

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NTC-
ISO 6001 PARA MERCADO SANTAFE DE ANTIOQUIA**

DOLLY AMPARO RUIZ VILLA

**UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MEDELLÍN**

2014

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NTC-
ISO 6001 PARA MERCADO SANTAFE DE ANTIOQUIA**

DOLLY AMPARO RUIZ VILLA

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

Asesor Temático

Ricardo Mauricio Ríos

Magister en Administración

Asesor Metodológico

Oscar Hincapié

Magister en Administración

**UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MEDELLÍN
2014**

DEDICATORIA

A ti oh Dios que todo me lo das con inmensa misericordia, dotando mi vida de tantas bendiciones entre las cuales se encuentra mi hermosa familia, mi madre, y todos esos seres maravillosos que me has dado la oportunidad de conocer, a mi hermana, ella fue quien me impulso, haciendo que hoy vea culminado este reto tan maravilloso, que llena mi vida personal y profesional de calidad.

Chelito eres un ejemplo a seguir por tu profesionalismo, disciplina y generosidad gracias mil gracias.

Gracias Dios te adoro, ilumíname y acompañarme hoy y siempre

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Medellín, al ICONTEC, a los docentes y asesores quienes son excelentes profesionales que lograron que cada uno de nosotros alcanzara los conocimientos requeridos en el tema, al profesor Ricardo Ríos ya que además de ser un gran docente es un gran ser humano, a los compañeros de clase fue un placer muy grande conocerlos, a las directivas y empleados de Mercado Santafé de Antioquia y a todos quienes de alguna manera me acompañaron en esta jornada, un Dios les pague.

Contents

JUSTIFICACION	7
INTRODUCCIÓN	9
IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	10
1. OBJETIVO	11
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	11
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	11
2. ANTECEDENTES.....	12
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
4. MARCO TEORICO	19
4.1. MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD	19
4.2. NTC 6001.....	19
4.2.1. ICONTEC	20
4.2.2. BENEFICIOS QUE OFRECE LA NTC 6001.....	20
4.3. MICRO EMPRESA.....	21
4.3.1. PEQUEÑA EMPRESA.....	22
4.3.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES	22
4.3.3. ALGUNOS PROBLEMAS DE LAS MYPES SE FUNDAMENTAN EN:	22
4.3.4. LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE LIQUIDACIÓN DE LAS MYPES SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES 2004 SON:	22
4.3.5. FINANCIACION DE LAS MIPYMES.....	23
4.4. MARCO LEGAL	23
4.5. SANTA FE DE ANTIOQUIA.....	25
4.5.1. GENERALIDADES:	26
4.6. MERCADO SANTAFE DE ANTIOQUIA.....	29
5. DISEÑO METODOLÓGICO	31
6. PLAN DE NEGOCIO	32
7. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	37
7.1. CAPACITACIÓN A LA ALTA DIRECCIÓN.	39
7.2. CAPACITACIÓN JEFES DE ÁREA Y RESPONSABLES LOS PROCESOS EN MERCADO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA.....	40

7.3. CONCLUSIONES CAPACITACIÓN	40
7.4. DESIGNAR RESPONSABILIDADES:	41
7.5. DEFINICIÓN DE ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN:.....	42
8. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAMYPE CON RESPECTO A LA NTC 6001. EN ESTE CASO MERCADO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA	45
8.1. CONCLUSIONES DEL ESTADO ACTUAL DE MERCADO SANTAFÉ CON CADA UNO DE LOS .REQUISITOS DE LA NORMA NTC 6001	47
9. PLAN DE ACCIÓN.	48
10. MANUAL DE CALIDAD	48
11. POLÍTICA DE CALIDAD:.....	48
11.1. POLÍTICA DE CALIDAD MERCADO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA	49
12. OBJETIVOS DE CALIDAD:	49
12.1. OBJETIVOS DE CALIDAD MERCADO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA	50
13. MISIÓN	50
13.1. MISIÓN MERCADO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA.....	50
14. VISIÓN.....	50
14.1. VISIÓN MERCADO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA	50
15. DEFINICIÓN DE PROCESOS.....	51
16. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	53
17. DOCUMENTACIÓN.....	54
18. CONTROL DE REGISTROS– NUMERAL 3.3.2.2 NTC 6001.....	58
19. AUDITORÍA INTERNA.	59
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFIA.....	65

