

**DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA CONGELAGRO S.A PARA UNA POSIBLE  
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO  
RESPECTO A LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 E OHSAS  
18001:2007**

**LUZ MARINA CARO PINZÓN**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN  
IFI**

**UNIVERSIDAD EAN  
FACULTAD DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROCESOS Y CALIDAD  
BOGOTÁ D.C  
2012**

**DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA CONGELAGRO S.A PARA UNA POSIBLE  
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO  
RESPECTO A LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 E OHSAS  
18001:2007**

**LUZ MARINA CARO PINZÓN**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN  
IFI**

**DIRECTOR  
SANTIAGO GÁMEZ VILLALBA**

**UNIVERSIDAD EAN  
FACULTAD DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROCESOS Y CALIDAD  
BOGOTÁ D.C  
2012**

## **DEDICATORIA**

Este informe final de investigación lo dedico a todas las personas que hicieron posible el desarrollo de este proyecto de grado, y a aquellos que me motivaron con sus frases llenas de positivismo, y en especial a mis padres que son el motor de querer superarme día a día.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primera instancia agradezco a Dios y a mis padres por brindarme la oportunidad de formarme como persona íntegra y de bien, a los profesores por transmitir sus conocimientos y a hacernos mejores personas, al Dr. Santiago Gámez Villalba quien fue el tutor y quien me guió de la mejor manera para concluir con éxito este informe final de investigación, por último agradezco a mis amigos que de una u otra manera me apoyaron y ayudaron para concluir este trabajo.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	14
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	16
2. JUSTIFICACIÓN.....	17
3. OBJETIVOS.....	19
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	19
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
4. MARCO REFERENCIAL.....	20
4.1 ISO.....	20
4.2 ISO 9001.....	20
4.3 ISO 14001.....	21
4.4 OSHAS 18001.....	21
4.5 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD PARA CONGELAGRO.....	21
4.6 PAPA FRANCESA.....	22
4.7 ALIMENTO CONGELADO.....	22
4.8 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS.....	23
4.8.1 Papa francesa.....	23
4.8.2 Especialidades De Papa.....	24
4.9 ANTECEDENTES DE CONGELAGRO.....	25
4.9.1 Misión.....	25
4.9.2 Visión.....	25
4.9.3 Objetivos De Los Sistemas De Calidad, Seguridad Y Salud Ocupacional, Y Medio Ambiente.....	27
4.9.4 Mapa De Procesos Actual De Congelagro S.A.....	29
4.9.5 Objetivos De Los Procesos.....	30
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	32
5.1 MATRIZ DE RELACION DE LOS OBJETIVOS DE LOS PROCESOS Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y ORGANIZACIÓN.....	32

5.2 MATRIZ DE RELACIÓN ENTRE PROCESOS Y REQUISITOS DE LAS NORMAS NC PAS99:2008.....	36
6. RESULTADOS.....	39
6.1 PROPUESTA NUEVO MAPA DE PROCESOS.....	39
6.2 PROPUESTA OBJETIVOS DE LOS SISTEMAS INTEGRADO....	41
6.3 PROPUESTA DESCRIPCIÓN DE PROCESOS.....	42
6.4 PROPUESTA DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL .....	51
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	57
BIBLIOGRAFÍA.....	58
ANEXOS.....	60

## LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 1	23
Imagen 2	23
Imagen 3	23
Imagen 4	23
Imagen 5	23
Imagen 6	23
Imagen 7	24
Imagen 8	24
Imagen 9	24
Imagen 10	24
Imagen 11	24
Imagen 12	24
Imagen 13	24
Imagen 14	25
Imagen 15	25

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1	29
Figura 2	40
Figura 3	51
Figura 4	52
Figura 5	53
Figura 6	54



## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	27
Tabla 2	30
Tabla 3	41

## GLOSARIO

A continuación se presentan algunos de los conceptos comunes entre los Sistemas de Gestión a tratar el proyecto.

**Acción:** Descriptor práctico del concepto gestión, donde el cierre lo constituya el actuar o la toma de acción, a través de la cual la organización emprende los ajustes necesarios o lleva las mejoras identificadas para mostrar la eficacia y el cumplimiento de sus objetivos y metas propuestas.

**Acción correctiva:** como actividad que agrega valor, las organizaciones, sin importar el modelo que adopten, tienen la opción de solucionar sus problemas de raíz, contrarrestando las causas de los efectos identificados normalmente como problemas o desviaciones que ponen en riesgo a la organización.

**Acción de mejora:** Representa aprovechar las oportunidades o potencializar las fortalezas, para aumentar la capacidad organizacional. No se debe confundir con las acciones preventivas o correctivas que son de mantenimiento, ya que cuando se habla de mejora los resultados son más eficaces y eficientes.

**Acción preventiva:** Este término tiene una alta relación entre todos los sistemas de gestión presentados y se constituye en la evidencia objetiva más visible de la pro actividad organizacional. Con esta función de valor agregado se logra mantener el sistema de gestión, a partir de la identificación de los riesgos financieros, administrativos operativos, estratégicos legales, ambientales de seguridad y salud o de motivación dentro de la organización, para identificar las fuentes y causas de los mismos y sobre estos tomar acciones.

**Ambiente de trabajo:** Las características del entorno que pueden afectar cualquiera de los objetivos considerados en la gestión. Por ejemplo, si

pensamos en calidad aquellos que afecten las características del producto y servicio como son humedad, temperatura, iluminación. Si piensa en seguridad y salud ocupacional, serían las mismas características anteriores referidas a las condiciones físicas del trabajador, pero se sumaría el clima organizacional y las buenas relaciones, en composición a los riesgos psicosociales.

**Auditoría:** Proceso documentado y sistemático ya que evalúa las interacciones de los procesos, para determinar las desviaciones que se presentan entre lo que se hace respecto a lo que se quiere lograr y lo que se debe hacer. De esta manera se generan hallazgos basados en evidencia objetiva verificable, a través de la ejecución de un proceso que cumple con el esquema PHVA de gestión.

**Calidad:** Nivel de cumplimiento de necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias, a partir de unos rasgos o elementos diferenciadores de la organización o relacionados con las materias primas o los servicios del producto. No se refieren al máximo nivel de ésta, como con frecuencia se entiende al decir que se trabaja con calidad. Existen niveles de alta, media o baja calidad, la cual definitivamente está relacionada con el nivel de cumplimiento de los acuerdos establecidos con un cliente.

**Calibración:** Determinación del error entre el equipo de medición y un patrón por lo menos diez veces más preciso.

**Cliente:** Es la parte interesada que espera recibir un producto, sea éste hardware, software, material procesado o una combinación de estos, y paga por el mismo. Para la combinación integrada de los sistemas, se recomienda reservar el concepto de cliente para el externo, porque inmediatamente será trabajador o parte interesada con objetivos diferentes.

**Conformidad:** Cumplimiento de los requisitos establecidos.

Control: La garantía en el hacer de los procesos que asegura que se cuenta con todos los recursos necesarios, en cuanto a material, método, mano de obra, ambiente de trabajo, medición y maquina, de forma tal que en la ejecución se reduzca la posibilidad de falla o parada y se cumplan los requisitos acordados con las partes interesadas.

Comunicación: Actividad bidireccional que asegura que la información fluye en todas las vías de la organización, a través de canales apropiados. Existen dos sentidos para garantizar una buena comunicación: el horizontal, para el eficaz seguimiento y medición; y el vertical, para el despliegue de la estrategia y retroalimentación o el ascenso a la alta dirección de los resultados obtenidos en los procesos operativos.

Gestión: En el sentido mas practico, es Planear – Hacer – Verificar y Actuar (PHVA). En términos más extensos, serían definir cómo se va a trabajar, a través de estrategias, materializar lo planificado en la ejecución de los procesos, verificar la eficacia como se planteó anteriormente y sobre resultados, realizar los ajustes respectivos en la búsqueda de una mejora continua.

Infraestructura: Conjunto de recursos permanente de la organización relacionados con bienes o activos, como las instalaciones, el software o el hardware con el que opera. Se incluyen también los servicios asociados como el suministro de agua, teléfono y energía, entre otros.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito planteado en el sistema. Puede clasificarse en no conformidad del sistema por falencias en la eficacia, no conformidad de proceso por un inadecuado desempeño o no conformidad de producto por incumplimientos contractuales o por no encontrarse dentro de los parámetros legales establecidos. Es importante tener en cuenta que un defecto, un impacto, un accidente, una enfermedad o una pérdida no es una no conformidad pero si evidencia que algo esta fallando.

Medio ambiente: Es el entorno de la organización, conformado por tres componentes básicos: el biótico conformado por la fauna, la flora y la vegetación, el abiótico por el agua, el aire y el suelo, y el socioeconómico, por los elementos sociales, económicos, culturales y comerciales del mercado. Sobre estos componentes, la organización debe plantear un esquema de monitoreo para identificar los posibles cambios que puedan afectar la integridad del Sistema de Gestión.

Mejora continua: Actuación dentro del ciclo PHVA que permite aumentar continuamente la capacidad de la organización en todos los objetivos, como ser mas rentable, competitivo, demostrar un mayor crecimiento, un menor impacto ambiental, mejores condiciones de seguridad y salud para los trabajadores, concretar inversiones libre de riesgo, asegurar la satisfacción del cliente o la motivación permanente a los trabajadores, proyectándose positivamente a la sociedad y manejar las mejores relaciones con el Estado, entre otros.

Sistema: Definido como el conjunto de elementos interrelacionados para lograr un objetivo común, perfectamente comparable con el concepto de organización.

## INTRODUCCIÓN

Este informe final de investigación se realizó con el objeto de desarrollar una propuesta para la implementación del Sistema de Gestión Integrado respecto a las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007, en la empresa Congelagro S.A. Teniendo en cuenta que la empresa está certificada en ISO 9001:2008 y adelanta documentación en ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007, lo que permite desarrollar la presente propuesta para la implementación del sistema de gestión integrado.

El informe se desarrolla en tres etapas que son diagnosticar el estado de procesos, un diagnóstico de los requisitos de las normas frente a los procesos, y por último se propone el rumbo estratégico de la empresa. Además en el desarrollo del presente trabajo se propone un nuevo mapa de procesos y se actualizan las descripciones de los procesos.

CONGELAGRO S.A apoya la investigación, desarrollo y tecnificación de cultivos agrícolas de papa, yuca, plátano, etc., trabajando de la mano con organismos como CORPOICA, Centro internacional de Papa (CIP) y agrónomos especializados, para asesorar a los agricultores, optimizar el uso de las tierras y desarrollar nuevas variedades. De esta forma Congelagro promueve el desarrollo agrícola e industrial del país, mejora la calidad de vida y brinda nuevas oportunidades de trabajo y progreso para muchas familias Colombianas.

La planta de Congelagro está certificada bajo la norma ISO 9001:2008 “Sistema de Gestión de Calidad”, HACCP y cumplimiento de los más altos estándares de BPM. Inicio el proceso para obtener la certificación AIB Gold Standard, otorgada a las compañías con los mejores cumplimientos en seguridad alimentaria.

Es por esto que el presente trabajo tiene como objeto el realizar una propuesta para la integración de los sistemas de gestión en la estructura de procesos. También es una guía de los cambios identificados con el desarrollo del presente documento que se deben hacer. En el solo se trataran temas de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud ocupacional. También se hace referencia a otra norma importante como es la PAS 99:2008 de los requisitos comunes para la integración.

## **1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

Congelagro S.A, se encuentra certificada en HACCP y cumple con los más altos estándares de BPM, además de ello también se certifico en ISO 9001:2008, pero no en las normas de ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, sin embargo esta empresa ha venido trabajo en estas normas para en un futuro certificarse en ellas, lo que permite indagar y desarrollar una propuesta para la integración de los sistemas por procesos, ya que toda empresa debe buscar las alternativas posibles para garantizar la seguridad y la protección de medio ambiente aumentado a la vez la productividad y la calidad. Además es una tendencia que se está presentando hoy en día en las empresas integrar los sistema de gestión de calidad, ambiental y gestión de la seguridad y salud ocupacional.



