

**APOYO EN LA IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA DOC MANAGER
DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PRODUCTOS NATURALES DELA
SABANA S.A**

**ANDREA PAOLA GARZON MANCERA
CD2013184212**

**UNIVERSIDAD ECCI
FACULTAD INGENIERIA INDUSTRIAL
PROGRAMA TEGNOLOGIA EN GESTION DE PROCESOS INDSTRIALES
BOGOTÁ, D.C.
2015**

**APOYO EN LA IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA DOC MANAGER
DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PRODUCTOS NATURALES DELA
SABANA S.A**

**ANDREA PAOLA GARZON MANCERA
CD2013184212**

**DIANA ROCIO RODRIGUEZ TIRADO
ASESOR PASANTIA**

**UNIVERSIDAD ECCI
FACULTAD INGENIERIA INDUSTRIAL
PROGRAMA TEGNOLOGIA EN GESTION DE PROCESOS INDSTRIALES
BOGOTÁ, D.C.
2015**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá D.C, 2015

AGRADECIMIENTOS

A Productos Naturales de la Sabana S.A. Alquilería, por brindar la oportunidad y la información necesaria para llevar a cabo esta pasantía; en especial, a Flor Canchon y a Erika Claro, Especialistas Senior Aseguramiento a la calidad, quienes fueron las guías, durante el proyecto de implementación de Doc. Manager.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE ESPECIALES	7
LISTA DE GRÁFICOS.....	7
LISTADO DE IMÁGENES.....	7
LISTADO DE ANEXOS.....	8
GLOSARIO	9
RESUMEN	10
1. INTRODUCCIÓN	11
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
3. OBJETIVOS	13
OBJETIVO GENERAL.....	13
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	13
4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACION DE LA PASANTIA	14
4.1 JUSTIFICACIÓN.....	14
4.2 DELIMITACIÓN.....	14
5. MARCO DE REFERENCIA	15
5.1 MARCO CONCEPTUAL.....	15
5.2 MARCO LEGAL.....	15
5.3 MARCO HISTORICO.....	16
5.4 MARCO TEORICO.....	18
6. DISEÑO METODOLOGICO	21
DESARROLLO DEL PROYECTO	22
7.1 Inducción al sistema de gestión de calidad.....	22
7.2 Elaboración cronograma actividades pasantía.....	23
7.3 Apoyo proceso cargue documental a la herramienta.....	23

7.4 Apoyo, preparación, logística y material para capacitación de Auditores Internos.	23
7.5 Planeación de actividades puntuales para apoyo en la actualización de la metodología de mejoramiento continuo.	26
7.6 Revisión parametrización de cargue documental en la herramienta.	26
7.7 Elaboración y revisión Instructivo módulo Documental.	29
7.8 Elaboración y revisión Instructivo módulo Mejora.	30
7.9 Capacitación usuarios Herramienta Dog Manager	32
7.10 Actualización de Matrices ACE del proceso de auditorías del SGC a nivel nacional.....	36
7.11 Acompañamiento a los usuarios y explicación de cómo subir las acciones correctivas a Dog Manager.	37
7. RESULTADOS	41
9. CONCLUSIONES	43
10. BIBLIOGRAFIA.....	44
11. ANEXOS.....	45

LISTA DE ESPECIALES

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Asistencia al seminario OHSAS 18001 del mes de julio de 2014	25
Gráfico 2: Numero de personas capacitadas semanalmente.	33
Gráfico 3: Asistencia de usuarios a la capacitacion de mejoramiento continuo del sistema doc manager en el año 2014 Medellin.....	34
Gráfico 4: Asistencia de usuarios a la capacitacion de la elaboracion y el control de documentos del sistema Doc Manager en el año 2014 Cali.	34
Gráfico 5: Asistencia de usuarios a la capacitacion del mejoramiento continuo de la herramienta Doc Manager en el año 2014 Cajica Sabana	35
Gráfico 6: Comportamiento del Registro y Control de los documentos vigentes por Departamentos	42

LISTA DE CRONOGRAMAS

Cronograma 1 Diseño metodológico	21
Cronograma 2 Primer seguimiento.....	22
Cronograma 3 Segundo seguimiento	29
Cronograma 4 Tercer seguimiento	36

LISTADO DE IMÁGENES

Imagen 1: Manual para la formación auditores internos Sistema de Gestión Integral Alquería.....	24
Imagen 2: Pantallazo ingreso de usuarios a Herramienta Doc Manager	26
Imagen 3: Pantallazo Creación de una solicitud de documentos	27
Imagen 4: Pantallazo Crear / Editar una solicitud de Documentos.....	27
Imagen 5: Pantallazo del Estado de la solicitud de Documentos.	28
Imagen 6: Pantallazo Crear/Editar programas de Auditoria en el sistema Doc. Manager.....	31

Imagen 7: Pantallazo Mejora Auditorias que componen el Programa Doc. Manager.....	31
Imagen 8: Pantallazo Crear/Editar Auditorias del Programa Doc. Manager.	32
Imagen 9: Pantallazo Matriz ACE Procesos del Sistema de Gestión de Calidad Sabana.	37
Imagen 10: Registro fotográfico de capacitaciones del uso de la herramienta Doc Manager.....	38
Imagen 11: Registro fotográfico de capacitaciones del uso de la herramienta Doc Manager.....	39
Imagen 12: Registro fotográfico de capacitaciones del uso de la herramienta Doc Manager.....	40
Imagen 13: Instructivo Paso a paso para el uso del módulo de mejora de la Herramienta Doc Manager (Ver completo en el anexo).....	41

LISTADO DE ANEXOS

Pasó a paso para ingresar al módulo Documental en la herramienta.
 Pasó a paso para ingresar en el módulo de Mejora en la herramienta.
 Planillas de visitas de pasantías.
 Planillas de asistencia a capacitación al personal de área técnica sobre el manejo de Doc. Manager.
 Guía de apoyo para entrenamiento de auditores.
 Matriz ACE del proceso Unidad de Negocio Antioquia.

GLOSARIO

AUDITORIA INTERNA: es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización

DOC MANAGER: es un Sistema de Información dinámico que permite administrar y facilitar la consulta de la información del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.

MATRIZ ACE: matriz facilitadora de la alineación del Sistema de Gestión de Calidad con los objetivos estratégicos de la compañía, los cuales se basan en los principios que soportan el modelo de gestión de calidad. Adecuación, Conveniencia y Eficacia.

MEJORA CONTINUA: Mejorar la eficacia de su sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección.

MODULO DOCUMENTAL: es la parte de la plataforma donde se lleva el registro y control de formatos y procedimientos que son evaluados dentro de la auditoria, que puede ser consultado posteriormente por los usuarios de la herramienta.