JUSTIFICACION

Los sistemas de gestión de calidad le permiten a las empresas demostrar la capacidad de cumplir las exigencias del mercado y los requisitos reglamentarios aplicables para fortalecer su competitividad, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes y la mejora continua, asegurando una gestión proactiva que permita acceder a nuevos mercados globales. La investigación realizada tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión de calidad NTC 6001 de manera práctica, sencilla y ordenada para MYPES aplicado a MERCADO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA, quién en su afán por adaptarse a las necesidades del mercado, orienta su mirada hacia la implementación de este sistema como un primer paso para la evolución del negocio donde la calidad sea un elemento diferenciador. En Colombia el 97% de su economía se encuentra conformada por micro, pequeñas y medianas empresas, que en la actualidad brindan empleo al 76% de la población económicamente activa, con un promedio de 30.4 trabajadores por empresa¹ en la elaboración o distribución de sus productos o servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

A nivel social, los medianos y pequeños supermercados pueden ser una herramienta importante para aportar al desarrollo social y económico de una comunidad, visto desde el punto de vista del mejoramiento del servicio, en donde las necesidades que puedan suplir a la población sean enfocadas de la mejor forma y se canalicen mediante un servicio de calidad. Además dentro de la respectiva capacidad de cada caso ofrecer empleos.

A nivel laboral, los supermercados pueden aportar a sus empleados garantías significativas, mediante la implementación de políticas institucionales que faciliten

¹NTC-6001: La alternativa de ISO 9001 para micro y pequeñas empresas. [En Línea]. [Consulta: 17 de Junio 2014]. Disponible en <<http://www.ingeniosolido.com/blog/2011/03/ntc-6001-la-alternativa-de-iso-9001-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>>.

el mejoramiento de aspectos como el clima laboral, organizacional y además el bienestar de cada uno de los trabajadores. Por otro lado, cuando los empleados sienten estímulos de estabilidad y bienestar aportan con responsabilidad y sentido de pertenencia todas sus capacidades en pro del crecimiento de la misma, para que logre diferenciarse de las demás empresas del sector, transformándose así en una unidad competitiva y rentable.

El presente trabajo aportará significativamente al nivel académico en diferentes niveles, primero será herramienta clave para estructurar un modelo de gestión de calidad a los medianos y pequeños supermercados, apuntando así a mejorar y ampliar los trabajos que hasta ahora se han desarrollado en dicho campo, debido a que es evidente que no existen referencias que apunten al caso particular planteado, es decir, se encuentran más enfocados a sistemas de calidad en MYPES en general. Consecuentemente con lo anterior y mediante el fortalecimiento teórico, los pequeños y medianos supermercados podrán tener una base teórica más que se acomode a su situación particular y de esta forma podrán estructurar de una forma mucho más organizada sus procesos.

INTRODUCCIÓN

Las MYPES son un sector económicamente muy importante, tal y como lo expresa² en los últimos años, se ha venido consolidando como un sector de gran potencial y con un alto aporte a los PIB, las tasas de empleo, exportaciones e inversiones de los países de Latinoamérica. Por otro lado, las MYPES presentan grandes problemas y debilidades, tal y como lo expresa, pues argumenta que la mortalidad de las MYPES asciende a 70% en el primer año de creación y además enuncia una serie de factores que inciden en gran medida para que se presente esta situación algunos de estos son: Organización informal, procesos de gestión débiles, crisis permanente, falta de planeación, administración empírica, dificultad para acceso al crédito, baja capacidad instalada, lo que en conjunto conduce al cierre de las empresas.