## 2. JUSTIFICACIÓN

Basados en las políticas de seguridad, calidad y medio ambiente de Congelagro S.A se pretende realizar una propuesta de procesos de la empresa para la posible integración de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007 en dicha compañía, con el fin garantizar al cliente un producto de calidad. Y así mismo tener más posibilidades de lograr la excelencia y mejores condiciones de ser más competitivos de una forma más eficiente, y que facilite la toma de decisiones que reflejen mejor las necesidades de la organización. La integración es posible puesto que los objetivos y los procesos de gestión son esencialmente similares. Cuando se documenta, implementa y se mantiene el sistema de gestión integrado se evita la duplicación de recursos como el caso de personal, reuniones, software de recogida de datos y papeleo, reducción de posibilidades de resolver problemas, es más fácil desarrollar procedimientos de operación, los expertos de cada proceso pueden estar más dispuestos a trabajar en aspectos específicos, y lo más representativo una cultura positiva del sistema integrado puede ser traspasada a otro.

Siendo Congelagro S.A una empresa del sector de alimentos es de vital importancia ofrecer a sus consumidores un alimento inocuo y que cumpla con los estándares de calidad exigidos por los clientes actuales, como Mc Donald, El Corral, Presto, sándwich cubano entre otros.

Congelagro S.A es una empresa que cuenta con la certificación en ISO 9001:2008 para las actividades de fabricación y comercialización de productos congelados de las líneas francesas y masas, la comercialización de productos deshidratados (puré de papa) y congelados (papa a la francesa, vegetales, especialidades, postres y pizzas); lo que permite diseñar la propuesta y así mismo permitirá realizar una integración de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007, y de esta misma forma se dará a conocer

las normas ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007 que actualmente no están implementadas.

### **3. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar una propuesta de procesos en la empresa Congelagro S.A que permita la implementación de un sistema de gestión integrado en ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar el estado de los procesos y del estado de gestión por procesos de la empresa Congelagro S.A con respecto a los sistemas de gestión de calidad.
- Realizar un diagnostico de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2004 para la empresa Congelagro S.A versus los procesos del sistema por procesos.
- Proponer el rumbo estratégico de la empresa a partir de los sistemas de gestión

## **4. MARCO REFERENCIAL**

A continuación se presentan algunos términos con sus descripciones que tratan el todo el desarrollo del documento. Es importante tener claro cada uno de los conceptos y saber de que se esta hablando. También se presentan algunos antecedentes preliminares de la empresa Congelagro S.A.

### **4.1 ISO**

La Organización Internacional para la Estandarización o ISO, nacida tras la Segunda Guerra Mundial (23 de febrero de 1947), es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional (ICONTEC, 2005).

### **4.2 ISO 9001**

La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008. Versiones ISO 9001 hasta la fecha:

- Cuarta versión: la actual ISO 9001:2008 (15/11/2008)
- Tercera versión: ISO 9001:2000 (15/12/2000)
- Segunda versión: ISO 9001:94 - ISO 9002:94 - ISO 9003:94 (01/07/1994)
- Primera versión: ISO 9001:87 - ISO 9002:87 - ISO 9003:87 (15/03/1987) (ICONTEC, 2005).

### **4.3 ISO 14001**

La norma solo contiene aquellos requisitos que se pueden auditar objetivamente para efectos de certificación/registro y/o auto-declaración. Las organizaciones que requieran una guía mas general sobre una variedad de cuestiones relacionadas con sistemas de administración ambiental, conviene que consulten la norma NTC-ISO 1004:19996, sistemas de administración ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo (ICONTEC, 2004).

Hay que destacar que esta norma no establece requisitos indispensables para el desempeño ambiental, más allá del compromiso, en la política, el cumplimiento con la legislación y los reglamentos aplicables, y con el mejoramiento continuo. Así, dos organizaciones que realicen actividades similares pero que tengan distinto desempeño ambiental, pueden cumplir con los requisitos especificados en esta norma.

### **4.4 OSHAS 18001**

Esta norma del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional (SG S&SO) y la guía para la implantación ha sido como respuesta a la urgente demanda de los clientes por contar con una norma reconocida en seguridad y salud ocupacional, contra la cual puedan evaluar su sistema de gestión y solicitar que este sea certificado.

El SG S&SO ha sido desarrollada para ser compatible con la norma de sistema de gestión ISO 9001:1994 (calidad) e ISO 14001:1996 (Ambiental), para facilitar a las organizaciones la integración de los sistemas de gestión de aseguramiento y salud ocupacional, contra la cual puedan evaluar su sistema de gestión y solicitar que este sea certificado (ICONTEC, 2005).

### **4.5 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD PARA CONGELAGRO**

Dentro de la filosofía de Congelagro se contempla proteger la inocuidad, cumplir con los atributos de valor ofrecidos a los clientes y consumidores

además de cumplir con todos los requerimientos legales enmarcados en las “Buenas prácticas de Manufactura” y sistema HACCP.

La calidad de los productos son el resultado de sus procesos de elaboración a lo largo de toda la cadena productiva y comercial; esta cadena se resume en: “*del campo a su mesa*”.

Congelagro cuenta con procesos orientados al mejoramiento continuo para beneficio de los empleados, proveedores y la comunidad como muestra de este compromiso tiene certificados los siguientes sistemas de gestión de calidad: ISO 9001:2008 y HACCP (CONGELAGRO S.A).

#### **4.6 PAPA FRANCESA**

El principal producto que ofrece la empresa. Producto prelistos, elaborado a partir de papa, la cual se ha pelado o no y cortado y se ha sometido a operaciones de escaldado o blanqueo, pre freído y congelación I.Q.F, para tomar la denominación de: Papa pre cocido y/o pre freída y congelada en diferentes calibres y presentaciones, con o sin cáscara (CONGELAGRO S.A).

#### **4.7 ALIMENTO CONGELADO**

La congelación almacena el alimento durante mucho tiempo a una temperatura de -18°C. Congelar es convertir el agua que el alimento posee, en cristales de hielo, quedando el alimento temporalmente deshidratado. Esto es lo que permite un mayor tiempo de conservación. La gran ventaja de la congelación es que además de conservar los alimentos, evita la proliferación de microorganismos, ya que por debajo de -10°C, el crecimiento de los mismos se detiene (CONGELAGRO S.A).

## 4.8 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

Congelagro S.A ofrece un completo portafolio de productos congelados elaborados a partir de materias primas naturales de la más alta calidad, seleccionadas cuidadosamente procesadas para obtener un alto rango de soluciones prácticas (CONGELAGRO S.A).

### 4.8.1 Papa francesa:



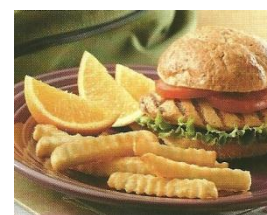
**Imagen 1.** (Corte 7x7)



**Imagen 4.** (Corte 13x13)



**Imagen 2.** (Corte 9x9. Consistencia en sabor)



**Imagen 5.** (Rizadas. Una presentación diferente)



**Imagen 3.** (Corte 11x11. Estilo casero)



**Imagen 6.** (Corte 9x9 con cascara)



**Imagen 7.** (Corte 7,9x7, 9 / corte 9,5x9, 5.  
Flavorlasts con cobertura ligera)

#### 4.8.2 Especialidades de papa:



**Imagen 8.** (Puré de papa deshidratada)



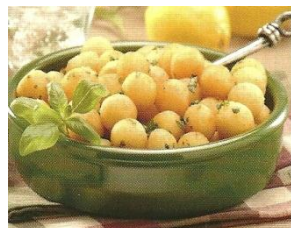
**Imagen 11.** (Casquitos de papa)



**Imagen 9.** (Croquetas de papa Smiles)



**Imagen 12.** (Croqueta de yuca jumbo)



**Imagen 10.** (Croquetas de papas)



**Imagen 13.** (Croquetas de yuca  
Palitos)





**Imagen 14.** (Croquetas de yuca rellenas de queso o carne)



**Imagen 15.** (Palitos Mozarela batidos o apanados)

## **4.9 ANTECEDENTES DE CONGELAGRO**

De acuerdo al cronograma de actividades y para dar cumplimiento al mismo, se presentan unos antecedentes preliminares acerca de la empresa, que son necesarios para el desarrollo del diseño metodológico. Es importante resaltar que se requirió de la colaboración del personal de la empresa, que facilitara la información y que conociera de cada uno de los procesos.

### **4.9.1 MISIÓN**

Congelagro S.A es una empresa que le brinda mejorar su calidad de vida y satisfacer las necesidades del cliente y consumidores produciendo alimentos prelistos y congelados de excelente calidad y rentabilidad, con personal capacitado para dar soluciones integrales que generen bienestar, compromiso y trabajo en equipo.

### **4.9.2 VISIÓN**

Nuestra reputación como una empresa basada en los valores y años de experiencia que la caracterizan con un sólido crecimiento empresarial, la innovación y la búsqueda constante de la realización de nuevos negocios, con el trato, honestidad, integridad y justas. Nuestra reputación es nuestro bien más preciado para preservar y proteger.

Valores Y Principios. Nuestros valores representan nuestro compromiso con el comportamiento legal y ético en todos nuestros asuntos, orientar nuestra toma de decisiones e interacciones.

Honestidad, Integridad. Valores que dignifiquen al ser humano entendiendo por esto el respeto a los principios éticos y morales.

Innovación y creatividad. Todo lo que implementamos debe ser una idea innovadora y creativa, acompañado de mucho trabajo, lo que al final se traducirá en resultados excelentes.

Calidad y productividad. Hacer bien las cosas desde la primera vez con mejora continua optimizando los recursos, procesos y tecnología.

Empleados: Valoramos el trabajo en equipo y el intercambio de ideas, les ofrecemos un entorno laboral seguro. Trabajamos bajo un marco de bienestar, respeto y protección de los derechos laborales, y el reconocimiento.

Clientes: Trabajamos cada día para que nuestros clientes y consumidores se sientan felices. Ofreciéndoles nuestros productos con los más altos estándares de calidad.

Comunidad: Nos interesa mucho el cuidado de nuestra gente, nuestras familias y nuestra comunidad local. Colaboramos con organizaciones cívicas, comunitarias y no lucrativas orientadas a la disminución de problemas sociales.

