendo así su objetivo central aprovechar al máximo todos los recursos con los que cuenta la organización e implementar las estrategias que ayudarán a potencializar estos recursos. Donde la organización puede iniciar las actividades e influir sobre ellas, para

así controlar la dirección que estas pueden tener, usando enfoques sistemáticos, lógicos y racionales¹³.

3.2.3. Calidad de los productos: Se define la calidad del producto como la percepción que tiene el cliente sobre su valor. El cliente considerará el producto de mayor o menor calidad si este le ayuda resolver sus necesidades. Esta calidad se puede determinar a través de variables cuantificables, para ello se tienen en cuenta unos indicadores, los cuales permiten evaluar la calidad de los productos, los cuales son: Satisfacción del cliente, el grado de cobertura del mercado, precio, proceso de producción, seguridad y la eficiencia o rendimiento del producto o servicio¹⁴.

Según Gravin la definición de calidad basada en el producto nos indica que este debe poseer los atributos necesarios para satisfacer la necesidad del cliente, sin confundir esta calidad de los productos con el precio de estos¹⁵.

3.2.4. Ventas: Es el proceso de venta según el diccionario de Marketing de cultura S.A. dice que “Un contrato en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero. La venta puede considerarse como

¹³ Caldera, Rodolfo. Planeación estratégica de Recursos Humanos. Universidad Politécnica de Nicaragua, 2004, p. 2. [en Línea]. Disponible en internet:<URL: https://elibro.net/es/ereader/usta/51569?fs_q=Planeación__estratégica&prev=fs >

¹⁴ CÁMARA MÁLAGA. 6 CRITERIOS PARA DEFINIR EL NIVEL DE CALIDAD DE UN PRODUCTO O SERVICIO. [sitio web]. Málaga; [Consultado: 3 de noviembre de 2020]. Disponible en internet:<URL: <https://www.master-malaga.com/empresas/criterios-nivel-calidad-producto/#:~:text=La%20calidad%20de%20un%20producto,factores%20asociados%20a%20ese%20producto> >

¹⁵ ARIAS, Alicia C. Gestión de la calidad: Conceptos Básicos. Facultad de ciencias de la documentación, 2016, p. 8. [en Línea]. Disponible en internet:<URL: <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf> >

un proceso personal o impersonal mediante el cual, el vendedor pretende influir en el comprado”¹⁶.

A su vez de la Parra y Madero definen venta como la ciencia encargada de realizar un intercambio de un bien y/o servicio por un precio ya establecido, con el fin de obtener un desarrollo y un aumento del valor de la organización y a su vez, busca la satisfacción del cliente al cumplir con sus requerimientos y necesidades. Para ello, se hace necesario implementar unas técnicas psicológicas y de comunicación, para así, junto a los conocimientos técnicos, informar acerca de los beneficios de realizar un negocio con la organización¹⁷.

3.2.5. Distribución: La distribución consiste en implementar unos canales los cuales harán llegar el producto al consumidor, de una manera más ágil y satisfactoria¹⁸. Estos canales también conocidos como canales de marketing facilitan el transporte de los productos de un lugar a otro y “abarcando procesos que se relacionan entre si con el fin de tener un producto apropiado en el lugar preciso en el momento oportuno”¹⁹.

A medida que se han actualizado los procesos dentro de las organizaciones se hace necesario buscar nuevos mercados o segmentos y partes interesadas por medio del uso de la distribución comercial, ya que esta contribuye al desarrollo económico,

¹⁶ PUJOL, Bruno B. Diccionario de Marketing, citado por PEDRO, Ventas y Conceptos, Universidad de Pamplona, Colombia, 2015, p. 4. [en Línea]. Disponible en internet:<URL: <https://es.slideshare.net/DiosNear/concepto-de-ventas> >

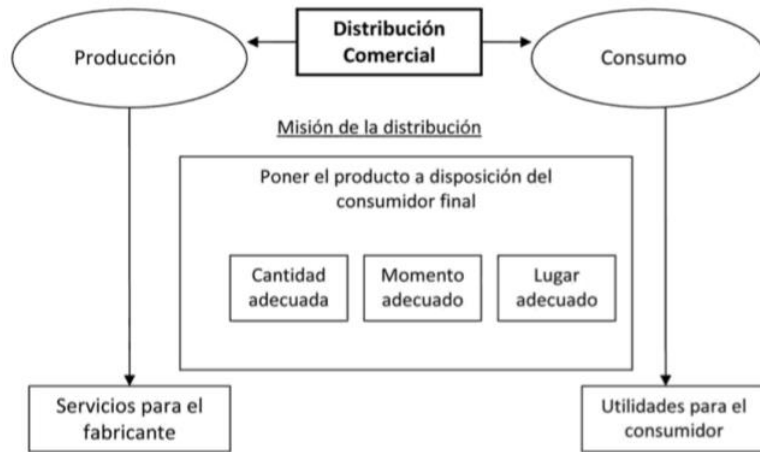
¹⁷ DE LA PARRA, Eric. MADERO, María del Carmen. Estrategias de ventas y negociación, Panorama, México, 2003, p. 33. ISBN 968-38-1139-6

¹⁸ ERICKSON, B. F. Ventas, Firms Press, 2010, p. 37 [en Línea]. Disponible en internet:<URL: https://elibro.net/es/ereader/usta/36393?as_all=distribucion_ventas >

¹⁹ LAMB, Charles W. HAIR, Joseph F. McDANIEL, Carl. Marketing. CENGAGE Learning. Traducido por Guadalupe Meza Staines, Martha Elsa Mauri Hernández. México, p 416. ISBN 978-607-481-755-3.

generando un equilibrio entre oferta y demanda, además de la correcta implementación de los recursos. Teniendo en cuenta lo anterior, la distribución comercial permite la globalización de los mercados, considerándola como una herramienta estratégica competitiva²⁰ tal como muestra en la *Figura 3*.

Figura 3. Definición distribución comercial.



Autor: Molinillo, Sebastián.

Fuente:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4meQwbS5944C&oi=fnd&pg=PA57&dq=distribución+comercial&ots=zGi-OLAm0M&sig=b1fWHRWgVMJCLHF8k_BdFY5mKII#v=onepage&q=distribución%20comercial&f=false

3.2.6. Servicio al cliente: Según lo definen Harrington J y Harrington J, S en su libro administración total del mejoramiento continuo, define servicio como la contribución de una organización al bienestar de los clientes y la mano de obra que proporcionará un bien tangible, a su vez, se caracteriza por implementar una interacción con los clientes, los cuales tendrán como beneficio para ellos el conocimiento o información de los productos o servicios ofrecidos

²⁰ MOLINILLO, Sebastián. Distribución comercial aplicada, ESIC Editorial, 2012, España. p. 20-21. ISBN 978-84-7356-836-4.

por la organización²¹. En la *Figura 4*, se puede evidenciar algunas variables que intervienen en la prestación de servicios.

Por otro lado, Moreno define servicio al cliente como “conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo. Servicio al cliente es el diagnóstico que debe desarrollarse en la empresa siempre en pro de las necesidades y gustos del cliente ya que este es quien hace que la empresa gane posicionamiento”²².

Figura 4. Variables que intervienen en la prestación de servicios.



Autor: Fontalvo, Tomás – Vergara, Juan

Fuente: <https://elibro.net/es/ereader/usta/34525>

²¹ HARRINGTON, James. HARRINGTON, James Jr. Administración Total del Mejoramiento Continuo, citado por Tomás Fontalvo y Juan Vergara, La Gestión de Calidad en los Servicios ISO 9001: 2008, B - EUMED, 2008, p. 4. [en Línea]. Disponible en internet:<URL: <https://elibro.net/es/ereader/usta/34525> >

²² Moreno, Andrea. Lineamientos para la Creación de una Cultura de Servicio al Cliente en una Empresa del Sector de Alimentos: Caso Martmore, citado por Arminda García, Cultura del servicio en la optimización del servicio al cliente, Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela, 2016, p. 6. [en Línea]. Disponible en internet:<URL: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf> >

3.2.7. Fertilizantes: Un abono o fertilizante es un compuesto que proporciona al suelo o tierra distintos nutrientes que favorecen a la calidad de este y así poder obtener un mejor desarrollo de la planta, puesto que algunos de estos nutrientes no se encuentran disponibles o sea escaso en el sustrato. Asimismo, los fertilizantes son usados para potencializar las etapas del crecimiento, desarrollo, floración y fructificación.

Existen dos tipos de fertilizantes o abonos; los fertilizantes orgánicos, los cuales pretenden mejorar la estructura del suelo por medio de la modificación de este, como por ejemplo la gallinaza, compost, abono verde, entre otros. Por otro lado, los abonos inorgánicos son aquellos que cumplen con la función de aportar nutrientes que requiera la planta durante alguna de sus etapas para poder ser asimilados directamente, como por ejemplo foliares, minerales de lenta liberación, entre otros²³.

3.2.8. Norma NTC-ISO 9001:2015: La norma NTC-ISO 9001 es aquella que parametriza la gestión de la calidad en todo el mundo. Pertenece al conjunto de normas del sistema de gestión de calidad, ayudando a organizaciones a cumplir con las expectativas y requisitos de sus clientes y partes interesadas. A su vez, la norma “ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos. Como norma de gestión de la calidad de mayor reconocimiento en el mundo, así como el estándar de referencia, describe cómo alcanzar un desempeño y servicio consistentes”

Esta norma puede ser implementada en organizaciones de cualquier tamaño y sector, ya que permite ayudarle a estas a

²³ NAVAS, Estefanía. Medios de producción agropecuario, ICB, España, 2014, p. 99-100. [en Línea]. Disponible en internet:<URL: https://elibro.net/es/ereader/usta/59557?fs_q=agropecuarios&prev=fs>

identificar sus problemas específicos y a su vez crear estrategias para superar los problemas a los que se enfrenta cotidianamente²⁴.

3.2.9. Ciclo PHVA: Es un ciclo que aporta al desarrollo de los procesos de forma organizada y al entendimiento de las necesidades de los productos y servicios para ofrecer altos estándares de calidad²⁵. El ciclo PHVA se describe como:

- Planificar: “Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades”.
- Hacer: “Implementar lo planificado”
- Verificar: “Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados”
- Actuar: “tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario”²⁶.

²⁴ BSI. Gestión de la calidad ISO 9001 [en línea], octubre 2019. [Consultado:3 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/> >.

²⁵ ZAPATA, Amparo. Ciclo de la calidad PHVA, Universidad Nacional de Colombia, Colombia, 2015, p 10. [en Línea]. Disponible en internet: < URL: <https://elibro.net/es/ereader/usta/129837?page=20> >

²⁶ ICONTEC INTERNACIONAL. Sistemas de gestión de la calidad. Ciclo Planificar-Hacer.Verificar-Actuar. Quality management systems – requirements. 5 ed. Bogotá D.C.: Instituto Colombiana de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). 2015. ISBN 978-958-8585-57-4.

3.2.10. Diseño metodológico: Es considerado como el proceso en el cual define la metodología del proyecto de investigación, con el fin de proporcionar una identidad propia a este y generar mayor comprensibilidad al lector. Este se basa en la descripción detallada del proceso investigativo, definición de estrategias y procedimientos para poder dar cumplimiento a los objetivos propuestos de la investigación, así como la determinación de un plan de acción para poder dar respuesta a las hipótesis o problemáticas planteadas. Teniendo en cuenta que la información mencionada anteriormente debe relacionarse de forma lógica, congruente, ordenada y sencilla²⁷.

3.2.11. Investigación cuantitativa: Se basa en los aspectos numéricos de la investigación, con el fin de analizar y comprobar la información y datos obtenidos durante el desarrollo de esta, asimismo, se puede decir que este tipo de investigación se caracteriza por ser estructurada, hacer uso de herramientas tecnológicas y estadísticas, cuantificar la problemática del proyecto de investigación y por medio del análisis de datos comprobar o refutar las Hipótesis planteadas.

El uso de este tipo de investigación trae consigo algunas ventajas, tales como: la generalización de los datos debido a la filtración de factores que influyen dentro de la investigación, recopilación de información de una muestra poblacional amplia, cuantificación de variables cualitativas para la reducción de diferentes enfoques y dar como resultado valores verificables que pueden ser usados para

²⁷ PONCE, Raúl. JIMENEZ, Irma. BAILLET, Laura. LANDGRAVE Silvia. Diseño metodológico y Tipos de estudios. Mayo del 2015. [Consultado: 2 de mayo de 2021]. Disponible en: https://www.investigacionenmedicina.org/ceais/20/6Diseno_metodologico_tipos%20de%20estudios.pdf

proporcionar un resultado o toma de decisiones de gran importancia.

3.2.12. Investigación cualitativa: se basa en un acercamiento metodológico, con el fin de dar una explicación a las acciones sociales, teniendo en cuenta factores externos que puedan influir dentro del objeto de investigación. Tiene como propósito generar una descripción holística, para poder identificar la problemática de manera más objetiva y comprensible al lector, asimismo, esta se desarrolla por medio de la aplicación de entrevistas o métodos de observación de una muestra poblacional o grupos focales.

Este tipo de investigación requiere que exista una constante interacción entre los participantes y los datos, con el propósito de hacer uso de las experiencias sociales para recopilar información que describa el impacto que genera durante la vida de las personas. Asimismo, este tipo de investigación posee varias características, las cuales son: La imparcialidad, debido a que quien investiga no debe tener en cuenta sus propias creencias, no debe ser excluyente, centralización de la lógica interna en la situación que analiza, rigurosidad en el método investigativo e inductividad, lo cual se refiere a que centra la investigación al hallazgo de nuevos conocimientos y no en la comprobación de hipótesis.

Por otro lado, la aplicación de este tipo de metodología permite la aplicación de preguntas abiertas dentro de las entrevistas programadas para el desarrollo de la investigación, la identificación de nuevos acontecimientos y la generación de información individual e información verbal, la cual en algunos casos puede ser

analizadas de forma estadística, con el objetivo de proporcionar una mejor comprensión de la investigación al lector²⁸.

3.2.13. Datos de investigación: Son aquellos datos recolectados por medio de la observación o creación de estos, pueden contener información cualitativa o cuantitativa y presentarse de forma física, digital o verbal, con el propósito de generar análisis, y así poder concluir y dar resultados a las hipótesis planteadas en un proyecto de investigación²⁹.

3.2.14. Datos primarios: Se originan por medio del investigador a través de su esfuerzo directo y experiencia, la recopilación de este tipo de datos puede llegar a ser bastante costosa, debido a que requiere de una inversión y mano de obra, además de la supervisión del investigador. Se usan diferentes metodologías para la recolección de este tipo de información, tales como: Encuestas, observaciones, pruebas físicas, entrevistas y estudios de casos.

3.2.15. Datos secundarios: Consiste en la búsqueda de información que ya ha sido registrada por personas externas a los integrantes de la investigación. El uso de este tipo de datos suele ser más viable, debido que no genera sobre costos dentro de una investigación y la fácil accesibilidad a esta, ya que se puede

²⁸ NEILL, David. CORTEZ, Liliana. Procesos y Fundamentos de la investigación científica. Primera edición. UTMACH, 2018. Pg. 69-78. ISBN 987-9942-24-093-4. [en Línea]. Disponible en internet:<URL<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>>

²⁹ Biblioguías – Biblioteca de la Cepal. Gestión de datos de investigación. Biblioteca de la Cepal, 18 de diciembre de 2020. [Consultado: 2 de mayo de 2021]. [en Línea]. Disponible en internet:<URL<https://biblioguias.cepal.org/gestion-de-datos-de-investigacion/tipos-datos>>

encontrar en bibliotecas, censos, publicaciones gubernamentales, informes, artículos de revistas, entre otros³⁰.

3.3. MARCO LEGAL

A continuación, se dan a conocer las normativas y leyes por las cuales se rige FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, para dar cumplimiento a los aspectos legales relacionado con los trabajadores de la organización y medio ambiente.

3.3.1. Marco legal aplicable para el trabajador

Todas las leyes y normas aplicables al trabajador se pueden evidenciar en la *Tabla 1*.

Tabla 1. Marco legal aplicable para el trabajador

LEGISLACIÓN	ÓRGANO EMISOR	TEMÁTICA	ARTÍCULOS
Ley 100: diciembre 23 de 1993	Congreso de la República	Se establece el sistema de seguridad social e integral y se dictan otras disposiciones.	Artículo 3. Del derecho a la seguridad social. Artículo 7. Ámbito de acción. Artículo 8. Conformación del sistema de seguridad social integral. Artículo 15. Afiliados. Artículo 17. Obligatoriedad de las cotizaciones.
Decreto 1295: junio 22 de 1994	Ministerio de Gobierno	Determinación de la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales.	Artículo 5°. Prestaciones asistenciales. Artículo 9°. Accidente de trabajo. Artículo 13°. Afiliados. Artículo 21°. Obligaciones del empleador.

³⁰ SCRIBD. Definición de Datos primarios y Secundarios. Waldo Colon Bejarán, [Consultado: 2 de mayo de 2021]. [en Línea]. Disponible en internet:<URL <https://es.scribd.com/document/386266371/Definicion-Datos-Primarios-y-Secundarios> >

LEGISLACIÓN	ÓRGANO EMISOR	TEMÁTICA	ARTÍCULOS
Ley 1610: enero 02 de 2013	Congreso de la República	Regulación de algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral.	Artículo 15. Condiciones y requisitos.
Código sustantivo del trabajo: 2011	Ministerio de protección social – Colombia	Principios generales.	Artículo 6. Trabajo ocasional. Artículo 7. Obligatoriedad del trabajo. Artículo 8. Libertad de trabajo. Artículo 9. Protección al trabajo. Artículo 10. Igualdad de los trabajadores. Artículo 11. Derecho al trabajo. Título 1. Contrato individual del trabajo: Capítulo I: Definición y normas generales; Artículo 27. Remuneración del trabajo. Capítulo IV. Modalidades de trabajo; Artículo 39. Contrato escrito. Artículo 46. Contrato a término fijo. Artículo 47. Duración Indefinida. Capítulo VI. Terminación del contrato de trabajo; Artículo 61. Terminación del contrato.

Autor: Autores del Proyecto

Fuente:

<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1635955>

<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1261244>

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

3.3.2. Políticas ambientales

Todas las leyes y normas aplicables al cuidado del medio ambiente y manejo de residuos químicos resultantes de los agroinsumos se pueden evidenciar en la *Tabla 2*.

Tabla 2. Políticas ambientales

LEGISLACIÓN	ÓRGANO EMISOR	TEMÁTICA	ARTÍCULOS
Ley 822: julio 10 de 2003	Congreso de la República	Normativa relacionada con los agroquímicos genéricos.	Artículo 4°. De la autoridad nacional competente y del concepto toxicológico. Artículo 5°. De la evaluación ambiental Artículo 6°. Del registro.
Decreto 459: marzo 14 de 2000	Ministerio de agricultura y desarrollo rural	Normas relacionadas con los plaguicidas genéricos.	Artículo 2°. Para la expedición del concepto toxicológico. Artículo 4°. La solicitud de registro de venta de plaguicidas genéricos.
Decreto 3273: septiembre 02 de 2008	Ministerio de comercio, industria y turismo	Medidas aplicables a importaciones de productos sujetos a cumplimiento de reglamentos técnicos y se dictan otras disposiciones.	Artículo del 1-5.
Decreto 1988: septiembre 12 de 2013	Ministerio de agricultura y desarrollo rural	Por el cual se reglamentan 61 de la ley 81 de 1988 literal A. Y el Artículo 6 de la ley 101 de 1993	Artículo de 1-6
Conpes 3577: marzo 18 de 2009	Consejo Nacional de Política Económica y Social	Política nacional para la racionalización del componente de costos de producción asociado a los fertilizantes en el	Capítulo del VI-VIII

LEGISLACIÓN	ÓRGANO EMISOR	TEMÁTICA	ARTÍCULOS
		sector agropecuario.	
Ley 1252: noviembre 27 de 2008	Congreso de la República	Por el cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referente a los residuos y los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.	Capítulo I. Objetos, principios, prohibiciones, tráfico e infraestructura; Artículo 10. Objeto Artículo 20. Principios. Artículo 40. Prohibición.
Resolución 187: julio 31 de 2006	Ministerio de agricultura y desarrollo rural	Se adopta el reglamento para la producción primaria, procesamiento, empacado, etiquetado, almacenamiento, certificación, importación, comercialización y se establece sistemas de control de productos agropecuarios ecológicos.	Artículo 4. Visión general. Artículo 7. Disminución de riesgos de contaminación por prácticas agropecuarias. Artículo 10. Barreras físicas para evitar contaminación.
Resolución 693: abril 19 de 2007	Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.	Por la cual se establecen criterios y requisitos que deben ser considerados para los Planes de Gestión de Devolución de Productos Pos consumo de Plaguicidas	ARTÍCULO CUARTO. Presentación. ARTÍCULO SEXTO. De los distribuidores y comercializadores de plaguicidas.

Autor: Autores del proyecto.