Con lo anterior se puede decir que dentro de las problemáticas por las que atraviesan las MYPES, la mayoría son problemas de organización, por lo que la implementación de un modelo de sistema de gestión de calidad como NTC 6001 ayudaría profundamente a reducir las altas tasas de mortalidad, generando una economía más sólida, pues como lo expresa³ el 90% de las empresas del país son MYPES, por lo que la implementación del mencionado sistema de gestión de calidad aportaría significativamente a una estabilidad económica y mayor bienestar social al país.

La situación anteriormente expuesta está confirmada pues argumenta que el sector de las MYPES se ha convertido en un sector de gran interés debido a su

²RODRÍGUEZ, A. La realidad de la pyme Colombiana desafío para el desarrollo. FUNDES. Septiembre 2003.

³Programa NTC 6001 Modelo de gestión para microempresas y pequeñas empresas MYPES. [En Línea]. [Consulta: 25 de Junio 2014]. Disponible en: <<http://globalpyme.org/mailings/07/pdf.pdf>>.

contribución en el crecimiento, desarrollo económico y generación de empleo, sin embargo se evidencia que a pesar que existen en la actualidad modelos como la norma NTC 6001 por el descornamiento no son utilizados continuando con procesos mal estructurados, lo que conlleva en muchos casos a la desaparición o cierre de dichas empresa.

IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre: Mercado Santafé de Antioquia

Dirección: Calle 9 N° 4-28 Barrio: Santa Lucia

Departamento: Antioquia

Municipio: Santafé de Antioquia

Teléfono: 853 12 48

Actividad económica: Comercio al por menor compuesto principalmente por alimentos, bebidas, tabaco y viveres en general, libros, periódicos, materiales artículos de papelería y escritorio.

1. OBJETIVO

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de gestión de calidad para Mercado Santafé de Antioquia, basado en la norma NTC 6001, con el fin de fortalecer su competitividad, la permanencia en el tiempo de manera eficiente, obteniendo los resultados esperados.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar el diagnóstico del estado actual de Mercado Santafé de Antioquia, frente a los requerimientos de la NTC-6001.
- Sensibilizar al personal directivo y operativo de Mercado Santafé de Antioquia sobre la importancia y los beneficios de la NTC 6001 y sobre la responsabilidad de cada uno dentro de este proceso.
- Definir la documentación de los procesos y caracterizaciones de acuerdo a los requisitos de cliente , requisitos legales, los que trae la NTC-6001 y los exigidos por la organización

2. ANTECEDENTES

A raíz de la importancia que tienen las MYPES en Colombia, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), lanzó la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 Modelo de Gestión para Micro Empresas y Pequeñas Empresas (MYPES)⁴ esta norma establece los requisitos fundamentales para implementar un sistema de gestión en MYPES de cualquier sector económico, tanto de bienes como de servicios,⁵ esto con el fin de optimizar sus procesos, cumpliendo la normatividad exigida, para así entrar a competir en mercados más amplios, con un mejoramiento continuo que garantice resultados económicos esperados, que se verán reflejados en la estabilidad de la empresa y la de quienes en ella laboran. Es muy importante que los empresarios de las MYPES conozcan este modelo de gestión, para que así se disminuya en gran porcentaje la mortalidad de estas en Colombia, garantizando el éxito de las existentes y la creación de nuevas.

Existen en Colombia varios trabajos de grado y varias publicaciones en donde se muestra la importancia de la implementación de este modelo de gestión NTC 6001 en las MYPES. Con lo anterior se traerá a colación 3 conclusiones importantes para tener en cuenta.

La línea de investigación *Innovación y gestión tecnológica*, sigue siendo un tema crucial para el desarrollo de las MYPES colombianas que quieran penetrar otros mercados. La participación en este campo del conocimiento es débil, por lo tanto

⁴Nueva norma para certificar micro y pequeñas empresas. [En Línea]. [Consulta: 25 de Junio 2014]. Disponible en: <http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/certificamipymes_080801.aspx>.