### 4.9.3 OBJETIVOS DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, Y MEDIO AMBIENTE

	POLÍTICA	OBJETIVOS
Calidad	<p>Garantizar la satisfacción de clientes y consumidores, suministrándoles productos alimenticios prelistos con los estándares de calidad acordados con el cliente y esperados por el consumidor, enmarcados en el cumplimiento de los requerimientos legales, que ofrezcan practicidad, innovación, y óptima relación costo - beneficio, a través de acciones generadoras de valor agregado que nos diferencien de los competidores con procesos orientados al mejoramiento continuo para beneficio de sus empleados, proveedores, la comunidad y los accionistas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer los requerimientos de producto y servicio acordados con el cliente.</li> <li>• Incrementar nuestra participación de mercado y mantener el liderazgo en las categorías que participamos.</li> <li>• Lograr el margen de rentabilidad acordado con la dirección.</li> <li>• Mejorar continuamente nuestros procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).</li> </ul>
Seguridad Y Salud Ocupacional	<p>Es política de la compañía proveer a todos los empleados de condiciones de trabajo seguras y saludables por medio de procedimientos que incluyan métodos seguros para el desarrollo de sus actividades, entrenamiento y poner a disposición todos los elementos necesarios, a fin de proveer la protección a los empleados frente a riesgos particulares.</p> <p>El comité de gerencia y el departamento de salud ocupacional aseguran la prevención de lesiones y daños de los trabajadores de Congelagro S.A, al igual será obligación de cada uno de los empleados observar y aplicar las recomendaciones y buenas prácticas de salud y seguridad; no exponerse a situaciones que afecten su seguridad y la de sus compañeros, denunciar todo acto o condición insegura a sus superiores para prevenir la ocurrencia de incidentes, utilizar los equipos de protección personal adecuados para cada labor que se indique y llevar adelante practicas seguras todo el tiempo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los factores de riesgo existentes, con el fin de poner en práctica medidas de control que mejoren las condiciones de trabajo y salud.</li> <li>• Crear estándares de seguridad y vigilancia que ayuden a evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.</li> <li>• Planear, organizar y desarrollar eventos de instrucción y capacitación que sirvan de elementos de formación integral en el trabajo y fomenten la participación activa de los trabajadores en general.</li> <li>• Ubicar y mantener al trabajador según sus actitudes físicas y psicológicas, en ocupaciones que pueda desempeñar eficientemente sin poner en peligro su salud o la de sus compañeros.</li> </ul>

Medio Ambiente	<p>Congelagro S.A está comprometido con la conservación del medio ambiente y prevención de la contaminación, minimizando así el impacto sobre los recursos naturales y procurando un desarrollo sostenible, de acuerdo con nuestros principios de integridad, calidad, seguridad y responsabilidad social y ambiental.</p> <p>Es nuestra responsabilidad dar cumplimiento a los requisitos aplicables de ley, mediante el desarrollo permanente de un plan estratégico, enmarcado en un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), monitoreado anualmente por la dirección, contribuyendo a una mejora continua de nuestro desempeño ambiental y a la implementación de prácticas ambientales más limpias.</p> <p>Nuestra organización incluirá en la gestión ambiental la participación de las partes interesadas, teniendo en cuenta sus aportes y necesidades para el cumplimiento de la política. La cual estará a disposición de los empleados y será divulgada para su conocimiento, reforzando la identificación de responsabilidades ambientales y educándolos para generar conciencia ambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar, evaluar y minimizar los impactos ambientales generados en nuestras operaciones, mediante un procedimiento y plan estratégico definido.</li> <li>• Identificar y aplicar técnicas de producción más limpia en el desarrollo de nuestras operaciones y aprovechar los residuos generados para minimizar su impacto.</li> <li>• Cumplir con los requisitos ambientales de ley y las normas corporativas de responsabilidad ambiental y crecimiento sustentable.</li> <li>• Establecer con las partes interesadas actividades de participación ambiental, con el fin de desarrollar prácticas eficaces, que procuren el cumplimiento de nuestra política y SGA.</li> <li>• Generar conciencia ambiental a nuestros empleados, mediante capacitaciones que apoyen la identificación de responsabilidades en la conservación del medio ambiente.</li> <li>• Mantener y mejorar continuamente nuestro sistema de gestión ambiental (SGA), realizando auditorias periódicas y revisiones por parte de la dirección, para verificar su cumplimiento.</li> </ul>
----------------	--	--

Tabla1. Objetivos y política de los sistemas de gestión de la calidad, seguridad y salud ocupacional, y ambiental.

#### 4.9.4 MAPA DE PROCESOS ACTUAL DE CONGELAGRO S.A.

El siguiente es el mapa de procesos actual con el que cuenta la empresa Congelagro S.A



figura 1. Mapa de procesos actual de congelagro.

#### 4.9.5 OBJETIVOS DE LOS PROCESOS

En la siguiente tabla (tabla 2) se explica el objetivo y el alcance de cada de los procesos, presentes en el mapa de procesos.

		Objetivo Del Proceso	Alcance
Proceso Estratégico	<i>Gestión financiera y administrativa</i>	Cumplir con todos los requisitos necesarios para la liquidación y pago de la nómina, seguridad social y parafiscales	Para todo el personal de Congelagro S.A
	<i>Gestión comercial</i>	Asegurar la planificación y ejecución de las actividades de la Gestión comercial para el establecimiento de estrategias comerciales y la satisfacción del cliente.	Identificación del mercado, sus sectores y clientes para conocer sus necesidades específicas, evaluando lo requisitos legales, contractuales y reglamentarios para la definición del contrato, la entrega del producto, servicio y el servicio post-venta.
	<i>Gestión operaciones</i>	Controlar las variables que afectan la seguridad operacional del sistema.	Para todos los procesos de CONGELAGRO S.A.
	<i>Gestión recursos humanos</i>	Suministrar el personal idóneo y competente de acuerdo a las necesidades de la compañía, de igual forma desarrollarlo en pro de la consecución de las metas organizacionales.	Para todo el personal de CONGELAGRO S.A.
	<i>Gestión aseguramiento calidad</i>	Coordinar, implementar y acompañar la política de calidad establecida para el SGC.	Aplica a todos los procesos del SGC.
Procesos Operativo	<i>Investigación y desarrollo</i>	Desarrollar e implementar las innovaciones, cambios y/o mejoramientos en productos, insumos, materias primas y procesos; con el objeto de contribuir con la competitividad y permanencia de Congelagro en el mercado.	Este proceso abarca las etapas para desarrollar e implementar innovaciones en materias primas, insumos, material empaque, condiciones de proceso y productos terminados.
	<i>Mercadeo y ventas</i>	Garantizar el crecimiento, rentabilidad, liderazgo y posicionamiento en las diferentes categorías de alimentos actuales y potenciales. Determinar y satisfacer las necesidades de los clientes. Mantener una comunicación eficaz. Desarrollar la estrategia Comercial de la Compañía.	Este proceso inicia desde un requerimiento del cliente o hallazgo de una oportunidad de negocio, hasta su implementación por parte del proceso de ventas. Desde la identificación de la necesidad u oportunidad del cliente hasta su total satisfacción y/o solución.

Procesos De Apoyo	<i>Logística de entrada</i>	Garantizar el abastecimiento de producto terminado importado.	Aplica a todas las compras de producto importado.
	<i>Manufactura</i>	Garantizar el debido cumplimiento de las actividades organizadas y programadas para la transformación de la materia prima.	Aplica a área de proceso de producto.
	<i>Logística de salida</i>	Garantizar el correcto almacenamiento, abastecimiento, facturación y transporte de producto terminado a nivel nacional desde las bodegas hasta la entrega a su cliente.	Aplica a todas las órdenes de compras de producto terminado.
	<i>Servicio al cliente</i>	Atender y hacer seguimiento a las no conformidades en calidad y/o servicio al cliente y consumidores. Realizar asesorías técnicas y capacitación a clientes.	Aplica a todos los procesos relacionados con el cliente.
	<i>Administrativo</i>	Cumplir con todos los requisitos necesarios para la contratación de personal.	Para todo el personal de Congelagro S.A
	<i>Financiero</i>	Cumplir con todos los requisitos necesarios para la liquidación y pago de la nómina, seguridad social y parafiscales	Para todo el personal de Congelagro S.A
	<i>Infraestructura</i>	Dar apoyo en todas las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo, correctivo de los equipos, así como de los sistemas de medición.	Evaluación de materias primas, insumos y producto terminado.
	<i>Mejoramiento continuo</i>	Definir el proceso de aplicación de la Estrategia de Mejoramiento Continuo en Congelagro S.A.	Aplica en proyectos enfocados en la mejora continua que tengan como pilares mejorar la seguridad, la calidad y la productividad y aquellos que tengan como objetivo generar ahorro.
	<i>Control de calidad</i>	Coordinar, implementar y acompañar la política de calidad establecida para el SGC, el cual involucra la implementación de la Norma ISO 9001/2000, y el mantenimiento del Sistema Haccp	Aplica a todos los procesos del SGC. Tiene bajo su responsabilidad el control calidad de la semilla de papa y materia prima , insumos, producto terminado manufacturado en planta e importado, la calidad higiénica, atención y servicio al cliente y la coordinación de normalización

Tabla 2. Procesos con sus respectivos objetivos y alcance.

## **5. DISEÑO METODOLÓGICO**

De acuerdo a la información anterior, a continuación se presenta el desarrollo metodológico del presente trabajo, para dar cumplimiento a la totalidad de los objetivos. Se presenta una matriz de impacto entre los objetivos de los procesos y los objetivos de los sistemas de gestión con los que cuenta actualmente la empresa, con el fin de ver que relación existe entre estos y si son relativamente importantes entre los procesos que aparecen en el mapa de procesos y los objetivo de los sistemas de gestión que han establecido en la organización. Para el desarrollo de esta matriz no se presento ninguna dificultad, puesto que el tipo de información necesaria no es confidencial y esta expuesta para todo el personal de la organización y los clientes. También se presenta otro tipo de matriz que consiste en la relación que hay entre los procesos que nuevamente aparecen en el mapa de procesos, y los requisitos para un Sistema de Gestión Integrado según la norma PAS 99:2008, con el fin de saber que procesos son requisitos y fundamentales de los numerales de la norma anteriormente mencionada. Para el desarrollo de esta matriz se presento gran dificultad, ya que no era de fácil acceso a este tipo de información, y la organización la considera confidencial, y por lo tanto fue importante contar con el apoyo del jefe de calidad, ya que el conoce muy bien los procesos y documentación, y así mismo dio una orientación para cumplir con el desarrollo de esta matriz.

### **5.1 MATRIZ DE RELACION**

Teniendo en cuenta el mapa de procesos actual se desarrolla la matriz de impacto para los diferentes procesos estratégicos, operativos y de apoyo, entre los objetivos de los sistemas.

Se tienen tres tipos de calificaciones:

- 1: No existe relación.
- 3: Algo de relación.
- 5: Muy importante.



MATRIZ DE RELACION PARA LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS	Cumplir con todos los requisitos necesarios para la liquidación y pago de la nómina, seguridad social y parafiscales	Asegurar la planificación y ejecución de las actividades de la Gestión comercial para el establecimiento de estrategias comerciales y la satisfacción del cliente.	Controlar las variables que afectan la seguridad operacional del sistema.	Suministrar el personal idóneo y competente de acuerdo a las necesidades de la compañía, de igual forma desarrollarlo en pro de la consecución de las metas organizacionales.	Coordinar, implementar y acompañar la política de calidad establecida para el SGC.
Satisfacer los requerimientos de producto y servicio acordados con el cliente.	1	3	1	1	5
Incrementar nuestra participación de mercado y mantener el liderazgo en las categorías que participamos.	5	5	1	1	3
Lograr el margen de rentabilidad acordado con la dirección.	5	3	1	1	3
Mejorar continuamente nuestros procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).	3	5	3	3	5

Según la anterior matriz el proceso de gestión de operaciones y de recursos humanos no tienen una relación importante frente los objetivos de calidad y del negocio. Por lo tanto no es importante incluirlo en el mapa de procesos.

MATRIZ DE RELACION PARA LOS PROCESOS OPERATIVOS	Desarrollar e implementar las innovaciones, cambios y/o mejoramientos en productos, insumos, materias primas y procesos; con el objeto de contribuir con la competitividad y permanencia de Congelagro en el mercado.	Garantizar el crecimiento, rentabilidad, liderazgo y posicionamiento en las diferentes categorías de alimentos actuales y potenciales. Determinar y satisfacer las necesidades de los clientes. Mantener una comunicación eficaz. Desarrollar la estrategia Comercial de la Compañía.	Garantizar el abastecimiento de producto terminado importado.	Garantizar el debido cumplimiento de las actividades organizadas y programadas para la transformación de la materia prima.	Garantizar el correcto almacenamiento, abastecimiento, facturación y transporte de producto terminado a nivel nacional desde las bodegas hasta la entrega a su cliente.	Atender y hacer seguimiento a las no conformidades en calidad y/o servicio al cliente y consumidores. Realizar asesorías técnicas y capacitación a clientes.
Satisfacer los requerimientos de producto y servicio acordados con el cliente.	3	5	3	3	3	5
Incrementar nuestra participación de mercado y mantener el liderazgo en las categorías que participamos.	5	5	1	1	1	3
Lograr el margen de rentabilidad acordado con la dirección.	1	3	1	3	1	1
Mejorar continuamente nuestros procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).	5	5	1	5	1	5

La anterior matriz muestra que el proceso de logística de entrada y logística de salida no tiene una relación importante frente a los objetivos de calidad y del negocio, y de igual manera se puede eliminar del mapa de procesos.

