

MANUAL DE CALIDAD PARA UNA ASOCIACION PRODUCTORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS BASADO EN LA NORMA NTC-ISO 9001:2008.

María Mayerli Cano Ballesteros

**Trabajo de Grado para optar al título de
Especialista en Gerencia de la Calidad**

Asesor

Ing. Leonardo Juan Ramírez López
Jefe División de Desarrollo Tecnológico e innovación
Vicerrectoría de Investigaciones

Universidad Militar Nueva Granada
Especialización Gerencia de la Calidad
Bogotá D.C
2015

MANUAL DE CALIDAD PARA UNA ASOCIACION PRODUCTORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS BASADO EN LA NORMA NTC-ISO 9001:2008.

QUALITY MANUAL FOR PRODUCTION ASSOCIATION OF SUPPLIES AND AGRICULTURAL PRODUCTS BASED STANDARD NTC-ISO 9001: 2008.

María Mayerli Cano Ballesteros
Microbióloga Industrial
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia
u6700629@unimilitar.edu.co.

RESUMEN

El presente Manual de Calidad entrega información clara y concisa acerca de la constitución del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo los estándares de la NTC-ISO 9001:2008 de la Asociación ASOAGROSIM. En este documento se cumple con los requisitos exigidos dentro de la norma para su elaboración, contiene el alcance y exclusiones del SGC, procedimientos documentados y la interacción de los procesos, además de lo anterior para complementarlo y darle herramientas a la empresa para la iniciación en la implementación de su SGC, se realizó las caracterizaciones de los procesos, planeación estratégica y una descripción de la forma de cómo se va a cumplir con cada uno de los requisitos de la norma. La metodología usada para la realización del trabajo fue descriptiva, ya que se recolecto información de la NTC-ISO 9001:2008 y de la legislación colombiana para asociaciones y de allí se realizó el diagnóstico del estado de cumplimiento de la Asociación para la elaboración de cada uno de los ítems del Manual de Calidad, el cual se realiza con el fin de que al implementar el SGC de la empresa basado en el Manual se genere una ventaja competitiva, con miras en certificarse en Buenas prácticas agrícolas para poder exportar sus productos.

Palabras Claves: Asociación, Aromáticas, SGC, Manual de Calidad.

ABSTRACT

This Quality Manual provides clear and concise information about the constitution of the Management System (QMS) under the standards of the NTC-ISO 9001: 2008 ASOAGROSIM Association. This document complies with the established requirements within the norm for processing, it contains the scope and exclusions of QMS documented procedures and interaction of processes, in addition to above to complement and give tools to the company for the initiation the implementation of its QMS, characterizations of processes, strategic planning and a description of how it will meet each of the requirements of the standard are made. The methodology used to carry out the study was descriptive, because information NTC-ISO 9001 I was collected: 2008 and of Colombian legislation for associations and hence the diagnosis of the state of compliance with the Association for processing was performed every one of the items of the Quality Manual, which is performed in order that implementing the QMS of the

company based on the Manual competitive advantage, in order to be certified in good agricultural practices in order to export their products to be generated

Keywords: Association, Aromatic, QMS Quality Manual.

1. INTRODUCCIÓN

La creciente demanda de los consumidores por adquirir productos orgánicos ha ampliado los mercados nacionales e internacionales, dentro de los productos se observa con gran potencial el mercado de aromáticas que pueden usarse como condimento, infusiones alimenticias o medicinales; igualmente la creciente preferencia de los consumidores por preservar su salud con la utilización de estos productos cultivados de manera orgánica [1].

El mercado de las hierbas aromáticas orgánicas es enorme y creciente dado sus múltiples usos y beneficios, Colombia tiene gran potencial para ingresar en este mercado ya que cuenta con una diversidad de pisos térmicos que le permiten cultivar gran variedad de plantas aromáticas y medicinales proporcionando así una nueva fuente de ingresos [2].

En el municipio de Simijaca, las iniciativas de producción de plantas aromáticas y medicinales se han desarrollado por entes privados con disponibilidad de recursos los cuales han tenido éxito con la comercialización hacia mercados norteamericanos. Viendo esta oportunidad de mercado, la asociación ASOAGROSIM integrada por pequeños agricultores ha venido trabajando en la producción de Aromáticas de manera orgánica con el fin de impulsar la economía del municipio, teniendo la visión de certificarse en Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) para poder exportar sus productos.

Uno de los primeros pasos es organizar la asociación por medio de un sistema de gestión de calidad el cual puede quedar documentado por medio de la elaboración de un Manual de Calidad que permitirá ser una guía para los asociados sobre cómo está organizada su entidad, qué procedimientos relevantes se involucran en el proceso de producción y determinar las responsabilidades de sus integrantes en el desarrollo y verificación del producto final, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 con enfoque de la satisfacción del cliente y la mejora continua del producto que ofrece, dando pie al inicio del cumplimiento de los requisitos documentales para implementación de las BPA y de esta manera poder pensar en una futura apertura hacia los mercados del exterior.