NORMA ISO 9001-2008: es la base del sistema de gestión de calidad ya que es una norma internacional, que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar, para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

NORMA TECNICA COLOMBIANA OHSAS 18001: (*Occupational Health and Safety Assessment Series*) norma reconocida sobre sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional, con base en la cual el sistema de gestión puede ser evaluado y certificado.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: es una herramienta que permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión a través de la prestación de productos o servicios con altos estándares de calidad.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte (físico o magnético). Puede ser interno (elaborado por las áreas para normalizar y estandarizar los procesos y actividades) o Externo (elaborado fuera y que por requisitos legales, normativos o del cliente se adopta en la operación, como manuales de equipos, normas técnicas colombianas, decretos del Ministerio de Salud entre otros.

RESUMEN

Este trabajo es el resultado de la actualización de la metodología, socialización de la misma y seguimiento a su implementación del sistema con la herramienta Doc Manager, en todos los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad, de la empresa Productos naturales de la Sabana S.A. Alquería. Esta consta de 3 etapas; en la primera, se realizó el cronograma de actividades, y se obtuvo una inducción al sistema de calidad, con el fin de continuamente apoyar en cada una de las actividades propuesta en el cronograma de trabajo. En la siguiente etapa, se elaboraron los instructivos del módulo documental y de mejora continua, y se capacitaron a los diferentes usuarios de la herramienta de las áreas involucradas. Finalmente, se trabajó en la matriz de consolidación de la información de las auditorías internas hechas durante el periodo de tiempo determinado, y constante acompañamiento de la herramienta para aclarar las dudas e inquietudes que surgieran durante todo el proceso.

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de la empresa Productos Naturales de la Sabana S.A. Alquería, se vio la necesidad de implementar un sistema que consolidara la información de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, tomando como herramienta el Software Doc Manager, método que permite elaborar, revisar y aprobar los diferentes documentos y formatos de las diferentes áreas involucradas en el proceso de mejoramiento.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: PRODUCTOS NATURALES DE LA SABANA S.A.

**INTEGRANTES: ANDREA PAOLA GARZON MANCERA (PASANTE)
FLOR STELLA CANCHON BARAHONA (TUTOR PASANATIA)**

PERIODO: 01 DE SEPTIEMBRE DE 2014 A 28 DE FEBRERO DE 2015

COBERTURA: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa Productos Naturales de la Sabana S.A. Alquería, el proceso de auditorías internas de ISO 9001 para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad que se usa de manera manual, tomando como herramienta los básicos de Microsoft Office como lo son Word y Excel, y los únicos que pueden ver el contenido de esta información son el grupo que conforman los auditores internos de la compañía. Se ve la necesidad de adquirir una herramienta con el fin de actualizar la metodología de registro y control de documentos de las auditorías internas a partir de la herramienta Doc. Manager, con el fin de lograr las certificaciones de calidad, a través de la socialización de la misma y seguimiento a su implementación en todos los procesos que se auditan en el área técnica de la compañía.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Apoyar la implementación de la herramienta Doc manager dentro del sistema de gestión de Productos Naturales de la Sabana S.A, aportando ideas en las estrategias de acompañamiento y capacitación a todo el personal de la compañía involucrado.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Identificar oportunidades de mejora para el Sistema Integral de Gestión de la Calidad.

Proporcionar información a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema Integral de Gestión, así como de cualquier oportunidad de mejora.

4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACION DE LA PASANTIA

4.1 JUSTIFICACIÓN

En Alquería se vio la necesidad del acompañamiento y apoyo que puede un Ingeniero Industrial ofrecer a la actualización de la metodología aportando estrategias, soluciones y beneficios de gran utilidad para el éxito del mejoramiento continuo, mediante el aporte de sus conocimientos e ideas se busca que con el seguimiento a los procesos productivos de la compañía se identifiquen oportunamente los cambios y se implemente a tiempo las metodologías de mejoramiento continuo para garantizar la integridad del producto y el logro de los estándares de calidad que caracterizan la marca Alquería. Dada la amplia gama de procesos y su tipología variada se requiere que la metodología de Mejoramiento Continuo sea flexible y abierta al cambio.

4.2 DELIMITACIÓN

Esta herramienta se implementó en el área técnica de la empresa Alquería, empezando por la Planta Enrique Cavelier, ubicada en Cajica, y tiene como fin ser replicada en las demás regionales de Colombia bajo la norma internacional ISO 9001 y la norma técnica Colombiana OSAHS 18001.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO CONCEPTUAL

NORMA TECNICA ISO 9001

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Familia de normas ISO 9000:

ISO 9000: sistemas de gestión de calidad- fundamentos y vocabulario.

ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad -requisitos.

ISO 9004: Sistemas de gestión de la Calidad –Directrices para la mejora el desempeño.

ISO 19011: Auditorias a sistemas de gestión.

En la compañía Productos Naturales de la Sabana S.A. Alquería, en Noviembre del año 2001, se recibe oficialmente la certificación ISO 9001:2000 por parte de Icontec, en el año 2003 se renueva el certificado de gestión de calidad, bajo la norma NTC ISO 9001:2008, aspecto que permite demostrar la permanente evolución del sistema, con foco en la mejora continua, que tiene como finalidad tener más exigencia en la organización haciendo referencia a temas de calidad y gestión sostenible y valida la adecuación y conveniencia de la gestión que se realiza con los procesos de la empresa. ((ICONTEC), Norma Internacional ISO 9001-2008, 2008)

5.2 MARCO LEGAL

Productos Naturales de la Sabana S.A. Alquería tiene como fin garantizar la calidad en sus productos, por esta razón ha implementado varios sistemas de certificación de calidad para lograrlo, como lo son:

SELLO QUALITY CHEKD: 

Por más de 60 años, Quality Chekd ha ayudado a procesadores de lácteos a ofrecer a los consumidores productos alimenticios de clase mundial que pasan rigurosos procedimientos de prueba y se avalan con el “Blue Q Red Chekd” Por medio del seguimiento mensual a los resultados de análisis de calidad realizados

por un laboratorio externo avalado, y las visitas anuales a plantas de producción, Quality Chekd evalúa el desempeño de las empresas lácteas asociadas.

Esta certificación se logró desde junio del 2001, lo que permite utilizar el sello “Blue Q. Red Chekd” en todos los productos. Quality Chekd busca beneficiar a los consumidores ofreciendo a Alquería lo mejor en términos de servicio, mercadotecnia, programas de capacitación, y pruebas de calidad.



El Análisis de Riesgos y Puntos de Control Críticos (conocido como HACCP por su sigla en inglés: Hazard Analysis Critical Control Points), es un sistema que se aplica a lo largo de toda la cadena productiva para garantizar la inocuidad de los productos.