MATRIZ DE RELACION PARA LOS PROCESOS DE APOYO	Cumplir con todos los requisitos necesarios para la contratación de personal.	Cumplir con todos los requisitos necesarios para la liquidación y pago de la nómina, seguridad social y parafiscales	Dar apoyo en todas las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo, correctivo de los equipos, así como de los sistemas de medición	Definir el proceso de aplicación de la Estrategia de Mejoramiento Continuo en Congelagro S.A.	Coordinar, implementar y acompañar la política de calidad establecida para el SGC, el cual involucra la implementación de la Norma ISO 9001/2000, y el mantenimiento del Sistema Haccp
Satisfacer los requerimientos de producto y servicio acordados con el cliente.	1	1	3	5	3
Incrementar nuestra participación de mercado y mantener el liderazgo en las categorías que participamos.	1	1	5	5	5
Lograr el margen de rentabilidad acordado con la dirección.	3	3	1	5	3
Mejorar continuamente nuestros procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).	1	1	3	5	5

Según la anterior matriz el proceso administrativo, financiero no tiene una relación significativa frente a los objetivos de calidad y la empresa, y por tal razón no es de gran importancia incluirlos dentro del mapa de procesos.

## 5.2 MATRIZ DE RELACIÓN ENTRE PROCESOS Y REQUISITOS DE LAS NORMAS NC PAS99:2008

A continuación se presenta la relación que existe entre los requisitos de la norma PAS99:2008 y de cada uno de los procesos.

PROCESO DE DIRECCIÓN						
MATRIZ DE RELACIÓN EN BASE A LA NORMA NC PAS 99:2008		Gestión financiera y administrativa	Gestión comercial	Gestión operaciones	Gestión recursos humanos	Gestión aseguramiento calidad
		Cumplir con todos los requisitos necesarios para la liquidación y pago de la nómina, seguridad social y parafiscales	Asegurar la planificación y ejecución de las actividades de la Gestión comercial para el establecimiento de estrategias comerciales y la satisfacción del cliente	Controlar las variables que afectan la seguridad operacional del sistema.	Suministrar el personal idóneo y competente de acuerdo a las necesidades de la compañía, de igual forma desarrollarlo en pro de la consecución de las metas organizacionales.	Coordinar, implementar y acompañar la política de calidad establecida para el SGC.
<b>4.1</b>	<b>Requisitos generales</b>	-	-	-	-	-
<b>4.2</b>	<b>Política del sistema de gestión</b>	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
<b>4.3</b>	<b>Planificación</b>	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.3.1	Identificación y evaluación de aspectos, impactos y riesgos	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.3.2	Identificación de requisitos legales y de otro tipo	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.3.3	Planificación de contingencias	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.3.4	Objetivos	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.3.5	Estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridades	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
<b>4.4</b>	<b>Aplicación y operación</b>	-	-	-	-	-
4.4.1	Control operacional	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.4.2	Gestión de los recursos	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.4.3	Requisitos de documentación	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.4.4	Comunicación	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
<b>4.5</b>	<b>Evaluación de desempeño</b>	-	-	-	-	-
4.5.1	Seguimiento y medición	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.5.2	Evaluación del cumplimiento	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.5.3	Auditoría interna	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.5.4	Tratamiento de no conformidades	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
<b>4.6</b>	<b>Mejora</b>	-	-	-	-	-
4.6.1	Generalidades	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.6.2	Acción correctiva, preventiva y de mejora	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
<b>4.7</b>	<b>Revisión por la dirección</b>	-	-	-	-	-
4.7.1	Generalidades	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.7.2	Elementos de entrada	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.7.3	Elementos de salida	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION

PROCESOS MISIONALES							
MATRIZ DE RELACIÓN EN BASE A LA NORMA NC PAS 99:2008		Investigación y desarrollo	Mercadeo y ventas	Logística de entrada	Manufactura	Logística de salida	Servicio al cliente
		Desarrollar e implementar las innovaciones, cambios y/o mejoramientos en productos, insumos, materias primas y procesos; con el objeto de contribuir con la competitividad y permanencia de Congelagro en el mercado.	Garantizar el crecimiento, rentabilidad, liderazgo y posicionamiento en las diferentes categorías de alimentos actuales y potenciales. Determinar y satisfacer las necesidades de los clientes. Mantener una comunicación eficaz. Desarrollar la estrategia Comercial de la Compañía.	Garantizar el abastecimiento de producto terminado importado.	Garantizar el debido cumplimiento de las actividades organizadas y programadas para la transformación de la materia prima.	Garantizar el correcto almacenamiento, abastecimiento, facturación y transporte de producto terminado a nivel nacional desde las bodegas hasta la entrega a su cliente.	Atender y hacer seguimiento a las no conformidades en calidad y/o servicio al cliente y consumidores. Realizar asesorías técnicas y capacitación a clientes.
4.1	Requisitos generales	-	-	-	-	-	-
4.2	Política del sistema de gestión	-	-	-	-	-	-
4.3	Planificación	-	-	-	-	-	-
4.3.1	Identificación y evaluación de aspectos, impactos y riesgos	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.3.2	Identificación de requisitos legales y de otro tipo	-	EXISTE RELACION	-	-	-	EXISTE RELACION
4.3.3	Planificación de contingencias	-	-	-	-	-	-
4.3.4	Objetivos	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.3.5	Estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridades	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	-	EXISTE RELACION	-	-
4.4	Aplicación y operación	-	-	-	-	-	-
4.4.1	Control operacional	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.4.2	Gestión de los recursos	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	-	EXISTE RELACION	-	-
4.4.3	Requisitos de documentación	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.4.4	Comunicación	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.5	Evaluación de desempeño	-	-	-	-	-	-
4.5.1	Seguimiento y medición	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.5.2	Evaluación del cumplimiento	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.5.3	Auditoría interna	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.5.4	Tratamiento de no conformidades	-	EXISTE RELACION	-	EXISTE RELACION	-	EXISTE RELACION
4.6	Mejora	-	-	-	-	-	-
4.6.1	Generalidades	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.6.2	Acción correctiva, preventiva y de mejora	-	EXISTE RELACION	-	EXISTE RELACION	-	EXISTE RELACION
4.7	Revisión por la dirección	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.7.1	Generalidades	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.7.2	Elementos de entrada	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.7.3	Elementos de salida	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION

PROCESOS DE APOYO						
MATRIZ DE RELACIÓN EN BASE A LA NORMA NC PAS 99:2008		Administrativo	Financiero	Infraestructura	Mejoramiento continuo	Control de calidad
		Cumplir con todos los requisitos necesarios para la contratación de personal.	Cumplir con todos los requisitos necesarios para la liquidación y pago de la nómina, seguridad social y parafiscales	Dar apoyo en todas las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo, correctivo de los equipos, así como de los sistemas de medición.	Definir el proceso de aplicación de la Estrategia de Mejoramiento Continuo en Congelagro S.A.	Coordinar, implementar y acompañar la política de calidad establecida para el SGC, el cual involucra la implementación de la Norma ISO 9001/2000, y el mantenimiento del Sistema Haccp
4.1	<b>Requisitos generales</b>	-	-	-	-	-
4.2	<b>Política del sistema de gestión</b>	-	-	-	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.3	<b>Planificación</b>	-	-	-	-	-
4.3.1	Identificación y evaluación de aspectos, impactos y riesgos	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	-	EXISTE RELACION
4.3.2	Identificación de requisitos legales y de otro tipo	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	-	EXISTE RELACION
4.3.3	Planificación de contingencias	-	-	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.3.4	Objetivos	-	-	-	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.3.5	Estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridades	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.4	<b>Aplicación y operación</b>	-	-	-	-	-
4.4.1	Control operacional	-	-	EXISTE RELACION	-	EXISTE RELACION
4.4.2	Gestión de los recursos	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.4.3	Requisitos de documentación	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.4.4	Comunicación	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.5	<b>Evaluación de desempeño</b>	-	-	-	-	-
4.5.1	Seguimiento y medición	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.5.2	Evaluación del cumplimiento	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.5.3	Auditoría interna	-	-	-	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.5.4	Tratamiento de no conformidades	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.6	<b>Mejora</b>	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.6.1	Generalidades	EXISTE RELACION	-	-	-	-
4.6.2	Acción correctiva, preventiva y de mejora	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.7	<b>Revisión por la dirección</b>	-	-	-	-	-
4.7.1	Generalidades	-	-	-	-	-
4.7.2	Elementos de entrada	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	-	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION
4.7.3	Elementos de salida	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION	-	EXISTE RELACION	EXISTE RELACION

## **6. RESULTADOS**

Según las matrices realizadas en el diseño metodológico se obtienen los siguientes resultados.

### **6.1 PROPUESTA NUEVO MAPA DE PROCESOS**

De acuerdo a las anteriores matrices, se puede plantear un nuevo mapa de procesos para un sistema de gestión integrado según las normas ISO 9001:2008, ISO14001:2004 e OHSAS 18001:2007.

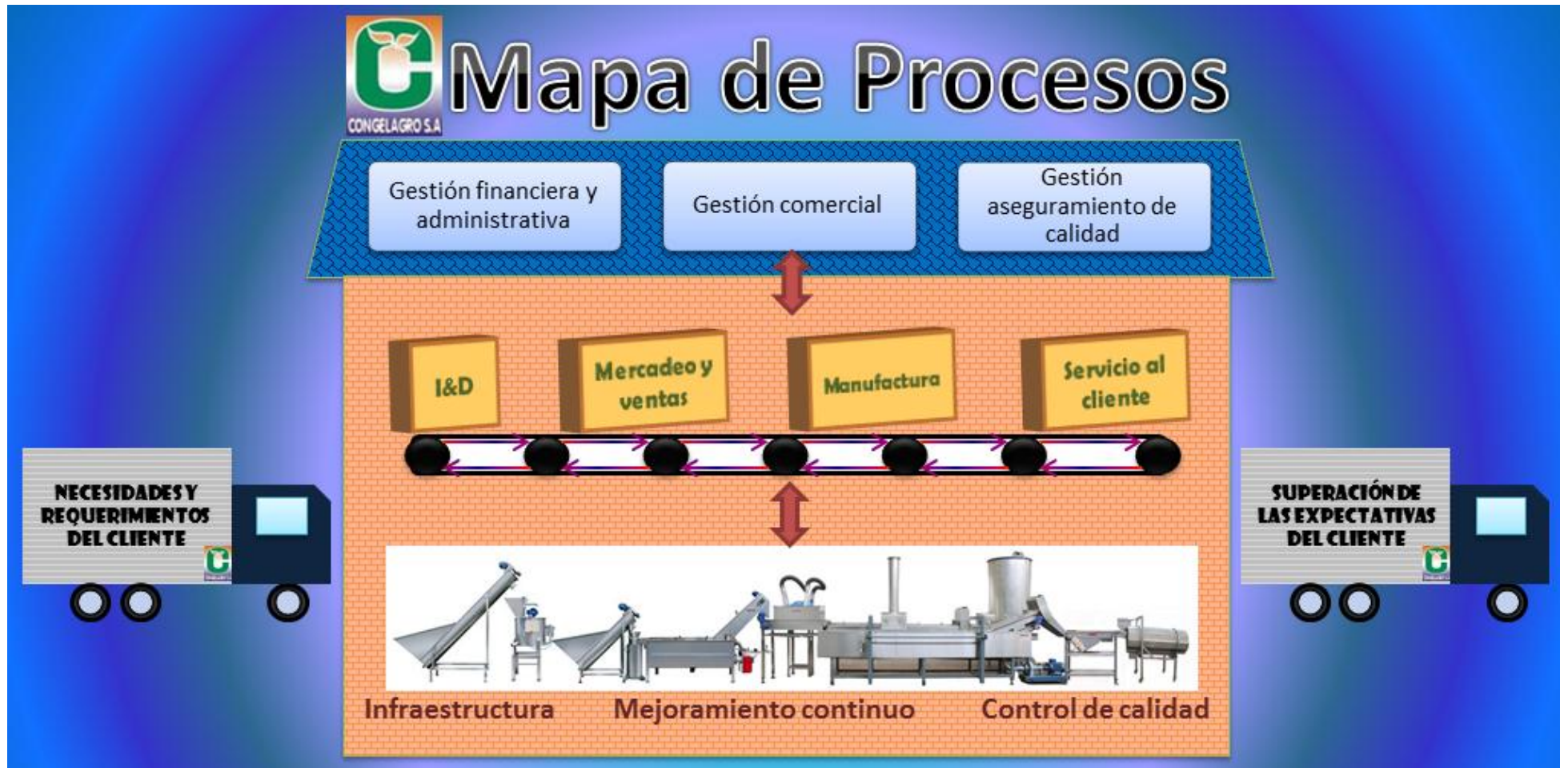


Figura 2. Propuesta nuevo mapa de procesos.