⁵Programa NTC 6001 Modelo de gestión para microempresas y pequeñas empresas MYPES. [En Línea]. [Consulta: 25 de Junio 2014]. Disponible en: <<http://globalpyme.org/mailings/07/pdf.pdf>>.

recomiendan que en las universidades se incluyan en los trabajos de grado prácticas en implementación de sistemas de gestión en medianas y pequeñas empresas con el fin de llevar a cabo los conocimientos adquiridos, sensibilizando a sus administradores acerca de la total importancia de conocer y aplicar herramientas de gestión y de innovación, por otra parte la experiencia adquirida por cada uno de los estudiantes en la implementación de estos modelos de gestión daría pie para ampliar la demanda de profesionales expertos en el tema.⁶ Se identificó que las MYPES no cuentan con una mejora continua ya que no poseen una planificación implementada de su gestión y tampoco la evalúan sistemáticamente, perdiéndose la oportunidad de la mejora continua, a través de proyectos de mejora, acciones correctivas y preventivas, como lo asegura Perdomo y González (2004) en cuanto a la fase de planeación como un mecanismo generador de calidad.

Estas empresas no utilizan ni saben cómo hacer una investigación de mercados y la gestión comercial en general es inmadura, debido a que tienen un mercado cautivo a nivel regional y poseen como un pacto tácito entre ellas para respetar sus clientes. La anterior situación es un factor muy débil, el cual puede desestabilizarse con consecuencias funestas para la supervivencia de las MYPES, con el ingreso de un competidor fuerte o con tratados de libre comercio entre otros. Tampoco llevan a cabo la planificación, control y desarrollo de sus productos o servicios. Adicionalmente, el control de la calidad del producto, de las compras y del proceso en cuanto a sus especificaciones es artesanal y poco efectivo. Al recurso humano no le tienen establecidas las competencias y su desarrollo; hay falta total de empoderamiento para la toma de decisiones, por parte el aporte empleado en los procesos operativos es nulo debido a que el

⁶VILLEGAS LONDOÑO, D; TORO JARAMILLO, I. Las Pymes: Una mirada a partir de la experiencia académica del MBA. En: Revista MBA EAFIT. 2010, p. 86-101.

dueño interviene en la mayoría de los casos en la realización del producto y su control es basado en la experiencia, a veces no muy adecuada.

No solamente tienen información relativa a requisitos legales con la Cámara de Comercio y el INVIMA, por lo demás se nota ausencia total de documentación (procedimientos, registros, especificaciones, cartas de control y de operación, entre otras).

Los hallazgos de esta investigación no son muy diferentes a la realidad de la mayoría de las MYPES en Colombia, lo que hace que se requieran estrategias urgentes para la sensibilización de la importancia que tiene la implementación de sistema de gestión NTC6001 en cada MYPES de Colombia.⁷ El trabajo de grado (DISEÑO DE LOS PROCESOS Y METODOLOGÍA REQUERIDOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE NTC 6001 APLICADOS PARA LA MICROEMPRESA XLAZ), por medio de la comparación cualitativa y cuantitativa de cada uno de los numerales de la NTC 6001, se identificaron los aspectos positivos, aspectos por mejorar, y la carencia de procesos, procedimientos, documentación, necesarios por la microempresa XLAZ para la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad.

Se propone una metodología sencilla de acuerdo con los requisitos exigidos por la norma NTC 6001, por lo tanto permitirá a la empresa XLAZ verificar el paso a paso a realizar como sugerencia para la implementación de la norma.

Dentro de este análisis para la propuesta de la implementación de la norma, se lograron identificar falencias de la empresa en cuanto a sus procesos que

⁷SANTOYO ARDILA, R. Evaluación del proceso de gestión de calidad en las fábricas procesadoras de queso del Municipio de Belén: Aplicación a la Estandarización del proceso de producción Planta Ibel. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia. 2011.

permitirán implementar planes de mejora para orientar la organización hacia el logro de objetivos, utilizando métodos de medición y control que puedan propender en un futuro por mejorar la operación en cuanto a tratamiento, envasado y distribución del producto siempre enfocados hacia la calidad del mismo.⁸

Con las anteriores investigaciones se evidencia la importancia que tiene que las MYPES en el país pues son un factor clave para la economía estas deben saber que ya existe un sistema de gestión diseñado para ellas que es el NTC 6001 que les aportara herramientas sólidas para alcanzar el éxito, convirtiéndolas por medio de un mejoramiento continuo en empresas sólidas con un alto nivel de competencia. En Colombia hay 182 micro y pequeñas empresas certificadas en la NTC 6001 por ICONTEC hasta octubre de 2011.