1.1 CONTEXTO DE LA EMPRESA

ASOAGROSIM, Asociación de Productores, Transformadores, Comercializadores de Productos e Insumos Agropecuarios, sus derivados y la prestación de servicios agropecuarios del municipio de Simijaca, es una sociedad sin ánimo de lucro que se creó en el año de 2003 conformada por 20 socios, esta surgió de la necesidad de impulsar la economía del municipio de Simijaca, Cundinamarca. Y de las nuevas políticas del gobierno que busca que las personas se asocien para destinar fácilmente recursos económicos para desarrollar proyectos productivos.

Para el año 2006, la asociación se registró legalmente en la cámara de comercio de Bogotá, y tras el acompañamiento de la UMATA se realizó un proyecto de siembra que no tuvo éxito y como consecuencia ASOAGROSIM sufrió pérdidas en el área financieras que desmotivó a sus integrantes llevando a que el 70% de los socios se desligaran de la asociación, sin embargo su presidente junto con el otro 30% siguieron adelante con la sociedad.

En el año 2013, el SENA hizo la convocatoria para el curso Emprendedor en producción y comercialización de hierbas aromáticas y medicinales, con el que se logra reestructurar la asociación con la ayuda de esta entidad, donde se integran nuevos socios, y por iniciativa de 3 de ellos se inicia con la siembra de hierbas aromáticas.

En la actualidad hay 22 integrantes en la asociación, que han estado ejecutando proyectos productivos con patrocinio de la UMATA, quienes brindan capacitación y apoyo en la siembra y cosecha de las aromáticas.

Dentro de su portafolio de productos se encuentra hierbas aromáticas en fresco como Romero, Caléndula, Tomillo, Hierba buena, Menta, y otras plantas como Cebollín, Sábila, Frutales como papayuela, tomate de árbol, lulo. Además de extractos de ruda, altamisa, ajo-ají en presentaciones de 1 litro, 500 ml, 250 ml. También producen Abono orgánico compostado y bovinaza.

1.2 PRELIMINARES

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos [4].
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular [4].

- **Objetivo de Calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad [4].
- **Política De Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la Alta Dirección [4].
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso [4].
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados [4].
- **Sistema de gestión de la calidad:** es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda [4].

2. MATERIALES Y MÉTODO

Para el desarrollo del trabajo se utilizaron los siguientes materiales y método:

2.1 MATERIALES

Los materiales utilizados para la elaboración del presente Manual de Calidad esta:

- Norma NTC-ISO 9001:2008 la cual es base para el diseño, implementación y evaluación del SGC.
- NTC 5400:2012 Buenas Prácticas agrícolas para frutas, hierbas aromáticas culinarias y hortalizas frescas
- Ley 10 de 1991 Por la cual se regulan las empresas asociativas de trabajo

2.2 MÉTODO

La metodología que se usa para la realización del trabajo de investigación es descriptiva-documental ya que se recolecto y se analizó información obtenida del personal de la Asociación, la norma NTC-ISO 9001:2008, cuyas etapas son la elaboración de marco estratégico, mapa y caracterización de los procesos, procedimientos, formatos, manual de funciones y presentar el manual de calidad propuesto a la alta dirección para su aprobación.

2.2.1 Diagnóstico del estado de cumplimiento de requisitos de calidad, basado en la norma ISO/ 9001:2008 y requisitos legales.

Se realizó una Tabla donde se colocaron todos los requisitos requeridos por la NTC-ISO 9001:2008 y se verificó en la empresa el cumplimiento de los mismos, además se inserta una columna de observaciones para clarificar con que se cuenta y que hace falta. Por otra parte se verificó el cumplimiento legal de la empresa a cuanto a Cámara de Comercio, impuestos y exigencias de los entes reguladores.

2.2.2 Propuesta de la planeación estratégica

Se diseñó junto con los socios de la Asociación Misión, Visión, Valores corporativos, Objetivo Corporativo, Política de Calidad y Objetivos de Calidad con el despliegue y medición de los mismos, Organigrama y manual de funciones

2.2.3 Mapa de procesos y sus caracterizaciones

De acuerdo a las actividades realizadas en la empresa y con la ayuda de cada uno de los encargados de dichas actividades se identificaron los procesos, los cuales se plasmaron en el mapa de procesos. Las caracterizaciones se diseñaron con los encargados de cada proceso identificando las actividades que se realizan y los documentos necesarios para el control y registros de las mismas y en concordancia con lo requerido por la NTC-ISO 9001:2008 y requisitos legales

2.2.4 Manual de Calidad Propuesto

Se diseñó el Manual de Calidad cumpliendo con lo requerido en la NTC-ISO 9001:2008 y dando una visión clara de los que se debe realizar en cada requisito de la norma, los documentos, registros y mediciones necesarias para controlar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En cumplimiento con los objetivos propuestos anteriormente se obtuvo los siguientes resultados:

3.1. REVISIÓN INICIAL Y DIAGNÓSTICO

De acuerdo a la revisión de la documentación legal de la asociación y a la revisión del estado de cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008 se obtuvieron los siguientes resultados:

3.1.1 Revisión de requisitos legales

Cámara y Comercio Bogotá: ASOAGROSIM está registrada con en NIT 832009981-1, y actividad económica 0161 actividades de apoyo a la agricultura.