## 6.2 PROPUESTA OBJETIVOS DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS



En la siguiente tabla (tabla 3) se presenta una propuesta de integración de los objetivos y la propuesta de la nueva política del Sistema de Gestión Integrado.


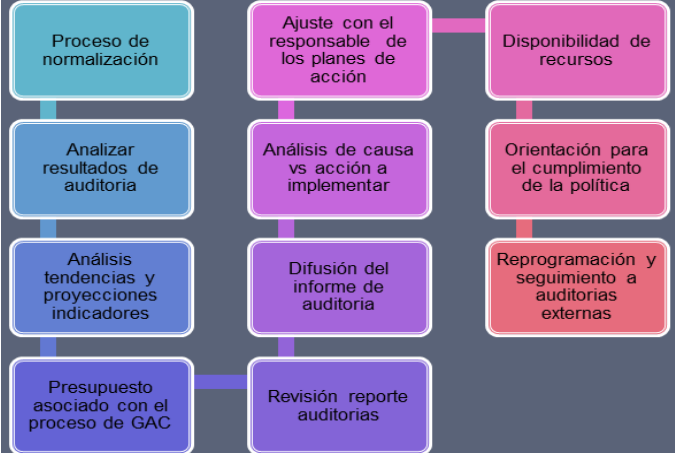
	POLÍTICA	OBJETIVOS
SGI	<p>Congelagro S.A garantiza la satisfacción de clientes y consumidores, suministrándoles productos alimenticios prelistos con los estándares de calidad acordados con el cliente y esperados por el consumidor, con procesos orientados al mejoramiento continuo. La compañía provee a todos sus empleados condiciones de trabajo seguras y saludables por medio de procedimientos que incluyan métodos seguros para el desarrollo de sus actividades, entrenamiento y la disposición de todos los elementos necesarios para su protección. A su vez estamos comprometidos con la conservación del medio ambiente y prevención de la contaminación, minimizando así el impacto sobre los recursos naturales y procurando un desarrollo sostenible, de acuerdo con nuestros principios de integridad, calidad, seguridad y responsabilidad social y ambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser reconocida como una empresa sólida, confiable, efectiva y sostenible.</li> <li>• Satisfacer las necesidades y expectativas acordadas con nuestros clientes.</li> <li>• Realizar aportes a la generación de responsabilidad social, ambiental y lograremos intervenir positivamente en el bienestar de todos nuestros trabajadores, contratistas y comunidad en general.</li> <li>• Participación en los programas ambientales, de salud ocupacional y seguridad industrial derivados de la política integral de gestión, el cumplimiento de los requisitos legales y los suscritos por la organización, el mejoramiento continuo de los procesos, la preservación del medio ambiente y la reducción de riesgos en el trabajo.</li> <li>• Realizaremos nuestro aporte a la generación de responsabilidad social, ambiental y lograremos intervenir positivamente en el bienestar de todos nuestros trabajadores, contratistas y comunidad en general, incitando así la sostenibilidad de la Organización.</li> </ul>



Tabla 3. Propuesta a objetivos y política integrado.


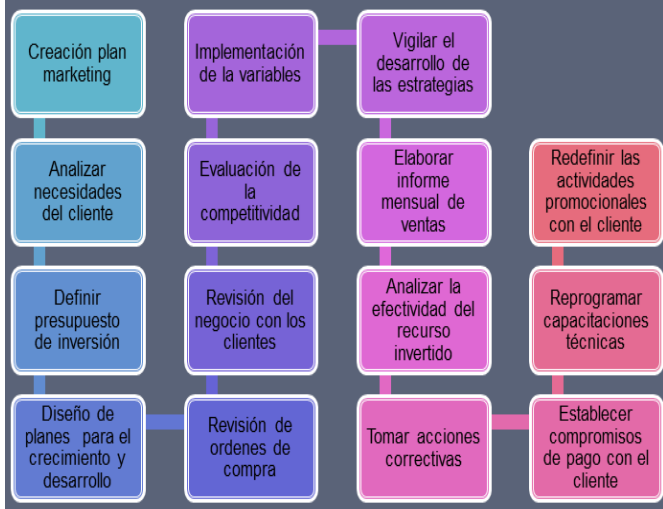
### 6.3 PROPUESTA DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

A continuación se presenta la descripción de los proceso según el nuevo mapa de procesos.



		DESCRIPCIÓN DE PROCESOS			
		NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	
Gestión comercial		Proceso de dirección		Jefe gestión comercial	
OBJETIVO			ALCANCE		
Asegurar la planificación y ejecución de las actividades de la Gestión comercial para el establecimiento de estrategias comerciales y la satisfacción del cliente.			Identificación del mercado, sus sectores y clientes para conocer sus necesidades específicas, evaluando lo requisitos legales, contractuales y reglamentarios para la definición del contrato, la entrega del producto, servicio y el servicio post-venta.		
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO		SALIDA	CLIENTE
Cientes Bases de datos	-Necesidades del cliente. Información del mercado (competencia, posibles clientes y el sector en general)			-Requerimientos específicos del cliente. -Liberación de documentos.	Procesos operativos. Cliente. Proceso comercial.
DOCUMENTOS APLICABLES		REQUISITOS NORMATIVOS		REQUISITOS LEGALES	
Bases de datos, plan de trabajo, reportes, cotizaciones, facturas.		N.A		N.A	
RECURSOS	HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		INFORMACIÓN/PRESUPUESTO	AMBIENTE
	Personal.	Computador, teléfono, internet, Excel, Power Point, Word, papelería.		Económicos.	Adecuada iluminación, buenas relaciones interpersonales, adecuado espacio locativo.
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	CONTROLES			INDICADORES PROCESOS DE APOYO	
	Negocios cerrados mensuales. Utilidades mensuales. Evaluaciones periódicas a los clientes.			Negocios cerrados mes / Presupuesto de negocios mes. Utilidades generales mes / Presupuesto utilidad mes. Negocios clientes nuevos mes / Presupuesto clientes nuevos mes. Reclamos mes actual / Reclamos mes anterior. Evaluaciones periódicas a los clientes.	


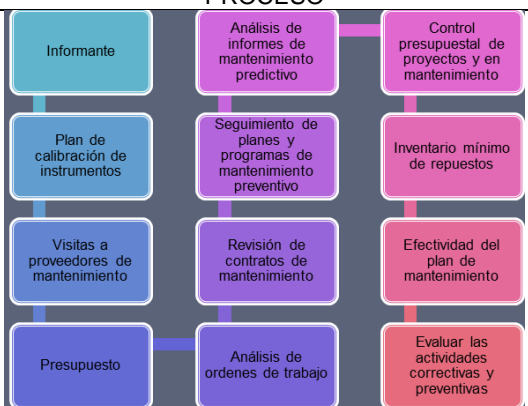
		DESCRIPCIÓN DE PROCESOS			
		NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	
Gestión Aseguramiento de la calidad		Proceso de dirección	Gerente Aseguramiento de calidad		
OBJETIVO		ALCANCE			
Coordinar, implementar y acompañar la política de calidad establecida para el SGC, y el mantenimiento del Sistema Haccp		Aplica a todos los procesos del SGC. (Tiene bajo su responsabilidad el control calidad de la semilla de papa y materia prima, insumos, producto terminado manufacturado en planta e importado, la calidad higiénica, atención y servicio al cliente y la coordinación de normalización).			
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO		SALIDA	CLIENTE
<p>Todos los procesos mencionados en el mapa de procesos.</p>	<p>-Requisitos del cliente, logística de entrada y manufactura            -Documentos internos y externos del SGC            -Resultados auditorias internas y externas.            -No Conformidades asociadas con el SGC            -Resultados Indicadores del SGC            -Mediciones &amp; análisis de los laboratorios.            -Resultados del SGC            -Programa de seguimiento del Ente Certificador</p>			<p>-Evaluación e informe del cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos para el SGC            -Cierre efectivo de las SAC's &amp; SAP's generadas en el SGC            -Documentación aprobada: Especificaciones de MP &amp; PT            -Difusión de material relacionado con el SGC</p>	<p>Todos los procesos mencionados en el mapa de procesos.</p>
DOCUMENTOS APLICABLES		REQUISITOS NORMATIVOS		REQUISITOS LEGALES	
Manual de Calidad Reporte Auditorias Intr. & Ext. Programa seguimiento Ente Certificador		ISO 9001 , capitulo 4, 5, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 7.4.3, 7.5, 8		DECRETO 3075/97, 60/2002, Codex Alimentarius Alinorma 97/13 apéndice II, Código Federal de Regulación de los Estados Unidos Título 21, partes 110 y 123.	
RECURSOS	HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		INFORMACIÓN/PRESUPUESTO	AMBIENTE
	Personal competente	Equipo de cómputo y comunicaciones. Instalación física apropiada.		Económico	Buenas relaciones interpersonales, adecuado espacio locativo.
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	CONTROLES			INDICADORES PROCESOS DE APOYO	
	NA			<p>-Los establecidos en los objetivos de calidad            -Quality Benchmarks (Growing Together Score Card)</p>	