⁸BONZA SILVA, H; CALVACHE ORTEGA, L; ZAFRA HERNÁNDEZ, L. Diseño de los procesos y metodología requeridos en la implementación de NTC 6001 aplicados para la microempresa XLAZ. Bogotá. Universidad EAN. 2012

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las cifras de fracaso de las MYPES son abrumadoras en cualquier país que se analicen; como es lógico, las mismas varían según el país, pero se mantienen en altos niveles negativos muy similares. Así, por ejemplo, en España, para García Ordóñez, de la Universidad de Cádiz, “el 80% de las empresas quiebran en los primeros cinco años”. Estas cifras son confirmadas por “Emprendedor XXI”, de La Caixa, que advierte que “las estadísticas nos hablan de una elevada mortalidad en las empresas de nueva creación: según datos de 2003, más del 70% de los negocios no llegan a los cuatro años de vida”. De acuerdo con la CEPAL “en los países subdesarrollados entre un 50 y un 75% dejan de existir durante los primeros tres años .Para Francisco Yáñez (México) al cumplir 10 años, “solamente el 10% de las empresas maduran, tienen éxito y crecen”. De acuerdo con Cetro-Crece, también de México, “el 75% de las nuevas empresas mexicanas debe cerrar sus operaciones apenas después de dos años en el mercado. Para degerencia.com: “la experiencia demuestra que el 50% de las empresas quiebran durante el primer año de actividad, y no menos del 90% antes de cinco años”.

En los Estados Unidos de América, según Samuel son y Nordhaus, “el promedio de vida de las empresas es de seis años y más de un 30% no llega al tercer año”. La Asociación Argentina para el desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa afirma taxativamente que: “Sólo el 7% de los emprendimientos llega al 2º año de vida y sólo el 3% de los emprendimientos llega al 5º año de vida”. Finalmente, para no abrumar con más cifras, en Chile, según informa Rodrigo Castro F., un estudio en el que se le dio seguimiento a 67.310 empresas creadas en 1996,

indicó que el 25% de ellas desapareció en el primer año, un 17% en el segundo año, el 13% en el tercer año y un 11% en el cuarto año.⁹

¹⁰El índice de mortalidad de las nuevas MIPES en el país, según el DANE, asciende al 78% cada año. En Colombia el 90% de las empresas son MYPES, las cuales aportan el 38.7% del PIB (Producto Interno Bruto) generando el 57% del empleo en el país dentro de las cuales se encuentran los medianos y pequeños supermercados, que en la actualidad son cerca de 12.000 los cuales concentran su oferta en su mayoría en los estratos 2, 3 debido a que ofrecen marcas económicas las cuales necesitan medidas de asesoramiento inmediatas.

El porcentaje de mortalidad tan alto se debe al desconocimiento administrativo y financiero, a la organización informal, a los procesos de Gestión débiles, a la visión cortoplacista y a la administración por ensayo y error entre otros, quienes crean este tipo de empresa se ven enfrentados a problemas tan grandes que la única salida que encuentran es el cierre de esta.

Mercado Santafé de Antioquia, ubicado en el Municipio de Santafé de Antioquia en la calle 9 Nro. 4-28 en el Barrios Santa Lucía, con 8 años en el mercado, Administrado por profesionales en el área, que han logrado sobrepasar el punto de equilibrio, sosteniéndolo como una de las mejores alternativas que existen en el entorno, con cuatro tipos de clientes como son rural, urbano, turistas y contratos, en donde la calidad, el precio, el servicio, comodidad y valores agregados (domicilios gratuitos) marcan una gran diferencia con la competencia.