3.1.2 Revisión de requisitos de la NTC-ISO 9001:2008

Con la colaboración de 2 integrantes de la asociación se realizó el diagnóstico inicial de la organización en cuanto a cumplimiento de requisitos del SGC por medio de una lista de chequeo donde se examinó actual mente que documentos se tenían y de acuerdo a su actividad cual era el rol de cada asociado dentro de la corporación, de modo que toda esta información se sintetizo en la Tabla 1 donde se muestra cada uno de los requisitos exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2008 desde el numeral 4 , registrando si en la revisión se encontró o no cumplimiento y en las observaciones se da a conocer por qué se considera que cumple o no el requisito en mención y lo que falta por complementar.

Tabla 1. Revisión de cumplimiento de requisitos de NTC-ISO 9001:2008

REQUISITO DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2008	CUMPL E		OBSERVACIONES
	SI	NO	
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			
4.1 Requisitos Generales		X	No se encuentran definidos los procesos
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN			
4.2.1 Generalidades		X	No cuenta con procedimientos documentados. Se cuenta con algunos registros se conservan pero no se controlan
4.2.2 Manual de la Calidad		X	La asociación no cuenta con Manual de la Calidad
4.2.3 Control de los documentos		X	No se controla los documentos. No se cuenta con procedimiento documentado.
4.2.4 Control de los registros		X	No controla los registros. No se cuenta con procedimiento documentado.
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
5.1 Compromiso de la Dirección		X	No ha establecido la política, ni los objetivos de la calidad. No realiza revisiones por la dirección. Proporciona todos los recursos necesarios para la operación de la empresa.
5.2. Enfoque al cliente	X		En los puntos de venta mediante la interacción con el cliente se determinan sus requisitos y se busca incluir

			nuevos productos que se adapten mejor a sus necesidades.
5.3 Política de la Calidad		X	No cuenta con política de la calidad
5.4 PLANIFICACIÓN			
5.4.1 Objetivos de la Calidad		X	No cuenta con objetivos de la calidad.
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad		X	No se ha planificado el SGC
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN			
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	X		Se cuenta con estatutos donde se consignan las funciones generales de cada cargo. No se cuenta con mapa organizacional.
5.5.2 Representante de la Dirección	X		El presidente de la Asociación es el representante
5.5.3 Comunicación interna	X		Se realizan reuniones mensuales o semanales para planeación y ejecución de actividades
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
5.6.1 Generalidades		X	No se realiza revisión por la dirección
5.6.2 Información de entrada para la revisión		X	No se realiza revisión por la dirección
5.6.3 Resultados de la revisión		X	No se realiza revisión por la dirección
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS			
6.1 Provisión de los recursos	X		Se cuenta con disponibilidad de recursos para la operación de la Asociación.
6.2 RECURSOS HUMANOS			
6.2.1 Generalidades	X		Se evalúa la incorporación de la persona que solicite el ingreso a la asociación.
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia		X	Existen los estatutos de funciones asignadas que son divulgadas a cada cargo. No se cuenta con registro de actividades de capacitación.
6.3 Infraestructura	X		Aun no se cuenta con toda la infraestructura necesaria, pero se tiene los predios donde se siembra y cosecha el producto.
6.4 Ambiente de Trabajo	X		Se proporciona todos los elementos y condiciones necesarias para que los integrantes de la asamblea y junta directiva realicen sus actividades de manera tranquila y optima, además las relaciones entre los socios es amable.
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO			
7.1 Planificación de la realización del producto		X	Las actividades para la prestación del servicio no se en cuentan claramente definidas hace falta registros y documentación.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE			
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	X		Con la interacción personal con los clientes se determinan sus requisitos.
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.	X		Antes de entregar lo que el cliente requiere se revisa nuevamente los requisitos establecidos en la compra para determinar la conformidad de este con lo que se va a proporcionar
7.2.3 Comunicación con el cliente		X	La única forma de comunicación con el cliente es en el momento de la venta.
7.4 COMPRAS			
7.4.1 Proceso de compras		X	No se realiza selección, evaluación y reevaluación de proveedores.
7.4.2 Información de las compras		X	No hay documentos de solicitud de compra.
7.4.3 Verificación de los productos comprados		X	Al momento de llegada de los productos se realiza una revisión general de los mismos. No se deja registro de esta actividad
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio		X	No se controlan los registros de las actividades realizadas
7.5.3 Identificación y trazabilidad		X	No se identifican los productos, ni hay registros controlados del seguimiento del proceso.
7.5.4 Propiedad del cliente	X		Se salvaguarda la propiedad del cliente durante su permanencia en la Asociación pero no se mantienen registros del estado de entrega por parte del cliente.
7.5.5 Preservación del producto		X	Aun no se cuenta con bodega para guardar los productos cosechados.
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.		X	No se cuenta con ningún tipo de equipo de medición.
8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA		X	No se realiza mediciones. No se controla adecuadamente el producto no conforme.No se realizan auditorias.

De acuerdo a la Tabla 1, el cumplimiento de la norma en la Asociación es bajo con un porcentaje de 32,4%, ya que no se tenía contemplado la implementación de un SGC, la documentación y registros que se usan son sencillos y sin una codificación y control necesarios.