		DESCRIPCIÓN DE PROCESOS			
		NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	
Investigación y desarrollo		Proceso misional		Jefe investigación y desarrollo	
OBJETIVO			ALCANCE		
Desarrollar e implementar las innovaciones, cambios y/ o mejoramientos en productos, insumos, materias primas y procesos; con el objeto de contribuir con la competitividad y permanencia de Congelagro en el Mercado.			Este proceso abarca las etapas para desarrollar e implementar innovaciones o modificaciones en materias primas, insumos, material empaque, condiciones de proceso y productos terminados.		
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO		SALIDA	CLIENTE
Compras Calidad Producción Logística Mercadeo Ventas Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitud desarrollo de producto del área de Mercadeo</li> <li>-Solicitudes específicas de desarrollo áreas Mercadeo, Producción, Calidad, Logística, Compras.</li> <li>-Ofrecimientos proveedores</li> <li>-Ideas terceros (revistas, cursos, personal Congelagro etc.)</li> <li>-Muestras prototipos</li> <li>-Solicitudes tramites varios ante el INVIMA</li> <li>-Solicitudes creación códigos barras</li> <li>-Solicitudes panel sensorial / caracterizaciones</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Documentación nueva : Manuales producción y plan Calidad</li> <li>-Informes, presentaciones resultados</li> <li>-Informes Benchmarking trimestral</li> <li>-Capacitación personas involucradas cambios o innovaciones.</li> <li>-Documentación expedida por el INVIMA ( certificados, autorizaciones, Registros sanitarios)</li> <li>-Nuevos números de códigos de barras asignados.</li> </ul>	Compras Calidad Producción Logística Mercadeo Ventas Servicio al cliente
DOCUMENTOS APLICABLES		REQUISITOS NORMATIVOS		REQUISITOS LEGALES	
Instructivos, artículos, fichas técnicas proveedores, catálogos productos.		Obligatorios : 4.1 / 4.2.3/ 4.2.4/ 5.3 / 5.4.1./ 6.1 / 8.2.3/ 8.4/ 8.5.2/ 8.5.3		Decretos, normas de carácter legal.	
RECURSOS	HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		INFORMACIÓN/PRESUPUESTO	AMBIENTE
	Personal	Equipos laboratorio y planta de producción. Equipos oficina.		Económicos.	Buenas relaciones interpersonales, adecuado espacio locativo.
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	CONTROLES			INDICADORES PROCESOS DE APOYO	
	NA			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reducción costos</li> <li>-Aumento relación costo / beneficio con los cambios efectuados.</li> <li>-Aumento “ know-how” de la compañía</li> <li>-Aumento ofertas portafolio de la empresa</li> </ul>	


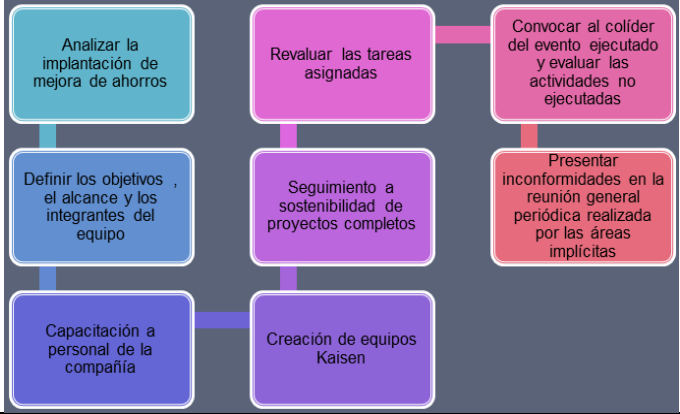
		DESCRIPCIÓN DE PROCESOS			
		NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	
Mercadeo y ventas		Proceso misional		Gerente de mercadeo y ventas	
OBJETIVO			ALCANCE		
Garantizar el crecimiento, rentabilidad, liderazgo y posicionamiento en las diferentes categorías de alimentos actuales y potenciales. Determinar y satisfacer las necesidades de los clientes. Mantener una comunicación eficaz. Desarrollar la estrategia Comercial de la Compañía.			Este proceso inicia desde un requerimiento del cliente o hallazgo de una oportunidad de negocio, hasta su implementación por parte del proceso de ventas y satisfacción y/o solución al cliente.		
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO		SALIDA	CLIENTE
I&D Gestión Comercial Servicio al Cliente Logística de Salida Financiero y Administrativo Manufactura	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reporte de Satisfacción al cliente.</li> <li>-Informe de Ventas.</li> <li>-Tendencias de consumo nacional y global.</li> <li>-Comportamiento de consumidor (Cifras Nielsen e Investigación de mercados).</li> <li>-Requerimientos del área de ventas.</li> <li>-Requerimientos de alta dirección.</li> <li>-Caracterización de producto vs. Competencia.</li> <li>-Panel de precios, por canal.</li> <li>-Presupuesto de marketing &amp; media, aprobado</li> <li>-Requisitos y necesidades del cliente.</li> <li>-Resultado de las encuestas de satisfacción.</li> <li>-Resultado de las visitas técnicas y de seguimiento.</li> <li>-Investigaciones de Mercado.</li> <li>-Informe de Ventas.</li> <li>-Informes de Rotación de Cartera.</li> <li>-Informe de Gastos del Canal</li> <li>-Novedades de servicio al cliente.</li> <li>-Condiciones Comerciales.</li> <li>-Solicitud de capacitaciones.</li> </ul>	 <pre> graph TD     A[Creación plan marketing] --&gt; B[Analizar necesidades del cliente]     B --&gt; C[Definir presupuesto de inversión]     C --&gt; D[Diseño de planes para el crecimiento y desarrollo]     E[Implementación de la variables] --&gt; F[Evaluación de la competitividad]     F --&gt; G[Revisión del negocio con los clientes]     G --&gt; H[Revisión de ordenes de compra]     I[Vigilar el desarrollo de las estrategias] --&gt; J[Elaborar informe mensual de ventas]     J --&gt; K[Analizar la efectividad del recurso invertido]     K --&gt; L[Tomar acciones correctivas]     M[Redefinir las actividades promocionales con el cliente] --&gt; N[Reprogramar capacitaciones técnicas]     N --&gt; O[Establecer compromisos de pago con el cliente]           </pre>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico de Marketing.</li> <li>-Presupuesto de marketing &amp; media.</li> <li>-Cronograma de actividades de marketing.</li> <li>-Modificaciones en las especificaciones de producto.</li> <li>-Estrategias de marketing, por canal y por cliente.</li> <li>-Conclusiones de la evaluación de las actividades implementadas.</li> <li>-Informes de cierre de mes</li> <li>-Solicitud de atención de no conformidades</li> <li>-Solicitud de asesorías y capacitaciones técnicas.</li> <li>-Solicitud de diseño y desarrollo de nuevos productos.</li> <li>-Solicitud de fichas técnicas.</li> <li>-Pronóstico de la demanda.</li> <li>-Solicitud de actividades promocionales.</li> <li>-Asignación de productos a clientes.</li> <li>-Creación de clientes y/o direcciones de envío</li> </ul>	I&D Gestión Comercial Servicio al Cliente Logística de Salida Financiero y Administrativo Manufactura
DOCUMENTOS APLICABLES		REQUISITOS NORMATIVOS		REQUISITOS LEGALES	
Encuestas de grado de aceptación de producto, gestión de promociones, paneles sensoriales de competencia, paneles de precios.		Numerales 7.2, 8.2.1.		NA	
RECURSOS	HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		PRESUPUESTO	AMBIENTE
	Personal.	Fax y/o teléfono, Internet, EQ de cómputo. Instalación física apropiada.		Recursos Económicos.	
SEGUIMIENTO O MEDICIÓN	CONTROLES			INDICADORES PROCESOS DE APOYO	
	Control de presupuesto de marketing & media Control de gastos. Verificación de visitas.			% crecimiento en ventas por producto y por canal. innovación balance scorecard. SOM. Cumplimiento presupuestal, Crecimiento en ventas, Rotación de cartera, Gastos del mes, Satisfacción del cliente.	

	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS				
	NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	LÍDER DEL PROCESO		
	Manufactura	Proceso misional	Jefe de manufactura		
OBJETIVO			ALCANCE		
Garantizar el debido cumplimiento de las actividades organizadas y programadas para la transformación de la materia prima.			Aplica a área de proceso de producto.		
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO		SALIDA	CLIENTE
Departamento de compras.	-Ordenes de pedido. -Insumos y materia prima para transformación. -Equipos de producción y transformación.	 <pre> graph TD     A[Recepción de materia prima e insumos] --&gt; B[Selección]     B --&gt; C[Peinado y lavado]     C --&gt; D[Picado]     D --&gt; E[Lavado]     E --&gt; F[Inmersión en solución]     F --&gt; G[Eliminación de agua]     G --&gt; H[Empacado]     H --&gt; I[Almacenamiento]           </pre>		Producto terminando.	Departamento de ventas. Distribución.
DOCUMENTOS APLICABLES		REQUISITOS NORMATIVOS		REQUISITOS LEGALES	
Certificados de origen de productos. Certificados de BPM		ISO 22000		BPM, HACCP, Registro sanitarios.	
RECURSOS	HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		INFORMACIÓN/PRESUPUESTO	AMBIENTE
	Personal competente y capacitado.	Equipos y maquinaria. Equipos de computo, internet, teléfonos, software,		Económicos.	Área de proceso adecuada y controlada.
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	CONTROLES			INDICADORES PROCESOS DE APOYO	
	Inspección de equipos y controles durante el proceso.			Se establecen indicadores para controlar calidad, oportunidad, seguridad y costo de producción.	

		DESCRIPCIÓN DE PROCESOS			
		NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	
Servicio al cliente		Proceso misional		Jefe servicio al cliente	
OBJETIVO			ALCANCE		
Atender y hacer seguimiento a las no conformidades en calidad y/o servicio de clientes y consumidores. Realizar asesorías técnicas y capacitaciones a clientes.			Aplica a todos los procesos relacionados con el cliente.		
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO		SALIDA	CLIENTE
Proceso Operativo Financiero Infraestructura Control Calidad Mercadeo Investigación & Desarrollo.	-No conformidades Clientes, Consumidor por Calidad y/o Servicio. -Indicador entrega producto Operador Logístico. -Encuesta Satisfacción Cliente. -Solicitud Asesorías técnicas -Solicitud Capacitación -Documentos Especificaciones Producto terminado -Pedidos clientes			-Reporte Semanal Asesorías Técnicas. -Respuesta No Conformidad Clientes / Consumidor. -Informe Mensual Servicio al Cliente -Registro entrega Solicitud Documentos Clientes a Ventas (Trimestral) -Encuesta Servicio -Ordenes Capturadas en sistema	Proceso Operativo Financiero Control Calidad Mercadeo, Ventas Logística salida
DOCUMENTOS APLICABLES		REQUISITOS NORMATIVOS		REQUISITOS LEGALES	
Comunicación y Atención Cliente, No conformidad Clientes, Toma y captura de pedidos, No conformidad Origen técnico, Norma cero, Ficha técnica PT, Registros Sanitarios, Certificaciones.		ISO 9001 NUMERAL 7.2.3, 8.2.1, 4.2.3, 4.2.4		DECRETO 3075, 60 Y CODEX	
RECURSOS	HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		INFORMACIÓN/PRESUPUESTO	AMBIENTE
	Personal competente	Equipos de cómputo y comunicación. Equipos y utensilios apropiados. Instalación física apropiada.		Económicos	
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	CONTROLES			INDICADORES PROCESOS DE APOYO	
	Asesorías Técnicas No conformidades Calidad y/o Servicio.			Atención y seguimiento a NC presentadas por clientes y Consumidores. (Mínimo el 80%)	

	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS					
	NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	LÍDER DEL PROCESO			
	Infraestructura	Proceso de apoyo	Jefe de ingeniería			
OBJETIVO			ALCANCE			
Dar apoyo en todas las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo, correctivo de los equipos, así como de los sistemas de medición. Así mismo efectuar el mantenimiento y limpieza de las instalaciones locales.			Para todos los equipos e instalaciones involucradas en el proceso de producción.			
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO		SALIDA	CLIENTE	
Todos los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitudes de trabajo de los diferentes procesos.</li> <li>-Equipos e instalaciones a ser reparados y/o calibrados.</li> <li>-Ordenes de trabajo ( Informante)</li> <li>-bitácora De mantenimiento</li> <li>-Correos electrónicos</li> <li>-Especificaciones de materiales.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ordenes de trabajo Gestionadas.</li> <li>-Reportes a clientes internos.</li> <li>-Equipos Reparados y/o Calibrados.</li> <li>-Formatos de Evaluación de proveedores de Mantenimiento.</li> <li>-Registro de mantenimiento de instalaciones locativas</li> <li>-Registro de Limpieza y desinfección.</li> </ul>	Todos los procesos.	
DOCUMENTOS APLICABLES		REQUISITOS NORMATIVOS		REQUISITOS LEGALES		
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Instructivo de verificación y ajuste detector de metales</li> <li>-Instructivo para el mantenimiento preventivo y correctivo</li> <li>-Instructivo para la verificación de basculas y balanzas</li> <li>-Instructivo para la verificación de calibradores pie de rey</li> <li>-Instructivo para la limpieza y desinfección de tanques de agua.</li> <li>-Instructivo para el mantenimiento de instalaciones y mejoras locativas</li> <li>-Instructivo para la limpieza locativa de planta</li> <li>-Instructivo para la limpieza de zona de calderas y compresores</li> </ul>		Norma 4.2 , 4.2.3 , 4.2.4 , 6.3 , 7.6 , 6.2		NA		
RECURSOS	HUMANOS		INFRAESTRUCTURA		INFORMACIÓN/PRESUPUESTO	AMBIENTE
	Personal técnico competente.		Herramientas y equipos especializados. Taller para metrología y equipos de calibración.		Económicos.	
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	CONTROLES				INDICADORES PROCESOS DE APOYO	
	NA				<ul style="list-style-type: none"> <li>-Índice de Gestión de Actividades de Mantenimiento. Meta. Por encima 60 %</li> <li>-Índice de tiempos perdidos mecánicos Meta. 1.4 % en el promedio del año.</li> </ul>	