En octubre de 2003, el INVIMA certifico la línea de leche “LECHE Y PRODUCTOS LACTEOS UHT” en el sistema HACCP y en noviembre de ese mismo año gracias al trabajo realizado por cada una de las áreas, se recibe oficialmente la certificación ISO 9001:2000 por parte del ICONTEC.

Certificación ISO 9001:2008



Otorgada por ICONTEC: Luego de implementar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en Alquería, y que el ICONTEC validara la adecuación y conveniencia de la gestión que se realiza con los procesos, se logró esta certificación finalizando el 2003 la cual se viene renovando año a año ((ICONTEC), Norma Internacional ISO 9001-2008, 2008).

5.3 MARCO HISTORICO

Alquería es una expresión de origen Árabe-Español que significa “pequeña granja”. Inició hace 56 años, como un aporte al compromiso con la salud del pueblo colombiano y ante la responsabilidad de generar un cambio de hábito de consumo hacia la leche pasteurizada, evitando así las innumerables enfermedades que produce la leche cruda, sobretodo en la población infantil. Por esto, desde sus inicios, Alquería mantiene el eslogan: “una botella de leche es una botella de salud”, esta empresa fue fundada por el Profesor Jorge Enrique Cavelier.

En 1958, la calidad que ofrecía el mercado era baja, sin embargo Alquería se distinguía como la marca que ofrecía altísima calidad en su leche grado A, la

especificación de esa época. El negocio está básicamente concebido como el procesamiento, pasteurización y distribución de leche en botellas de vidrio de 750 cc, a domicilio en hogares de Bogotá.

Para el año siguiente, Alquería sacó sus primeras producciones en envase de cartón, dándole un vuelco al mercado que seguía con las botellas de vidrio. El cartón utilizado como envase era de parafina y su recubrimiento se hacía en la planta de Cajicá.

Posteriormente, Alquería sacó al mercado productos envasados en bolsa plástica y mejoró el empaque de cartón, no recubierto de parafina sino de plástico.

En 1995 se inició el proyecto larga vida que convirtió a Alquería en la planta de ultra pasteurización más moderna y con mayor capacidad del Pacto Andino. El resultado de este proyecto ha sido un crecimiento considerable en términos de ventas, número de clientes, el liderazgo en una categoría nueva de mercado y mejores márgenes.

En el año 2001 Alquería recibió la certificación por parte del sello más importante de calidad en leches del mundo, el sello Quality Check, el cual cada año es renovado gracias a la perseverancia en la búsqueda de los más altos estándares de calidad en todos nuestros productos.

En Octubre de 2003, el INVIMA certificó la línea de “LECHE Y PRODUCTOS” LACTEOS UHT” en el sistema HACCP y en Noviembre de ese mismo año, gracias al trabajo realizado por cada una de las áreas, recibimos oficialmente la certificación ISO 9001:2000 por parte del ICONTEC.

Alquería, pensando siempre en sus clientes y consumidores, lleva 56 años destacándose por la calidad e innovación tecnológica de sus productos y servicios, por lo que hoy es una empresa líder con productos ganadores como la leche UHT (larga vida) y el jugo Tangelo. Las mediciones en el mercado indican que la marca, la distribución, las características de envase, calidad y precio son factores por los que clientes y consumidores prefieren con fidelidad los productos de Alquería.

Recientemente se renovó por tercera vez el certificado de gestión de calidad, bajo la norma NTC ISO 9001:2008, aspecto que permite demostrar la permanente evolución del sistema con foco en la mejora continua, así mismo nos invita a exigirnos más y a consolidarnos como una organización referente en temas de calidad y de gestión sostenible.

Anteriormente en Alquería en los procesos de auditoria ISO 9001 se hacía de manera manual el control de documentos y registros, se trabajaba de formas

diferentes en cada locación, inclusive, dentro de una misma regional, se identificaban las causas de los problemas, definían los planes de acción, pero no se disponía de herramientas que facilitaran el seguimiento a lo planeado. Se vio la necesidad de sistematizar estos procesos, desde el año 2014 se ha trabajado en la implementación de la herramienta Doc manager, en el área técnica para garantizar el Sistema integral de gestión de calidad de la empresa, manejando centralizadamente y en línea los documentos y formatos, facilitando su control, la estandarización y normalización de los procesos y procedimientos a nivel nacional y disponiendo de los documentos y formatos vigentes para la consulta de todos los usuarios del sistema.

5.4 MARCO TEORICO

Productos Naturales de la Sabana S.A.

Productos Naturales de la Sabana S.A. Alquilería es una empresa que se encarga de procesar y comercializar alimentos de la más alta calidad y de gran valor nutricional, para satisfacer las necesidades de los clientes y consumidores, orientando la organización al crecimiento y al servicio integral, apoyados por un equipo humano altamente competente y comprometido con la innovación.

Alquilería cuenta con 5 unidades de negocio a nivel nacional:

- Unidad de negocio de la Sabana (UNS): Cajicá.
- Unidad de negocio del Este (UNE): Bucaramanga.
- Unidad de negocio de Antioquia (UNA): Medellín.
- Unidad de negocio del Occidente (UNO): Palmira.
- Unidad de negocio Costa (UNC): Santa Marta.

La empresa tiene unos estándares de calidad bastante altos, en todos los procesos involucrados en la producción y comercialización de los productos, ya que periódicamente se deben ratificar los certificados de QUALITY CHEKD, y de ISO9001. Con el fin de lograr obtener estos certificados anualmente, Alquilería tiene un equipo de auditores internos, que está conformado por colaboradores de cada unidad de negocio, donde ellos están capacitados para apoyar durante el proceso de auditorías, empezando por la planificación del proceso asignado, elaboración del plan y la hoja de verificación, ejecutar lo planificado y las respectivas revisiones y aprobaciones de las causas y de los planes de acción.

Las auditorías mencionadas anteriormente son realizadas a los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad que están dentro del área técnica de la compañía. Esta área la conforman los siguientes departamentos:

- Producción
- Fomento Ganadero
- Aseguramiento de Calidad
- Logística y Distribución
- Mantenimiento e Ingeniería
- Servicio al Cliente
- Gestión Humana
- Compras e Importaciones
- Tecnología
- Ventas

Doc Manager

Doc Manager es un sistema de información dinámico que apoya el Sistema de Gestión de Calidad con base en los lineamientos establecidos en normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, OHSAS 18001, BPM, MECI, GP 1000. Doc Manager está certificado por Colciencias como un Software Nacional de Alto Contenido Tecnológico.

Por medio de tres módulos se puede gestionar de manera ágil y oportuna los documentos, formatos, hallazgos de las auditorías y acciones de mejora y actas de reuniones.