3.2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PROPUESTA

Después revisar el estado de la organización, con la colaboración de 2 integrantes de la asociación, se recolecta herramientas e información general y se procede a redactar el direccionamiento estratégico:

3.2.1 Generalidades

A continuación se da a conocer la razón social, NIT y el Logo de la empresa:

RAZÓN SOCIAL: Asociación ASOAGROSIM

NIT: NIT 832009981-1

LOGO:



3.2.2 Misión

Somos una asociación agropecuaria que tiene como fin producir, transformar y comercializar productos de excelente calidad cumpliendo los estándares exigidos, en aras de satisfacer nuestros clientes nacionales e extranjeros.

3.2.3 Visión

ASOAGROSIM es una agremiación proyectada al crecimiento constante, desarrollo innovador y tecnológico que se consolidará a nivel local e internacional por la satisfacción de nuestros clientes, garantizando el mejoramiento socioeconómico de los asociados.

3.2.4 Valores corporativos

- **Confianza:** Cumplir con lo prometido al ofrecer los mejores productos a un precio justo y razonable y en el tiempo pactado.
- **Honestidad:** Realizamos todas las actividades con transparencia y rectitud.
- **Trabajo en Equipo:** Cumplimos con el logro de los objetivos obteniendo el aporte de todos los que intervienen en los diferentes procesos de la organización.
- **Lealtad:** Ser fiel a la empresa, buscando desarrollo y permanencia en el tiempo.
- **Enfoque del consumidor:** Conocer las necesidades del cliente y satisfacerlas.
- **Competitividad:** Habilidad para mantenerse y ampliar la participación en el mercado.

3.2.5 Objetivos corporativos

- Posicionar ASOAGROSIM como productora agropecuaria 100% orgánica a nivel nacional e internacional.
- Fidelizar a nuestros clientes, al punto de convertirlos en nuestra mayor fortaleza comercial.
- Mejorar la rentabilidad, generando valor económico para los asociados.

3.2.6 Política de calidad

Satisfacer las necesidades de los clientes, mediante la elaboración y comercialización de productos 100% orgánicos a precios competitivos y rentables, brindando capacitación y entrenamiento a todos los asociados respetando sus ideologías, contando con instalaciones y tecnología de punta para conseguir la mejora continua en nuestros procesos.

3.2.7 Organigrama propuesto

Para la Asociación es necesario tener la estructura de la organización en cuanto a los niveles de jerarquía para poder asignar las funciones correspondientes, las cuales se establecen en el Manual de funciones. De acuerdo con lo establecido en los Estatutos de la Asociación, la estructura básica de dirección, administración y vigilancia está integrada por:

- Dirección y Administración: Junta Directiva, Presidente
- Vigilancia: Fiscal.
- Órganos de Soporte a lo Misional: Tesorero, Secretario General, comité de ética.
- Órganos de Ejecución Misional: Asamblea General, Asociados

Los cuales se ordenaron de forma descendente desde el cargo más alto al más bajo. Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta a continuación la Figura 1. Organigrama propuesto para la Asociación ASOAGROSIM:

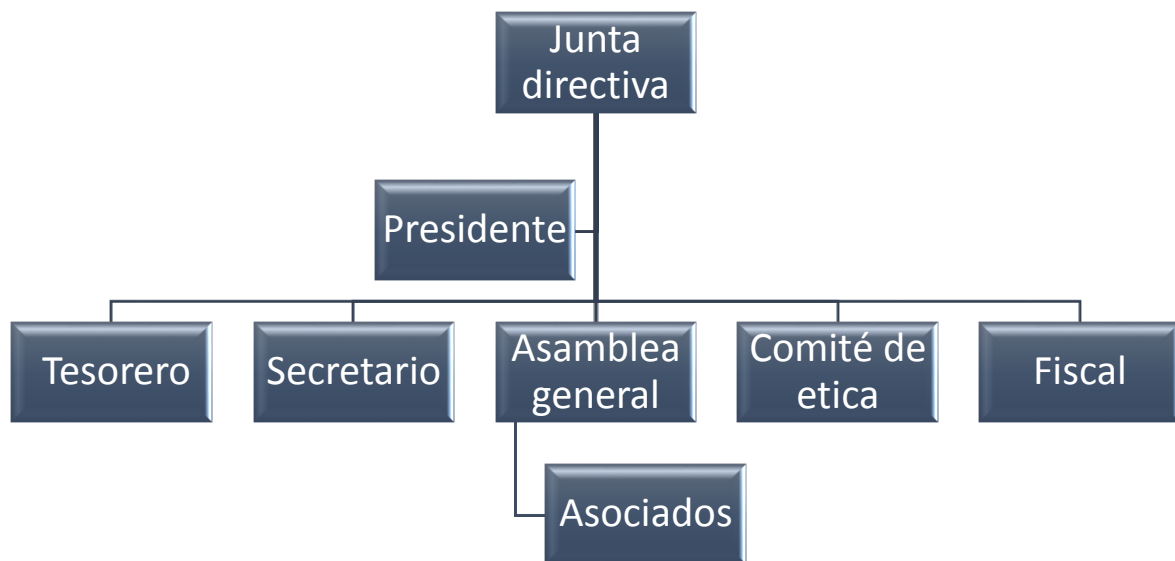



Figura 1. Organigrama propuesto ASOAGROSIM

3.2.8 MANUAL DE FUNCIONES

Es un instrumento de gestión para toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos que contiene tareas que desarrolla cada funcionario en sus labores cotidianas.