Fuente:

<https://www.ica.gov.co/normatividad/normas-nacionales/leyes>

https://www.minambiente.gov.co/images/BosquesBiodiversidadyServiciosEcosistemicos/pdf/Normativa/Resoluciones/res_0693_190407.pdf

3.4. MARCO REFERENCIAL

Existen una gran variedad de organizaciones las cuales buscan una mejora continua durante el desarrollo de procesos internos, haciendo uso de estrategias o propuestas competitivas, las cuales tienen como objetivo la búsqueda de la calidad y otros beneficios para la organización. Para ello es necesario implementar un sistema de gestión de calidad con el cual se desarrolla un modelo estratégico que permita la certificación de la organización bajo la norma NTC-ISO 9001:2015, trayendo una serie de beneficios tales como; bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio, metodologías para la solución de problemas, mejora la orientación hacia el cliente y el incremento hacia la competitividad³¹.

De este modo Ricaurte, Coro y Arguello plantearon la gestión empresarial para la empresa de agroquímicos AGROFAR, donde se realizó un diagnóstico de la organización por medio de dos etapas, las cuales son: en la primera etapa se tuvo en cuenta las instalaciones de la organización y entrevistas realizadas al personal de AGROFAR, y en la segunda etapa se realizó un análisis externo, donde se tuvo en cuenta a los clientes y partes interesadas, con el fin de identificar los planes de marketing.

Luego de ejecutar estas etapas, se pudo evidenciar que la organización cuenta con varias falencias en las áreas administrativas, de ventas y mercadeo, puesto que estas no cuentan con una filosofía institucional, no establecen las funciones de cada cargo, presentan estrategias comerciales débiles, manejo de cartera inadecuado y que la organización no cuenta con alianzas con el agricultor. Sin

³¹ ICONTEC. Certificación ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad [en línea]. [Consultado: 17 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-iso-9001-sistema-de-gestion-de-calidad/>.

embargo, AGROFAR decidió implementar nuevas estrategias para el fortalecimiento de la gestión empresarial, las cuales van enfocadas a la calidad total con el objetivo de incrementar la rentabilidad de producción y comercialización, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes.

Como resultado del estudio, se implementaron las siguientes estrategias: la primera se realiza en el área de producción, cuyo objetivo era establecer espacios adecuados para la producción según los requerimientos de la organización. La segunda estrategia se desarrolla en el área de administración, donde se buscó planificar, administrar y analizar con frecuencia las operaciones de la organización. Para el área de asistencia técnica, se desarrolló una estrategia la cual propone incrementar la productividad de los cultivos informando al cliente del correcto uso e implementación de los agroquímicos.

Finalmente se plantea una estrategia en el área de marketing, con el fin de que la organización incremente por lo menos un 25 % de sus ventas a largo de cinco años. Además, se establecen los precios de los productos para que sean competitivos, ampliar el área de distribución de los productos a través de los almacenes agropecuarios de la zona, dinamizar las ventas de los agroquímicos por medio de promociones, incrementar el volumen de las ventas y ejecutar herramientas de publicidad para consolidar la imagen de la organización ³².

De la misma forma el ingeniero Anaisi, diseñó un sistema de gestión de calidad con un enfoque normalizativo en la empresa integral agropecuaria Las Tunas con el fin de alcanzar una completa armonía entre los clientes internos y externos, asimismo una mejor gestión de la calidad y satisfacción de los clientes. Para ello se realizó la caracterización de la gestión de la calidad, en donde se

³² RICAURTE, Flavio. CORO Myriam. ARGUELLO, Carla. Gestión empresarial, una estrategia para pequeñas empresas de agroquímicos estudio de caso: AGROFAR. En: Revista: Caribeña de ciencias sociales. [En línea] Julio 2018. [Consultado: 18 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/gestion-empresarial-agrofar.html> >.

generó un diagnóstico basado en los principios de gestión de calidad en la empresa integral agropecuaria Las tunas, siendo así estos principios: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoques basados en procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones. Esto permitió evidenciar que la organización posee varias deficiencias respecto a la gestión de calidad, por lo que se propuso un plan de mejora para dar solución a dichas deficiencias.

Para la elaboración del sistema de gestión de calidad (SGC) el autor toma como base la norma ISO 9001:2015, ajustándola a las necesidades de la investigación. Este proceso se realizó a través de 7 etapas: La primera esta es el contexto de la organización, donde determina el punto donde se encuentra la organización y saber hacia dónde se desea llegar, la segunda etapa consiste en reiterar las políticas, funciones, responsabilidades y autoridades de la organización respecto al sistema de gestión de calidad, la tercera etapa establece un procedimiento para tratar los riesgos y oportunidades que puedan enfrentar la organización. La cuarta etapa consistió en garantizar los recursos, competencia, comunicación y la información documentada que permitan cumplir las metas propuestas de la organización.

La quinta etapa tenía como objetivo que la organización planifique, implemente y controle sus procesos internos y externos, los cambios que se produzcan y las consecuencias que traiga realizar dichos cambios. La etapa 6 consiste en realizar la evaluación de desempeño, donde se hará un seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna, donde se observará si el sistema de gestión se adapta a la organización. Finalmente, la etapa siete consiste en realizar acciones correctivas y la mejora continua al gestionar las no conformidades³³.

³³ ALMAGUER DE MIGUEL, Anaisi. Diseño del sistema de gestión de la calidad con un enfoque normalizativo en la empresa integral agropecuaria Las Tunas. Memoria escrita presentada para en

Por otro lado, Ana Acosta realizó la planificación de un sistema de gestión de calidad orientando al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008 en la sede principal de la empresa agrícola Del Campo S.A., con el fin de solucionar los inconvenientes respecto a la producción que presentó esta organización a principios del 2013. Para ello se realizó un diagnóstico donde se tuvo en cuenta los parámetros establecidos por la norma que se tomó como referencia, dando como resultado que la organización solo cumple el cuatro por ciento de los parámetros según la norma y el ochenta y ocho porcientos no existe en Del Campo S.A.

De igual forma se realizó un análisis interno y externo por medio de la matriz DOFA, con el fin de identificar y planear nuevas estrategias para poder corregir las falencias presentadas en la organización y sacar provecho de las oportunidades. Asimismo, se plantearon políticas y objetivos de calidad para garantizar la sostenibilidad de la organización al largo plazo en el mercado. Posterior se realizó una etapa de sensibilización y capacitación individual y grupal a los miembros de la organización con el fin de involucrarlos durante la implementación del sistema de gestión de calidad.

Para finalizar, Ana Acosta realizó una preparación para que la organización cumpla con los requisitos de la auditoría de certificación, teniendo en cuenta la fase de revisión de documentación y la ejecución de auditoría en el campo, para así poder realizar la formulación de planes de mejoramiento en base a los resultados obtenidos al ejecutar la auditoría. Posteriormente se dio

opción al título académico de Máster. Universidad de Las Tunas. Facultad de ciencias técnicas y agropecuaria. [En línea] 2018, p. 32-48. [Consultado: 17 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/4073/1/Tesis%20Maestria%20Anaisi.pdf>>.

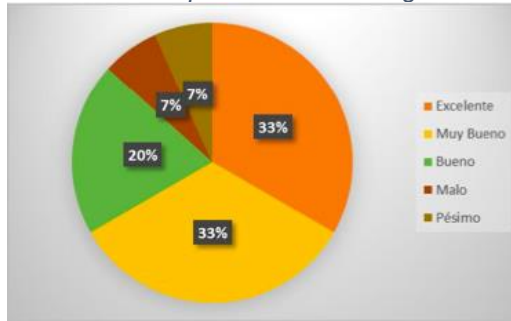
acompañamiento a la organización frente al ente certificador durante la auditoría y pos auditoría externa³⁴.

Respecto al área de ventas, Johanna Pacheco, decidió realizar la planificación de ventas de la empresa Fertisa, Fertilizantes I Terminales S.A., ya que existe un bajo nivel de seguimiento en la planificación de ventas, afectando los subprocesos de esta tales como el proceso de venta, capacitación y fidelización de clientes, esto se determinó por medio de la investigación de los datos cuantitativos y métodos de observación.

Para la recolección de datos Fertisa S.A. implementó un sistema superficial el cual se enfocó en el proceso de captación de clientes, ventas de campo y asesoría, tomando como muestra quince vendedores del área de agroquímicos, quienes realizaron las encuestas, de donde se pudieron extraer datos como rango de edad, nivel de estudios realizados, conocimientos de los productos, calificación de los productos, visitas de clientes, planificación de visitas, oferta de precio de producto, demanda, medios de comunicación, asesoramiento, entre otros. Esta información fue organizada y posteriormente graficada como se muestra en la *Figura 5*.

³⁴ ACOSTA, Ana J. Planificación de un sistema de gestión de la calidad orientado al cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008 en la sede principal de la empresa agrícola Del Campo S.A. Proyecto de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Calidad de Productos y Servicios. Universidad Libre. Facultad de Ingeniería. [En línea] 2014. [Consultado: 17 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9930/TESIS%206.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>>.

Figura 5. Calificación de los productos de la organización Fertisa S.A.



Autor: PACHECO, Johanna.

Fuente:

<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/104/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20PACHECO%20ZAMBRANO.pdf>

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, Pacheco realizó una serie de recomendaciones en donde se tuvo en cuenta aspectos como la contratación del personal, monitoreo de actividades y marketing. Asimismo, propuso un plan de mejora, la cual se enfoca en el área de ventas, como se evidencia en la *Figura 6*³⁵.

³⁵ PACHECO, Johanna. Propuesta de mejora en planificación de ventas de agroquímicos en la empresa Fertisa, Fertilizantes Terminales y Servicios S.A., en la ciudad de Guayaquil. Proyecto previo para obtener el título de tecnología en administración de empresas. Instituto superior tecnológico bolivariano de tecnología. [En línea] 2017. [Consultado: 18 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/104/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20PACHECO%20ZAMBRANO.pdf> >.

Figura 6. Fragmento de la tabla: Plan de Mejora de la organización Fertisa S.A.

PLAN DE MEJORA:				Reforzar el áreas de los equipos de ventas			
Propósito:				Diseño de Plan de mejoras a la planificación de ventas de Agroquímicos en la Empresa Fertisa, Fertilizantes Terminales I Servicios S.A, En la ciudad de Guayaquil.			
Meta:				Alcanzar el 90 % de servicio de mejora de entre vendedor a cliente			
Responsable:				Gerente de División			
Acciones a Ejecutar	Objetivo	Orientaciones para su ejecución	Responsable	Participa n	Plazo de Cumplimiento	Lugar	Mecanismo de control de seguimiento
Mejorar los mecanismos de seguimientos y visitas a los clientes.	Seguir fomentando y retroalimentando y validar las visitas con el objetivo de concretar una venta o cobranza.	Colocar en cada área la respectiva personal correspondiente	Vendedor Gerente de División	Vendedores	Inmediato	Área de Ventas – diferentes zonas de Guayaquil	Inspección semanal
Implementar de alternativas en medios publicitarios	Aprobar diferentes estrategias de marketing para llegar al consumidor	Realizar cuñas publicitarias mensualmente	Gerente de División	Asesor externo	Inmediato	Área de servicio al Cliente	Inspección Mensual Revisión Diaria

Autor: PACHECO, Johanna.

Fuente:

<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/104/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20PACHECO%20ZAMBRANO.pdf>

Otro de los factores importantes para la implementación de un sistema de gestión de calidad es el enfoque hacia la satisfacción del cliente, tal como lo expone José Ortiz en su trabajo académico, el cual hace la revisión de la gestión de los procesos del talento humano para la organización SAPRIET S.A., con el fin de desarrollar una propuesta basada en la norma ISO 9001:2015.

Para el desarrollo de este sistema, se implementó una metodología de análisis literario, con el fin de contextualizarse e interpretar deductiva y analíticamente la estructura de la organización, además de realizar una inspección, donde se generó un porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:20015, el cual permitió evidenciar falencias dentro de la organización tales como la falta de conocimientos de los procesos, competencias y responsabilidades, sin embargo, esta cuenta con instalaciones adecuadas para poder implementar un sistema de gestión de calidad.

Tomando como referencia los estudios realizados, se generó una propuesta para la alineación de los procesos de la unidad del talento humano, teniendo presente la norma ISO 9001:2015. Para así dar solución a las no conformidades determinadas durante la etapa diagnóstico, esta propuesta contiene un manual de procesos de la unidad de talento humano, la cual considera riesgos, entradas, salidas, indicadores de eficiencia, entre otros.

Este manual debe ser facilitado a todos los integrantes de la organización, con el fin de generar conciencia acerca de la misión, visión, las políticas de calidad de la organización, entre otros. Siendo así esta alineación de procesos una herramienta de gran utilidad para la cúpula administrativa, ya que mitiga inconformidades y evita el desperdicio de recursos humanos³⁶.

Otro factor importante para la satisfacción del cliente es la gestión por procesos y la mejora continua, como lo expone Mónica Berna en su escrito, donde defiende las teorías de la gestión por procesos, basándose en casos empresariales que permiten identificar las principales afectaciones del cliente, al no enfocarse las necesidades y requerimientos de este. El propósito de Berna durante su investigación es generar soluciones de transcurso que permitan a la organización exceder las expectativas de sus clientes, tomando como referencia la norma ISO 9001:2015.

Lo primero que se realizó fue un análisis de los procesos de la compañía, para determinar si estos están enfocados a la satisfacción del cliente. Se puede

³⁶ ORTIZ, José. Alineación de los procesos de la unidad de talento humano de la empresa agrícola "SAPRIET S.A." a las cláusulas 5.3 y el capítulo 7 del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. Artículo para obtener el título de Magister en Dirección del Talento Humano. Universidad Espíritu Santo. Facultad de Postgrados [En línea] 2018. [Consultado: 18 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2555/1/ORTIZ%20SANCHEZ%20JOSE%20JAVIER.pdf> >.

evidenciar que, durante el desarrollo de estos procesos, se presentaron varias inconsistencias, las cuales generaron varias inconformidades hacia el cliente, al no generar respuesta oportuna y eficaz al problema. Luego de realizar un diagnóstico se pudo identificar que las áreas que requieren de una reestructuración de la gestión por procesos son las áreas de: Facturación, financiera, mercadeo, ventas y servicio al cliente.

Para ello se propuso una estrategia la cual consiste en que el área de mercadeo genere promociones que permitan atraer la atención del cliente, las cuales deben ser evaluadas por el área financiera para determinar la viabilidad y rentabilidad que tuvieron las promociones de la empresa. Luego de ser obtenidas por los clientes, el área de facturación debe regirse por los parámetros establecidos por el área de mercadeo. En el área de ventas se requiere de un manual de procesos que este enfocado hacia la calidad, para que esta pueda cumplir con los objetivos establecidos por la organización y generar así una excelente relación con el cliente cumpliendo con sus requerimientos y expectativas³⁷

³⁷ BERNAL, Mónica. Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente. Trabajo de grado. Universidad Militar Nueva granada. Facultad de Estudios a distancia. Bogotá [En línea] 2015. [Consultado: 18 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTIÓN%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA%2c%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCIÓN%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y> >

4. ALCANCE

Se tiene como objetivo planificar un sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015, para la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, cuyas actividades principales son la venta y distribución de agro insumos, esto en su sede principal ubicada en la ciudad de Tunja del departamento de Boyacá. El cuál tiene como fecha última de presentación el día 2 de julio del 2021.

Se proyecta la entrega de la misión y visión de la organización, política de calidad, Análisis DOFA, Balance Scorecard, PESTEL, alcance del sistema de gestión de calidad, objetivos de calidad, determinación de la planeación estratégica, mapa de procesos y matriz de riesgos y oportunidades, análisis de brecha, con el fin de tener una mejora continua en los procesos de la organización.

5. CRONOGRAMA

El cronograma diseñado para este proyecto, contiene las actividades necesarias para poder completar las tres fases planteadas durante el desarrollo de la metodología, para así poder obtener la planificación del sistema de gestión de calidad de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES. Este fue contemplado durante un periodo de tiempo de cinco meses y una semana, el cual finalizara el día 3 de julio del 2021 (ANEXO A).

6. METODOLOGÍA

6.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se desarrollará a través de tres fases, las cuales permitirán el correcto desarrollo de la planificación del sistema de gestión de calidad de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, tal como se muestra en el Anexo B. Cuadro estrategia metodológica.

Siendo así, la primera fase el diagnóstico de la organización en donde se conocerá el contexto y se determinara el nivel de cumplimiento de los requisitos y principios establecidos por la norma NTC-ISO 9001:2015 , la segunda fase, consiste en la planificación estratégica del sistema de gestión de calidad (SGC) en la organización, la cual se basa en la realización de un análisis DOFA, Balance Scorecard, análisis PESTEL, además de la elaboración de la misión, visión, política de calidad, organigrama, mapa de procesos, entre otros. Finalmente, en la tercera fase se realizará la planificación de procesos del SGC de la organización.

6.1.1. Primera Fase: Diagnostico de la Organización

Para el desarrollo de la primera fase, se determinan las características principales de la organización, las cuales permiten su correcta identificación: Nombre, número de identificación tributaria, clasificación del mercado, tamaño, número de colaboradores, logotipo, misión, visión, política y objetivos de calidad y estructura organizacional.

- *Nombre de la organizacional:* FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES

- Logo:

Figura 7. Logo FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES



- NIT: 6768099-7
- Tamaño: Micro empresa
- Sector del mercado: Agrícola
- Descripción de la actividad económica: Comercio al por mayor de productos químicos de uso básico, cauchos y plásticos en formas primarias y productos químicos de uso agropecuario.
- Numero de colaboradores: 1 en sede Sutamarchan, 1 en sede villa de Leyva, 1 en sede puente de Boyacá, 5 en sede Tunja.
- Sede Principal:
 - Cr 13 # 3-41 sur (Barrio San Carlos) – Tunja, Boyacá.

En la *Tabla 3* se identifica si la organización cuenta con los documentos requeridos por la norma NTC-ISO 9001; 2015, para planificación de un sistema de gestión de la calidad, tal como se aprecia a continuación:

Tabla 3. Identificación de documentación que posee la organización

Ítem	Existencia		Cumplimiento de la norma NTC- ISO 9001;2015
	Si	No	
Reseña Histórica			No cumple
Misión			No cumple
Visión			No cumple
Valores Corporativos			No cumple
Objetivos organizacionales			No cumple
Políticas de calidad			No cumple
Organigrama			No cumple
Mapa de procesos			No cumple

Autores: Directivos de la organización y Autores del proyecto.

Por medio de una reunión junto con los directivos de la organización, se pudo obtener la información requerida en la *Tabla 3*, en la cual se puede observar que FERTILIZANTES Y FETILIZANTES, no cuenta con la documentación requerida por la norma NTC- ISO 9001;2015, para la planificación de un sistema de gestión de la calidad.

6.1.1.1. Contexto de la organización: FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES es una organización dedicada a la venta y distribución de insumos agrícolas, para cual se realizó un análisis de variables internas y externas, lo que permitió identificación de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. Tal como lo describe el numeral 4.1. COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO, de la norma NTC-ISO 9001;2015,

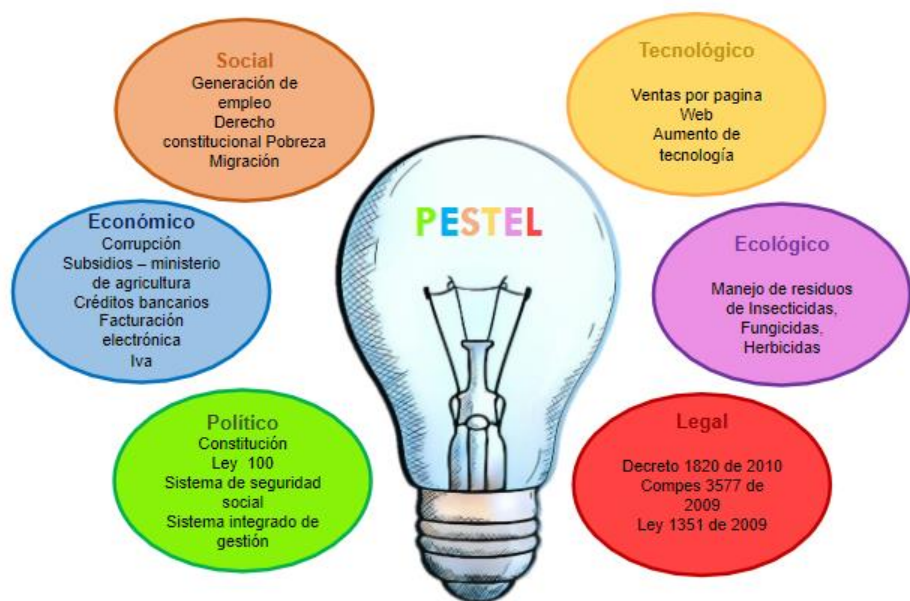
Se hace uso de la matriz DOFA (Anexo C), donde se pudo recolectar información acerca de las variables internas (fortalezas y debilidades) y externas (oportunidades y amenazas) a las cuales se ve sometida la organización, con el

fin de crear estrategias para mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades.

Asimismo, se hizo uso del Balance Scorecard (Anexo D) para poder determinar los indicadores necesarios para evaluar las siguientes perspectivas: Clientes, innovación y aprendizaje, procesos internos y financiero, para así poder cuantificar y controlar los factores dentro de los procesos desarrollados dentro de la organización.

Además de esto, se uso el análisis PESTEL (Anexo E), con el fin de identificar los principales factores externos que pueden, como se ve en la *Figura 8*.

Figura 8. Análisis PESTEL



Autores: Autores del proyecto.