1. **Modulo documental:** en esta parte del menú es donde se realizan las respectivas modificaciones o registros de nuevos formatos o documentos que se vayan a parametrizar en el sistema; según las funciones y responsabilidades que tengan con respecto a los documentos, los usuarios se incluirán en los grupos de :
 - a. Administradores: usuarios con perfil “Administrador” encargados de liderar y gestionar el control documental en Alquería.
 - b. Elaboradores: colaboradores responsables en cada proceso de la elaboración y el control de los documentos y registros de su área.
 - c. Revisores: colaboradores encargados en cada proceso de la revisión de los documentos y registros de su área
 - d. Aprobadores: líderes nacionales encargados de la aprobación de los documentos y registros de su área

2. **Modulo mejora:** En esta parte de la herramienta se realizara la gestión para la planificación y registro del programa de auditorías internas, con el fin de aumentar la capacidad para garantizar el cumplimiento de los requisitos y programas. Para el ingreso a este módulo se utilizaran los mismos perfiles nombrados anteriormente.

3. **Módulo gestión:** en esta sección de la plataforma se registran las actas de reuniones que se lleven en el proceso de las auditorias programadas.

DESARROLLO DEL PROYECTO

PRIMER INFORME DE AVANCE

APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DOC MANAGER DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PRODUCTOS NATURALES DE LA SABANA S.A

Dentro de las tareas propuestas en el plan de trabajo de pasantía se han adelantado las siguientes actividades según cronograma presentado, teniendo en cuenta los seguimientos realizados por el área de calidad, en este informe también se describirá la metodología empleada para la ejecución de la tareas planteadas .

Las siguientes son las actividades que se han trabajado a la fecha:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PRIMER SEGUIMIENTO PASANTIA

CRONOGRAMAS DE TRABAJO - PASANTIA ANDREA GARZON				SEPTIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBRE				
TEMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	
ACTIVIDADES PRIMER SEGUIMIENTO OCTUBRE 2014	Induccion al Sistema de Gestion Calidad	Flor, Andrea	PROG.	X	X	X	X										
			EJEC.	X	X	X	X										
	Elaboracion Cronograma Actividades	Flor, Andrea	PROG.	X	X	X	X										
			EJEC.	X	X	X	X										
	Apoyo a procesos en cargue documentos a la herramienta	Flor y Andrea	PROG.						X	X	X	X					
			EJEC.						X	X	X	X					
	Planeacion de Actividades Puntuales para apoyo en la Metodologia de Mejoramiento Continuo	Flor y Andrea	PROG.							X	X	X	X				
			EJEC.						X	X	X	X					
	Apoyo Preparacion Logistica y Material para capacitacion Auditores Internos	Flor y Andrea	PROG.											X	X	X	X
			EJEC.											X	X	X	X
	Revision parametrizacion Cargue Documental	Flor y Andrea	PROG.							X	X	X	X	X	X	X	X
			EJEC.														

Cronograma 2 Primer seguimiento

Dentro del cronograma expuesto de realizaron las siguientes actividades bajo el seguimiento de las personas encargadas en el SGC.

7.1 Inducción al sistema de gestión de calidad.

Dando inicio a la capacitación al SGC, en el mes de septiembre se trabajó en la inducción de todo lo relacionado a procesos, documentación, formatos

y procedimientos que se encuentran involucrados en los procesos productivos de la compañía apoyada de Flor Canchón y Erika Claro, especialistas sénior de Gestión de Calidad, asesoras de la pasantía. (Foto con flor)

7.2 Elaboración cronograma actividades pasantía.

Luego de conocer como es el funcionamiento en el SGC inicia la construcción del cronograma de actividades para empezar a desarrollar durante el tiempo de la pasantía.

7.3 Apoyo proceso cargue documental a la herramienta

Para el desarrollo de esta actividad se contaba con la presencia de las personas encargadas de cada proceso a quienes se les explico el paso a paso de como cargar los documentos en la nueva herramienta. Se inició con el manejo del módulo documental donde se definía con ellos que documentos y formatos se debían cargar en el sistema.

Estas sesiones de capacitación se realizaron según disponibilidad de tiempo de cada usuario, el cumplimiento a estas reuniones se evidenciaba en los formatos de asistencia.

De igual forma las sesiones de acompañamiento al usuario son constantes teniendo cuenta que es un sistema nuevo y se está empezando a parametrizar y es necesario contar con las personas administradoras de la herramienta quienes son las encargadas de brindar y aclarar las dudas que se generen en la marcha.

7.4 Apoyo, preparación, logística y material para capacitación de Auditores Internos.

Para el desarrollo de esta tarea fue indispensable tener todo el material teórico-práctico listo para empezar a armar las carpetas, este lo conformaban los siguientes documentos:

- ✓ Marco Conductual de la Compañía.
- ✓ Principios del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Mapa de Procesos.
- ✓ Alcance de la certificación.
- ✓ Método de solución de problemas, Principios de la Auditoria.
- ✓ Modelo de seguimiento del SGC.

- ✓ Norma técnica Colombiana OSHAS 18001
- ✓ Talleres prácticos.