De acuerdo al organigrama planteado se documentaron 7 perfiles de cargo (Junta directiva, Presidente, Tesorero, fiscal, secretario, comité de ética y Asamblea general) en el manual de funciones con las competencias, formación, habilidades que deben cumplir. En la Tabla 3 se muestra un ejemplo del manual de funciones para el cargo de presidente con código DC-GH-02, el cual dentro de su contenido está el nivel del Jefe inmediato, nombre de cargo, descripción de cargo, objetivo, Funciones y responsabilidades, educación, formación, experiencia requerida y las competencias que necesita la persona que quiera postularse para ese cargo. De igual forma se realizó para todos los cargos identificados en el organigrama.

Tabla 1. Manual de funciones del Presidente de la asociación

	GESTIÓN HUMANA		CÓDIGO: DC-GH-02
	MANUAL DE FUNCIONES		VERSIÓN: 01
			FECHA: Mayo 2015
Jefe Inmediato:		Junta directiva	
Nombre del Cargo:		Presidente	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO:			
El presidente se desarrolla en la Asociación interactuando con los asociados a quienes representa y liderando todo el equipo de trabajo para dar cumplimiento a las necesidades y expectativas del cliente.			
OBJETIVO			
Liderar eficazmente los procesos de operación en la producción y distribución de los productos agropecuarios de la Asociación			
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Representar legalmente a la asociación, previa autorización de las instancias competentes dependiendo del monto y de la naturaleza de la transacción, contratos, actos relacionados con la asociación, obligaciones y otorgar poderes autorizado previamente por la asamblea general. • Convocar y presidir las reuniones de la asamblea general y junta directiva. • Elaborar el orden del día de la asamblea general y Junta directiva • Rendir a nombre de la ASOCIACION ASOAGROSIM, los informes a que haya lugar. • Firmar conjuntamente con el secretario las actas de las reuniones, los convenios. • Firmar conjuntamente con el tesorero los cheques y documentos de acuerdo a sus soportes legales. • Coordinar junto con la directiva las actividades legales para el buen funcionamiento de la Asociación 			

<ul style="list-style-type: none"> • Presentar a la Junta directiva de la Asamblea general informes sobre los planes y proyectos adelantados por la asociación. • Dar el visto bueno para liquidar a los socios que se retiren o sean desafiados. • Presentar plan general de trabajo. • Recibir en calidad de préstamo la maquinaria y demás enseres para el funcionamiento de la asociación ASOAGROSIM, las demás tareas estipuladas por la asamblea General y las normas. 	
EDUCACION- FORMACION Y EXPERIENCIA	
Educación	
Exigible: Tecnólogo o técnico en carreras relacionadas con el Agro.	Deseable: Profesional en Ingeniería, Administración de empresas agropecuarias, profesiones afines.
Formación	
Exigible Conocimientos en cultivos orgánicos	Deseable: Conocimiento en Buenas prácticas Agropecuarias, y agricultura limpia.
Experiencia	
Exigible: 5 años en cultivo de aromáticas o cualquier fruta u hortaliza	Deseable: Líder de algún grupo comunitario.
COMPETENCIAS	
ORGANIZACIONALES	POR CARGO
1. Orientación al resultado	1. Toma de decisiones
2. Comunicación Asertiva	2 Planificación

3.3 MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES PROPUESTAS

El Mapa de Procesos propuesto para la asociación ASOAGROSIM que se muestra en la Figura 1, cuenta con 9 procesos que interactúan entre sí de forma articulada dentro del Sistema de Gestión de Calidad de conformidad con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008. Los cuales están clasificados de la siguiente manera:

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Son aquellos establecidos por la Asamblea general, incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, directrices, aseguramiento de disponibilidad de los recursos necesarios, y revisiones por la dirección y en si el sistema de gestión de la calidad.

- **PROCESOS MISIONALES:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Asociación y representan su esencia y su ser, además hacen realidad la Misión. Se realizan para agregar valor a los clientes, usuarios o beneficiarios. En ellos se encuentran la gestión de producción, compras y comercial.
- **PROCESOS DE APOYO:** En la Asociación estos procesos soportan el desarrollo de los procesos Estratégicos y misionales, en cuanto a la provisión de recursos financieros y humanos, así como herramientas logísticas para el logro de los objetivos.

A continuación se presenta en la Figura 2 el Mapa de Procesos propuesto para la Asociación ASOAGROSIM que tiene como estructura las entradas que contienen los requisitos definidos por el cliente, la interacción de los procesos teniendo en cuenta la atención al consumidor y como salida o producto la satisfacción del cliente.