6.1.1.2. Entrevista de reconocimiento del entorno de la organización

Para poder conocer la perspectiva, procesos, metas y reconocimiento del entorno de la organización se decidió realizar una entrevista a la junta directiva de FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, para conocer su pensamiento y posición, respecto a el estado de la organización actualmente.

En la *tabla 4*, se encuentran las respuestas a las preguntas formuladas en la entrevista, las cuales permitieron la conocer los objetivos, productos y servicios ofrecidos, identificar las partes interesadas y sus necesidades, sector financiero, futuros proyectos, entre otros aspectos que permitirán la construcción de herramientas de análisis como el DOFA.

Tabla 4. Formulario - Entrevista a la junta directiva de la organización Fertilizantes y Fertilizantes

CUESTIONARIO
1. ¿Cuál es el objetivo de la organización Fertilizantes y Fertilizantes? Poder brindar al cultivador un excelente servicio de asesoría, junto con productos de calidad, que permitan ayudar a la producción de los cultivos o controlar plagas que se encuentren dentro de estos.
2. ¿Qué productos y servicios ofrece la organización? Dentro de los productos encontramos fertilizantes, insecticidas, fungicidas, plaguicidas, herbicidas y coadyuvantes. Ofrecemos servicio de asistencia técnica, toma de análisis de suelos e interpretación.
3. ¿Quién es el cliente ideal para la organización Fertilizantes y Fertilizantes?

Pequeños, medianos y grandes agricultores, además de almacenes de agroinsumos.

4. ¿Qué necesidades de los clientes se pueden cumplir, y que beneficios se pueden proveer?

Adquisición de productos de calidad y disponibilidad de estas, lo cual generará que el agricultor tenga los nutrientes necesarios para obtener cultivos de calidad

5. ¿En qué mercados y áreas se desempeña la organización?

En el mercado de papa, tomate, cebolla, pastos, frutales, cannabis y flores.

6. ¿Qué es lo que diferencia a Fertilizantes y Fertilizantes de la competencia?

La excelente asesoría en cultivos y atención al cliente, durante el proceso de siembra del cultivo.

7. ¿Qué proyectos posee la organización en el futuro de esta?

Poder ser una de las principales organizaciones a nivel departamental y poder obtener mas distribución de agroinsumos.

8. ¿Identifica posibles mejoras en el proceso de venta y distribución de la organización Fertilizantes y Fertilizantes?

Si, atender las solicitudes de nuestros clientes en el menor tiempo posible y precios más asequibles al consumidor.

9. ¿Qué debilidades encuentra en el proceso de venta y distribución de la organización Fertilizantes y Fertilizantes?

Disposición de producto en puestos y fabricas de las casas comerciales.

10. ¿Qué oportunidades encuentra en el proceso de venta y distribución de la organización Fertilizantes y Fertilizantes?

La fidelización de clientes gracias a la variedad de productos de calidad suministrados para las diferentes clases de cultivos.

11. ¿Qué fortalezas encuentra en el proceso de venta y distribución de la organización Fertilizantes y Fertilizantes?

Se cuenta con personal competente, el cual hace sentir al gusto al comprador.

12. ¿Qué amenazas encuentra en el proceso de venta y distribución de la organización Fertilizantes y Fertilizantes?

La competencia desleal de otros almacenes, generando que se desestabilice el mercado.

13. ¿Cree que la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC- ISO 9001;2015 mejorara el crecimiento de la organización Fertilizantes y Fertilizantes?

Si, ya que generará mayor credibilidad a la organización frente a otras organizaciones y permitirá la estructuración de los procesos ofrecidos dentro de la organización.

Autores: Autores del proyecto.

6.1.1.3. Focus Group

Se realizó el Focus Group al gerente de la organización, miembros de las cuatro sedes y a los clientes, con la finalidad de conocer los procesos y actividades desarrolladas dentro de la organización y como se ejecutan, las metas, los riesgos y las estrategias que implementa la organización la organización para mitigar los riesgos, identificar los requerimientos y necesidades de los clientes y su opinión acerca de la organización.

Por motivos de términos de confidencialidad ante la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES y sus clientes, se reserva la información obtenida de ellos. Se adjunta el formulario del gerente³⁸, formularios trabajadores de la organización³⁹ y el formulario realizado a los clientes⁴⁰, los cuales fueron implementados como método de muestreo para el desarrollo de la investigación.

Teniendo en cuenta la encuesta realizada al gerente de la organización, se pudo determinar que la organización no cuenta con un SGC, sin embargo, conoce los requisitos de los clientes y estos son comunicados a todos los miembros de la organización, tiene metas establecidas con enfoque a los clientes, identifica los riesgos y sus estrategias para mitigarlos.

Asimismo, después de haber realizado la encuesta a los trabajadores o miembros de la organización, se evidencio que la organización realiza estrategias para aumentar las ventas, teniendo en cuenta la opinión del personal, las cuales han demostrado una alta efectividad. A su vez, la organización tiene definido el proceso de venta y distribución, almacenaje de los productos y el control de estos.

Finalmente, de la encuesta desarrollada a los clientes, donde se tomó la muestra de 40 personas, se obtuvo que el 57, 5%

³⁸ Entrevista gerente a través de formulario de Google: <https://forms.gle/kusGgyjVbMhKThz69>.

³⁹ Entrevista a los trabajadores de la organización a través de formulario de Google: <https://forms.gle/yutShEPbdQyqnrYU6>.

⁴⁰ Entrevista a los clientes de la organización a través de formulario de Google: <https://forms.gle/Lq9hSKA4HBwbCNx79>.

eran clientes nuevos, de los cuales el 100% considera que el precio de los productos ofrecidos por FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES son competitivos frente a los precios de las organizaciones donde ellos adquirirían sus productos. Sin embargo, del 100% de los clientes nuevos, el 13% no encontró mayor variedad de productos respecto a otra organización.

Por otro lado, los clientes durante el proceso de compra y distribución de los productos, se sintieron a gusto con las instalaciones, la asesoría brindada, y la atención, donde el tiempo de venta y despacho del producto estuvo entre 5 a 10 minutos, representando el 65 % de los casos. Asimismo, el 95% de las personas encuestadas encontraron los productos adquiridos en buen estado, siendo 5% productos en regular estado, con algún desgaste físico, sin embargo, no comprometía la funcionalidad del producto.

6.1.1.4. Evaluación del cumplimiento de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES con la norma NTC-ISO 9000:2015 y NTC-ISO 9001:2015

Para evaluar si la organización cumple con los requisitos de la norma, se tuvo en cuenta el análisis de brecha realizado con el Mg. Javier Cristóbal Báez Mancera⁴¹, actividad que permitió evidenciar los aspectos y parámetros en los que la organización presenta falencias, o que no cumplen con los requisitos para la mejora de los procesos según el sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTC-ISO 9000:2015 y NTC-ISO 9001:2015. Los resultados se pueden observar en el Anexo F.

⁴¹ BÁEZ, Javier. Análisis de Brecha [Documento de Excel]. Universidad santo tomas: Tunja. 2021.

Para la evaluación del cumplimiento de los requisitos de la norma, se tuvo en cuenta la *Tabla 5*, en la cual se explica la descripción de la evaluación del nivel de aplicación y en la *tabla 6* se presenta el resumen de la evaluación realizada a la organización FERTILIANTE Y FERTILIZANTE respecto a la norma NTC-ISO 9001:2015.

Tabla 5. Descripción de los niveles de aplicación

Descripción de los niveles de aplicación	
Nivel de madurez	Descripción
1	No o no verdadero, 0% de ocurrencia, no existe práctica o no ha iniciado todavía, nada ha pasado. Sin evidencias de implementación. Sin evidencias de un enfoque sistemático, sin objetivos reales. Sin mediciones, y resultados pobres e impredecibles. Se abordan en forma inadecuada las quejas o necesidades de los clientes. Quizás algunas buenas ideas, pero no avanzan más allá de una etapa de pensamiento deseable.
2	Marginalmente verdad, aproximadamente 25% de ocurrencia, la práctica solo se ve en algunas áreas. Evidencias de implementación disponibles. Enfoque reactivo, principalmente para corregir problemas. Evidencias limitadas del enfoque de acciones correctivas. Información o entendimiento limitados de mejoramientos requeridos, pocos objetivos, algunos buenos resultados disponibles. Algo de reconocimiento del enfoque de procesos, evidencias mínimas de que algo útil está realmente pasando. Evaluaciones o revisiones ocasionales que resultan en algunos mejoramientos.
3	Parcialmente verdad, aproximadamente 50% de ocurrencia, la práctica es comúnmente encontrada, aunque no en la mayoría de las áreas. Evidencias de mejoramientos visibles. El enfoque basado en procesos es evidente, más proactivo que reactivo. Estableciendo causas raíz con algunas acciones correctivas buenas y mejoramientos sistemáticos. Información disponible sobre objetivos y el desempeño contra dichos objetivos, algunas tendencias de mejoramientos buenas. Satisfacción de las partes interesadas generalmente siendo abordadas. Evidencias de que asuntos se han abordado con éxito moderado, con algunas revisiones y acciones para las metas.

	Evidencias esporádicas de claros mejoramientos, aunque todavía muchos aspectos clave que no están abordados en un alcance completo.
4	Mayormente verdad, aproximadamente 75% de ocurrencia, la práctica es muy típica y con solo algunas excepciones. Enfoque de procesos interrelacionado está bien establecido en el sistema. Proceso de mejoramiento continuo está bien enmarcado dentro de la organización y los proveedores clave. Resultados positivos y consistentes y tendencias de mejoramiento sostenidas, evidencias claras de que asuntos se han abordado bien. Satisfacción de las partes interesadas mayormente abordada. Proactivo cuando es apropiado, evidencias de acciones correctivas de la recurrencia se ha detenido, acciones preventivas/evaluaciones de riesgos claramente evidentes. Revisiones regulares y de rutina con claros mejoramientos, solo algunos asuntos no han sido abordados en un alcance completo. Evidencias de mejoramientos sostenidos en un período extenso, por ejemplo, al menos 1 año.
5	Sí, verdadero en todo. Próximo o en el 100% de ocurrencia. La práctica es desplegada a lo largo de la organización y virtualmente sin excepciones. Reconocido como el mejor en su clase, con buenas comparaciones competitivas, proceso de información y mejoramiento fuertemente integrado (desde el usuario final en el mercado y a lo largo de la cadena de suministros). El mejor en su clase en todos los resultados y fácilmente demostrable, como negocio sustentable asegurado, y todas las partes interesadas satisfechas. Una organización exitosa, ágil y de aprendizaje innovador. Todos los enfoques relevantes, exitosos y abordados en un alcance completo en todas las áreas y aspectos. Un excelente modelo de roles. Es difícil visualizar mejoramientos significativos, aunque se conducen revisiones regulares. Evidencias de mejoramientos sostenidos en un período extenso, por ejemplo, al menos 3 años.

Autor: Mg. Javier Cristóbal Báez Mancera.

Tabla 6. Resumen de evaluación ISO 9001:2015

RESUMEN DE EVALUACIÓN ISO 9001:2015			
	Capítulo de la Norma NTC – ISO 9001:2015	Nivel de madurez	Observaciones
4	ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN	2	La organización cuenta con todos los documentos exigidos por los entes gubernamentales, sin embargo, al no poseer un SGC, no cumple con la mayoría de requerimientos establecidos en el Capítulo 4 de la norma NTC-ISO-9001:2015
5	LIDERAZGO	3	La organización cumple con los requisitos legales, los trabajadores conocen la estructura organizacional y conoce los requerimientos de los clientes. Sin embargo, al no poseer un SGC, no tiene establecido las políticas de calidad, no genera una revisión

RESUMEN DE EVALUACIÓN ISO 9001:2015			
Capítulo de la Norma NTC – ISO 9001:2015		Nivel de madurez	Observaciones
			periódica no tiene definido los objetivos para el desarrollo de la dirección estratégica.
6	PLANIFICACIÓN DEL SGC	1	La organización no cumple con ninguna de los ítems establecidos en el Capítulo 6, ya que no posee un SGC.
7	SOPORTE	3	La organización cuenta con un buen ambiente laboral, con personal idóneo para desarrollar cada uno de los procesos, infraestructura ideal para el desarrollo de las actividades, calibración correcta de las herramientas. Sin embargo, no realiza evaluación de personal, no determina los recursos necesarios para gestionar el SGC, no posee políticas de calidad, comunicación interna y externa para el SGC, y no tiene ID acerca de la actualización y control del SGC.
8	OPERACIÓN	3	La organización cuenta con enfoque al cliente al reconocer sus requisitos, necesidades y expectativas, asegura la conformidad de los productos y servicios durante el proceso de venta y posterior, cuida y protege los bienes de los clientes y proveedores, comunica a los proveedores los requisitos aplicables para el cumplimiento de las necesidades de los clientes e identifica y controla los procesos, productos y servicios NC. Sin embargo, no establece de forma documentada el proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios, asimismo, no realiza una evaluación ni seguimiento de proveedores.
9	EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	1	La organización al no poseer un SGC, no hace un seguimiento, medición, análisis y evaluación de este, no realiza auditorías y no mide la eficacia del SGC.
10	MEJORA	3	La organización vigila y controla las NC, implementa herramientas de investigación para mejorar el desempeño de la organización. Sin embargo, no cumple con los requisitos del cliente, mejora su satisfacción tomando como referencia la norma NTC-ISO-9001:2015.

Autores: construcción Propia, teniendo como referencia el documento en Excel de análisis de brecha.

Teniendo en cuenta la evaluación de los requisitos según la norma NTC-ISO 9001:2015, se puede observar en la *figura 9*, que la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, no cumple con la totalidad de los requisitos solicitados en los capítulos: 4. Entorno de la organización, 6. Planificación y 9. Evaluación del desempeño.

Figura 9. Evaluación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015



Autores: Documento análisis de brecha

Esto se ve reflejado por la falta de información documentada (ID) que defina el contexto de la organización y partes interesadas, objetivos planteados, límites y aplicabilidad del SGC, manual de políticas de los procesos y manual de procesos, estrategias implementadas y el presupuesto establecido para el cumplimiento de los objetivos cada proceso.

Asimismo, la organización no cuenta con ningún requisito para la planificación de un SGC. Finalmente, la organización no hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del grado de satisfacción de los clientes y proveedores externos, auditoría interna de los procesos y del SGC.

Por otro lado, se tuvo en cuenta la *Tabla 5* para evaluar si la organización cumple con los principios establecidos por la norma NTC-ISO 9000:2015 y en la *Tabla 7* se muestra el resumen de evaluación de esta. Para ello, se tuvo en cuenta la Matriz de evaluación de principios (Anexo F).

Tabla 7. Resumen de evaluación ISO 9000:2015

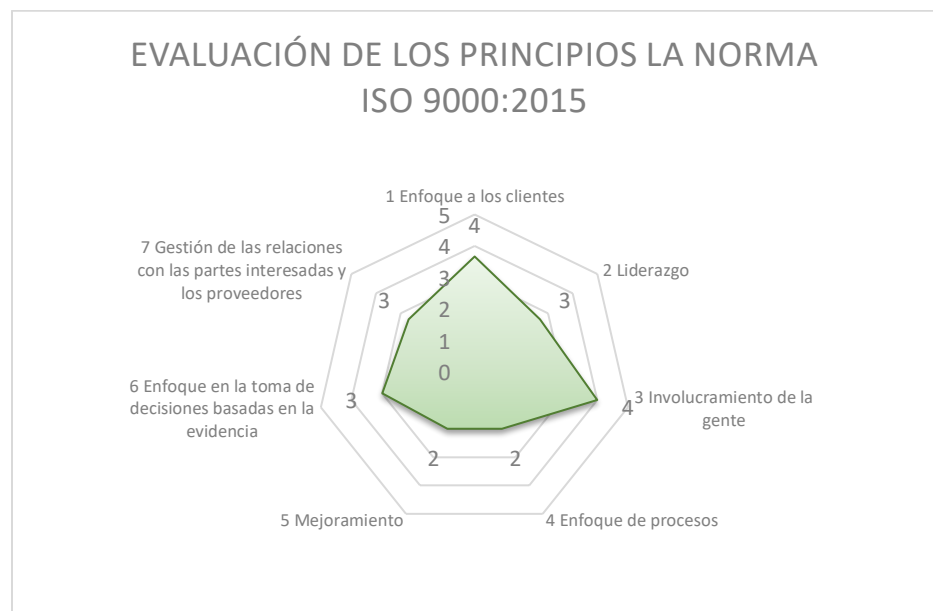
RESUMEN DE EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPIOS			
Capítulo de la Norma NTC – ISO 9000:2015		Nivel de madurez	Observaciones
1	Enfoque a los clientes	4	La organización posee un buen enfoque de los clientes, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, dando solución oportuna a las NC.
2	Liderazgo	3	La organización mantiene un ambiente laboral idóneo, donde los trabajadores pueden involucrarse en los logros. Sin embargo, la organización no cuenta con objetivos financieros y económicos para realizar una retroalimentación de su desempeño.
3	Involucramiento de la gente	4	La organización tiene en cuenta la opinión de los trabajadores, ya que son parte esencial para el cumplimiento de los logros, asimismo, fomenta el trabajo en equipo.
4	Enfoque de procesos	2	La organización no posee un mapa de procesos donde se identifiquen y relacionen las actividades, controles, recursos y los resultados, así mismo, solo tiene en cuenta indicadores financieros, descuidando las demás perspectivas. Sin embargo, esta evalúa, dentro de los procesos, los riesgos y oportunidades que generen un impacto sobre los clientes y partes interesadas.
5	Mejoramiento	2	La organización está en la búsqueda de la mejora continua, sin embargo, no evalúa el desempeño de los procesos, no rastrea el avance de los objetivos y no posee remuneraciones ni incentivos.
6	Enfoque en la toma de decisiones basadas en la evidencia	3	La organización brinda a sus trabajadores información y herramientas compartidas necesarias para un buen desempeño en sus labores asignadas, sin embargo, esta analiza las decisiones tomadas de forma superficial, es decir sin realizar una recopilación de información estadística de la efectividad de las decisiones tomadas o documentación que respalde este análisis.

7	Gestión de las relaciones con las partes interesadas y los proveedores	3	La organización cuenta con buenas relaciones con sus proveedores, con el fin de cumplir con los objetivos establecidos, así mismo establece acuerdos para obtener beneficios mutuos. Sin embargo, la organización, no realiza una evaluación a los proveedores para medir el grado de compromiso y de cumplimiento.
---	--	---	---

Autores: construcción Propia, teniendo como referencia el documento en Excel de análisis de brecha.

Como se puede observar en la *Figura 10*, la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, ejerce, en mayor medida, los principios fundamentales establecidos por la norma NTC-ISO 9001:2015, como es el caso del Enfoque a los Clientes y el Involucramiento de la gente. Sin embargo, presenta falencias con los principios Enfoque de Procesos y Mejoramiento.

Figura 10. Evaluación de los principios de la norma ISO 9001:2015



Autores: Documento análisis de brecha.

Esto se debe a que la organización no cuenta con ID con las actividades, controles, recursos y resultados presentes en la organización, indicadores que permitan la evaluación, medición y análisis del cumplimiento de los objetivos de la organización.

6.1.2. Segunda fase. Planificación estratégica del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la organización fertilizantes y fertilizantes.

Luego de haber finalizado la primera fase, donde se recolectó información acerca de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, se formula la planificación estratégica del SGC para la organización bajo la norma ISO 9001:2015.

6.1.2.1. Reseña histórica

Fertilizantes y Fertilizantes es una organización dedicada a la venta de insumos agrícolas que brinda asesoramiento durante el proceso productivo de los cultivos, esta fue constituida como empresa natural en el año 2000 por el ingeniero agrónomo Luis Antonio Castro Moreno.

Su sede principal se encuentra ubicada en la carrera 13 N° 3-41 sur en el barrio San Carlos de la ciudad de Tunja. Además, cuenta con 3 sucursales más en el departamento de Boyacá (Villa de Leyva, Sutamarchan y Puente de Boyacá).

6.1.2.2. Misión

Fertilizantes y Fertilizantes es una organización dedicada a la asesoría, venta y distribución de productos agrícolas, dirigida a cultivadores, empresas dedicadas a la venta de agroinsumos y a campesinos de la región. Gracias a su excelente ubicación, ofrece un servicio de calidad, eficacia en la distribución de los productos y un acompañamiento durante todo el proceso de producción de cultivos, cumpliendo con las normativas establecida por el Instituto Colombiano Agropecuario (I.C.A.), generando confianza en nuestros clientes con un producto de

calidad a un precio justo. Como empresa comprometida con la conservación del medio ambiente, hacemos conciencia acerca del manejo que se debe dar a los residuos y empaques de estos insumos.

6.1.2.3. Visión

Para el 2025 Fertilizantes y Fertilizantes desea adquirir una estructura para el almacenamiento de los productos agrícolas para la sucursal principal, logrando una mejor calidad del servicio, y así poder establecer un nuevo punto de venta en un municipio aledaño a la ciudad de Tunja. Se implementará la venta y distribución de insumos agrícolas a través de página web y redes sociales, dando a conocer los productos que ofrece la organización y generando una línea de comunicación directa con clientes que se encuentren alejados de la sede principal, sucursales y del departamento y así, obtener un reconocimiento a nivel departamental por nuestra calidad de producto, asesoramiento en cultivos, rapidez en la distribución de los agro insumos y organización comprometida con la conservación del medio ambiente.