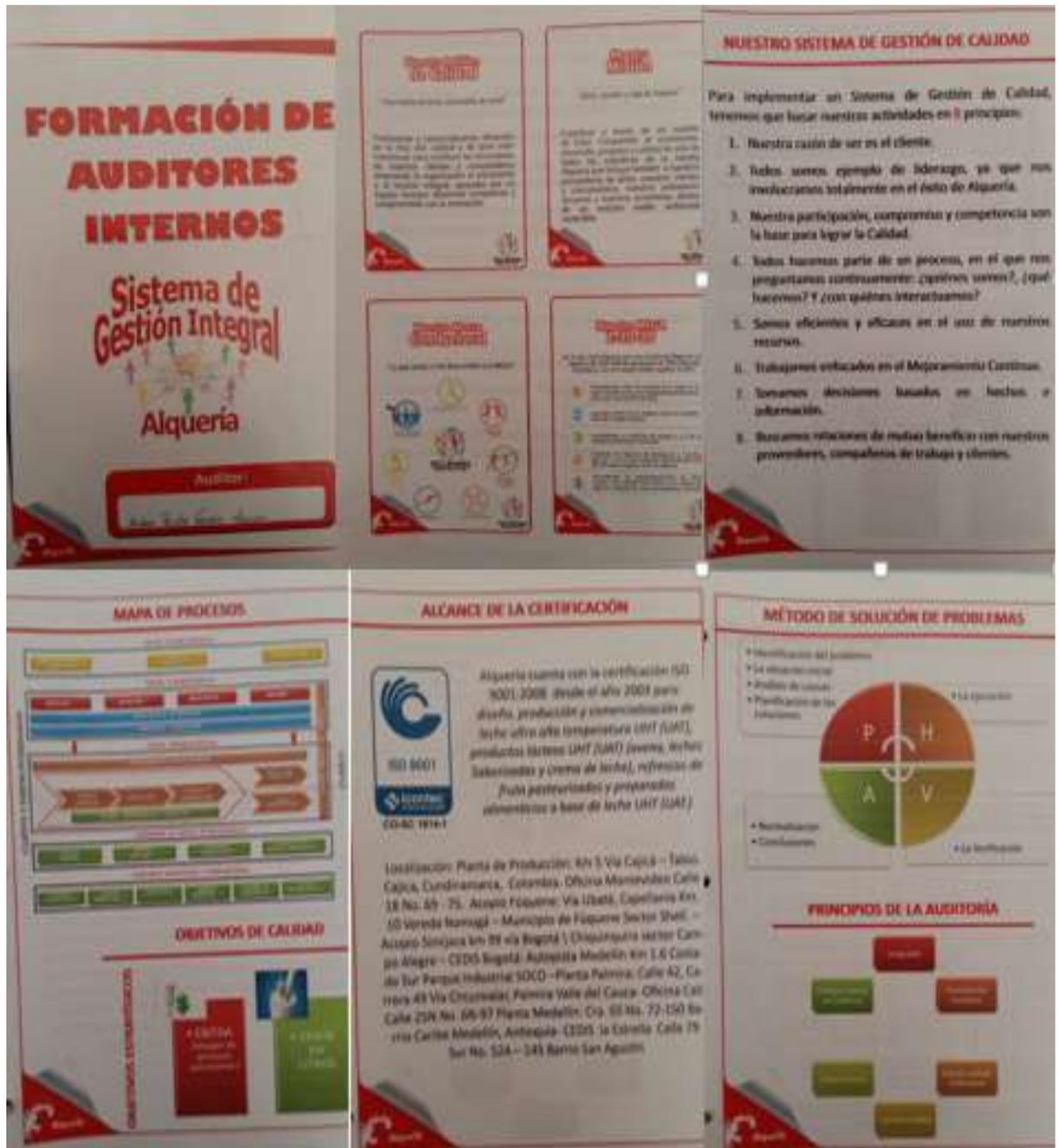


Imagen 1: Manual para la formación auditores internos Sistema de Gestión Integral Alquería.

La información entregada a cada auditor, se utilizó como material de apoyo para el avance de los temas que se expondrían en las cesiones de auditores internos.

Se conformaron dos grupos de auditores en diferentes fechas, unos en el mes de septiembre y los otros en el mes de octubre.

Los temas que se trataron en esta capacitación fueron los siguientes:

- ✓ Aprovechando la asistencia de los integrantes que conforman el equipo de auditores del SGC se inicia con una inducción a la herramienta Doc. Manager donde se aprovechó el espacio para aclarar dudas que se tenían con el sistema.
- ✓ Luego se da inicio capacitación con el auditor Interno OSHAS 18001 en sistemas de gestión en Seguridad y Salud ocupacional, refuerzo en la norma ISO 9001.

Contamos con la participación del Auditor Líder Hugo Jairo Plaza Ruiz miembro del Instituto Latinoamericano de la calidad, quien tenía como objetivo dar a conocer y manejar los conceptos y requisitos de los sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional OHSAS 18001. La siguiente grafica muestra el número de asistentes, de tres de los departamentos del área técnica.

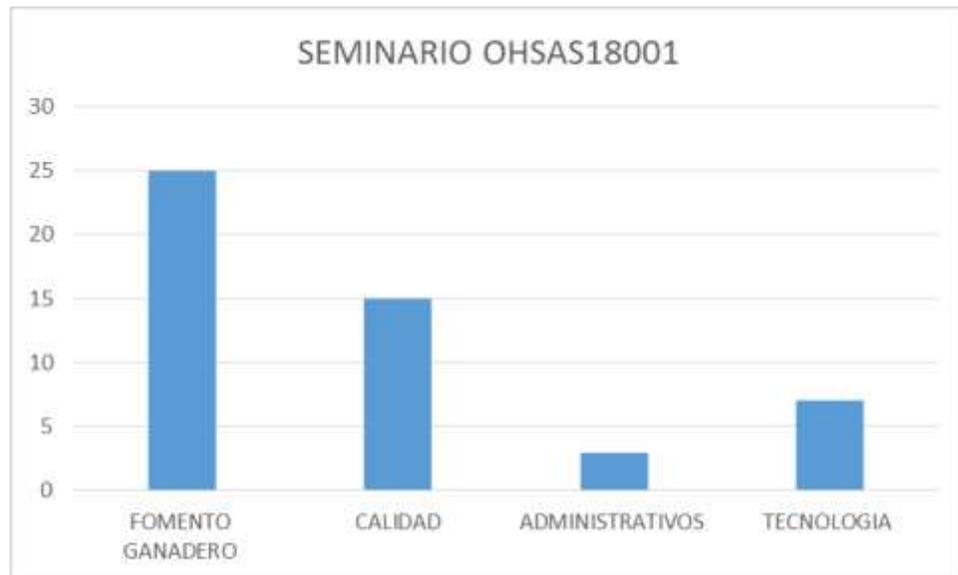


Gráfico 1: Asistencia al seminario OHSAS 18001 del mes de julio de 2014

7.5 Planeación de actividades puntuales para apoyo en la actualización de la metodología de mejoramiento continuo.

En esta parte del proceso se realizó la recopilación de información correspondiente a la norma ISO 9001, con el fin de destacar las oportunidades y fortalezas encontradas en la actividad del área técnica de la compañía.

7.6 Revisión parametrización de cargue documental en la herramienta.

Esta revisión se realiza constantemente por las personas administradoras de la herramienta, teniendo en cuenta que se esté cumpliendo con la correcta parametrización en el momento de cargar los formatos y documentos en el sistema.

Los seguimientos que se realizan en esta actividad se hacen con el fin de no generar duplicidad en los formatos que se cargan en el sistema y que las versiones sean las más actualizadas.

Para la validación del cargue documental en la herramienta se realizó una verificación de los perfiles de los usuarios autorizados en el sistema con el fin de evitar reprocesos en el cargue.

Las anteriores actividades fueron monitoreadas por mi tutora asignada en el departamento del SGC, donde ellas realizaban acompañamientos e instrucciones para continuar con las siguientes tareas asignadas. A continuación, se muestran algunos de los pantallazos de la herramienta del módulo documental en donde se señalan las siguientes opciones:

Como ingresar a la plataforma



Imagen 2: Pantallazo ingreso de usuarios a Herramienta Doc Manager



Imagen 3: Pantallazo Creación de una solicitud de documentos

Crear/Editar Solicitud

Los campos marcados con son obligatorios

Tipo de Solicitud: i.

Que Elemento?: ii.

Macroproceso: iii.

Proceso:

- Aseguramiento de Procesos
- Gestión de Laboratorios
- Gestión Sanacional
- Plan HACCP

iv.

Aprobador Solicitud : v.