		DESCRIPCIÓN DE PROCESOS			
		NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	
Mejoramiento continuo. M.C.E		Proceso de apoyo	Gerente M.C.E y/o Director de manufactura.		
OBJETIVO		ALCANCE			
Definir el proceso de aplicación de la Estrategia de Mejoramiento Continuo M.C.E. en Congelagro S.A		Esta descripción aplica en el desarrollo de eventos Kaisen, proyectos enfocados en la mejora continua que tengan como pilares mejorar la seguridad, la calidad y la productividad y aquellos que tengan como objetivo generar ahorro.			
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO		SALIDA	CLIENTE
Todas las áreas interesadas en la ejecución de ideas y proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Puntos de mejora suministrados por la cadena de valor.</li> <li>-Sugerencias de los líderes de las diferentes áreas, en conformidad con sus metas de ahorros proyectadas.</li> <li>-Sugerencias/ Ideas, de Empleados.</li> <li>-Nuevas Iniciativas de Mejora (Aplicadas en otras filiales).</li> <li>-Resumen de proyectos.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementación de una Idea o Proyecto de Mejoramiento.</li> <li>-Reporte mensual.</li> <li>-“Puntual Kaisen”, informe de los Kaisen puntuales generados por las diferentes áreas.</li> <li>-Reporte mensual: “French Fry Performance Matrix” y “SAM PSU Bogotá Updated”.</li> </ul>	Todas las áreas interesadas en la ejecución de ideas y proyectos.
DOCUMENTOS APLICABLES		REQUISITOS NORMATIVOS		REQUISITOS LEGALES	
Instructivos de la estrategia de mejoramiento continuo.		ISO 9001 NUMERAL 8.5			
RECURSOS	HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		INFORMACIÓN/PRESUPUESTO	AMBIENTE
	Personal competente.	Equipo de cómputo, internet y equipos de audiovisuales. Instancias físicas apropiadas.		Económico.	
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	CONTROLES	INDICADORES PROCESOS DE APOYO			
	NA	<p>Porcentaje de efectividad de los Eventos Kaisen realizados:</p> $\frac{\% \text{ de mejora alcanzado por el evento Kaisen}}{\% \text{ de mejora proyectado por el evento Kaisen}} \times 100\%$ <p>Índice en porcentaje de ahorros económicos por evento:</p> $\frac{\text{Ahorro alcanzado por el evento Kaisen}}{\text{Ahorro proyectado por el evento Kaisen}} \times 100\%$		<p>Índice de ideas implementadas por evento Kaisen (30 días):</p> $\frac{\# \text{ De Ideas Implementadas del evento}}{\# \text{ Total de Ideas generadas en el evento}}$ <p>Índice de efectividad del equipo:</p> $\frac{\# \text{ De ideas desarrolladas por el equipo en el evento Kaisen}}{\# \text{ de ideas generadas durante el tiempo programado del evento}}$	



## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO	LÍDER DEL PROCESO		
Control de calidad		Proceso de apoyo	Gerente aseguramiento de calidad		
OBJETIVO			ALCANCE		
Medir cada una de las variables del producto terminado establecidas en su respectiva ficha técnica y aprobar o rechazar según se cumplimiento o desviación de la misma.			Control de calidad del producto terminado en punta de línea y producto terminado congelado.		
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO		SALIDA	CLIENTE
Procesos operativos. Procesos de apoyo (todo excepto cartera).	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Productos terminados elaborados en la compañía e importados</li> <li>-Productos provenientes de la competencia.</li> <li>-Ficha técnicas de los productos terminados</li> <li>-Metodología analítica establecida y homologada con la Corporación.</li> <li>-Novedades de producto provenientes de clientes.</li> <li>-Solicitud de Auditoria interna de algún SOP del SGC ISO 9001 y del Sistema HACCP.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>-Resultados de producto terminado.</li> <li>-Informe de producto terminado retenido (causal vs cantidad vs referencia.)</li> <li>-Informe de comportamiento promedio de los productos empacados en cada una de las variables</li> <li>-Informe de competencia denominado MCR</li> </ul>	Procesos operativos. Procesos de apoyo (todo excepto cartera).
DOCUMENTOS APLICABLES		REQUISITOS NORMATIVOS		REQUISITOS LEGALES	
-Plan De muestreo de los productos terminados. Fichas técnicas de productos terminados, importados, nacionales y exportaciones. - Procedimiento de manejo de no conformes.		Numerales 4.2, 6.2, 7.2, 7.4.3, 7.5, 7.6, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5		Decreto 3075/ 97, Decreto 60/02.	
RECURSOS	HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		INFORMACIÓN/PRESUPUESTO	AMBIENTE
	Personal competente.	Equipos de cómputo y comunicaciones. Equipos y utensilios apropiados e instalación física apropiada. Insumos. Equipos de medición. Información técnica.		Económicos.	
MEDICIONES	CONTROLES			INDICADORES PROCESOS DE APOYO	
	Reporte y seguimiento el producto terminado. Reporte y seguimiento al cumplimiento de producto terminado.			No se cuenta con uno específico.	

## 6.4 PROPUESTA DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Congelagro S.A es una empresa que cuenta con la implementación de la normas ISO 9001:2008, y actualmente se encuentra adelantado documentación en la normas 14001 y 18001, para en un futuro implementar estas normas en un sistemas de gestión integral.

En el siguiente esquema se presenta una forma de cómo se debería seguir paso a paso para lograr el plan de integración de los sistemas de gestión.

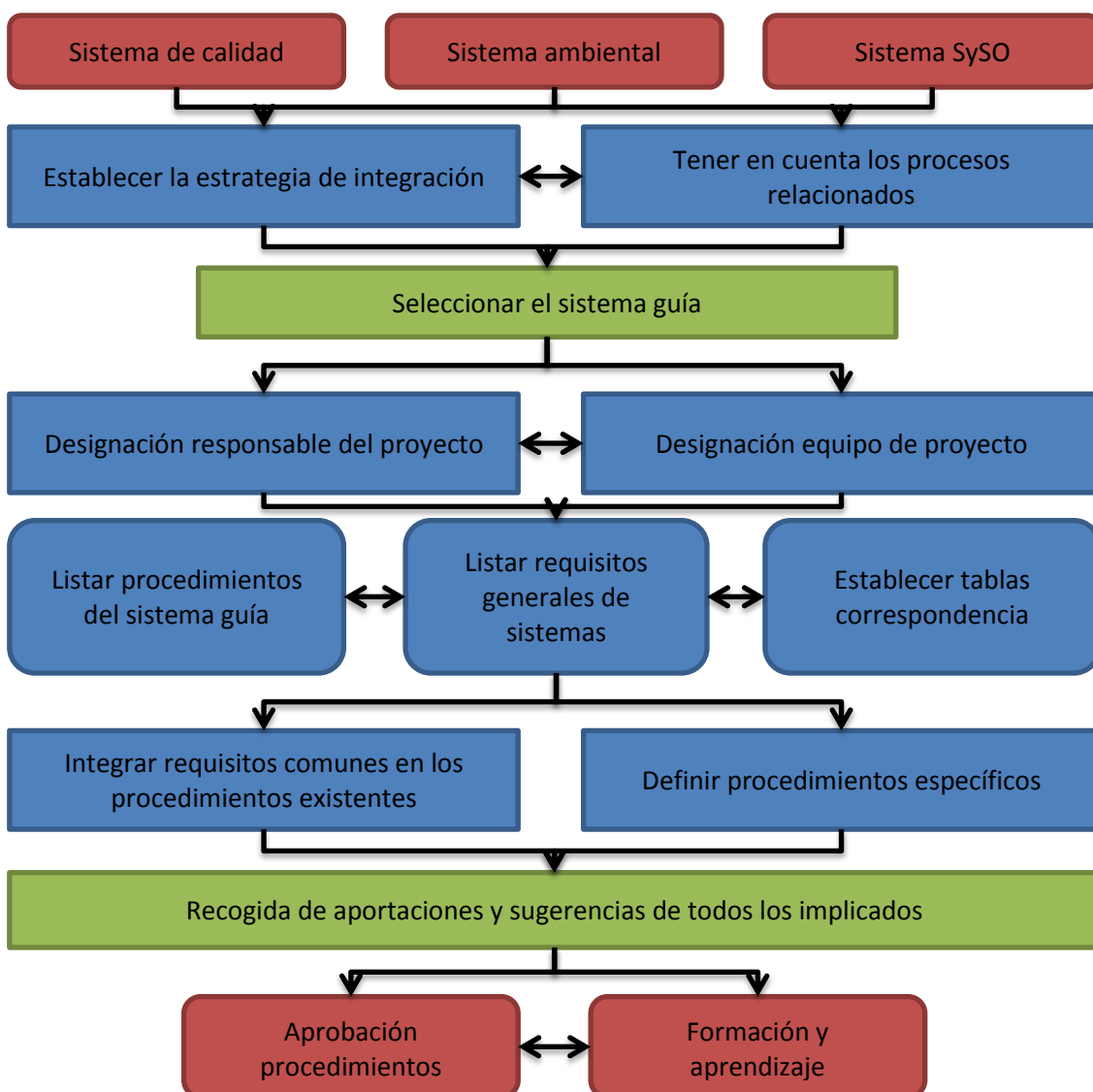


Figura 3. Representación grafica del plan de integración.

Es decir que como resultado a la anterior figura tenemos en un manual de gestión integral, constituida por:

1. Primero una presentación por parte de la dirección.
2. La construcción y funciones del comité de gestión integral.
3. Los principios de calidad.
4. La política de gestión integral.
5. Los objetivos de gestión integral.
6. El alcance del sistema de gestión integral.
7. Si es el caso las exclusiones.
8. La referencia a procedimientos documentados. (como el control de documentos del sistema de gestión integral, control de registros generados, auditorias internas de calidad, tratamiento de producto y/o servicio no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas).
9. Determinar procesos, responsabilidad y autoridad para el sistema de gestión integral.
10. El mapa de procesos.
11. Y las respectivas descripciones de los procesos

Es importante resaltar que esta propuesta es una simple guía que en cualquier momento puede ser cambiada.

(EMPRESARIAL) Dice que “Es importante resaltar que la integración es un proceso a través del cual la organización aprende a introducir criterios y especificaciones en sus procesos y en sus sistemas de modo que satisfagan a todos sus clientes (internos, externos, institucionales, partes interesadas, etc.)” de forma simultanea, ahorrando coste y esfuerzos, con un espíritu innovador, autocrático y comprometido con la mejora continua.