6.1.2.4. Objetivos Organizacionales

Objetivo general:

Dirigir a la organización hacia el reconocimiento como líder en el proceso de venta y distribución de agroinsumos en el departamento de Boyacá.

Objetivos específicos:

- Mejorar la infraestructura de la organización para una mejor recepción y almacenaje de los productos.

- Expandir la organización a nivel departamental, con el fin de ofrecer agroinsumos de calidad a los diferentes municipios del departamento de Boyacá.
- Designar personal capacitado para los procesos de asesoramiento, venta y distribución de agroinsumos para asegurar la calidad y el cumplimiento de las necesidades y requisitos de nuestros clientes.
- Diseñar una plataforma digital para así ofrecer información de los productos y servicios ofrecidos por la organización, asimismo, su adquisición.

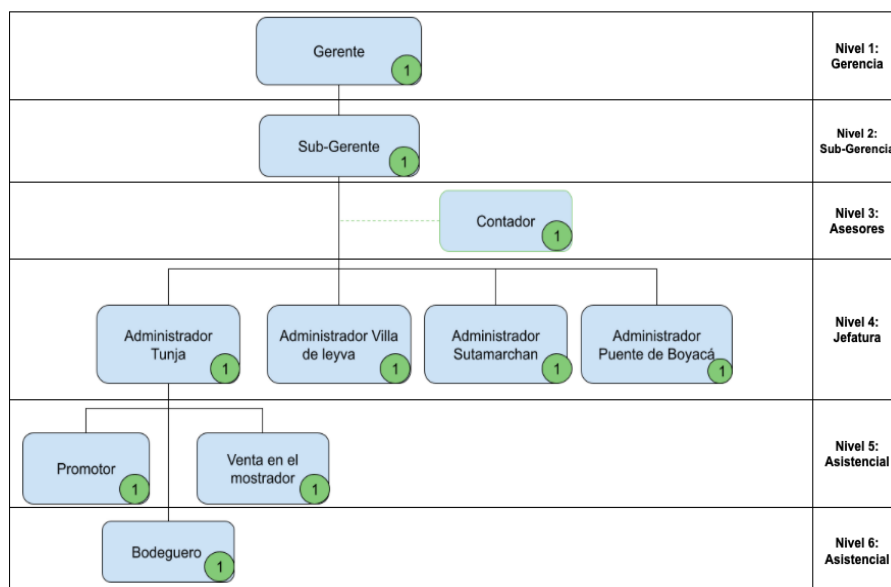
6.1.2.5. Valores corporativos Política interna de la organización.

- Honestidad: Los productos que ofrecemos cumplen con el servicio ofrecido, buscando siempre el beneficio de nuestros clientes cumpliendo con la normatividad.
- Compromiso: Acompañamos permanentemente al agricultor por medio del asesoramiento constante durante la producción del cultivo.
- Respeto: Ofrecemos un servicio brindando el mejor trato a todos nuestros clientes de manera digna sin importar sus virtudes o defectos.
- Lealtad: Obramos con respecto a las leyes, principios éticos, morales, ecológicos y las normas colombianas para la distribución y asesoramiento de insumos agrícolas.

6.1.2.6. Política interna de la organización

En la figura 11, se muestra el organigrama de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, la cual tiene 6 niveles y un total de 9 trabajadores de planta y un trabajador ocasional.

Figura 11. Organigrama FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES.



Autores: construcción Propia.

6.1.2.7. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES.

El alcance del sistema de gestión de calidad de la compañía FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES incluye la comercialización y asesoría de insumos agrícolas en el departamento de Boyacá, por medio de la atención de nuestras sucursales, incluyendo todos los requisitos de la norma ISO 9001: 2015.

6.1.2.8. Política de calidad del SGC de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES

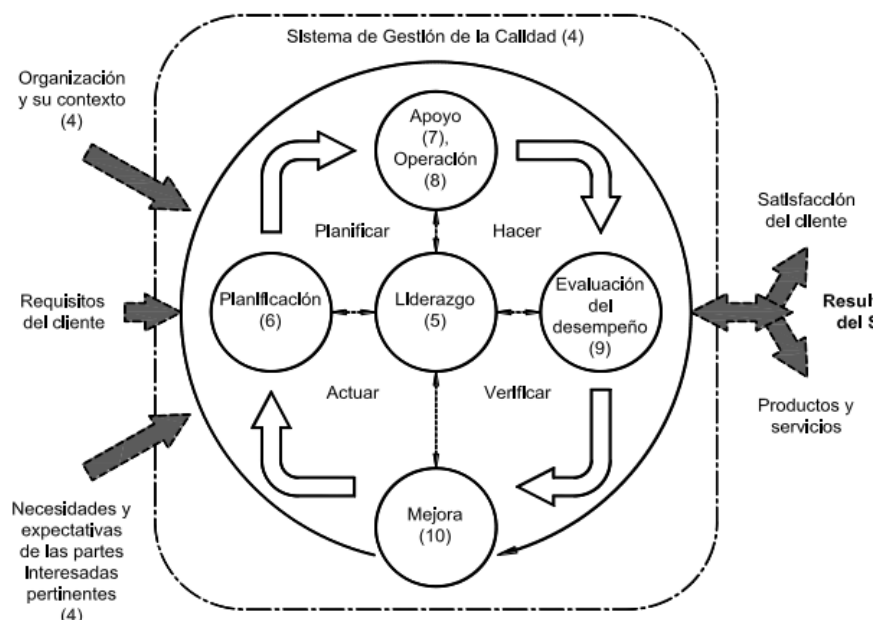
En FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES proporcionamos un servicio de venta de agroinsumos y asesoramiento en cultivos. Estamos comprometidos con nuestros clientes brindando un producto de calidad, ayudando a mejorar la productividad de los cultivos y control de plagas a través de las asesorías de nuestro personal capacitado, ofreciendo una atención oportuna, amable, con un servicio humano y profesional, con productos agrícolas avalados y respaldados con las normativas establecidas por el I.C.A.

FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES ha decidido diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, comprometiéndose con el cumplimiento de los requisitos legales, y así, establecer una mejora continua de los sistemas de gestión de calidad y de los servicios prestados por la organización.

6.1.3. Tercera fase: Planificación de procesos del SGC

Los capítulos 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.4. sistema de gestión de calidad y sus procesos y 8. Operación, de la norma NTC-ISO 9001:2015 son de suma importancia para la planeación del sistema de gestión de calidad de la organización, ya que permite identificar los procesos necesarios para la aplicabilidad de este sistema de gestión de calidad, en base al ciclo PHVA, tal como se muestra en figura 12.

Figura 12. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.



NOTA Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta Norma Internacional.

Autor: ISO

Fuente: NTC-ISO 9001:2015

6.1.3.1. Identificación de las partes interesadas y sus requisitos:

Se realiza la determinación de los requisitos para los productos y servicios e identificación de partes interesadas que ofrece la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, para dar cumplimiento a los numerales 8.1. Planificación y control operacional y 8.2. Requisitos para los productos y servicios. Con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para así poder evitar posibles inconvenientes durante la venta y entrega del producto.

Para la identificación de los requisitos para los productos y servicios, deben establecerse los criterios de evaluación de las partes interesadas según la actividad que desempeñen, para

así poder reconocer si existe un cumplimiento de calidad, de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto o servicio.

La organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, tiene en cuenta la comunicación con las partes interesadas para poder establecer los requisitos de los productos y servicios ofrecidos dentro de esta. Estos requisitos se muestran en la *Tabla 8*.

Tabla 8. Identificación de partes interesadas.

<i>Identificación de partes interesadas</i>	
Identificación de tipos de clientes	• Empresas dedicadas a la venta de insumos agrícolas. • Pequeño, Mediano y Grande. • Agricultor • Oportunidades de contratación con el estado
Identificar necesidades del cliente	• Producto que dé solución a las enfermedades del cultivo. • Asesoría. • Aportar los nutrientes necesarios al cultivo, por medio de fertilizantes que posean un nivel alto de solubilidad. • Precios asequibles. • Calidad de los productos adquiridos.

Identificar las expectativas del cliente	• Encontrar la mayoría de productos que requiere el cliente dentro de la organización. • Calidad en servicio al cliente. • Instalaciones adecuadas para la prestación del servicio. • Experiencia por parte de los trabajadores de la organización
Identificar requisitos legales para el producto	• Ley 822: julio 10 de 2003. • Decreto 459: marzo 14 de 2000. • Decreto 3273: septiembre 02 de 2008. • Decreto 1988: septiembre 12 de 2013. • Conpes 3577: marzo 18 de 2009. • Ley 1252: noviembre 27 de 2008. • Resolución 187: julio 31 de 2006.
Considerar los requisitos de la organización	• Mantener disponibilidad de los productos Facturación electrónica o Baucher. • Cumplir con los requerimientos solicitados por el I.C.A. para la venta y distribución de agroinsumos. • Analizar constante de riesgos que pueda poseer la empresa, para la búsqueda de la mejora constante. • Comprender las necesidades y expectativas de los clientes

Definir objetivo de calidad del producto	• Capacitar al personal de la organización en el manejo racional de plaguicidas para dar las indicaciones de aplicación y uso adecuado del producto. • Adquirir insumos agrícolas con casas comerciales confiables que cumplan con la normatividad necesaria para cada uno de los productos que ofrece. • Atender a las necesidades y solicitudes de los clientes de forma oportuna con respecto al producto y asesoría que requieren. • Revisar el estado del producto durante el proceso de entrega en la organización por parte de las casas comerciales. • Fortalecer las relaciones interorganizacionales de carácter nacional e internacional con el fin de fomentar el desarrollo los conocimientos acerca de los productos que se comercializan y los cambios que estos puedan poseer.
Objetivo de la organización	• Dirigir a la organización hacia el reconocimiento como líder en el proceso de venta y distribución de agroinsumos en el departamento de Boyacá.

	• Mejorar la infraestructura de la organización para una mejor recepción y almacenaje de los productos. • Expandir la organización a nivel departamental, con el fin de ofrecer agroinsumos de calidad a los diferentes municipios del departamento de Boyacá. • Designar personal capacitado para los procesos de asesoramiento, venta y distribución de agroinsumos para asegurar la calidad y el cumplimiento de las necesidades y requisitos de nuestros clientes. • Diseñar una plataforma digital para así ofrecer información de los productos y servicios ofrecidos por la organización y, asimismo, su adquisición.
--	---

Autor: Autores del proyecto

Asimismo, se establecieron los criterios que se deben tener en cuenta para el cumplimiento de los procesos de las partes interesadas y los requisitos de estos bajo la norma NTC-ISO 9001:2015, tal como se muestra en la *Tabla 9*.

Tabla 9. Partes interesadas.

Externas	
Parte interesada	Requisitos
Organismos legales y reglamentarios	• Numeral 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. • Numeral 8.2.3. Revisión de requisitos para los productos y servicios. • Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. • Informar y documentar los cambios legales y requisitos establecidos para los productos y servicios ofrecidos por la organización.
Proveedores	• Numeral 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. • Numeral 8.4.3 Información para los proveedores externos. • Numeral 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. • Establecer fechas de entrega del producto solicitado. • Conocimiento de la disponibilidad de productos ofrecidos.

Cientes	• 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. • Numeral 5.1.2. Enfoque al cliente. • Dar cumplimiento al numeral 8.2.1 el cual determina los puntos claves que debe incluir la comunicación entre la organización y el cliente. • Numeral 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. • Numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente.
Internos	
Parte interesada	Requisitos
Organización	Dar cumplimiento al capítulo 7 de la norma el cual hace referencia a: • Infraestructura para proporcionar un producto o servicio. • Seguimiento y medición de las salidas. • Conocimientos de la organización. • Personal capacitado que cumpla con la competencia necesaria para realizar las actividades dentro de la organización. • Establecer una buena comunicación con las partes internas y externas.

	• Documentar información acerca de los procesos realizados en la organización. Dar cumplimiento al capítulo 8 de la norma el cual hace referencia a: • La comunicación que debe tener la organización con el cliente. • Determinación y revisión de los requisitos para los productos y servicios. • Diseño y desarrollo de los productos y servicios ofrecidos dentro de la organización. • Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. • Producción y provisión del servicio. • Atención a productos no conformes.
Colaboradores	• Cumplir el numeral 7.2 de la norma el cual hace referencia a las competencias laborales establecidas por la organización. • Mantenerse informados de los cambios generados dentro de la organización. • Realizar jornadas de actualización y capacitaciones para el personal de la organización.

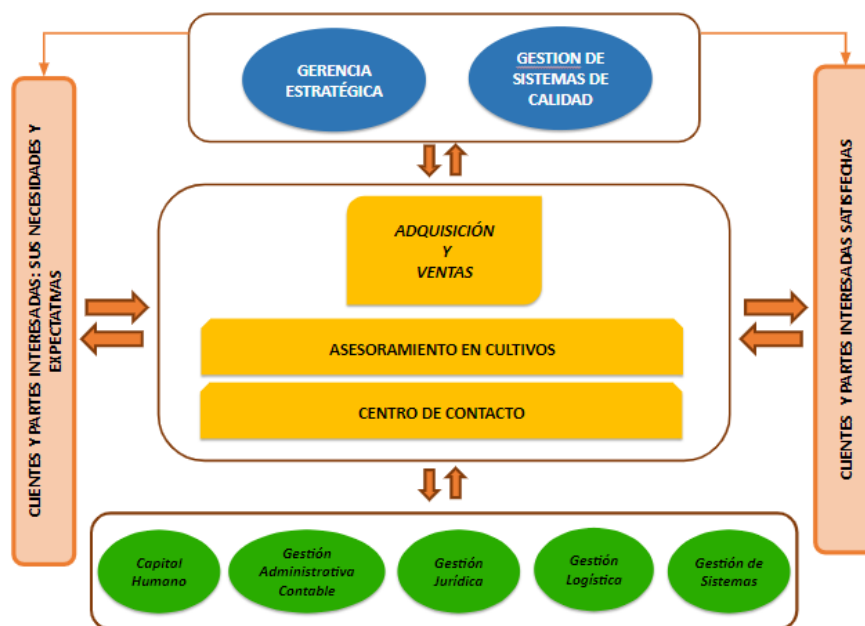
Autor: Autores del proyecto

6.1.3.2. Procesos para el Sistema de Gestión de Calidad: Es necesario que la organización determine las entradas requeridas y salidas esperadas de los procesos desarrollados dentro de esta y así mismo determine la secuencia de interacción de estos, con el fin de dar cumplimiento al numeral 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, de la norma NTC-ISO 9001:2015.

Para poder identificar las entradas requeridas, salidas esperadas y secuencia de interacción de los procesos, se hace uso del modelo teórico de Michael Porter, el cual permite identificar la cadena de valor de la organización, en donde se clasifican las actividades primarias y secundarias que hacen parte del proceso de venta y distribución de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, por motivos de confidencialidad, no se permite la publicación del esquema de la cadena de valor realizada para la organización, sin embargo esta se encuentra inmersa en el mapa de procesos de la organización.

Para poder construir el mapa de procesos se realizó una caracterización de los procesos requeridos para la venta y distribución de agroinsumos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas. Por otra parte, se realizó la clasificación de los procesos identificados tomando como base los 3 tipos de procesos, los cuales son: Misionales, estratégicos y de apoyo.

Figura 13. Mapa de Procesos



Autor: Autores de la investigación.

6.1.3.3. Salida de Productos no conformes: La organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES realiza controles de los productos y servicios que ofrece dentro de esta, para evitar salidas no conformes. Lo primero que se realiza es la verificación de los requerimientos legales de los productos adquiridos para la venta y distribución por parte de la organización, Luego de la adquisición de los productos, se realiza una inspección visual durante el proceso de entrega del producto por parte de las casas comerciales, con el fin de identificar posibles daños físicos, de granulación o fechas de vencimiento.

Asimismo, durante el proceso de entrega del producto, se vuelve a rectificar el estado de este, junto con el cliente para así evitar no conformidades. Por otro lado, se le da seguimiento a la evolución del cultivo después de la aplicación de los

productos adquiridos por parte del cliente, haciendo uso de líneas telefónicas y visitas de campo, ya que la organización cuenta con el servicio de asería prestado por un ingeniero agrónomo.

6.1.3.4. Valor de oportunidades y riesgos:

Para el desarrollo de la matriz de caracterización y valorización de oportunidades y riesgos de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, se tuvo en cuenta la matriz DOFA, información recolectada en los Focus Group la entrevista a profundidad con la junta directiva de la organización. Con el fin de conocer los riesgos asociados a los procesos que generan incertidumbre en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Para que la comprensión de los riesgos, se realiza una categorización del nivel del riesgo en bajo, medio y alto como se plasma en la ANEXO G, para así entender su nivel de impacto en la organización.

Teniendo en cuenta la matriz de riesgos, se puede evidenciar que la organización esta expuesta a cinco riesgos de nivel alto, los cuales son:

- ◆ Pérdida de producto por vencimiento o por estado físico de este.
- ◆ Inseguridad del sector.
- ◆ Fluctuación del mercado nacional debido a la demanda.
- ◆ Disponibilidad del producto por parte de las casas comerciales.

- ♦ La mayoría de los productos ofrecidos dentro de la organización son importados.

6.1.3.5. Criterios para tener en cuenta.

A continuación, se darán a conocer los criterios que la organización debe tener en cuenta para la posible implementación de un SGC.

6.1.3.5.1. Gestión del talento humano: Se recomienda a la organización tener Información Documentada (ID) acerca del perfil de los puestos dentro de esta, con el fin de evitar confusiones y errores en la contratación de personal, y así garantizar el éxito de todos los procesos desarrollados dentro de la organización.

6.1.3.5.2. Información Documentada: Se le sugiere a la organización documentar todos los procesos y actividades desarrollados dentro de la organización, con su respectiva identificación. Con el fin de llevar un control de todos los procedimientos desarrollados y hacer cumplimiento con el numeral 7.5 información documentada de la norma NTC-ISO 9001:2015.

6.1.3.5.3. Toma de conciencia: Se recomienda a la organización realizar actividades de integración, capacitación y reuniones, en las cuales permitan a todos los miembros de la organización interactuar y conocer todos los procesos desarrollados, y así generar una conciencia colectiva, compromiso y sentido de pertenencia con la organización y generar una motivación para el cumplimiento de los objetivos de FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES.

6.1.3.5.4. Auditoría: Se recomienda a la organización realizar procesos de evaluación y control del sistema de gestión de calidad una vez sea implementado, con el fin de que este se desarrolle de manera acorde a la norma y que cumpla con el propósito de la mejora continua de las actividades y procesos desarrollados dentro de la organización.

7. CONCLUSIONES

- ♦ La organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES no contaba con la misión, visión, mapa de procesos, valores corporativos, política de calidad, estructura organizacional, objetivos organizacionales y no contaba con la identificación de las partes interesadas. Por lo cual fue necesario la realización de estas acorde con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015, teniendo en cuenta la información obtenida de las entrevistas a profundidad y el Focus Group, tomando como referencia los requisitos, área de trabajo y servicios prestados por la organización.
- ♦ Haciendo uso de los análisis DOFA, Balance ScoreCard y PESTEL, se pueden identificar los aspectos internos y externos a los cuales esta sometida la organización y la identificación de los procesos misionales, estratégico y de apoyo, permitiendo el diseño de la planificación estratégica del proceso de venta y distribución de agroinsumos del sistema de gestión de calidad, tomando como referencia la norma NTC-ISO 9001:2015.
- ♦ Gracias a la información obtenida en la primera fase, se pueden identificar las partes interesadas de la organización junto a sus expectativas y necesidades, los riesgos internos y externos a los cuales esta sometida la organización, se diseñó el mapa de procesos, se identificó el proceso de las salidas de los productos no conformes.
- ♦ La organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES cuenta con las herramientas y el personal necesario para poder implementar el Sistema de Gestión de Calidad propuesto, con el fin de aumentar la eficacia, la eficiencia y el control de los procesos desarrollados dentro de la organización y en base a la identificación de riesgos y oportunidades generar la toma de decisiones.

- ◆ Por medio del análisis de resultados del formulario de satisfacción al cliente, se lograron identificar las fortalezas y debilidades que presenta la organización en el proceso de venta y distribución, con el fin de mejorar la atención del cliente y aumentar el nivel de satisfacción. Asimismo, se logro definir las necesidades y expectativas de los clientes, lo que permitirá generar una mejora continua de los procesos dentro de la organización, incremento las ganancias por la captación de nuevos clientes y garantizar la fidelización de estos.
- ◆ El desarrollo de este proyecto otorgó a los autores experiencia en la administración y gerencia de sistemas de calidad, ya que todos los conocimientos que fueron adquiridos a lo largo de las jornadas académicas fueron puestos en práctica en el desarrollo del presente documento.

8. REFERENCIAS

- ICONTEC

ICONTEC INTERNACIONAL. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Quality management systems – requirements. 5 ed. Bogotá D.C.: Instituto Colombiana de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). 2015. ISBN 978-958-8585-57-4.

- Libro

AGUSTÍN CODAZZI. Estudio general de suelos y zonificación de tierras del departamento de Boyacá, citado por GOBERNACIÓN DE BOYACÁ. Ordenamiento territorial departamental de Boyacá. Tunja: 2018.