Titulo Sugerido del Documento: vi.

Justificación : vii.

Anexos: viii.

Imagen 4: Pantallazo Crear / Editar una solicitud de Documentos.



Imagen 5: Pantallazo del Estado de la solicitud de Documentos.

El estado de la solicitud, entre otros

SEGUNDO INFORME DE AVANCE

APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DOC MANAGER DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PRODUCTOS NATURALES DELA SABANA S.A

Dando continuidad al cronograma propuesto inicialmente a continuación se reportara las actividades realizadas en el segundo avance de la pasantía.

Las siguientes son las actividades que se han trabajado a la fecha:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES SEGUNDO SEGUIMIENTO PASANTIA

CRONOGRAMAS ACTIVIDADES ANDREA GARZON SEGUNDO				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
TEMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
ACTIVIDADES SEGUNDO SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2014	Elaboracion y revisio Instructivos modulo docuemntal	flor y Andrea	PROG.	x	x	x	x						
			EJEC.	x	x	x	x						
	Elaboracion y revision Instructivos modulo de Mejora	flor y Andrea	PROG.	x	x	x	x						
			EJEC.	x	x	x	x						
	Capacitacion usuarios herramienta	flor y Andrea	PROG.					x	x	x	x		
			EJEC.					x	x	x	x		
	Revision parametrizacion de cargue docuemntal en la herramienta	flor y Andrea	PROG.										
			EJEC.					x	x	x	x		

Cronograma 3 Segundo seguimiento

Dentro del cronograma expuesto de realizaron las siguientes actividades bajo el seguimiento de las personas encargadas en el SGC.

7.7 Elaboración y revisión Instructivo módulo Documental.

Para el desarrollo de esta actividad, fue necesario conocer a fondo el funcionamiento de la herramienta Doc. Manager, ya que tiene como objetivo explicar el paso a paso para la utilización del módulo documental para la gestión de documentos y registros en el sistema.

El alcance de este instructivo es aplicable para todos los usuarios de módulo documental de la herramienta Doc. Manager.

La herramienta tiene capacidad para 600 usuarios donde se pueden encontrar los siguientes roles que se dieron de acuerdo a los perfiles de

cargo de las personas que componen en grupo de auditores internos de la compañía, los perfiles son los siguientes:

- ✓ Elaborador de documentos.
- ✓ Revisor de documentos.
- ✓ Aprobador de documentos.
- ✓ Consulta de documentos.
- ✓ Responsables de imprimir.
- ✓ Responsables de gestionar Acción correctiva.
- ✓ Responsables de ejecutar las Actividades de Plan de acción.
- ✓ Elaboradores de Actas.
- ✓ Responsables de ejecutar compromisos generados en las Actas
- ✓ Administradores
- ✓ Líderes de proceso.
- ✓ Auditores.

Fue necesario realizar una serie de reuniones donde se convocaban Auditores internos para que dieran su punto de vista con respecto al paso a paso del instructivo.

Este instructivo actualmente se encuentra en revisión por que se deben hacer una serie de modificaciones por temas de cambio en la herramienta.

7.8 Elaboración y revisión Instructivo módulo Mejora.

El desarrollo de esta actividad se recibió capacitación en el proceso de la mejora continua, en pro de la redacción del instructivo de módulo de mejora para la Herramienta.

Actualmente se está trabajando en elaboración de dicha actividad bajo la constante supervención de las Administradoras del SGC.

A continuación se muestran algunos pantallazos del módulo Mejora del sistema Doc manager.

Elaboración del programa de auditoria

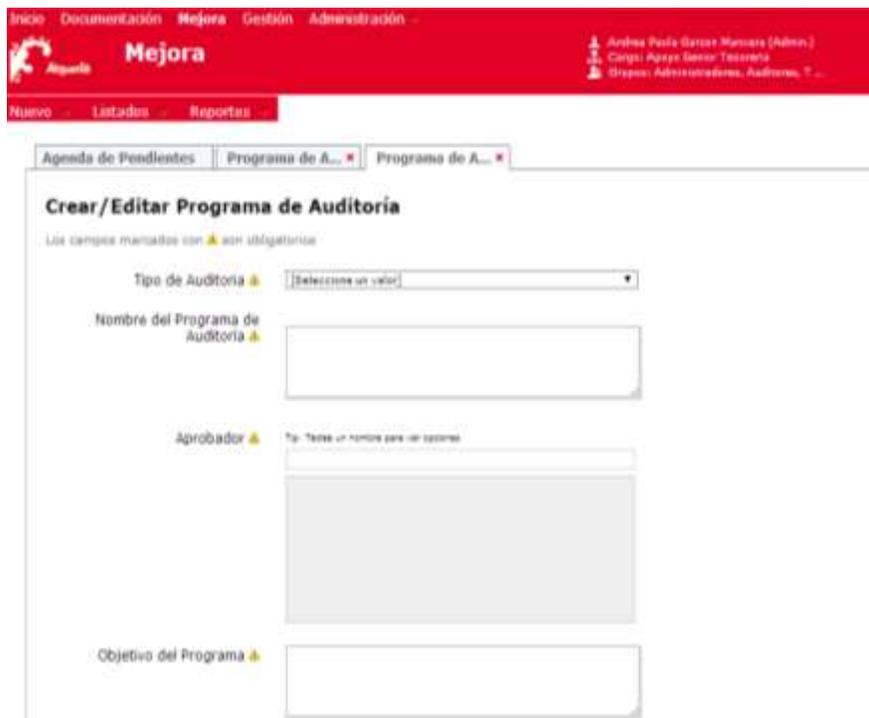


Imagen 6: Pantallazo Crear/Editar programas de Auditoria en el sistema Doc. Manager.



Imagen 7: Pantallazo Mejora Auditorias que componen el Programa Doc. Manager.



Imagen 8: Pantallazo Crear/Editar Auditorías del Programa Doc. Manager.

7.9 Capacitación usuarios Herramienta Dog Manager

Uno de los pasos de la Herramienta Dog Manager ha sido realizar capacitación continua sobre los diferentes módulos que se manejan en el sistema.

Los módulos en los que se ha realizado la capacitación son: Documental, Mejora, Auditora y Planes de Acción, luego de la formación se realiza una retroalimentación con el fin de verificar la claridad de la información.

Estas reuniones de aprendizaje con los usuarios de se han realizado durante el mes de septiembre y octubre una vez por semana, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo de los usuarios de cada procesos.

Como evidencia de estas reuniones se dejan los listados de asistencia.

Las personas encargadas de llevar a cabo estos acompañamientos son las administradoras del sistema SGC.