Figura 2. Mapa de procesos propuesto

3.4 CARACTERIZACIONES

Con la caracterización se realiza una descripción detallada y estructurada de la función de cada proceso analizando las etapas paso a paso para determinar que se necesita para cada una y así poder realizar el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, actuar) para lograr conseguir los objetivos de cada proceso.

En ASOAGROSIM, una vez definidos los procesos que intervienen dentro del SGC de la asociación se determinó en cada uno de ellos los elementos específicos para llevar a cabo cada actividad de la Asociación como responsable, recursos necesarios, entradas, las actividades desarrolladas, la interacción entre los mismos, salidas, los registros y documentos, para asegurarse del eficaz funcionamiento del sistema. En la Tabla 4 se muestra un ejemplo de la caracterización del proceso misional gestión de producción donde se registra el alcance, el objetivo, quien es la persona que lidera, las etapas del proceso, insumos, proveedores, productos y responsables.

Tabla 4. Caracterización del proceso de producción

 ASOAGROSIM		CARACTERIZACION DE PROCESOS		VERSIÓN: 01 Fecha Mayo 2015
Nombre : Gestión de producción			Tipo de proceso: Misional	
Líder del proceso: Presidente			Participantes: Asociados	
Recursos: Maquinaria, Equipo, Materia Prima, Recursos Humanos.			Documentos relacionados Reglamentación vigente Decreto 3075 de 1997	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Alcance	Este proceso abarca todas las actividades de producción desde la recepción de materia prima hasta el empaque de las aromáticas.			
Objetivo	Transformar materia prima en producto terminado cumpliendo con los requisitos especificados por el cliente.			
ACTIVIDADES DEL PROCESO				
				
ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	RESPONSABLE
PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO	
Compras Logística Recurso humano	Cal Envase Programación	Encalación	Tierra desinfectada y calcificada -Registro del proceso	Asociados


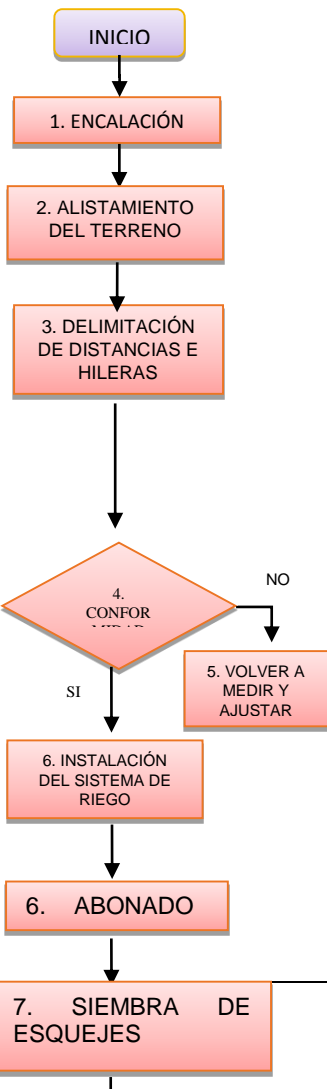
Compras Logística Rec. Humano	Maquinaria Tierra Programación	Alistamiento del terreno	-Registro del proceso - Tierra preparada y surcada	Asociados
Compras Logística Rec. Humano	Herramienta, EPPs, Materiales Tierra Programación	Delimitación de distancias e hileras	-Camas para siembra (porción de tierra elevada)	Asociados
Compras Logística Rec. Humano	Materiales, herramientas, Programación	Instalación del sistema de riego	Riego automatizado para plantas sembradas	Asociados
Compras, Logística Rec. Humano	Materiales, EPPs Tierra, Abono Programación	Abonado	Tierra abonada -Registro del proceso	Asociados
Compras Logística Rec. Humano	Materia Prima, EPPs Programación	Siembra de esquejes	Plántulas sembradas -Registro del proceso	Asociados
Compras Logística Rec. Humano	Herramienta, EPPs, Programación, tierra con plántulas en crecimiento	Deshierbe	Tierra libre de maleza -Registro del proceso	Asociados
Compras, Recurso Humano	Herramienta, EPPs, Programación, plántulas, envase, agentes desinfectantes	Recolección	Producto cortado y almacenado en cestillos -Registro del proceso	Asociados
Compras Logística Rec. Humano	Empaque, EPPs, Registro de producción	Embalaje	Aromáticas empacadas en fresco. -Registro del proceso	Asociados
Logística	Bodega, Registro del proceso	Almacenami ento	Producto almacenado	Asociados

Se realizó la misma actividad para todos los procesos identificados en el mapa de procesos.

3.3.1 Procedimientos

Son instrucciones operativas o protocolos de actuación de cómo debe llevarse a cabo un proceso paso a paso, de modo que se toma como ejemplo la Tabla 5 Procedimiento de producción de Aromáticas donde se describe el objeto, Alcance, Participantes, Actividades, flujograma, descripción de la actividad y el registro correspondiente. De igual forma se realizó para los 22 procedimientos elaborados en el manual de calidad los cuales en la codificación empiezan con la letra P.