⁹El 80% de las pymes fracasa antes de los cinco años y el 90% no llega a los diez años ¿Por qué? [En Línea]. [Consulta: 17 de Junio 2014]. Disponible en: <<http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/ochentapy.htm>>.

A pesar de estos logros, la administración ha visto la necesidad de diseñar un modelo de gestión que fortalezca su competitividad, teniendo en cuenta la satisfacción de los clientes y la mejora continua, para así garantizar la permanencia en el mercado que cada vez está más exigente.

Al municipio están llegando grandes cadenas como el Éxito, D1 y Colanta entre otros, quienes han visto en los municipios un negocio rentable, pues para ellos es mucho más fácil, ya que cuentan con un gran músculo económico, debilitando así a los mercados más pequeños, ocasionando para muchos de ellos el cierre.

Por lo anterior Mercado Santafé de Antioquia pretende con el diseño de este modelo de gestión organizarse, de tal manera que pueda enfrentarse sin temor alguno a cualquier tipo de competencia, fortaleciendo sus procesos, los cuales arrojen una gran rentabilidad que aporte para su crecimiento y sostenibilidad en el tiempo, lo cual traerá consigo un aporte social cada vez más grande, sobre todo en la generación de empleo, también seremos un modelo a seguir por las demás Nipes del municipio y de la región en donde todos unidos podamos enfrentar este nuevo reto, mitigando lo más certeramente el impacto tan grande que esto está ocasionando.

Con base en las cifras y aspectos enunciados anteriormente surge este cuestionamiento **¿Cómo diseñar un modelo de gestión basado en la NTC 6001 que favorezca la competitividad y la rentabilidad de Mercado Santafé de Antioquia?**

4. MARCO TEORICO

4.1. MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece. El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias. La utilización de un modelo de referencia se basa en que:

- Evita tener que crear indicadores, ya que están definidos en el modelo.
- Permite disponer de un marco conceptual completo.
- Proporciona unos objetivos y estándares iguales para todos en muchos casos ampliamente contrastados.
- Determina una organización coherente de las actividades de mejora.
- Posibilita medir con los mismos criterios a lo largo del tiempo, por lo que es fácil detectar si se está avanzado en la dirección adecuada.

4.2. NTC 6001

Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES), trabajada por el Comité de Normalización 200 -Gestión en MIPYME, con el fin de darle a este sector de la economía una herramienta que le permita desarrollar una estructura interna sólida que garantice administrar el negocios con altos estándares de calidad y lograr ser más competitivos frente a nuevos mercados. Esta Norma Técnica Colombiana (NTC) establece los requisitos fundamentales para implementar un sistema de gestión en este tipo de empresas sin importar su línea de negocios o sector económico.

Esta Norma Técnica Colombiana será sin duda una herramienta valiosa para que Mercado Santafé de Antioquia y las MYP en general inicien acciones orientadas a generar un sistema de calidad básico, tomando las orientaciones y requisitos definidos en las conocidas normas de gestión de la calidad, permitiéndoles iniciar un mercado más global con miras en las necesidades del cliente.

4.2.1. ICONTEC

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es una organización con amplia cobertura internacional sin ánimo de lucro, creado en 1963, con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicio¹¹.

4.2.2. BENEFICIOS QUE OFRECE LA NTC 6001

- Entre algunos de los beneficios que ofrece esta norma tenemos:
- Establece un modelo de gestión que posibilita el mejoramiento, la supervivencia y el crecimiento de empresa.
- Permite que la empresa se pueda asociar con otras empresas para lograr los propósitos y fortalecer su competitividad.
- Propicia la organización y el desarrollo de las actividades.
- Facilita el entendimiento de los requisitos que como mínimo se debe cumplir la empresa para el adecuado funcionamiento.

¹¹ICONTEC. [En Línea]. [Consulta: 23 de Junio 2014]. Disponible en: <<http://www.icontec.org>>.