Algunos otros aspectos a tener en cuenta son los siguientes:

- ✓ Doc. Manager es una herramienta que debe estar en constante actualización para lograr una excelente parametrización en el momento de cargar los formatos y documentos que se diligencian en el sistema y así evitar duplicidad en la información almacenada.
- ✓ Para el manejo de Doc Manager, se debe contar con un usuario y contraseña, lo que determina una seriedad y responsabilidad en el acceso y opinión de las personas que utilizan la herramienta, no solo como medio de comunicación sino desde un aporte positivo o negativo, en los procesos productivos.



Gráfico 2: Numero de personas capacitadas semanalmente.

En cada semana de capacitacion, se convocaron a diferentes usuarios según su disponibilidad de tiempo para atender al acompañamiento de induccion al sistema Doc Manager, en la primera asistieron colaboradores del area de calidad, en la siguiente participo personal de atencion al cliente, el tercer semana hubo participacion de 8 personas del area administrativa, en la cuarta semana 8 personas del departamento de fomento ganadero, y finalmente, 6 usuarios del laboratorio de calidad. En estas sesiones se les dio a conocer la elaboracion, registro y control de formatos y documentos. A continuacion se mostraran la asistencia a algunos de las capacitaciones por areas; teniendo en cuenta que para dichas capacitaciones se debio contar con la disponibilidad de tiempo de los usuarios.



Gráfico 3: Asistencia de usuarios a la capacitación de mejoramiento continuo del sistema doc manager en el año 2014 Medellín.



Gráfico 4: Asistencia de usuarios a la capacitación de la elaboración y el control de documentos del sistema Doc Manager en el año 2014 Cali.

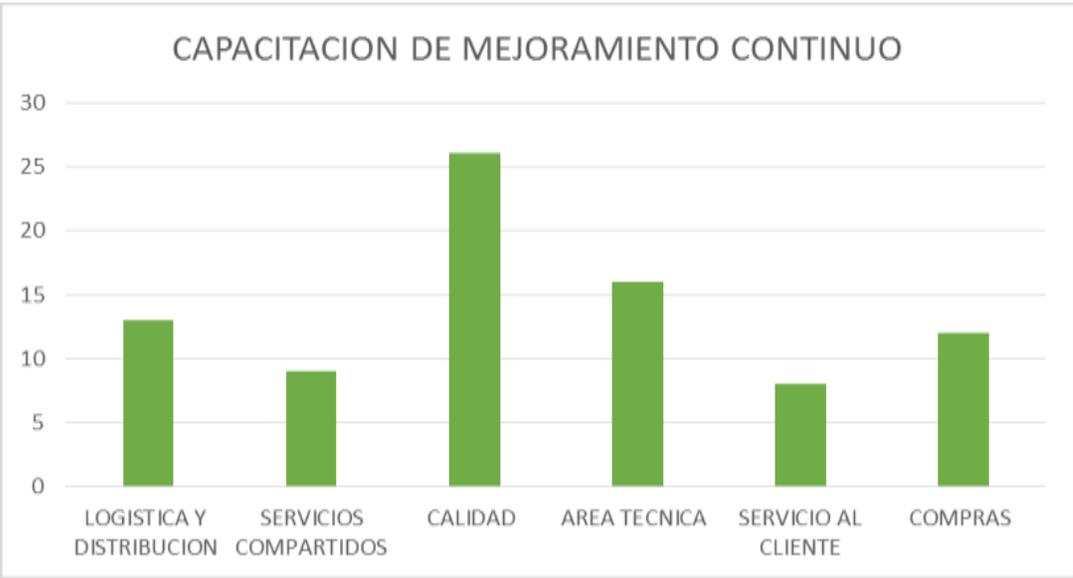


Gráfico 5: Asistencia de usuarios a la capacitación del mejoramiento continuo de la herramienta Doc Manager en el año 2014 Cajica Sabana .

INFORME FINAL

APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DOC MANAGER DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PRODUCTOS NATURALES DELA SABANA S.A

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TERCER SEGUIMIENTO PASANTIA

CRONOGRAMAS ACTIVIDADES ANDREA GARZON TERCER				ENERO				FEBRERO				
TEMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	1	2	3	4	1	2	3	4	5
ACTIVIDADES TERCER SEGUIMIENTO FEBRERO 2015	Actualización matrices ACE del proceso de Auditorias del SGC a nivel nacional	Flor y Andrea	PROG.	x	x	x	x					
			EJEC.	x	x	x	x					
	Acompañamiento a los usuarios y explicacion de como subir las acciones correctivas a Dog Manager	Flor y Andrea	PROG.					x	x	x	x	
			EJEC.					x	x	x	x	

Cronograma 4 Tercer seguimiento

Dentro del cronograma expuesto de realizaron las siguientes actividades bajo el seguimiento de las personas encargadas en el SGC.

7.10 Actualización de Matrices ACE del proceso de auditorías del SGC a nivel nacional

Para el desarrollo de esta actividad fue necesario contar con todo la validación de los informes de auditoría 2014 por el SGC esto con el fin de poder revisar que todos los auditores que se programaron para la ejecución de las auditorias, hubiesen enviado su informes dentro de las fechas establecidas para luego consolidar dicha información.

Esta actividad se realizó entre mitad del mes de octubre y de noviembre teniendo en cuenta que la información tenía primero que ser verificada por el personal del administrativo del SGC.

Una vez realizado este proceso se realiza la consolidación de los informes de auditora en las matrices, donde allí se empieza a registrar los datos de los resultados de auditoria, también allí se logra identificar las oportunidades de mejora y no conformidades que se evidenciaron en el proceso de auditoría.

Con el fin de llevar un registro de las acciones que se empezaran a tomar para ir levantado las acciones encontradas en cada proceso auditado.

Los seguimientos que se hacen a los planes que proponen los líderes de cada proceso son evaluados por el SGC.



Imagen 10: Registro fotográfico de capacitaciones del uso de la herramienta Doc Manager.



Imagen 11: Registro fotográfico de capacitaciones del uso de la herramienta Doc Manager



Imagen 12: Registro fotográfico de capacitaciones del uso de la herramienta Doc Manager

7. RESULTADOS

Durante el proceso de la pasantía se llevó a cabo el desarrollo de lo instructivos de la herramienta Doc. Manager, en especial de los módulos, documental y mejora, esto con el fin de garantizar el buen manejo de parte de los usuarios, sirviendo como guía en el momento de las auditorías. A continuación se muestra uno de los paso a paso.


(manager)

Aprendamos a utilizar el módulo de mejora de

¡Líderes, ahora recibirán los informes de auditoría de los Sistemas de Gestión por este medio y podrán gestionar las acciones requeridas!