Tabla 5. Procedimiento de producción de Aromáticas

	GESTION DE PRODUCCIÓN		Código: P-GP-01	
	DESCRIPCION DE PROCESO		Fecha 2015	
Objeto	Dar a conocer las características de cada actividad del proceso de producción			
Alcance	Este procedimiento aplica desde la Encalación hasta el almacenamiento de las hierbas aromáticas.			
Nº de actividades	11	Participantes	Personas asociadas	
ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	Actividad	Flujograma	Descripción	Registro
1	Encalación		1. Se realizan los cálculos de la cantidad de cal a utilizar teniendo como base 4 bultos/fanegada. 2. Toma manualmente una porción de cal en polvo y se esparce en el terreno.	Formato de actividades R-GP-02
2	Alistamiento del terreno		Trascurridos 15 días se pasa el rastrillo varias veces dependiendo del terreno.	Formato de actividades R-GP-02
3	Delimitación de distancias e hileras		Se toman las medidas con un metro, cada cama tiene 1.20 metros de ancho y de ancho 15 metros, se entierran estacas de aproximadamente 30 cm en cada esquina para marcar, de las cuales se amarra hilaza y se forma un rectángulo. Con ayuda de un azadón se van formando zanjas y la tierra removida se dispone sobre el rectángulo "cama" llegando a una altura de 20 cm. Con ayuda de una tabla se nivela la superficie de la cama	Formato de Trasplante R-GP-03
4	Conformidad con las medidas		Si es conforme pasa a la actividad N°6, Sino continua con actividad N°5	
5	Ajustar medidas		Volver a calcular y medir apropiadamente	
6	Instalación del sistema de riego		Goteo por aspersión, se instala un motor, manguera con conexión subterránea y aspersores.	Formato de actividades R-GP-02
5	Abonado		Con un palustre se forma un hoyo de un diámetro aprox. 10 cm con una distancia entre hoyo y hoyo de +/-40cm según la especie. Se aplica 250g de abono compostado en cada hoyo.	Formato de actividades R-GP-02
7	Siembra de esquejes	Se transfiere las plántulas provenientes de bandejas de germinación a los hoyos formados y se cubren con tierra. Horas más tarde se realiza riego.	Formato de Trasplante R-GP-03	

			Diariamente se riega las plantas durante su desarrollo.	
8	Deshierbe	8. DESHIERBE	Durante el crecimiento de las aromáticas, se quitará manualmente la maleza que va naciendo y se limpiara las zanjas con azadón.	Formato de actividades R-GP-02
9	Fertilización y control plagas y enfermedades	9. FERTILIZACIÓN Y CONTROL PLAGAS	En la etapa de desarrollo según se disponga, se aplicara fertilización orgánica, agentes biológicos para control de enfermedades. Método de aleopatía, donde plantas por su olor los insectos se alejan y estas se deben sembrar una en cada esquina, según la extensión. También el método de aplicación de extractos de ruda ajeno caléndula manzanilla ortiga tabaco altamisa ajo ají Sobre la planta por aspersión	Formato fertilización y control biológico R-GP-04
10	Recolección	10. RECOLECCIÓN	Según la variedad la hierba buena se cosecha a los 3 meses, el romero a los 8 meses, sábila a los 2 años. Se toman racimos y se cortan con ayuda de tijeras desinfectándolas con una solución de hipoclorito al 1% entre corte y corte.	Formato de actividades R-GP-02
11	Embalaje	11. EMBALAJE	Se disponen los racimos en cestillos limpios y desinfectados.	Formato de actividades R-GP-02
12	Almacenamiento	12. ALMACENAMIENTO	El material empaquetado debe almacenarse en un lugar limpio y seco, libre de insectos e inaccesible al ganado y animales domésticos. Debe garantizarse que el material utilizado para empaquetar no producirá contaminación alguna.	Formato de actividades R-GP-02

3.5 MANUAL DE CALIDAD

De acuerdo al objetivo planteado mediante la elaboración del manual de calidad se organizó los procesos e interacciones, así como las funciones, responsabilidades y autoridades, así como los procedimientos generales para llevar a cabo las actividades descritas en estas caracterizaciones.

A continuación se presenta la tabla de contenido del Manual de Calidad de 58 páginas, elaborado para la asociación ASOAGROSIM

Tabla de contenido

	INTRODUCCION	5
1	DIAGNÓSTICO INICIAL	6
2	OBJETIVO	7
3	ALCANCE	7
4	EXCLUSIONES	7
5	DEFINICIONES	7
6	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	8
	6.1 Presentación	9
	6.2 Misión	9