- Capacidad de cumplir las exigencias del mercado y los requisitos reglamentarios aplicables para fortalecer su competitividad teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes y la mejora continua.
- Genera una atención amable y oportuna a sus clientes y partes interesadas
- Ofrece transparencia en el desarrollo de procesos.
- Delimita las funciones del personal con aumento de la productividad y eficiencia
- Mejor comunicación, comportamiento y satisfacción en el trabajo
- Facilita la implementación de Modelos de Sistema de Gestión internacionales tales como ISO 9001, ISO 14001(Sistema de gestión Ambiental) y OSHAS 18001(Seguridad y Salud Ocupacional) entre otros.
- Aporta una ventaja competitiva, y un aumento en las oportunidades de ventas entre otros muchos beneficios¹².
- La actividad económica de las microempresas en la parte de comercio está conformada por un 49.9%, y la de las pequeñas empresas por un 34%.

4.3. MICRO EMPRESA

Organización, comercial, manufacturera o de servicios que tenga una planta de personal no superior a 10 trabajadores, o activos menores a 500 salarios mínimos mensuales vigentes.

¹²Sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001. [En Línea]. [Consulta: 20 de Junio 2014]. Disponible en: <<http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>>.

4.3.1. PEQUEÑA EMPRESA

Organización, comercial, manufacturera o de servicios que tenga más de 11 y hasta 50 trabajadores, o activos totales entre 501 y menos.

4.3.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES

- Representan el 96.4% de los establecimientos
- Aproximadamente el 63% del empleo
- El 45% de la producción manufacturera,
- El 40% de los salarios
- El 37% del valor agregado
- Son más de 650.000 empresarios cotizando en el sistema de seguridad social.

4.3.3. ALGUNOS PROBLEMAS DE LAS MYPES SE FUNDAMENTAN EN:

- Baja capacidad de innovación
- Bajo uso tecnologías de información y tecnología, informática y comunicaciones (TICS).
- Limitado acceso al financiamiento adecuado.
- Problemas en comercialización y obtención de insumos y limitada participación en compras públicas.

4.3.4. LAS 10 PRINCIPALES CAUSAS DE LIQUIDACIÓN DE LAS MYPES SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES 2004 SON:

1. Elevado endeudamiento.
2. Reducción en las ventas.

3. Malos manejos administrativos.
4. Falta de capacidad para competir.
5. Falta de personal competente para administrar la empresa.
6. Mezcla de problemas familiares con el manejo de la empresa.
7. Tecnología obsoleta.
8. Escasez de recursos de la población.
9. Apertura económica.
10. Elevada carga tributaria

4.3.5. FINANCIACION DE LAS MIPYMES

Los gobiernos comprometidos con las economías desarrolladas como las de en desarrollo han incrementado sus esfuerzos en pro de las MYPES minimizando los obstáculos que para ellas han existido por medio de:

- Fondo Nacional de Garantías
- Los Fondos Regionales de Garantías
- Fomipyme:
- Findeter:
- ACOPI entre otros

4.4. MARCO LEGAL

Para el desarrollo del trabajo, se deben tener en cuenta y conocer una serie de leyes, normas y decretos que rigen la formalidad de la Organización Colombiana, las cuales son:

Ley 590 de 2000

“Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas¹³”

Ley 905 de 2004

"Sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeñas y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones¹⁴”

Decreto 525 de 2009

Ministerio Comercio, industria y turismo: Por medio del cual se reglamenta el artículo 43 de la Ley 590 de 2000 y demás normas concordantes¹⁵

Decreto 1879 de 2008

Ministerio Comercio, Industria y Turismo: Por medio de cual se reglamenta la ley 232 de 1995, el artículo 27 de la ley 962 de 2005, los artículos 46, 47, y 48 del Decreto ley 2150 de 1995 y se dictan otras disposiciones, en donde se decretan los requisitos documentales y de cumplimiento exigibles a los establecimientos de comercio, para su apertura y operación entre otras¹⁶.

¹³Ley 590 de 2000. [En Línea]. [Consulta: 2 de Julio 2014]. Disponible en: <<http://www.colciencias.gov.co/normatividad/ley-590-de-2000>>.