Para ingresar al módulo de Mejora Doc.Manager realiza los siguientes pasos:

- 1 Ingresas desde Intranet al link de Sistemas de Gestión Integral



- 2 Digita tu usuario y contraseña



Imagen 13: Instructivo Paso a paso para el uso del módulo de mejora de la Herramienta Doc Manager (Ver completo en el anexo)

Por otra parte, con la implementación de la herramienta Doc. Manager, se logró la centralización de la información de las últimas auditorías internas, y el registro y control de formatos y documentos que se suministran en ellas. A continuación se

muestra el comportamiento actual del cargue en la herramienta en el tiempo comprendido en el periodo de la pasantía.

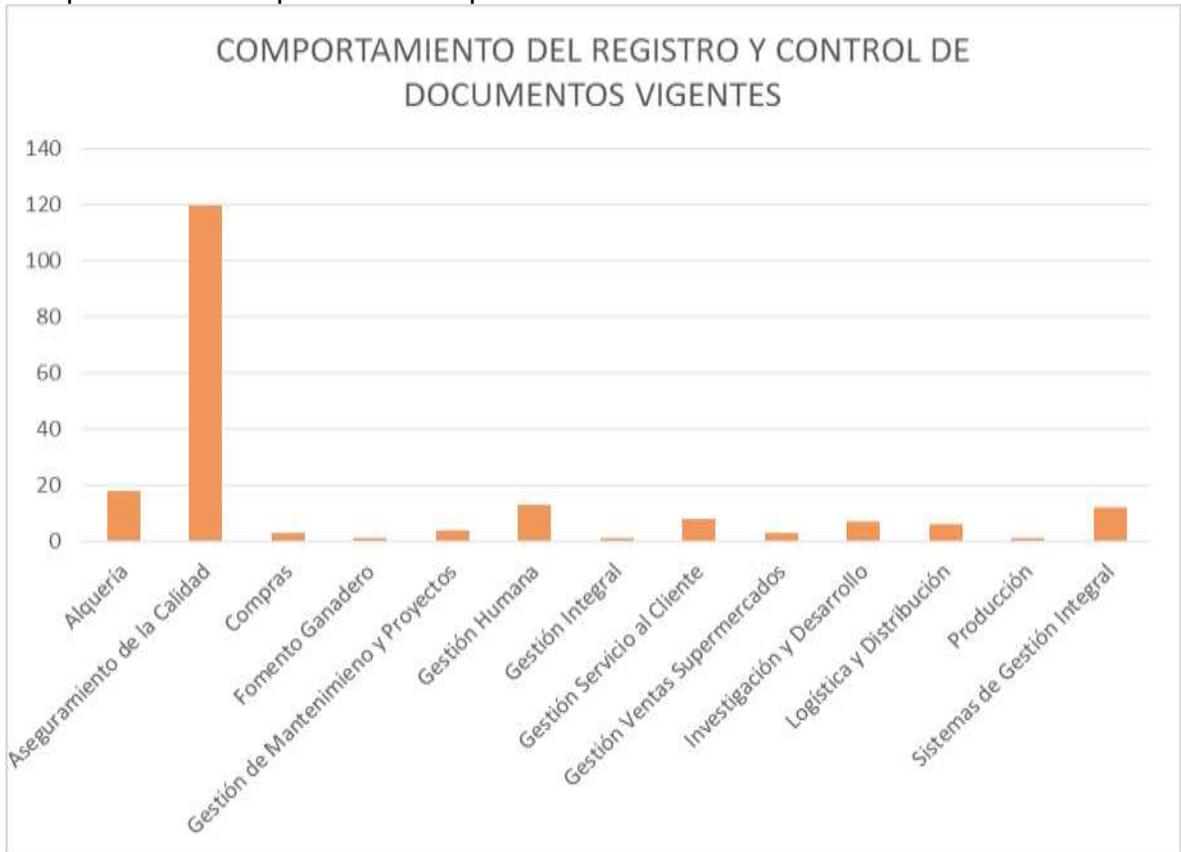


Gráfico 6: Comportamiento del Registro y Control de los documentos vigentes por Departamentos

9. CONCLUSIONES

- Se apoyó efectivamente el proceso de implementación de la herramienta Doc. Manager dentro del sistema de gestión de Productos Naturales de la Sabana S.A.,
- Dentro del proceso se logró aportar ideas en las estrategias de acompañamiento y capacitación a todo el personal de la compañía involucrado.
- Se logró sensibilizar al personal frente a la importancia del módulo de mejora Doc. Manager ya que permite divulgar el conocimiento de auditorías dentro de la compañía, las conformidades y lo que se puede mejorar remitiendo a la persona al líder del proceso productivo auditado.
- Se evidenció que la herramienta permite socializar procesos de mejoramiento continuo teniendo en cuenta las oportunidades de avance. Esto hace que las personas encargadas de procesos productivos hagan correcciones, acciones preventivas o proyectos de mejora.
- Se capacitó al personal para el buen manejo de la herramienta Doc Manager con el fin de dar a conocer cuál es la documentación y requerimientos que deben estar dentro del programa, y el paso a paso para su manejo y buen funcionamiento, siendo esta experiencia un gran aporte en mi crecimiento profesional.
- Se fortalecieron en gran medida mis conocimientos como auditora interna, así como en las normas que impactan las diferentes áreas de la compañía. Siendo este un importante aporte a mi formación profesional, al permitirme aportar desde mis conocimientos en la organización.
- A partir de la pasantía realizada se abren las posibilidades de continuar apoyando laboralmente los sistemas de gestión de la compañía, teniendo en cuenta que en el mes de mayo de 2015 la herramienta será utilizada para la auditoría de Fomento Ganadero.

10. BIBLIOGRAFIA

<http://www.docpath.com/es/document-manager-archiving-solution.aspx>
<http://www.normas9000.com/iso-9000-59.html>
<http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/Quality-Management-Systems/ISO-9001-Certification-Quality-Management-Systems.aspx>
<http://www.alqueria.com.co/interna.php?ids=13>
http://integratecnologia.com/brochures/DocManager_ES.pdf
<http://www.qchekd.com/spanish/history.asp>

(ICONTEC), I. C. (24 de 10 de 2007). Norma Tecnica Colombiana . *OHSAS 18001*. Bogota.

(ICONTEC), I. C. (2008). Norma Internacional ISO 9001-2008. *Sistemas de Gestion de la Calidad-Requisitos* . Bogota .

Calidad, I. L. (06 de 08 de 2013). Seminario Programa de Formacion en Sistemas de Gestion de la Calidad y Auditores Internos. Cajica.

Calidad, I. L. (06 de 2014). Formacion de Auditores Internos.

11.ANEXOS

- Pasó a paso para ingresar al módulo Documental en la herramienta.
- Pasó a paso para ingresar en el módulo de Mejora en la herramienta.
- Planillas de visitas de pasantías.
- Planillas de asistencia a capacitación al personal de área técnica sobre el manejo de Doc. Manager.
- Guía de apoyo para entrenamiento de auditores.
- Matriz ACE del proceso Unidad de Negocio Antioquia