6.3	Visión	9
6.4	Valores corporativos	9
6.5	Objetivos Corporativos	10
6.6	Organigrama	10
7	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	11
7.1	Requisitos generales	11
	7.1.1 Mapa de Procesos.....	12
	7.1.2 Caracterización de procesos	18
	7.1.3 Procedimientos	31
7.2	Requisitos de la documentación	42
	7.2.1 Manual de Calidad	42
	7.2.2 Control de documentos.....	42
	7.2.3 Control de registros	43
8	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.	43
8.1	Compromiso de la gerencia	43
8.2	Enfoque al cliente	43
8.3	Política de calidad	43
8.4	Planificación	44
	8.4.1 Objetivos de la calidad	44
	8.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	44
8.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	45
	8.5.1 Responsabilidad y autoridad.	45
	8.5.2 Representante de la dirección	45
	8.5.3 Comunicación interna.....	46
8.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	46
	8.6.1 Información de entrada para la revisión	46
	8.6.2 Resultados de la revisión	46
8.7	GESTIÓN DE RECURSOS	47
	8.7.1 Provisión de recursos	47
	8.7.2 Recursos humanos	47
8.8	INFRAESTRUCTURA	47
8.9	AMBIENTE DE TRABAJO	47
9	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	47
9.1	Planificación de la realización del producto	48
	9.1.1 Determinación de los requisitos del cliente	48
	9.1.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	48
	9.1.3 Comunicación con el cliente	49
9.2	PROCESO DE COMPRAS	49
	9.2.1 Información de compras	49
	9.2.2 Verificación de los productos comprados	49
9.3	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	49
	9.3.1 Identificación Y Trazabilidad	49
	9.3.2 Propiedad Del Cliente	50
	9.3.3 Preservación Del Producto	50
9.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	50
	9.4.1 Seguimiento y medición de los procesos	50
	9.4.2 Seguimiento y medición del producto	50
9.5	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	50
9.6	ANÁLISIS DE DATOS	51
9.7	MEJORA	51
	9.7.1 Acción correctiva y preventiva	51
10	ANEXOS	52

4. CONCLUSIONES

- Para la realización de este trabajo que tomó como base la Norma NTC ISO 9001:2008 es vital contar con el pleno conocimiento de los procesos que se realizan en la Asociación y para ello el compromiso de parte de los socios al brindar información de sus actividades es una muestra de respaldo al querer mejorar y alcanzar sus objetivos y crecer como corporación.
- Con la elaboración del Manual de Calidad para la Asociación ASOAGROSIM, se sienta un precedente para el inicio de la implementación del SGC, ya que este documento sirve como herramienta fundamental para plasmar que es la organización y a dónde quiere llegar cumpliendo con todos los requisitos de la normatividad vigente.
- El contenido del Manual de calidad permite tener claro cuáles son los procesos, los procedimientos y los registros plasmados en las caracterizaciones de modo que cualquier asociado puede tener fácil acceso a él y guiarse de manera adecuada para la elaboración de las actividades u operaciones que requiera.
- Para que los requisitos del SGC se cumplan, se debe fortalecer con formación y sensibilización la cultura de la calidad dentro de la organización, para que los mismos integrantes planteen acciones y proyectos que permitan aumentar la satisfacción del cliente y la mejora continua.

REFERENCIAS

- [1] El programa DEL de la Unión Europea para Colombia. Buenas prácticas ambientales “alternativa piloto para la generación de ingresos a comunidades indígenas mediante el aprovechamiento sostenible de los productos no maderables del bosque en la sierra nevada de santa marta, departamento de Cesar”. Consultada el 27 de mayo de 2015, Disponible en: www.mipymes.gov.co/descargar.php?idFile=3695
- [2] Campaña de sensibilización, quimicacomputacional10upn., Consultada el 23 abril de 2015, Disponible en: <https://quimicacomputacional10upn.wordpress.com/author/quimicacomputacional10upn/>
- [3] Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos NTC - ISO 9001:2008. Consultada el 4 abril de 2015, Disponible en: <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>
- [4] Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (NTC-ISO 9000). Consultada el 7 de abril de 2015, Disponible en: http://ujtl11.utadeo.edu.co/documentos/calidad/norma_tecnica_colombiana_NTC-ISO_9000.pdf
- [5] Servicio nacional de aprendizaje (SENA), sociedad de agricultores de Colombia (SAC) E Instituto Colombiano Agropecuario (ICA). Especificaciones técnicas en materia fitosanitaria y organizacional, para acceder al mercado de productos agroalimentarios. 2005. 32 p. Consultada el 30 de abril de 2015, Disponible en: <http://www.ica.gov.co/getdoc/2c2ab782-fed7-4063-9f10-1093bfa9bd94/Cartilla-ICA-SAC-FINAL.aspx>
- [6] Londoño Arias Aydé. (2009). Manual Del Sistema De Gestión De La Calidad CORPOICA NTC ISO 9001:2000.

SOPORTES



Figura 3. Cultivo de Sábila.



Figura 4. Elaboración de camas.



Figura 5. Siembra de plántulas.

Bogotá, 13 Mayo de 2015

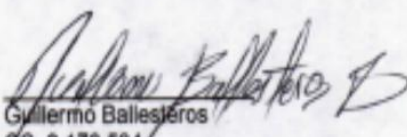


Señor

LEONARDO JUAN RAMIREZ LOPEZ
Director Proyecto de Grado
Universidad Militar Nueva Granada

Por medio de la presente certifico que la señorita María Mayerli Cano estudiante de la Especialización Gerencia de la Calidad, entrego a nuestra Asociación ASOAGROSIM un Manual de Calidad que contiene caracterizaciones, procedimientos, manual de funciones, acorde a nuestros requerimientos para iniciar con un proceso de implementación y posterior certificación de BPA.

Cordialmente,


Guillermo Ballesteros
C.C. 3.172.584
Presidente ASOAGROSIM