- Ley

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO. Ley 822 de 2003. Bogotá D.C.: 2003, p.1

- Sitio Web

MINISTERIO DE AGRICULTURA. El sector agropecuario creció 6,8% e impulsó la economía colombiana en el primer trimestre de 2020, [en línea], mayo 2020. [Consultado: 4 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL:<https://www.minagricultura.gov.co/noticias/Paginas/El-sector-agropecuario-creció-6,8-e-impulsó-la-econom%C3%ADa-colombiana-en-el-primer-trimestre-de-2020-.aspx> >.

- Sitio Web

DATASCOPE. ¿Por qué tu empresa debe contar con un buen sistema de gestión de calidad?, [en línea], mayo 2018. [Consultado: 4 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <https://mydatascope.com/blog/es/por-que-tu-empresa-debe-contar-con-buenos-sistemas-de-gestion-de-calidad/#:~:text=Los%20sistemas%20de%20gesti%20n%20de%20calidad%20ayudan%20a%20sistematizar%20operaciones,procesos%20y%20de%20la%20organizaci%20n> >.

- Tesis

CORTÉS, J.M. Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015) [En línea]. ICB 1 ed.: ProQuets E-book Central, enero 2017. Capítulo I. Sistemas de gestión de calidad 1ª parte. Citado por Joaquín Granados y Heiner Pérez, Diseño del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma NTC-ISO-9001:2015, para la empresa INCARSA S.A.S., industria carbonífera de Samacá, para el proceso de coquizado en la planta lavadora y coquizadora San Carlos, municipio de Guachetá departamento de Cundinamarca. Trabajo de grado para optar el título de Especialista en administración y gestión de sistemas de la calidad. Tunja. Universidad Santo Tomás, 2020, p. 16.

- E- Book

CORTÉS, José Manuel. Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). ICB.S.L., 2017, p. 6 [en Línea]. Disponible en internet: < URL: https://elibro.net/es/ereader/usta/56053?as_all=SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as >

- Sitio Web

Daruma. Etapas para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO9001, [En Línea], 15 de marzo de 2016, Disponible en internet < URL: <https://www.darumasoftware.com/gestion-calidad/etapas-para-la-implementacion-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>>

- E- Book

SCHNEIDER, Lois. Kimbrell, Grady. Woloszyk, Carl. Mercadeo en el siglo XXI. Mc Graw-Hill. 2011, p 195 – 196. [en Línea]. Disponible en internet: < URL: https://elibro.net/es/ereader/usta/101916?as_all=MERCADEO >

- E- Book

DUTKA, Alan; MAZIA, Ana Silvia. Manual de AMA para la satisfacción del cliente. Ediciones Granica SA, 2001, p 9 -10. [en Línea]. Disponible en internet: < URL: https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=yC97pPUhyoC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Satisfaccion+del+cliente+para+una+organizacion&ots=U6gkpiJhdy&sig=rEY5QdWk_YxXhLcJ4qY3nkN6_Ic&redir_esc=y#v=onepage&q=Satisfaccion%20del%20cliente%20para%20una%20organizacion&f=false >

- E-Book

URIBE, Mario E. Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial, Ibagué, Colombia. Sello Editorial Universidad del Tolima, 2011, p. 22 [en Línea]. Disponible en internet:<URL:[https://elibro.net/es/ereader/usta/71132?as_all=sistema de gestion de calidad&as all op=unaccent iconains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/usta/71132?as_all=sistema_de_gestion_de_calidad&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as) >

- Libro

DURAN, Miguel U. GESTION DE CALIDAD. Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos, S.A. 1992, p. 5-7. ISBN 84-7978-013-4.

- E- Book

Caldera, Rodolfo. Planeación estratégica de Recursos Humanos. Universidad Politécnica de Nicaragua, 2004, p. 2. [en Línea]. Disponible en internet:<URL:
[https://elibro.net/es/ereader/usta/51569?fs q=Planeación estratégica&prev=fs](https://elibro.net/es/ereader/usta/51569?fs_q=Planeación_estratégica&prev=fs) >

- Sitio Web

CÁMARA MÁLAGA. 6 CRITERIOS PARA DEFINIR EL NIVEL DE CALIDAD DE UN PRODUCTO O SERVICIO. [sitio web]. Málaga; [Consultado: 3 de noviembre de 2020]. Disponible en internet:<URL: <https://www.master-malaga.com/empresas/criterios-nivel-calidad-producto/#:~:text=La%20calidad%20de%20un%20producto,factores%20asociados%20a%20ese%20producto> >

- E-Book

ARIAS, Alicia C. Gestión de la calidad: Conceptos Básicos. Facultad de ciencias de la documentación, 2016, p. 8. [en Línea]. Disponible en internet:<URL:<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf> >

- Sitio Web

PUJOL, Bruno B. Diccionario de Marketing, citado por PEDRO, Ventas y Conceptos, Universidad de Pamplona, Colombia, 2015, p. 4. [en Línea]. Disponible en internet:<URL: <https://es.slideshare.net/DiosNear/concepto-de-ventas> >

- Libro

DE LA PARRA, Eric. MADERO, María del Carmen. Estrategias de ventas y negociación, Panorama, México, 2003, p. 33. ISBN 968-38-1139-6

- E-Book

ERICKSON, B. F. Ventas, Firms Press, 2010, p. 37 [en Línea]. Disponible en internet:<URL:https://elibro.net/es/ereader/usta/36393?as_all=distribucion_ventas >

- Libro

LAMB, Charles W. HAIR, Joseph F. McDANIEL, Carl. Marketing. CENGAGE Learning. Traducido por Guadalupe Meza Staines, Martha Elsa Mauri Hernández. México, p 416. ISBN 978-607-481-755-3.

- Libro

MOLINILLO, Sebastián. Distribución comercial aplicada, ESIC Editorial, 2012, España. p. 20-21. ISBN 978-84-7356-836-4.

- E-Book

HARRINGTON, James. HARRINGTON, James Jr. Administración Total del Mejoramiento Continuo, citado por Tomás Fontalvo y Juan Vergara, La Gestión de Calidad en los Servicios ISO 9001: 2008, B - EUMED, 2008, p. 4. [en Línea]. Disponible en internet:<URL: <https://elibro.net/es/ereader/usta/34525> >

- E- Book

Moreno, Andrea. Lineamientos para la Creación de una Cultura de Servicio al Cliente en una Empresa del Sector de Alimentos: Caso Martmore, citado por Arminda García, Cultura del servicio en la optimización del servicio al cliente, Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela, 2016, p. 6. [en Línea]. Disponible en internet:<URL: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf> >

- E-Book

NAVAS, Estefanía. Medios de producción agropecuario, ICB, España, 2014, p. 99-100. [en Línea]. Disponible en internet:<URL: https://elibro.net/es/ereader/usta/59557?fs_q=agropecuarios&prev=fs >

- E-Book

BSI. Gestión de la calidad ISO 9001 [en línea], octubre 2019. [Consultado:3 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/> >.

- E-Book

ZAPATA, Amparo. Ciclo de la calidad PHVA, Universidad Nacional de Colombia, Colombia, 2015, p 10. [en Línea]. Disponible en internet: < URL: <https://elibro.net/es/ereader/usta/129837?page=20> >

- ◆ Sitio web

ICONTEC. Certificación ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad [en línea]. [Consultado: 17 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-iso-9001-sistema-de-gestion-de-calidad/ >.

- ◆ Sitio web

PONCE, Raúl. JIMENEZ, Irma. BAILLET, Laura. LANDGRAVE Silvia. Diseño metodológico y Tipos de estudios. Mayo del 2015. [Consultado: 2 de mayo de 2021]. Disponible en: https://www.investigacionenmedicina.org/ceais/20/6Diseno_metodologico_tipos%20de%20estudios.pdf

- E-Book

NEILL, David. CORTEZ, Liliana. Procesos y Fundamentos de la investigación científica. Primera edición. UTMACH, 2018. Pg. 69-78. ISBN 987-9942-24-093-4. [en Línea]. Disponible en internet:<URL <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>>

- ♦ Sitio web

Biblioguías – Biblioteca de la Cepal. Gestión de datos de investigación. Biblioteca de la Cepal, 18 de diciembre de 2020. [Consultado: 2 de mayo de 2021]. [en Línea]. Disponible en internet:<URL <https://biblioguias.cepal.org/gestion-de-datos-de-investigacion/tipos-datos>>

- ♦ Sitio web

SCRIBD. Definición de Datos primarios y Secundarios. Waldo Colon Bejarán, [Consultado: 2 de mayo de 2021]. [en Línea]. Disponible en internet:<URL <https://es.scribd.com/document/386266371/Definicion-Datos-Primarios-y-Secundarios>>

- ♦ Revista electrónica

RICAURTE, Flavio. CORO Myriam. ARGUELLO, Carla. Gestión empresarial, una estrategia para pequeñas empresas de agroquímicos estudio de caso: AGROFAR. En: Revista: Caribeña de ciencias sociales. [En línea] Julio 2018. [Consultado: 18 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/gestion-empresarial-agrofar.html>>.

◆ Tesis

ALMAGUER DE MIGUEL, Anaisi. Diseño del sistema de gestión de la calidad con un enfoque normalizativo en la empresa integral agropecuaria Las Tunas. Memoria escrita presentada para en opción al título académico de Máster. Universidad de Las Tunas. Facultad de ciencias técnicas y agropecuaria. [En línea] 2018, p. 32-48. [Consultado: 17 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/4073/1/Tesis%20Maestria%20Anaisi.pdf> >.

◆ Tesis

ACOSTA, Ana J. Planificación de un sistema de gestión de la calidad orientado al cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008 en la sede principal de la empresa agrícola Del Campo S.A. Proyecto de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Calidad de Productos y Servicios. Universidad Libre. Facultad de Ingeniería. [En línea] 2014. [Consultado: 17 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9930/TESIS%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y> >.

◆ Tesis

PACHECO, Johanna. Propuesta de mejora en planificación de ventas de agroquímicos en la empresa Fertisa, Fertilizantes Terminales y Servicios S.A., en la ciudad de Guayaquil. Proyecto previo para obtener el título de tecnología en administración de empresas. Instituto superior tecnológico bolivariano de tecnología. [En línea] 2017. [Consultado: 18 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/104/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20PACHECO%20ZAMBRANO.pdf> >.

◆ Tesis

ORTIZ, José. Alineación de los procesos de la unidad de talento humano de la empresa agrícola “SAPRIET S.A.” a las cláusulas 5.3 y el capítulo 7 del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. Artículo para obtener el título de Magister en Dirección del Talento Humano. Universidad Espíritu Santo. Facultad de Postgrados [En línea] 2018. [Consultado: 18 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2555/1/ORTIZ%20SANCHEZ%20JOSE%20JAVIER.pdf> >.

◆ Tesis

BERNA, Mónica. Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente. Trabajo de grado. Universidad Militar Nueva granada. Facultad de Estudios a distancia. Bogotá [En línea] 2015. [Consultado: 18 de noviembre de 2020] Disponible en internet: <URL: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTIÓN%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA%2c%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCIÓN%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y> >

◆ Sitio web

Entrevista gerente a través de formulario de Google: <https://forms.gle/kusGgyjVbMhKThz69>.

◆ Sitio web

Entrevista a los trabajadores de la organización a través de formulario de Google: <https://forms.gle/yutShEPbdQyqnrYU6>.

◆ Sitio web

Entrevista a los clientes de la organización a través de formulario de Google: <https://forms.gle/Lq9hSKA4HBwbCNx79>.

ANEXO A. CRONOGRAMA

Recolección de Datos					Etapas
Reunión con directivos	Realización de encuestas de Satisfacción de Clientes y/o partes interesadas	Realización de encuestas para el personal de la organización	Realización de la entrevista con la junta directiva de la organización	Recopilación y consulta de información acerca de las líneas de trabajo de la organización	Actividad
Autores de la investigación	Autores de la investigación	Autores de la investigación	Autores de la investigación	Autores de la investigación	Responsable
Minuta	*Representación de resultados en Diagrama de Barras y Pastel *Análisis de Resultados	*Representación de resultados en Diagrama de Barras y Pastel *Análisis de Resultados	Documento escrito que contenga la información que se indaga	Información obtenida de las encuestas realizadas a los directivos y miembros de la organización	Resultado Entregable
					1
					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
					3
					4
					1

Realización de la Matriz D.O.F.A. , Balance Scorecard y análisis de brecha.				Etapas
Reunión con directivos	Construcción Análisis de Brecha	Desarrollo de la Matriz Balance Scorecard y PESTEL	Desarrollar el análisis D.O.F.A. de la organización	Actividad
Autores de la investigación	Autores de la investigación	Autores de la investigación	Autores de la investigación	Responsable
Minuta	Análisis de brecha	Matriz Balance Scorecard	Matriz D.O.F.A. y análisis de la Matriz D.O.F.A.	Resultado Entregable
				1
				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
				3
				4
				1

ANEXO B. CUADRO ESTRATÉGIA METODOLÓGICA.

Objetivo Específico	Estrategia Metodológica	Acciones	Entregable
Realizar el diagnóstico de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES teniendo en cuenta los requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2015 para el proceso de venta y distribución.	Recopilación y consulta de información acerca de las líneas de trabajo de la organización	P: Diseñar las preguntas que se le van a realizar a los directivos y empleados de la organización.	Información obtenida de las encuestas realizadas a los directivos y miembros de la organización
		H: Aplicar la encuesta a los directivos y miembros de la organización a través de encuestas por medio de Google forms.	
		V: Organizar la información obtenida de las encuestas realizadas a los directivos y miembros de la organización.	
		A: Analizar los datos obtenidos de las encuestas.	
		A: Realizar una reunión con los directivos de la organización	Actas de la reunión con los directivos
	Desarrollar análisis DOFA de la organización	P: Realizar una entrevista al gerente de la organización para obtener datos acerca de las debilidades, oportunidades, fortaleza y amenazas que esta presenta.	Información obtenida de la matriz DOFA y la matriz DOFA
		H: Realizar la matriz DOFA.	
		V: Organizar la información obtenida de la matriz DOFA.	
		A: Analizar los datos obtenidos de la matriz DOFA y realizar estrategias pertinentes.	
		A: Realizar una reunión con los directivos de la organización	Actas de la reunión con los directivos
	Hacer uso de la metodología Balance Scorecard	P: Recolectar información obtenida de la matriz DOFA.	Balance Scorecard y los indicadores
		H: Realizar el Balance Scorecard.	
		V: Verificar los datos obtenidos a realizar en el Balance Scorecard sean adecuados.	
		A: Establecer los indicadores de cada objetivo.	

Objetivo Específico	Estrategia Metodológica	Acciones	Entregable
	Análisis de Brecha	A: Realizar una reunión con los directivos de la organización	Actas de la reunión con los directivos
		P: Recolectar información para realizar evaluación del cumplimiento de los requisitos de la norma.	Análisis de brecha
		H: Realizar la evaluación del cumplimiento de los requisitos de la norma.	
		V: Organizar los datos obtenidos de la evaluación.	
		A: Establecer el nivel de cumplimiento de la organización respecto a los requisitos establecidos por la norma	
		A: Realizar los resultados obtenidos	Actas de la reunión con los directivos
Diseñar la planificación estratégica de los procesos de venta y distribución del sistema de gestión de calidad para la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, en base a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.	Encuestas dirigidas a los directivos y personal de la organización.	P: Diseñar las preguntas que se le van a realizar a los directivos y empleados de la organización.	Información obtenida de las encuestas realizadas a los directivos y miembros de la organización
		H: Aplicar la encuesta a los directivos y miembros de la organización a través de encuestas por medio de Google forms.	
		V: Organizar la información obtenida de las encuestas realizadas a los directivos y miembros de la organización.	Misión, visión, política de calidad, estructura organizacional, valores corporativos, alcance del SGC, objetivos organizacionales.
		A: Analizar los datos obtenidos de las encuestas.	

Objetivo Específico	Estrategia Metodológica	Acciones	Entregable
		A: Realizar una reunión con los directivos de la organización	Actas de la reunión con los directivos
Realizar la planificación del proceso de venta y distribución de agroinsumos de la organización FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES, teniendo en cuenta los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.	Encuestas dirigidas a los clientes.	P: Diseñar preguntas acerca de las necesidades y expectativas de los clientes.	Identificación de las necesidades y expectativas de los clientes.
		H: Aplicar la encuesta de los clientes a través de google forms	
		V: Organizar los datos obtenidos de las encuestas	
		A: Realizar los resultados obtenidos	
		A: Realizar una reunión con los directivos de la organización	Actas de la reunión con los directivos
	Encuestas dirigidas a la junta directiva.	P: Diseñar preguntas acerca de las partes interesadas de la organización.	Identificación de las partes interesadas (internas y externas)
		H: Aplicar la encuesta de los clientes a través de google forms	
		V: Organizar los datos obtenidos de las encuestas	
		A: Realizar los resultados obtenidos	
		A: Realizar una reunión con los directivos de la organización	Actas de la reunión con los directivos
	Entrevista a profundidad a la junta directiva	P: Diseñar preguntas acerca de la caracterización de los procesos	Mapa de procesos.
		H: Realizar la entrevista a la junta directiva.	
		V: Organizar los datos obtenidos de las entrevista realizada a la junta directiva.	
		A: Realizar los resultados obtenidos	
		A: Realizar una reunión con los directivos de la organización	Actas de la reunión con los directivos

Objetivo Específico	Estrategia Metodológica	Acciones	Entregable
	Matriz de riesgo	P: Evaluar los riesgos que presenta la organización en el proceso de venta y distribución.	Matriz de riesgos y análisis de riesgos
		H: Realizar matriz de riesgo.	
		V: Organizar los riesgos de mayor a menor impacto para la organización.	
		A: Analizar la viabilidad de las oportunidades frente a los riesgos que presenta la organización.	
		A: Realizar una reunión con los directivos de la organización	Actas de la reunión con los directivos

ANEXO C. MATRIZ DOFA.

Matriz DOFA de la organización Fertilizantes y Fertilizantes	Fortalezas	Debilidades
	1.La organización cuenta con una muy buena reputación.	1.La organización no posee página web ni redes sociales.
	2. La organización cuenta con asesoramiento durante todo el proceso de producción para cultivos.	
	3. La organización cumple con todas las normativas establecidas por el I.C.A. y por la secretaría de salud.	2. El Tiempo de venta y despacho del producto en días de mercado es elevado.
	4. Se tiene gran variedad de productos disponibles para la venta.	3.Pérdida de producto por vencimiento o por el estado físico de este.
	5. El personal es capacitado para poder dar una atención adecuada al cliente.	4.No se posee ruta de distribución
	6. Los horarios de atención al cliente son amplios.	5.No posee catálogo de productos
	7. Se trabaja en conjunto con las marcas de distribución, obteniendo descuentos, bonificaciones, entre otras.	7.No se cuenta con insumos veterinarios, de fácil acceso
	8. Se brindan conferencias a las empresas que adquieren el producto de la marca YARA	

Oportunidades	Estrategia FO	Estrategia DO
1. La falta de comercio de agro insumos en municipios aledaños a Tunja.	(F1, F3, F6; O1) Establecer nuevas sucursales supliendo las necesidades del comercio de agro insumos en los municipios aledaños a Tunja, los cuales cumplan con la normativa establecida por el I.C.A. y secretaria de salud. Brindando un horario accesible para clientes y ofreciendo una buena atención	(D1, D2, D3; O1, O5). Implementar un sitio web para poder dar a conocer información acerca de los productos, promociones, marcas, distribución y ubicación de las sucursales
2.El departamento de Boyacá tiene alto potencial agropecuario.		
3.Subsidios por parte de la alcaldía y gobernación del departamento de Boyacá.		
4.Convocatorias para el abastecimiento de entidades públicas.	(F2, F5;O5,O6) Ofrecer un asesoramiento por parte del personal capacitado en el área insumos agropecuarios para si poder brindar un buen servicio acerca de los diferentes productos que ofrecen las distintas marcas	(D4, D7; O7) Establecer una relación con las demás organizaciones que puedan ofrecer una distribución de mercancía y venta de productos veterinarios en sectores aledaños a la cuidad de Tunja. Formar alianzas para intercambios de insumos agropecuarios
5.Promoción de por parte marcas de los diferentes productos.		
6. Parcelas demostrativas incentivadas por las marcas de los productos.	(F7, F8; O7, O8). Dar conferencias a personas que hagan parte del sector agropecuario, trabajando en conjunto con las diferentes marcas y generando alianzas con organizaciones aledaños a las sucursales	(D5; O2, O3, O4) Crear un catálogo de productos, en donde se pueda dar a conocer la variedad de productos y precios que ofrece la organización
7.Formación de alianzas con empresas aledaños del sector en las diferentes sucursales		
8.Sector agropecuario indispensable para el abastecimiento nacional		

Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
1. Varias empresas de agro insumos en el mismo sector.	(F1, F5, F8; A2) Realizar conferencias en sectores rurales que brindan poca demanda los cuales no posean un concepto claro acerca de la variedad y uso que se le puede dar a los insumos agrícolas	(D1, D5, D7; A1) Crear una página web en donde los clientes puedan acceder al catálogo de productos con los que cuenta la organización, además de brindar un espacio en donde podrán encontrar información acerca de las alianzas comerciales, y así adquirir otro tipo de insumos que no estén disponibles en la organización.
2. Disminución de ganancias debido a la poca demanda.	(F2; A3) Ofrecer un asesoramiento durante el proceso de producción de los cultivos, para poder mitigar el impacto de los cambios climáticos	
3. Cambios climáticos	(F3; A1) Cumplir con la normativa establecida por el I.C.A. para así poder brindar un producto de calidad y mantenernos en el mercado del sector	
4. El alza del dólar incrementa el valor de los productos importados.	(F6; A5) Implementar Atención vía telefónicas en caso de que cliente solicite la compra de algún producto o asesoramiento. De igual forma ofrecer el almacenamiento del producto comprado en caso de que no cuente con un medio de transporte, durante un tiempo determinado	(D3; A2, A4, A6) Dar en promoción los productos próximos a vencimiento o que presenten algún deterioro físico, en días que haya un alza del dólar o escases de producto.
5. Inseguridad del sector.		
6. Disponibilidad del producto por parte de las casas comerciales		

ANEXO D. BALANCE SCORECARD

PERSPECTIVA DE CLIENTES

Nombre del indicador	Aumento de ventas en campaña	
Código	PC001	
Objetivo	Aumentar la venta de agro insumos en municipios aledaños a la ciudad de Tunja que brinden poca demanda.	
Responsable del Indicador	Gerente	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Bimestral	
Definición Operacional	$\frac{[(\text{Ventas totales de Periodo actual}) - (\text{Venta total Inicial})]}{(\text{Ventas totales periodo actual})} * 100 \text{ [\%]}$	
Unidad de medida	%	
Meta	20%	
Resultado		PC001 $\geq$ 20%
		10% $\leq$ PC001 < 20%
		PC001 < 10%
Interpretación	Permite evaluar el aumento de las ventas de agroinsumos en los municipios aledaños a la ciudad de Tunja después de realizar la campaña de demostración de los productos.	