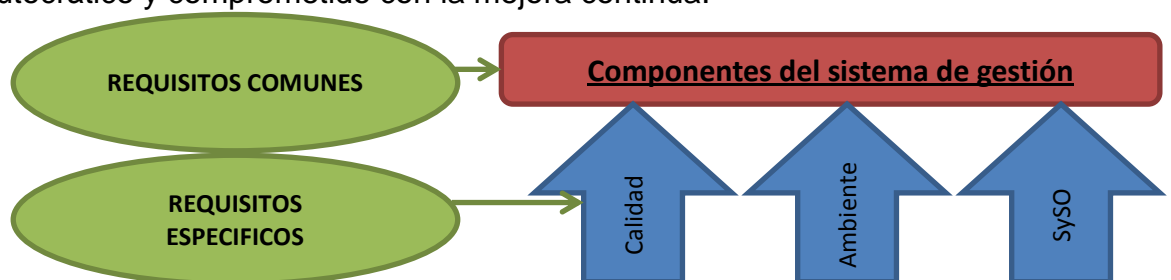


Figura 4. Interacción entre los sistemas de gestión.

Las normas tienen que ser compatibles para poderlas integrar, que en este caso se trata de NTC ISO 9001:2008, ESO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Todos los sistemas tienen requisitos que inciden en la planificación de los mismos. Indican la necesidad de implantar procedimientos que aseguren una correcta gestión de los mismos. Además la empresa está obligada a establecer revisiones periódicas de los sistemas con el objetivo de verificar el grado de cumplimiento de los mismos, así como la ratificación o modificación de las políticas establecidas.

Además es posible integrar los sistemas al grado que resulte más apropiado para la organización, y además se reduce al máximo la duplicidad.

En la siguiente gráfica se muestran los seis requisitos comunes que se debe considerar conjuntamente con el sistema PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) que siguen los tres sistemas de gestión estudiados en el documento. También se muestra cómo se combina el PHVA con los requisitos comunes para obtener el diagrama estructural del sistema de gestión.

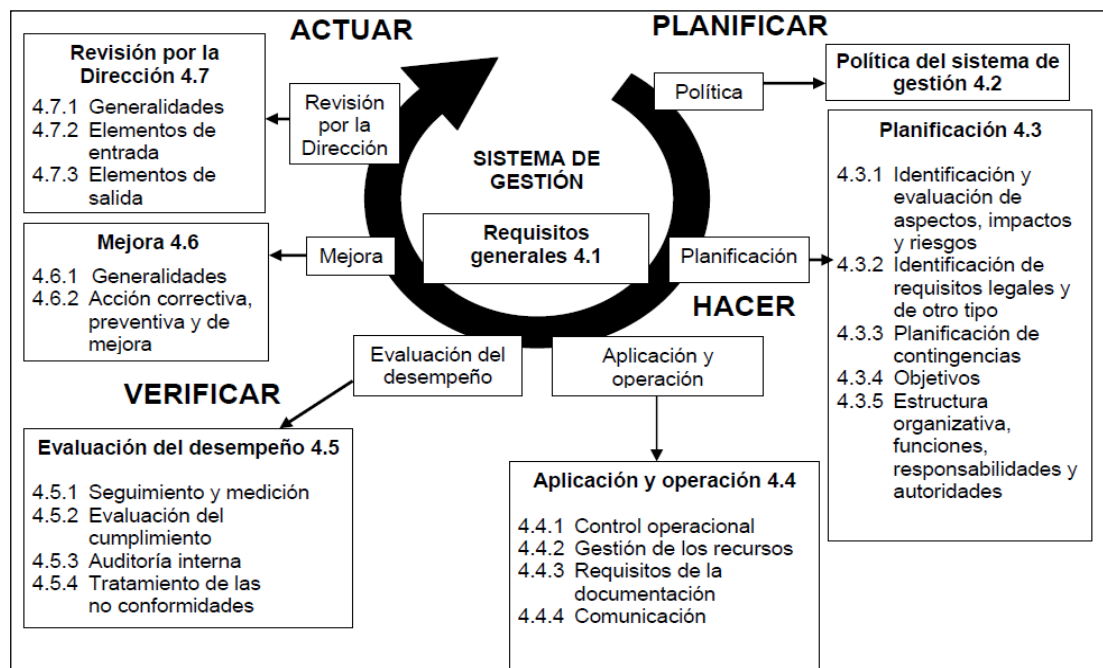


Figura 5. (Cómo se combinan el ciclo PHVA y los requisitos comunes para obtener el diagrama estructural del sistema de gestión) (ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS COMUNES DEL SISTEMA DE GESTIÓN COMO MARCO PARA LA INTEGRACIÓN, 2008)

Todos los sistemas establecen que la organización tiene objetivos que garanticen la mejora continua de los sistemas de gestión.

Es importante tener en cuenta que los tres sistemas de gestión son compatibles para su respectiva integración, como se muestra a continuación según la PAS 99.

Requisitos de PAS 99	ISO 9001 Calidad Apartado	ISO 14001 Gestión ambiental Apartado	OHSAS 18001 Salud y seguridad Apartado
<b>4.1 Requisitos generales</b>	4.1	4.1	4.1
<b>4.2 Política del sistema de gestión</b>	5.1, 5.3	4.2	4.2
<b>4.3 Planificación</b>		4.3	4.3
<b>4.3.1</b> Identificación y evaluación de aspectos, impactos y riesgos	5.2, 5.4.2, 7.2.1, 7.2.2	4.3.1	4.3.1
<b>4.3.2</b> Identificación de requisitos legales y de otro tipo	5.3(b), 7.2.1(c)	4.3.2	4.3.2
<b>4.3.3</b> Planificación de contingencias	8.3	4.4.7	4.4.7
<b>4.3.4</b> Objetivos	5.4.1	4.3.3	4.3.3
<b>4.3.5</b> Estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridades	5.5	4.4.1	4.4.1
<b>4.4 Aplicación y operación</b>			
<b>4.4.1</b> Control operacional	7	4.4.6	4.4.6
<b>4.4.2</b> Gestión de los recursos	6	4.4.1, 4.4.2	4.4.1, 4.4.2
<b>4.4.3</b> Requisitos de documentación	4.2	4.4.4, 4.4.5, 4.5.4	4.4.4, 4.4.5, 4.5.3
<b>4.4.4</b> Comunicación	5.5.3, 7.2.3, 5.3(d), 5.5.1	4.4.3	4.4.3
<b>4.5 Evaluación del desempeño</b>			
<b>4.5.1</b> Seguimiento y medición	8.1	4.5.1	4.5.1
<b>4.5.2</b> Evaluación del cumplimiento	8.2.4	4.5.2	4.5.1
<b>4.5.3</b> Auditoría interna	8.2.2	4.5.5	4.5.4
<b>4.5.4</b> Tratamiento de no conformidades	8.3	4.5.3	4.5.2
<b>4.6 Mejora</b>			
<b>4.6.1</b> Generalidades	8.5.1	4.5.3	4.5.2
<b>4.6.2</b> Acción correctiva, preventiva y de mejora	8.5.2, 8.5.3	4.5.3	4.5.2
<b>4.7 Revisión por la Dirección</b>			
<b>4.7.1</b> Generalidades	5.6.1	4.6	4.6
<b>4.7.2</b> Elementos de entrada	5.6.2		
<b>4.7.3</b> Elementos de salida	5.6.3		

Figura 6. Requisitos comunes de calidad, la gestión ambiental y la gestión de la salud y seguridad del trabajo.

Luego se debe identificar quien lo va a apoyar, lo que se va a hacer, quien lo hará, cómo y cuándo, y que recursos se necesitan. Sobre todo será necesario un compromiso por parte de la Dirección a todos los niveles con el desarrollo

del sistema. Será necesario capacitar al personal para que puedan operar el sistema y también para permitir que ciertos empleados esenciales participen en su desarrollo mediante la identificación de peligros y oportunidades y la evaluación de los riesgos. El plan de aplicación debe ser en si mismo un valioso recurso para lograr que todos los empleados tomen conciencia de los principios del riesgo y de la gestión del riesgo, así como de cuestiones específicas relativas a la seguridad, la calidad y ambiental.

Una vez definida la política que establece lo que se quiere hacer, el próximo paso lógico es planificar como se va a poner en práctica. El marco relaciona los temas que se deben cubrir, como son:

- Identificación y evaluación de aspectos, impactos y riesgos. (4.3.1)
- Identificación de los requisitos legales y de otro tipo (4.3.2)
- Planificación para contingencias (4.3.3)
- Objetivos (4.3.4)
- Identificación de estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridades (4.3.5)

La planificación de contingencia (4.3.3) se debe extender específicamente a la recuperación de desastres y la continuidad de la organización.

## CONCLUSIONES

- El desarrollo de este informe final de investigación en Congelagro S.A permitió evaluar y analizar la situación actual de la empresa frente a las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007, siendo posible la integración. Además se pudo confirmar que la organización se encuentra comprometida con el sostenimiento de la certificación en ISO 9001:2008, y dispuesto a seguir con el trabajo para certificarse en la demás normas, pero en un Sistema de Gestión Integrado, lo cual permitió proponer el rumbo estratégico de Congelagro.
- Según el diagnóstico realizado en Congelagro S.A sobre las normas ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007 se encontró que cuenta con los objetivos y la política expuesta en la empresa,
- Durante la indagación del estado de la empresa fue de gran importancia aportar un nuevo mapa de procesos según las matrices; de igual manera se aportó la descripción de los procesos ya que estaban en formatos desactualizados, y solo se pudo contar con el de tres procesos. Se redactaron unos objetivos y la política del sistema de gestión integral, además se hace una breve descripción de un plan para la implementación del sistema de gestión integral, aclarando que no es la base para hacer el manual de gestión integral, si no unos conceptos básicos que se deben tener en cuenta para llevarlo a cabo; basándose en la norma PAS 99:2008. Y por tal motivo hay que darle continuidad al trabajo.
- De una u otra manera el informe final de investigación cumple con el problema planteado pero también pretende concientizar a la organización de la importancia de realizar un sistema de gestión integral y de evitar la duplicación de recursos, puesto que ya se han adelantado documentaciones en las normas ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda darle continuidad a este trabajo.

Durante la investigación se encontró que las descripciones de los procesos estaban en formatos desactualizados, por lo que hay que cambiarlos a los nuevos formatos que se están empleando.

Es importante que el personal encargado revise los procesos que se están incluyendo en el mapa de procesos, ya que algunos al parecer no son importantes incluirlos.

También es importante revisar los objetivos de los procesos, ya que muchos de ellos siguen siendo los mismos desde hace tiempo. Actualizar.

## BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS ISO 9001 versión 2008, Sistema de Gestión de la Calidad.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS ISO 14001 versión 2004, Sistema de Gestión Ambiental.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS OHSAS 18001 versión 2007, Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS COMUNES DEL SISTEMA DE GESTION COMO MARCO PARA LA INTEGRACION. PAS 99(2008). Habana, Cuba: Cuban National Bureau of Standards.

CONGELAGRO S.A. (s.f.). Recuperado el 12 de 3 de 2012, de CONGELAGRO S.A: [www.congelagro.com.co](http://www.congelagro.com.co)

EMPRESARIAL, E. (s.f.). EXELENIA EMPRESARIAL. Recuperado el 5 de Marzo de 2012, de EXELENIA EMPRESARIAL: [http://web.jet.es/amoarrain/sistemas\\_gestion.htm](http://web.jet.es/amoarrain/sistemas_gestion.htm)

ICONTEC. (22 de 12 de 2005). Sistemas de Gestión de la Calida. Fundamentos y Vocabulario. Bogot.

SENLLÉ, ANDRÉS. Calidad total en los servicios y en la administración pública, Barcelona, 1993.

LOPÉZ, Carrizosa Francisco José. El Sistema de Gestión Integrado. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN-ICONTEC.2008

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación, NTC 1486:2008.

Arguelles, D. 2012 Normas APA Para presentación de trabajos científicos. De la base de datos EAN.