Nombre del indicador	Métodos de mitigación	
Código	PC002	
Objetivo	Dar a conocer métodos para mitigar los impactos generados por los cambios climáticos en los cultivos	
Responsable del Indicador	Gerente	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Mensual	
Definición Operacional	Cantidad de Visitas periodo actual - cantidad de visitas periodo anterior	
Unidad de medida	Visitas	
Meta	10	
Resultado		PC002 $\geq$ 10
		5 $\leq$ PC002 < 10
		PC002 < 5
Interpretación	Determinar la cantidad de metodologías usadas para mitigar los impactos que generan los cambios climáticos	

Nombre del indicador	Atención vía telefónica	
Código	PC003	
Objetivo	Facilitar al cliente la información acerca de los productos y venta de estos por medio de la atención de líneas telefónicas	
Responsable del Indicador	Administrador Tunja- Villa de Leyva - Sutamarchan	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Mensual	
Definición Operacional	(suma de resultados de a encuesta periodo actual) /(número de llamadas al periodo actual)	
Unidad de medida	Promedio	
Meta	5	
Resultado		$4 \leq PC003 \leq 5$
		$3 \leq PC003 < 4$
		$PC003 < 3$
Interpretación	Satisfacción del cliente por atención prestada por medio de líneas telefónicas	

PERSPECTIVA DE INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE

Nombre del indicador	Crecimiento por página web	
Código	PIA 001	
Objetivo	Implementar un sitio web para la organización para así poder brindar información de fácil acceso a nuestros clientes	
Responsable del Indicador	Administrador - Tunja	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Mensual	
Definición Operacional	$\left[\frac{((\text{Numero de personas después la implementación de la pagina web}) - (\text{Numero de personas Antes de la implementación de la pagina web}))}{(\text{Numero de personas después la implementación de la pagina web})} \right] * 100 (\%)$	
Unidad de medida	%	
Meta	20%	
Resultado		$PIA001 \geq 20\%$
		$10\% \leq PIA001 < 20\%$
		$PIA001 < 10\%$

Interpretación	Identificar la cantidad de ventas generadas después de la implementación por medio de la implementación de la pagina Web
-----------------------	--

Nombre del indicador	Promociones pagina web	
Código	PIA 002	
Objetivo	Aumentar los ingresos a través de la plataforma web brindando un espacio para promoción y venta de productos comercializados por las alianzas	
Responsable del Indicador	Administrador Tunja	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	mensual	
Definición Operacional	$\frac{[(\text{Ventas del periodo bodega} + \text{Ventas de la pagina web}) - (\text{Ventas en bodega periodo anterior})]}{(\text{Ventas del periodo bodega} + \text{Ventas de la pagina web})} \times 100 (\%)$	
Unidad de medida	%	
Meta	20%	
Resultado		PIA002 $\geq$ 20%
		10 % $\leq$ PIA002 < 20 %
		PIA002 < 10%
Interpretación	Conocer si han existido aumentos en la venta de productos de alianzas por medio del uso de la página web y el porcentaje del crecimiento de estas	

Nombre del indicador	Información acerca de los productos	
Código	PIA003	
Objetivo	Informar a los clientes acerca de la variedad de productos que ofrece la organización	
Responsable del Indicador	Vendedor de mostrador	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Mensual	
Definición Operacional	$\frac{(\text{suma de resultados de las encuestas Periodo actual})}{(\text{numero de encuestás realizadas en el periodo actual})}$	
Unidad de medida	Promedio	
Meta	1 - 5.	
Resultado		4 $\leq$ PIA003 $\leq$ 5
		3 $\leq$ PIA003 < 4
		PIA003 < 3

Interpretación	Conocer el nivel de satisfacción del cliente al implementar catálogos donde puedan observar la variedad de productos
-----------------------	--

PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS

Nombre del indicador	Número de clientes adquirido	
Código	PI001	
Objetivo	Realizar un acompañamiento durante todo el proceso productivo del cultivo por medio de vistas a estos.	
Responsable del Indicador	Gerente	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Trimestral	
Definición Operacional	(Número de visitas actual)- (Número de visitas anteriores)	
Unidad de medida	Personas	
Meta	10	
Resultado		PI001 $\geq$ 10
		$5 \leq$ PI001 $<$ 10
		PI001 $<$ 5
Interpretación	Mide el número de visitas realizadas de forma trimestral	

Nombre del indicador	Oferta de productos pecuarios	
Código	PI002	
Objetivo	Ampliar la oferta de productos pecuarios por medio de la distribución y venta de estos	
Responsable del Indicador	Sub- Gerente	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Mensual	
Definición Operacional	{[Ventas del mes actual (con insumos pecuarios)]-[Ventas periodo sin insumos pecuarios] -[venta de periodo actual (con insumos pecuarios)]}*100 [%]	
Unidad de medida	%	
Meta	10%	
Resultado		PI002 $\geq$ 10%
		$5\% \leq$ PI002 $<$ 10%
		PI002 $<$ 5%
Interpretación	Mide el porcentaje de ventas obtenidos por la distribución de productos pecuarios	

Nombre del indicador	Calidad del producto	
Código	PI003	
Objetivo	Garantizar la calidad de los productos ofrecidos por la organización	
Responsable del Indicador	Sub- Gerente	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Bimestral	
Definición Operacional	(Número de correcciones visita actual) - (Numero de correcciones visita anterior)	
Unidad de medida	Numero de observaciones	
Meta	0	
Resultado		PI003 $\leq$ 2
		3 < PI003 < 6
		PI003 $\geq$ 7
Interpretación	Identificar la cantidad de recomendaciones generadas por el ICA	

PERSPECTIVA FINANCIERA

Nombre del indicador	Precio de productos por vencer	
Código	PF001	
Objetivo	Reducir perdidas por el vencimiento de productos agrícolas	
Responsable del Indicador	Sub - Gerente	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	semestral	
Definición Operacional	[(Precio de venta producto promoción -Precio adquisición del producto) / (Precio de venta del producto promoción)] *100 [%]	
Unidad de medida	%	
Meta	0%	
Resultado		PF001 $\geq$ 0%
		.-2% < PF001 < 0 %
		PF001 < -2%
Interpretación	Indica el porcentaje de ganancia o pérdida que se posee al dar en promoción productos que estén cerca a la fecha de vencimiento	

Nombre del indicador	Campo de venta - Nueva sede	
Código	PF002	
Objetivo	Ampliar el campo de venta de la organización supliendo las necesidades del mercado de los municipios aledaños a la ciudad de Tunja	
Responsable del Indicador	Gerente	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Trimestral	
Definición Operacional	[(Ventas del periodo actual - Venta del periodo anterior) / (Ventas del periodo actual)]* 100 (%)	
Unidad de medida	%	
Meta	15%	
Resultado		PF002 ≥ 15%
		10% < PF002 < 15%
		PF002 ≤ 10%
Interpretación	Identificar aumento de ventas que se han adquirido cada trimestre en la nueva sucursal	

Nombre del indicador	Adquisición de producto con respecto al dólar	
Código	PF003	
Objetivo	Comprar mercancía que posea mayor demanda durante la baja del dólar	
Responsable del Indicador	Sub - Gerente	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Semanal	
Definición Operacional	[(Precio con alza del dólar - Precio con baja del dólar) / (Precio con alza del dólar)]*100 (%)	
Unidad de medida	%	
Meta	6%	
Resultado		FF001 ≥ 6%
		2% > FF001 > 6%
		FF001 < 2%
Interpretación	Medir el porcentaje de los costos de adquisición del producto	

ANEXO E. ANÁLISIS PESTEL

Análisis PESTEL de la organización “Fertilizantes y Fertilizantes”					
Político	Económico	Social	Tecnológico	Ecológico	Legal
Constitución	Corrupción	Generación de empleo	Ventas por páginas web	Manejo de residuos de insecticidas	Decreto 1820 de 2010
Ley 100	Subsidios dados por el ministerio de agricultura	Derecho constitucional	Aumento de tecnología (maquinaria)	Manejo de residuos de fungicidas	Conpes 3577 de 2009
Sistema de seguridad social	Créditos bancarios – Banco Agrario	Pobreza		Manejo de residuos de herbicidas	Ley 1351 de 2009
Sistema integrado de Gestión	Facturación electrónica	Migración			
	IVA				

ANEXO F. ANÁLISIS DE BRECHA

EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES	
			1	2	3	4	5			
4. ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN										
4.1.	¿La organización analiza de manera periódica su entorno, en los aspectos que le puedan influir?	*ID con los decretos nuevos para las áreas comerciales, contables y ambientales para el proceso de venta y distribución de productos agropecuarios. *ID que contenga el contexto de la organización y partes interesadas.					5	En la organización se encontraron todos los documentos de forma virtual de los decretos actualizados del presente año. Asimismo, mantiene actualizada el inventario a través del programa SIIGO, a su vez, este permite conocer el estado financiero de la organización de manera mensual.	Mantener los métodos que aplica la organización para la obtención de estos documentos.	
4.2.	¿Se han analizado y definido cuáles son las “partes interesadas” de la organización?	*ID de análisis de mercado, donde se debe definir las partes interesadas de la organización. *ID que contenga el contexto de la organización y partes interesadas	1					La organización no cuenta con alguna documentación donde se evidencien las partes interesadas.	Realizar un documento con el análisis de mercado, en donde se definan las partes interesadas de la organización.	
4.2.	¿La organización identifica, analiza y actualiza información sobre las necesidades y expectativas de sus clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas?	*Actas de reuniones con empleados y proveedores de la organización. * Análisis de resultados de las encuestas realizadas a los clientes.					3	La organización realiza actividades dentro y fuera de la organización, con el fin de identificar, analizar y actualizar la información sobre las necesidades y expectativas de los clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas. Sin embargo, no lleva documentación física o virtual de estas actividades.	Documentar todas las activadas realizadas en la organización para poder definir las necesidades y expectativas de los clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas.	
4.1.	¿La organización cuenta con un dirección estratégica, derivada de la información clave interna y externa?	*ID con las estrategias establecidas, con el fin de lograr los objetivos planteados por la organización.	1					La organización no cuenta con una dirección estratégica.	Desarrollar e implementar la dirección estratégica en la organización.	

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
4.3.	¿La organización ha establecido el alcance del sistema?	*ID donde se definen los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de calidad.	1					La organización no tiene definido los límites y la aplicabilidad del Sistema de gestión de Calidad.	Definir los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad.
4.4.	Para cada proceso identificado dentro del alcance del SGC ¿existe un manual de políticas y procedimientos que especifique el proceso?	*Manual de políticas de los procesos de la organización. *Manual de procedimientos de los procesos de la organización	1					La organización no cuenta con manual de políticas y de procedimientos de los procesos dentro de la organización.	Diseñar los manuales de políticas y de procedimientos de la organización.
4.4.	¿Se han definido los procesos y la documentación necesarios para asegurar la calidad de los productos y servicios?	*ID con los procesos establecidos para asegurar la calidad de los productos y servicios de la organización	1					La organización no cuenta con documentación que defina los procesos para garantizar la calidad de los productos y servicios de la organización.	Definir los procesos para garantizar la calidad de los productos y servicios de la organización, asimismo, documentarlos.
4.4.	¿Se han establecido las responsabilidades y autoridades para el personal que labora en los procesos?	*Manual de funciones de la organización. *Estructura organizacional (organigrama).			3			La organización define y explica a cada uno de los miembros de la organización sus funciones en el contrato, sin embargo, no posee manual de funciones, tampoco tiene documentada la estructura organizacional.	*Desarrollar un manual de funciones. *Desarrollar un organigrama, donde se evidencie la estructura organizacional.
4.4.	¿Existen objetivos para asegurar la eficacia y mejora de los procesos?	*ID donde se define los objetivos (Objetivos de calidad) para asegurar la eficacia y mejora de los procesos desarrollados dentro de la organización .	1					La organización no posee objetivos que permitan asegurar la eficacia y mejora de los procesos desarrollados dentro de la organización.	Establecer los objetivos de calidad necesarios que permitan la eficiencia y mejora de procesos desarrollados dentro de la organización.
4.4.	¿Se ha analizado cuál es la información del sistema de gestión de la calidad que es necesario documentar?	*E/S de los procesos desarrollados dentro de la organización. *Balance ScoreCard. *Manual de funciones. *Organigrama *Documentos con las estrategias implementadas.	1					La organización no tiene conocimientos acerca de la información que requiere documentar para el Sistema de Gestión de Calidad.	Realizar una investigación la cual permita identificar la información documentada que debe poseer la organización para poder implementar un sistema de gestión de calidad.

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES	
			1	2	3	4	5			
4.4.	¿Existe una partida presupuestaria específica suficiente para gestionar de manera eficaz el sistema de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los proceso?	*ID con el presupuesto establecido para el cumplimiento de los objetivos de cada proceso. *Indicadores que demuestren el cumplimiento de las diferentes perspectivas de la organización.	1					La organización no cuenta con un presupuesto establecido para el cumplimiento de los objetivos de cada proceso. Asimismo, no posee indicadores de las diferentes perspectivas implementadas en la organización.	*Realizar un presupuesto para cada uno de los procesos de la organización. * Diseñar indicadores que permitan medir el cumplimiento del presupuesto en cada uno de los objetivos de los procesos desarrollados dentro de la organización.	
4. ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - NIVEL DE APLICACIÓN →			2							
5. LIDERAZGO										
5.1.1.	¿La dirección revisa el cumplimiento de los objetivos para el desarrollo de la dirección estratégica en función de las necesidades detectadas?	*ID en el cual se exprese los objetivos para el desarrollo de la dirección estratégica en función de las necesidades detectadas. *Acta de seguimiento del cumplimiento de los objetivos.		2				La organización no posee documentación escrita en la cual exprese los objetivos para el desarrollo de la dirección estratégica en función de las necesidades detectadas, sin embargo, tiene en cuenta estos factores durante las reuniones de la junta directiva.	Documentar los objetivos para el desarrollo de la dirección estratégica en función de las necesidades detectadas, asimismo el seguimiento desarrollado para verificar el cumplimiento de estos objetivos.	
5.1.2.	¿El equipo directivo asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos, productos y servicios?	*Acta de reunión en la cual se discuta el enfoque al cliente de la organización, procesos, productos y servicios. *ID donde se establezca el análisis de mercado. Donde se defina el enfoque al cliente, sus procesos, productos y servicios. *ID con los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios, y así su capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		2				La organización tiene en cuenta el enfoque al cliente, procesos, productos y servicios, análisis de mercado, riesgo y oportunidades durante las reuniones de la junta directiva, sin embargo, no se posee ID de los temas socializados dentro de estas, ni documentos de análisis de mercado.	*Elaboración de ID de las reuniones realizadas y los temas socializados dentro de esta. *Elaborar documentos con análisis de mercado, donde se definan el enfoque al cliente, sus procesos, productos y servicios.	

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
5.1.2.	¿El equipo directivo identifica de manera sistemática cuál es la normativa legal y reglamentaria que aplica a los procesos, productos y servicios de la organización?	*Se debe tener los Decretos Comerciales, Contables y ambientales por los cuales se debe regir para dar cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la organización					5	La organización mantiene actualizada la información acerca de los requisitos solicitados por el ente gubernamental (ICA) para poder dar cumplimiento legal y reglamentario a lo establecido en los decretos publicados.	Mantenerse actualizado acerca de los nuevos reglamentos y lineamientos que establezca el ente gubernamental.
5.1.2.	¿El equipo directivo asegura el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la organización?	*ID que contenga estrategias para dar cumplimiento legal a los Decretos y artículos Comerciales, Contables y ambientales por los cuales se debe regir la organización. *ID con los permisos para la correcta operación de la organización para la venta y distribución de productos agropecuarios.					5	La organización tiene en cuenta las normativas que debe ejercer para el buen funcionamiento legal de esta. Asimismo posee todos los permisos solicitados por los entes gubernamentales.	Actualizar la información anualmente para cumplir con los requisitos establecidos y renovar los permisos pertinentes para la operación de la organización.
5.2.1.- 5.2.2.	¿El equipo directivo ha definido, actualiza y comunica la Política de Calidad y asegura que ésta es accesible?	* ID que contenga las políticas de calidad, las cuales proporcionen un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, compromisos de mejora y requisitos aplicables, garantizando su disponibilidad para las partes interesadas pertinentes.	1					La organización no posee políticas de calidad establecidas para poder dar apoyo a la dirección estratégica.	Realizar una reunión entre la junta directiva y los gerentes de sistemas de calidad para poder establecer a las políticas de calidad de la organización.
5.3.	¿El equipo directivo revisa periódicamente el SGC?	*Actas de las reuniones realizadas por los directivos de la organización con el fin de dar seguimiento al sistema de gestión de calidad	1					La organización no cuenta con un sistema de gestión de calidad, por lo cual no puede realizar revisiones periódicas.	Dar inicio al proceso de planificación de un sistema de gestión de calidad.

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
5.3.	¿El equipo directivo ha establecido cómo conocer las necesidades de los clientes?	*Encuestas realizadas a los clientes de la organización de forma verbal, escrita o virtual.			3			La junta directiva de la organización desarrolla constantemente visitas de campo para conocer las necesidades de sus clientes con información de primera mano, sin embargo, estas no se encuentran documentadas generalmente.	Se debe realizar encuestas escritas o virtuales con el fin de ampliar el conocimiento de las necesidades de los clientes, así como la documentación de los problemas encontrados durante las visitas de campo.
5.3.	¿Se han definido y actualizado los roles, responsabilidades y autoridades del personal?	*Contrato laboral en el cual se define las responsabilidades, roles y autoridades del personal dentro de la organización. *Organigrama				4		La organización especifica dentro del contrato laboral las responsabilidades, roles y autoridades del personal dentro de la organización, además de realizar una inducción donde se da a conocer de forma mas clara sus funciones dentro de esta. Sin embargo, la organización no posee un organigrama.	Seguir especificando dentro del contrato laboral, las responsabilidades, roles y autoridades del personal dentro de la organización, además de desarrollar el organigrama de la organización.
5. LIDERAZGO - NIVEL DE APLICACIÓN →			3						
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD									
6.1.1.	¿El sistema de gestión implantado incluye el análisis de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización?	*ID requerida para el desarrollo de un sistema de gestión de calidad. *Matriz de riesgos *Análisis DOFA.	1					La organización no cuenta con un sistema de gestión de calidad, el cual posea un análisis de riesgo y oportunidades por la actividad de la organización	Dar inicio al proceso de análisis de riesgo y matriz DOFA para el desarrollo del sistema de gestión de calidad.
6.1.2.	¿Existe un plan de tratamiento de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización?	*ID que contenga la matriz DOFA y el desarrollo de estrategias para mitigar riesgos y aprovechar las oportunidades que se presentan en la organización. *ID que contenga los procedimientos para abordar riesgos y oportunidades.	1					La organización no ha desarrollado un análisis por medio de la Matriz DOFA, para poder mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades presentadas en la organización	Identificar las Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la organización para poder desarrollar la matriz DOFA.
6.2.1.	¿Se han definido y documentado los objetivos de calidad?	*ID en el cual se defina los objetivos de calidad y planes de calidad de la organización.	1					La organización no ha establecido objetivos y planes de calidad	Realizar una reunión entre la junta directiva con el fin de establecer los objetivos y planes de calidad, de acuerdo a los requerimientos de la organización.

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES	
			1	2	3	4	5			
6.2.2.	¿Se ha definido un plan de mejora enfocado al cumplimiento de objetivos?	*ID en el cual se exprese el plan de mejora enfocado al cumplimiento de los objetivos de la organización, donde se determine: qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.	1						La organización no cuenta con un plan de mejora enfocado al cumplimiento de los objetivos de calidad	Desarrollar un plan de mejora enfocado al cumplimiento de los objetivos de calidad.
6.3.	¿Se actualiza el sistema de gestión de manera sistemática en función de las necesidades detectadas?	*ID donde este consolidado el sistema de gestión de calidad de la organización y sus actualizaciones. *ID con el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, integridad del sistema de gestión de calidad, disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	1						La organización no cuenta con un sistema de gestión de calidad	Dar inicio al proceso de planificación de un sistema de gestión de calidad.
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - NIVEL DE APLICACIÓN →			1							
7. SOPORTE										
7.1.1.	¿La organización ha determinado y proporciona los recursos necesarios para gestionar el sistema?	*ID en la cual se apruebe un presupuesto para el desarrollo del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta las capacidades, limitaciones de los recursos internos existentes y qué se necesita obtener de los proveedores externos.	1						La organización no posee un sistema de gestión de calidad y tampoco se ha generado una reunión en donde se acuerde un presupuesto para dar inicio a esta.	Realizar una reunión con la junta directiva donde se establezca un presupuesto para dar inicio al SGC.

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
7.1.2.	¿La organización cuenta con el personal suficiente y capaz para cumplir con las necesidades de los clientes y los requisitos legales aplicables?	*Hojas de vida del personal de la organización para poder identificar sus capacidades y perfil laboral.					5	La organización revisa la hoja de vida presentada por los solicitantes del cargo para poder seleccionar una persona que cumpla con los requerimientos legales y del puesto a solicitar. Asimismo, la organización inscribe a los empleados a cursos de capacitación.	Seguir con el proceso de selección y capacita citación.
7.1.3.	¿La organización cuenta con las infraestructuras y equipos necesarios para lograr la conformidad de sus productos y servicios?	*Licencia de software contable activa. *Líneas de atención al cliente. *Maquinaria. *Equipos de medición. *Punto de venta físico.					5	La organización cuenta con excelentes equipos, software e infraestructura para la prestación del servicio de venta y distribución de insumos agropecuarios.	Mantener la infraestructura, equipos y software actualizado para garantizar la correcta prestación de servicio de la organización.
7.1.4.	¿Se analiza y mantiene el entorno ambiental para el buen funcionamiento de los procesos, productos y servicios?	*La organización presenta un ambiente laboral adecuado no discriminatorio y libre de conflictos, asimismo, las instalaciones de la organización presentan las condiciones adecuadas de temperatura, humedad, iluminación, circulación de aire e higiene. *Comprobante de constancia de vacaciones. *Informe de entrega de dotaciones anuales.					5	La organización proporciona a sus trabajadores las vacaciones establecidas por la ley y dotaciones necesarias para cada una de las actividades desarrolladas dentro de la organización. Asimismo, la organización cuenta con instalaciones adecuadas para el correcto desarrollo de las actividades (Iluminación, temperatura, infraestructura, higiene, circulación de aire), y presenta un ambiente laboral incluyente, sin discriminación y libre conflictos.	Conservar estrategias implementadas para el correcto desarrollo del ambiente laboral.
7.1.5.	¿Se utilizan sistemas de medición adecuados y éstos se mantienen para asegurar su fiabilidad?	* Mantenimiento y calibración de los equipos y software utilizados dentro de la organización.					5	La organización usa un Software contable el cual esta alimentando, parametrizado y actualizado cada 8 días, garantizando su correcto funcionamiento.	Conservar métodos de calibración, parametrización y actualización del software.

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
7.1.6.	En caso de no existir normativa ¿Se ha identificado un sistema de calibración o verificación adecuado?	*ID donde se acuerda el sistema de calibración o verificación de un sistema de medición. *Conocimientos adquiridos por la experiencia.				4		La organización establece los parámetros necesarios para el uso del software Sigo, sin embargo esta no documenta las decisiones tomadas por la junta directiva. Dichos conocimientos han sido adquiridos por la experiencia de la ingeniera a cargo.	Documentar la información obtenida por la experiencia para trabajos futuros dentro de la organización.
7.1.6.	¿Existe un plan de formación del personal, adaptado a las necesidades actuales y futuras de los procesos, productos y servicios de la organización?	*Capacitaciones de actualización realizadas por parte de los proveedores y miembros de la organización.					5	La organización realiza jornadas de actualización y capacitación para los trabajadores, en conjunto con los proveedores.	Mantener jornadas de actualización constante y capacitaciones que permitan mejorar los conocimientos y aptitudes de los miembros de la organización.
7.2.	¿Se realiza una evaluación y seguimiento del desempeño de las personas?	*Evaluación del personal de la organización para poder identificar sus capacidades y perfil laboral (Competencias laborales).		2				La organización no realiza una evaluación constante del desempeño del personal dentro de la organización, ni valora el nivel de las competencias laborales.	Evaluar el desempeño de los miembros de la organización y tener ID como evidencia del desempeño y de las competencias de cada uno de los trabajadores.
7.3.	¿El personal es consciente de la política de calidad, los objetivos, los beneficios del SGC y la mejora?	*Encuesta al personal de la organización donde se evalúe su postura frente a las políticas de calidad de la organización, objetivos, beneficios y mejora del sistema de gestión de calidad.	1					La organización no cuenta con un sistema de gestión de calidad, por lo cual el personal no es consciente de la política de calidad, objetivos y beneficios.	Dar inicio al proceso de planificación de un sistema de gestión de calidad, para luego dar a conocer al personal las políticas de calidad, objetivos y beneficios de este sistema.
7.4.	¿Se han definido cuáles son las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de calidad?	*ID donde se establezcan las líneas de comunicación interna y externas relevantes para el sistema de gestión de calidad, que incluyan: qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica .	1					La organización no posee un sistema de gestión de salida por lo cual no se tiene establecido líneas de comunicación interna y externa.	Establecer las líneas de comunicación internas y externas dentro de la organización.

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
7.5.1.	¿Se ha documentado la información necesaria del SGC de calidad para asegurar su efectividad?	*ID requerida por la norma internacional para la eficacia del sistema de gestión de calidad. *ID que la organización establezca como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad.	1					La organización no posee un sistema de gestión de calidad por lo tanto no se posee la documentación requerida por la normativa internacional	Realizar una investigación la cual permita identificar la información documentada que debe poseer la organización para poder implementar un sistema de gestión de calidad.
7.5.2.	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información documentada del SGC y se asegura su accesibilidad?	*Control de cambios de los documentos requeridos por la normativa internacional para la efectividad del sistema de gestión de calidad.	1					La organización no cuenta con un sistema de gestión de calidad, por lo cual no posee un control de cambios dentro de los documentos requeridos por la normativa internacional	Investigar en qué consiste el control de cambios, según la norma ISO 9001:2015.
7.5.3.	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información externa necesaria a nivel estratégico y operativo?	*Líneas de comunicación que permita la recepción de información externa documentada. * ID que contenga información externa disponible para su uso donde y cuando se necesite. *Protección de la información documentada, evitando pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, pérdida de integridad, entre otros.					5	La organización solicita y registra la información externa necesaria a nivel estratégico y operativo por medio de correos electrónicos	Mantener el registro de toda información externa de la organización.
7. SOPORTE - NIVEL DE APLICACIÓN →			3						

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES	
			1	2	3	4	5			
8. OPERACIÓN										
8.1.	¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos del SGC?	*ID con los requisitos para los productos y servicios. *ID con los criterios para los procesos y la aceptación de los productos y servicios *ID con los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios. *Implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios. *ID donde se evidencie la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos y que los procesos sean llevados a acabo según lo planificado.	1						La organización no posee un documento en el cual se encuentre la planificación , plan de ejecución y control de los procesos del sistema de gestión de calidad	Investigar acerca de los beneficios que conlleva la implementación de un SGC y analizar si es viable o no para la organización, dando inicio al proceso de planificación, evaluación y verificación de procesos.
8.2.1. 8.2.2.	¿Existe un proceso de comunicación con el cliente para definir los requisitos de los productos y servicios?	* Líneas de comunicación establecidas para dar y obtener información de los clientes o partes interesadas. *ID donde se establezca el procedimiento de ventas el cual contenga información de los productos y servicios, tratamiento de las consultas y contratos, pedidos o cambios, manipulación y control de la propiedad del cliente y los requisitos para las acciones de contingencia.						5	La organización posee una buena comunicación con sus clientes y partes interesadas para poder definir los requisitos a través de diferentes medio de comunicación	Mantener la línea de comunicación con los clientes, para así dar a conocer los procesos establecidos para la actividad de ventas y distribución de la organización.

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
8.2.3.	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a las exigencias y cambios de los clientes y/o partes interesadas?	* Contrato que exprese los acuerdos establecidos entre la organización y partes interesadas. *ID de los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, los requisitos especificados por la organización, los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.			3			La organización realiza acuerdos con clientes de forma verbal, para cumplir todos sus requisitos, sin embargo, no hay ID.	Realizar documentos con todos los requerimientos de los clientes de forma escrita, para así evitar no conformidades.
8.2.3.	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a los requisitos legales y reglamentarios?	*ID de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios que ofrece la organización.					5	La organización se asegura que los productos que ofrece, cumplan con los requisitos legales y reglamentarios por el ICA. quien es el ente regulador de los agro insumos	Mantener los requisitos legales y reglamentarios actualizados implementando nuevas metodologías.
8.2.3.	¿Se comunican los cambios que afectan a productos y servicios al personal correspondiente?	*ID en donde se expresa los cambios en los productos y servicios, disponibles para el personal de la organización.				4		La organización realiza reuniones para dar a conocer los cambios de los productos y servicios a sus empleados, sin embargo no documenta estas reuniones	Documentar todos los cambios realizados a todos los productos y servicios ofrecidos por la organización.
8.3.1.	¿La organización cuenta con un proceso definido de diseño y desarrollo?	*ID que establezca el proceso de diseño y desarrollo de los productos o servicios ofrecidos por la organización				4		La organización diseña y desarrolla el servicio ofrecido a los clientes y partes interesadas, tratando de cumplir con los requerimientos de estos mismos.	Mejorar la etapa del diseño y desarrollo del servicio ofrecido por la organización para así evitar NC y aumentar la satisfacción del cliente, siempre enfocados a la mejora continua y adaptación del mercado.

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
8.3.2.	¿El proceso de diseño y desarrollo incluye su planificación, verificación y validación?	*ID que valide el proceso de planificación, verificación y control del proceso de diseño y desarrollo de los productos y servicios ofrecidos por la organización.	1					La organización no posee un documento en el cual se encuentre la planificación, plan de ejecución y control de los procesos del diseño y desarrollo	Documentar el proceso de diseño y desarrollo del servicio ofrecido por la organización, para así realizar planificación, verificación y validación.
8.3.3.	¿Se tienen en cuenta los requisitos aplicables, de cliente y legales en el diseño y desarrollo de los productos y servicios?	* ID con los requisitos funcionales y de desempeño, información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares, requisitos legales y reglamentarios, normas o códigos de respectivas que la organización se ha comprometido implementar y las consecuencias potenciales de falla de los productos y servicios.					5	La organización cuenta con todos los permisos y certificados correspondientes a las instalaciones y productos ofrecidos.	Actualizar los certificados según sean solicitados por el ICA.
8.3.4.	¿Se controla el proceso de diseño y desarrollo para que cumpla con lo planificado?	* ID con la revisan, verificación y validación del diseño y desarrollo, para asegurarse de que las salidas cumplen con los requisitos de las entradas. *ID que establezca los resultados que se desean lograr y contenga evidencia del uso previsto de los productos ofrecidos dentro de la organización.			3			La organización no documenta el diseño y desarrollo de su servicio, por lo cual no se puede asegurar si las salidas cumplen con las entradas, generando una dificultad durante el análisis de resultados.	Documentar el proceso de diseño y desarrollo del servicio ofrecido por la organización para facilitar la identificación de salidas, entradas y resultados.
8.3.5.	¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos y con el suministro de productos y servicios?	*ID que evidencie las salidas del diseño y desarrollo.			3			La organización no documenta el proceso de diseño y desarrollo, sin embargo esta ha identificado algunas de las salidas correspondientes al diseño y desarrollo del servicio proporcionado por a organización.	Documentar proceso de diseño y desarrollo de la organización para la identificación de la totalidad de las salidas de servicio proporcionado por la organización.

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
8.3.6.	¿Se controlan los cambios en requisitos de diseño y desarrollo de productos y servicios, incluso mientras se producen/prestan?	*ID donde se expresen los cambios del diseño, desarrollo de los productos, resultados de las revisiones, autorización de los cambios y acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	1					La organización no cuenta con proceso de diseño y desarrollo, por lo cual no se puede controlar los cambios en los requisitos.	Definir el proceso de diseño y desarrollo de la organización y documentar sus los cambios realizados en sus requisitos.
8.4.1.	¿Se realiza una evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores?	*ID con los criterios de evaluación, selección, seguimiento de desempeño y reevaluación de los proveedores externos.	1					La organización no hace seguimiento, ni reevaluación respecto al servicio ofrecido por los proveedores.	Definir un formato de evaluación, seguimiento y reevaluación, y documentarlo.
8.4.2.	¿Se garantiza mediante controles que los proveedores cumplen con los requisitos aplicables y legales?	*ID con los controles a aplicar a los proveedores externos y a las salidas resultantes. *ID con la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos o servicios suministrados externamente cumplan con los requisitos.					5	La organización verifica que todos los proveedores a contratar cumplan con todos los permisos y certificaciones emitidos por el ICA, exigidos para la distribución de los productos.	Revisar que todos los permisos y certificaciones se encuentren vigentes.

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
8.4.3.	¿La organización comunica a los proveedores los requisitos aplicables?	* Acta de reunión con los representantes de los proveedores externos para dar a conocer los requisitos aplicables. *ID con los procesos, productos y servicios a proporcionar *ID con la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos, equipos y la liberación de productos y servicios. *ID con el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización y actividades de verificación o validación que la organización pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.				4		La organización da a conocer a los proveedores todos los requisitos aplicables y requeridos para la venta de los productos, sin embargo, no se tiene ID.	Generar ID de los procesos, producto y servicios que proporciona los proveedores externos, así mismo los controles y seguimientos de estos.
8.5.1.	¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios?	ID que contenga: 1. Características de los productos y servicios ofrecidos por la organización. 2. Resultados alcanzar. 3. Infraestructura adecuada para la operación de procesos. 4. Personal competente. 5. Actividades de liberación, entrega y posteriores la entrega.				4		La organización cuenta con todas las características de los productos y servicios ofrecidos, infraestructura adecuada para la operación, personal competente para cada una de los procesos, actividades para el proceso de entrega y posventa de los productos. Sin embargo no posee documentos donde se defina las metas, actividades para el seguimiento y verificación para el control de los procesos.	Generar ID acerca de las metas a alcanzar, actividades de seguimiento y verificación para el control de procesos.

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
8.5.2.	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos?	*ID necesaria para permitir la trazabilidad *ID con el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación de servicio.		2				La organización recolecta información acerca de la salida del servicio proporcionado por medio de una comunicación directa con el cliente. Sin embargo, no se tiene otros medios de control de salidas y no se encuentra documentada la información obtenida del cliente	Generar nuevos medios de control de salidas y tener ID de cada uno de ellos.
8.5.3.	¿La organización cuida y protege los bienes de clientes y proveedores?	*ID del estado de los bienes del cliente y proveedores				4		La organización verifica y vela por el buen estado de los bienes de los clientes y de los proveedores, sin embargo, no se lleva registro de esta actividad.	Realizar la documentación adecuada para el registro y cuidado de los bienes de los clientes y proveedores.
8.5.4.	¿La organización asegura la conformidad de productos y servicios durante su producción y prestación, según los requisitos?	* ID de listas de verificación del estado de los productos ofrecidos por la organización					5	La organización verifica el estado de los productos al recibirlos por parte de los proveedores, verificando su estado físico, fecha de vencimiento, composición, marca solicitada y sellamiento del producto.	Continuar con las actividades de verificación de producto.
8.5.5.	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y cumple con los requisitos posteriores a la entrega de productos y prestación de los servicios?	*ID que recopile los datos de seguimiento dados al producto adquirido por el cliente.			3			La organización realiza un seguimiento al producto después de su venta, sin embargo no se documenta la información adquirida.	Documentar toda la información obtenida del proceso pos venta, con el fin de tener registro del cumplimiento de los requisitos.
8.5.6.	¿La organización revisa y controla los cambios no planificados para asegurar la conformidad de productos y servicios?	*ID de los resultados de la revisión de cambios, personal que autoriza los cambios y cualquier actividad que se realice para la revisión de los productos o servicios.					5	La organización documenta todos los cambios no planificados.	Mantener actualizada la ID de los cambios no planificados.

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES	
			1	2	3	4	5			
8.7.	¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no conformes?	*ID del control de salidas no conformes, donde describa la NC, acciones tomadas, todas las concesiones obtenidas y donde se identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la NC					5	La organización cuenta con ID acerca de la devolución reembolso o cambio de producto por NC.	Dar seguimiento a los productos que presentan NC y tomar acciones para disminuirlas.	
8. OPERACIÓN - NIVEL DE APLICACIÓN →			3							
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO										
9.1.1.	¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión?	*ID del seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC.	1					La organización no posee SGC, por lo tanto no tiene ningún documento de seguimiento y medición del sistema.	investigar acerca de los métodos del seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC, con el fin de ser contemplados durante el proceso de planificación de este.	
9.1.2.	¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios?	*ID donde se evidencie la percepción de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, implementado diferentes métodos de recolección de datos como por ejemplo encuestas, retroalimentación por parte de los clientes, garantías utilizadas, entre otros.			3			La organización realiza retroalimentación de los productos adquiridos por los cliente en reuniones o visita de campo, sin embargo no posee documentación donde se plasme el nivel de satisfacción del cliente.	Realizar encuestas, reuniones, evaluación de garantías utilizadas, análisis de mercado. Documentar los resultados obtenidos de estas estrategias, con el fin de obtener información más precisa de la satisfacción de los clientes respecto a los servicios y productos ofrecidos por la organización.	
9.1.3.	¿La organización analiza y evalúa la información clave?	*Datos estadísticos donde se evidencie la conformidad de los productos y servicios, satisfacción del cliente, desempeño y eficacia del SGC, eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, desempeño de los proveedores, necesidades de mejora del SGC, entre otros.	1					La organización no tiene información clave documentada para dar desarrollo al SGC.	Generar ID clave para el desarrollo del SGC.	

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES	
			1	2	3	4	5			
9.2.1.	¿La organización realiza auditorías internas a intervalos planificados?	*ID con información obtenida en las auditorías internas, evaluando si el SGC es conforme con los requisitos propios de la organización, los requisitos de la Norma Internacional; si el SGC es implementada eficazmente.	1					La organización no posee SGC, por lo tanto no ha realizado Auditorías Internas.	Realizar un cronograma en le cual se establezcan las fechas para la ejecución de auditorías internas de la organización, con el fin de evaluar el estado de la organización y aportar a la planificación del SGC en esta.	
9.2.2.	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditorías?	*ID donde se defina los criterios y alcance de la auditoria; frecuencia, métodos, responsabilidades, los requisitos de planificación y elaboración de informes, resultados de auditorías previas, selección de auditores.	1					La organización no realiza auditorias.	Definir los criterios y alcances de las auditorias deforma objetiva y así, conocer el estado de la organización frente al SGC.	
9.3.1.	¿La dirección revisa el SGC para asegurar su eficacia?	*Cronograma para revisar el SGC. *ID de la conveniencia adecuación, eficacia y alienación continua del SGC.	1					La organización no cuenta con SGC. Por tanto, no se puede generar revisión de esta periódicamente.	Generar un cronograma para la revisión periódica del SGC	
9.3.2.	¿La dirección toma decisiones y acciones en base a los resultados de la revisión del SGC?	*ID del estado de las acciones de las revisiones previas, cambios en las cuestiones externase internas que sean pertinentes al SGC, desempeño y eficacia del SGC, adecuación de los recursos, adecuación de los recursos, eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades. *ID acerca de las decisiones y acciones tomadas teniendo en cuenta los resultados de la revisión del SGC.	1					La organización no cuenta con SGC. Por tanto, no se puede generar toma de decisiones y acciones teniendo en cuenta los resultados.	Ejecutar el SGC planificado anteriormente, y así, poder tomar las decisiones y accidentes pertinentes teniendo en cuenta las revisiones anteriores.	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO - NIVEL DE APLICACIÓN →			1							
10. MEJORA										

ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
10.1.	¿La organización cumple requisitos de cliente, mejora su satisfacción y los resultados del SGC?	*ID con las oportunidades de mejora y las acciones a implementar para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción de este.	1					La organización no cuenta con ID con las oportunidades de mejora y las acciones a implementar para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción de este.	Desarrollas ID acerca de las oportunidades de mejora y las acciones a implementar para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción de este.
10.2.	¿La organización controla y corrige las NC?	*ID de las NC. *ID acerca de las acciones necesarias para previsión y control de las NC.					5	La organización toma acciones de control y preventivas para NC. Como por ejemplo la verificación rigurosa de la llegada de los productos a la Bodega de la organización.	Mantener las acciones de control y prevención para las NC.
10.2.	¿La organización analiza las NC y adopta medidas para eliminar las causas (acciones correctivas)?	*QPR *ID de las acciones tomadas y su efectividad para corregir y evitar las NC.					5	La organización da a conocer a sus proveedores las NC, respecto a los productos suministrados, solicitando el cambio de estos.	Mantener esa línea de comunicación con los proveedores para corregir las NC.
10.3.	¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC?	*ID con los resultados obtenidos al aplicar las acciones correctivas. *Uso de datos estadísticos para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para corregir las NC.	1					La organización no cuenta con SGC, por tal motivo no puede mejorar la efectividad del SGC.	Implementar el SGC planificado con el fin de identificar las fallas de este y corregirla por medio de estrategias tomando como base mejora continua.
10.3.	¿La organización selecciona y utiliza herramientas de investigación para mejorar el desempeño?	*Matriz DOFA. *ID del análisis y la evaluación, salidas de la revisión por la dirección, y eficacia del SGC. *ID de las acciones tomadas para la mejora del SGC, teniendo en cuenta los nuevos riegos y oportunidades.			3			La organización investiga nuevos métodos que puedan ser aplicables a los procesos, evalúa las posibles situaciones de riesgos y oportunidades por medio de la matriz DOFA. Sin embargo, estos nuevos no tienen un enfoque hacia el SGC.	Implementar estrategias aplicables a los procesos y así poder enfocar todas las metodologías realizadas en la organización con un enfoque de mejora continua teniendo como referencia la Norma Internacional.
10. MEJORA - NIVEL DE APLICACIÓN →			3						
SGC- ISO 9001:2015 - REQUISITOS - NIVEL DE APLICACIÓN →			2						

EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPIOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9000:2015										
ISO 9000:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES	
			1	2	3	4	5			
2.3.2	1. ENFOQUE A LOS CLIENTES									
1	¿La organización ha identificado grupos de clientes o mercados apropiados para el mayor beneficio de la organización misma?	*ID con el análisis de mercado de la organización.					5	La organización ha realizado un análisis de mercado, en la cual, a través de la reunión de los directivos, establecen los clientes potenciales y partes interesadas.	Realizar los estudios de mercado periódicamente, con el fin de captar nuevos clientes que beneficien a la organización.	
2	¿La organización ha entendido totalmente a los clientes y las necesidades y expectativas en la cadena de suministros relacionada, y ha identificado los recursos necesarios para cumplir con estos requerimientos?	*ID de los clientes (necesidades, requisitos, expectativas). *ID con los recursos necesarios para cumplir con los requerimientos de los clientes.			3			La organización analiza constantemente las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes y partes interesadas, para cumplir los requisitos establecidos por estos. Sin embargo, no se tiene ID.	Realizar ID con las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes y partes interesadas.	
3	¿La organización ha establecido objetivos para la satisfacción de los clientes, y si las quejas crecen, son estas tratadas de una manera justa y oportuna?	*ID con los objetivos para la satisfacción del cliente. *ID con la resolución de las NC.			3			La organización no cuenta con objetivos para la satisfacción al cliente, sin embargo, soluciona de manera efectiva las NC.	Definir los objetivos para la satisfacción del cliente.	
1. ENFOQUE A LOS CLIENTES - NIVEL DE APLICACIÓN →			4							
2.3.3	2. LIDERAZGO									
4	¿La alta dirección establece y comunica la dirección, políticas, planes y cualquier información importante y relevante para el éxito de la organización?	*ID de la dirección, políticas, planes y estrategias para el éxito de la organización. *Realizar comunicados a todos los miembros de la organización, que contenga información importante y relevante para el desarrollo exitoso de la organización.		2				La organización comunica a sus trabajadores los planes y estrategias, con el fin de lograr un trabajo en conjunto en búsqueda de la mejora continua, sin embargo, esta no está documentada.	Definir las políticas de la organización y documentarlas, junto a los planes y estrategias para la mejora continua.	

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9000:2015										
ISO 9000:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES	
			1	2	3	4	5			
5	¿La alta dirección establece, administra y comunica objetivos financieros y económicos efectivos, a fin de ofrecer recursos necesarios y retroalimentación de información de desempeño?	*ID que contenga los objetivos financieros y económicos establecidos por la organización para ofrecer recursos necesarios y retroalimentación de información de desempeño	1					La organización no tiene establecido objetivos financiero y económicos con el fin de realizar una retroalimentación de su desempeño.	Definir los objetivos financieros y económicos con el fin de ofrecer recursos necesarios y retroalimentación de información de desempeño	
6	¿La alta dirección crea y mantiene un ambiente necesario en el cual la gente puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización?	*Buen trato entre los directivos y miembros de la organización. *Trabajo en equipo para cumplir los objetivos establecidos por la organización.					5	La organización mantiene un buen ambiente laboral basándose en el respeto y buen trato hacia cada uno de los miembros de la organización, e incentivando el trabajo en equipo.	Mantener el buen trato y respeto hacia los miembros de la organización.	
2. LIDERAZGO - NIVEL DE APLICACIÓN →			3							
2.3.4	3. INVOLUCRAMIENTO DE LA GENTE									
7	¿La gente en todos los niveles es reconocida como un recurso importante de la organización que puede impactar fuertemente en el logro de los objetivos de la organización?	Tener en cuenta la opinión de los miembros de la organización y socializar las decisiones tomadas.					4	La organización toma en cuenta la opinión de los trabajadores, respecto a las decisiones que los afecten directamente, sin embargo, no se tienen en cuenta en decisiones vitales en la organización.	Involucrar más a los trabajadores en toma de decisiones dentro de la organización, ya que pueden brindar una perspectiva diferente.	
8	¿Se fomenta el involucramiento total para crear oportunidades de mejoramiento en la competencia, conocimientos y experiencia de la gente en beneficio global de la organización misma?	*ID de las propuestas sugeridas por los miembros de la organización. *Jornadas de actualización a todos los miembros de la organización.					3	La organización escucha las propuestas de los empleados para mejoras de la organización, sin embargo, no se generan propuestas en todas los procesos y toma de decisiones de la organización. Por otro lado, los directivos de la organización realizan jornadas de actualización para todos los trabajadores.	Realizar una lluvia de ideas en conjunto con todos los miembros de la organización para tomar en cuenta en futuras decisiones de la organización.	

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9000:2015									
ISO 9000:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
			1	2	3	4	5		
9	¿La gente está deseando trabajar en forma colaborativa con otros empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas relevantes?	*Planes de trabajo en equipo.					5	La organización incentiva el trabajo en equipo dentro de cada uno de los procesos desarrollados, asimismo, busca la cooperación entro las diferentes áreas de trabajo.	Seguir incentivando el trabajo de equipo y la cooperación entre as diferentes áreas de la organización.
3. INVOLUCRAMIENTO DE LA GENTE - NIVEL DE APLICACIÓN →			4						
2.3.5	4. ENFOQUE DE PROCESOS								
10	¿Las actividades, controles, recursos y resultados son administrados de una forma interrelacionada?	*Mapa de procesos. *ID donde se analice las actividades, controles, recursos y resultados de la organización.	1					La organización no posee un mapa de procesos donde se analicen los controles, recurso y resultados de forma interrelacionada	Realizar un mapa de procesos que permita analizar los controles, recursos y resultados de forma interrelacionada
11	¿Las capacidades de las actividades y/o procesos clave son entendidas a través de mediciones y análisis para logro de mejores resultados en los objetivos de la organización?	*ID que contenga los indicadores de las actividades y procesos que requieran de una constante medición.		2				La organización tiene en cuenta los indicadores con perspectiva finiera, sin embargo, es necesario medir perspectivas tales como : Innovación y aprendizaje, clientes y procesos internos	Realizar la medición de los indicadores, con respecto a todas las perspectivas que influyen en la mejora continua de la organización
12	¿La alta dirección permite evaluaciones y/o priorización de riesgos y oportunidades y se abordan los impactos potenciales sobre los clientes, proveedores y otras partes interesadas?	*Acta de reunión donde se evalué la priorización de riesgos y oportunidades que contengas impactos potenciales sobre los clientes, proveedores y partes interesadas.			3			La organización evalúa los riesgo y oportunidades que e generen un impacto a los clientes y partes interesadas, sin embargo, este proceso no se documenta	Documentar en las actas de reunión los acuerdos finales para mitigar los riesgo y aprovechar las oportunidades que influyan a los clientes y partes interesadas de la organización
4. ENFOQUE DE PROCESOS - NIVEL DE APLICACIÓN →			2						
2.3.6	5. MEJORAMIENTO								
16	¿La alta dirección fomenta y apoya el mejoramiento, a fin de lograr objetivos de la organización?	Actas de reuniones donde se de a conocer las estrategias de mejora y plan de ejecución de estas, a los miembros de la organización			3			La organización socializa las estrategias de mejora por medio de reuniones en donde participan todos los trabajadores para poder establecer	Documentar por medio de actas las reuniones realizadas, decisiones y temas tratados durante su desarrollo

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9000:2015										
ISO 9000:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES	
			1	2	3	4	5			
								los planes de ejecución, sin embargo, no se documenta la asistencia a las reuniones realizadas		
17	¿La organización cuenta con mediciones y monitoreo efectivos en los procesos para rastrear y evaluar el desempeño de los procesos y el avance de los objetivos?	Matriz de evaluación cuantitativa que permita obtener un promedio del desempeño de los procesos y avance de objetivos dentro de la organización	1					La organización no evalúa el desempeño de los procesos y avance de los objetivos establecidos dentro de la organización	Evaluar los proceso establecidos dentro de la organización para poder analizar si se esta dando cumplimiento a los objetivos de la organización	
18	¿La alta dirección reconoce y agradece los logros en los objetivos de la organización?	* Bonificación por cumplimiento de metas * Reconocimiento por buen desempeño		2				La organización da a sus trabajadores un detalle , junto con la invitación a una jornada de integración con el fin de agradecer su trabajo y buen desempeño. Sin embargo, no posee remuneraciones por cumplimiento de metas e incentivos	Realizar metas trimestrales cuyo cumplimiento hará meritorio de una bonificación	
5. MEJORAMIENTO - NIVEL DE APLICACIÓN →			2							
2.3.7	6. ENFOQUE EN LA TOMA DE DECISIONES BASADAS EN LA EVIDENCIA									
19	¿Las decisiones son efectivas, basadas en análisis de hechos exactos y balanceados con experiencia intuitiva cuando sea apropiado?	Datos estadísticos que demuestren la efectividad de las decisiones.	1					La organización no recolecta datos estadísticos que permitan evaluar la efectividad de las decisiones tomadas	recolectar datos estadísticos que permitan evaluar la efectividad de las decisiones tomadas por la junta directiva de la organización	
20	¿La alta dirección asegura acceso apropiado a los datos, información y herramientas que permitan ejecutar efectivos análisis?	ID de los datos, información y herramientas, compartidos a todos los miembros de la organización para su conocimiento y análisis.					5	La organización proporciona la información necesaria y herramientas compartidas a sus trabajadores para el buen desempeño de sus actividades asignadas dentro de los procesos establecidos	Mantener el suministro de información y herramientas compartidas a los trabajadores de la organización con el fin de obtener un buen desempeño en las actividades propuestas dentro de los proceso establecidos	

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9000:2015										
ISO 9000:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS	NIVEL					HALLAZGOS	RECOMENDACIONES	
			1	2	3	4	5			
21	¿La alta dirección asegura que las decisiones se basen en el logro de óptimos beneficios de valor agregado, evitando mejoramientos en un área y que produzcan deterioro en otras áreas?	ID de la evaluación de decisiones y la autorización por medio de la firma de control de cambios por parte de los directivos de la organización.			3			La organización evalúa las decisiones tomadas para poder obtener beneficios de valor agregado, sin embargo esta no se documenta ni se desarrolla periódicamente	Evaluar las decisiones tomadas mensualmente para poder identificar si se esta obteniendo un beneficio de valor agregado y documentar todas las decisiones.	
6. ENFOQUE EN LA TOMA DE DECISIONES BASADAS EN LA EVIDENCIA - NIVEL DE APLICACIÓN →			3							
2.3.8	7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LAS PARTES INTERESADAS Y LOS PROVEEDORES									
22	¿Existen procesos efectivos para evaluación, selección y monitoreo de proveedores y socios en la cadena de suministros, para asegurar beneficios globales?	Matriz de evaluación cuantitativa que permita identificar el grado compromiso y cumplimiento de los proveedores socios de la cadena de suministros.	1					La organización no realiza una evaluación cuantitativa que permita identificar el grado de compromiso y cumplimiento de los proveedores socios de la cadena de suministros.	Evaluar el grado de compromiso de los proveedores socios de la cadena de suministros.	
23	¿La alta dirección asegura el desarrollo de efectivas relaciones con proveedores clave y partes interesadas que den balance a los objetivos de corto plazo con consideraciones de largo plazo?	Realizando reuniones periódicamente con los proveedores, con el fin de entablar buenas relaciones y generar un seguimiento a los objetivos establecidos.				4		La organización realiza reuniones periódicas con diferentes proveedores para poder entablar buenas relaciones y generar un seguimiento a los objetivos establecidos.	Mantener la buena relación con los proveedores y establecer nuevas relaciones con nuevos proveedores con el fin de lograr un crecimiento de la organización.	
24	¿Se fomenta el compartir planes futuros y retroalimentación entre la organización, sus proveedores y partes interesadas de la cadena de suministros para promover y permitir beneficios mutuos?	Acta de reunión donde se establecen los acuerdos tomados con los proveedores y partes interesadas con el fin de generar beneficios mutuos.			3			La organización establece acuerdos con algunos proveedores y partes interesadas con el fin de generar beneficios mutuos.	Analizar los acuerdos propuestos a profundidad, identificando si existen un beneficio mutuo, permitiendo el crecimiento de la organización.	
7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LAS PARTES INTERESADAS Y LOS PROVEEDORES - NIVEL DE APLICACIÓN →			3							
SGC- ISO 9000:2015 - PRINCIPIOS - NIVEL DE APLICACIÓN →			3							

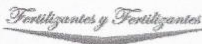
ANEXO G: MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN Y VALORIZACIÓN DE OPORTUNIDADES Y RIESGOS.

Matriz de caracterización y valorización de oportunidades y riesgos						
Interna / Externa	Riesgo	Proceso o Actividad	Análisis del riesgo			Controles
			B	M	A	
Interna	El Tiempo de venta y despacho del producto en días de mercado es elevado.	Departamento de ventas		x		En días de mercado contratar persona que apoye al proceso de venta y distribución de agroinsumos, con el fin de disminuir los tiempos y evitar perdida de clientes
Interna	Perdida de producto por vencimiento o por el estado físico de este.	Departamento de almacenaje			x	Realizar campañas de promoción para la venta de productos próximos a vencer o con algún daño físico, con el fin de evitar pérdidas económicas.
Interna	No se cuenta con insumos veterinarios, de fácil acceso	Departamento de ventas	x			Establecer una relación con las demás organizaciones que puedan ofrecer una distribución de mercancía y venta de productos veterinarios en sectores aledaños a la cuidad de Tunja.

Matriz de caracterización y valorización de oportunidades y riesgos						
Interna / Externa	Riesgo	Proceso o Actividad	Análisis del riesgo			Controles
			B	M	A	
Interna	El área de distribución no posee herramientas para la carga de los productos	Departamento de distribución		x		Adquirir herramientas para la distribución de los productos
Externas	Inseguridad del sector	Departamento de ventas			x	Crear nuevos canales de ventas y de distribución, como por ejemplo vía WhatsApp, páginas web, entre otros.
Externas	Fluctuación del mercado nacional debido a la demanda	Departamento de ventas			x	Analizar e implementar planes de contingencia y de control de ventas, para evitar pérdidas.
Externas	Disponibilidad del producto por parte de las casas comerciales	Departamento de ventas			x	Definir controles de inventarios para garantizar la disponibilidad del producto en la organización como en los proveedores.

Matriz de caracterización y valorización de oportunidades y riesgos						
Interna / Externa	Riesgo	Proceso o Actividad	Análisis del riesgo			Controles
			B	M	A	
Externas	Varias empresas de agro insumos en el mismo sector.	Departamento de ventas		x		Garantizar todas las normas y leyes establecidas para los productos y su comercialización , mantener los precios de acuerdo al comportamiento del mercado y mantener los productos actualizados para las nuevas necesidades de los cultivos.
Externas	La mayoría de productos ofrecidos dentro de la organización son importados	Departamento de adquisición			x	Contactar nuevos proveedores que ofrezcan productos nacionales, respetando y manteniendo la calidad de los productos y si fiabilidad. Y que cumpla todas las normas y requisitos legales ya establecidos.

ANEXO H: ACTAS DE REUNIÓN

	Acta de reunión FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES	Código	AR-001
		Versión	1

Acta Nº 1

Lugar :	Reunion Sincronica - Zoom	Fecha:	15 de marzo de 2021
----------------	---------------------------	---------------	---------------------

Nombres de asistentes:	Luis Castro - Myriam Castillo	Cargos:	Junta directiva
	Luisa Castro-Anderson Lizarazo - David Porras		Autores de la investigación

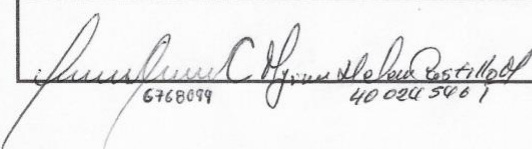
Temas a tratar:	Resultados de las encuestas realizadas a personal de la organización, con el fin de conocer el estado de cada uno de los procesos que se desarrollen dentro de esta
------------------------	---

Desarrollo:
1. Se dio a conocer los resultados obtenidos de la información de las líneas de trabajo de la organización 2. Se aclararon ciertas Respuestas que había dado la junta directiva en la encuesta realizada para el conocimiento de la organización 3. Se dio a conocer los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción de clientes de forma general

Compromisos:
Los autores de la investigación se comprometen a presentar en la siguiente reunion el analisis D.O.F.A. , Balance Scorecard y Analisis de Brecha

Convocatoria próxima reunión	6 de junio de 2021
-------------------------------------	--------------------

Hora de inicio:	7:30 a. m.	Hora de cierre:	9:00 a. m.
------------------------	------------	------------------------	------------

Firma de los asistentes:
 6768099 40 024 546 1

	Acta de reunión FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES	Código	AR-002
		Versión	1

Acta N°2

Lugar :	Reunion Sincronica - Zoom	Fecha:	6 de junio de 2021
----------------	---------------------------	---------------	--------------------

Nombres de asistentes:	Luis Castro - Myriam Castillo	Cargos:	Junta directiva
	Luisa Castro-Anderson Lizarazo - David Porras		Autores de la investigación

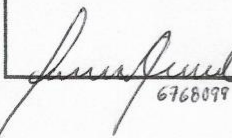
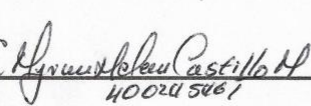
Temas a tratar:	Analisis D.O.F.A., Balance Scorecard, PESTEL y Analisis de brecha
------------------------	---

Desarrollo:
1. Se socializo cada uno de los items que constituyen el analisis D.O.F.A. 2. Se dio a conocer el Balance scorecard diseñado para la organización 3. Se hablo del analisis PESTEL y la junta directiva dio apreciaciones de este 4. Se realizo la explicacion de la matriz de analisis de brecha, ademas de explicarle a la junta directiva cual es el nivel de cumplimiento que tiene la organización actualmente de la norma NTC- ISO- 9000 y 9001

Compromisos:
Los autores de la investigación daran a conocer el sistema de gestion planificado para la organización Fertilizantes y Fertilizantes

Convocatoria próxima reunión	16 de junio de 2020
-------------------------------------	---------------------

Hora de inicio:	7:30 a. m.	Hora de cierre:	9:00 a. m.
------------------------	------------	------------------------	------------

Firma de los asistentes:
 

	Acta de reunión FERTILIZANTES Y FERTILIZANTES	Código	AR-003
		Versión	1

Acta Nº 3

Lugar :	Reunion Sincronica - Zoom	Fecha:	16 de junio de 2021
----------------	---------------------------	---------------	---------------------

Nombres de asistentes:	Luis Castro - Myriam Castillo	Cargos:	Junta directiva
	Luisa Castro-Anderson Lizarazo - David Porras		Autores de la investigación

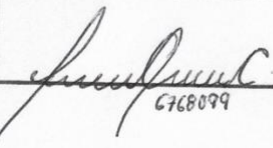
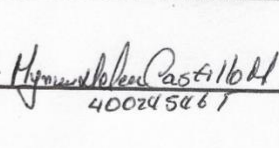
Temas a tratar:	Planteamiento del sistema de gestion de calidad
------------------------	---

Desarrollo:
Se dio a conocer el planteamiento del sistema de gestion de calidad en la organización, el cual contiene la estructura organizacional, objetivos de calidad, mapa de procesos, estrategias de mitigación de riesgos, entre otros items.

Compromisos:
Los autores de la investigación se comprometen a dar una copia de todos los documentos generados durante la etapa de planificación del sistema de gestion de calidad.

Convocatoria próxima reunión	N.A.
-------------------------------------	------

Hora de inicio:	7:30 a. m.	Hora de cierre:	9:00 a. m.
------------------------	------------	------------------------	------------

Firma de los asistentes:
  6768099 400245467