¹⁴Ley 905 de 2004. [En Línea]. [Consulta: 2 de Julio 2014]. Disponible en: <<http://www.supertransporte.gov.co/super/niif/documentos/leyes/Ley%20905%20de%202004.pdf>>.

¹⁵Decreto 525 de 23/02/2009. [En Línea]. [Consulta: 2 de Julio 2014]. Disponible en: <<http://actualicese.com/normatividad/2009/02/23/decreto-525-de-23-02-2009/>>.

¹⁶Decreto 1879 de 29/05/2008. [En Línea]. [Consulta: 2 de Julio 2014]. Disponible en: <<http://actualicese.com/normatividad/2008/05/29/decreto-1879-de-29-05-2008/>>.

Decreto 1868 de 2008

Ministerio Comercio, Industria y Turismo: Por el cual se reduce el costo de inscripción de libros en cámaras de comercio¹⁷.

4.5. SANTA FE DE ANTIOQUIA

Municipio localizado al occidente medio del departamento de Antioquia, a 67 kilómetros de Medellín por la vía del túnel de occidente, con una temperatura media de 27°C y una altitud de 550 metros sobre el nivel del mar, llamado también "Ciudad Madre", "Cuna de la Raza Antioqueña", "Ciudad el Tonusco"; bañado por las aguas del río Cauca con verdes y hermosas montañas que albergan 42 veredas y 7 corregimientos.

Como su apelativo lo dice, es la Ciudad Madre, la cuna de una raza cálida amable, alegre y pujante.

Desde su fundación en 1541 hasta la actualidad, pasando 1960 cuando fue declarado Monumento Nacional, Santa Fe de Antioquia ha sido uno de los lugares más bellos de Colombia: Sus ocho iglesias de tipo colonial, las casas de tonos blanco y ocre, las ventanas y puertas de madera decorada, el Puente de Occidente, puente colgante construido en 1895, el Museo de Arte Religioso, el olor del café, el color de las clavellinas y el sabor del tamarindo reciben a los visitantes a un lugar congelado en la historia.

Visitar Santa Fe de Antioquia es una sensación única, es sentirse abrazado por la belleza estética, humana e histórica del lugar.

¹⁷Decreto 1868 de 29/05/2008. [En Línea]. [Consulta: 2 de Julio 2014]. Disponible en: <<http://actualicese.com/normatividad/2008/05/29/decreto-1868-de-29-05-2008/>>.

4.5.1. GENERALIDADES:

APELATIVO: Ciudad Madre, Cuna de la Raza Antioqueña, Ciudad del tonusco

FUNDADOR: Mariscal Jorge Robledo en 1.541

POBLACIÓN: 23.789 habitantes¹, 44% de la zona rural.

GENTILICIO: Santaferenos

CLIMA: 27°C

EXTENSIÓN: (Km)² 3.055

ALTURA S.N.M:550M

DISTANCIA DE MEDELLÍN: 67Km

ECONOMÍA

- Agricultura: Los principales productos son café, maíz y fríjol. Además Frutales (no se han establecido cultivos como tal, presentándose estos en forma esporádica y artesanal.
- Turismo. Ha sido, es y probablemente será uno de las entradas económicas más importantes para el municipio, pues con la apertura del túnel de occidente se reduce considerablemente el tiempo y la distancia entre en municipio y Medellín, ocasionando desde el 2008 la llegada constate de cientos de turistas cada fin de semana, convirtiendo la localidad en un sitio de veraneo.
- Actualmente una de las fuentes de empleo más grandes es la construcción de condominios y urbanizaciones.
- Orfebrería del oro y plata: En Santa Fe de Antioquia ha sido una tradición ancestral, que se ha visto incrementada en los últimos diez años, siendo considerada como la principal industria mediana del municipio, por el número de micro empresarios dedicados a esta actividad.

SOCIAL

- Para la atención en salud el Municipio de Santa Fe de Antioquia, cuenta con una Institución de servicios de segundo nivel, ESE Hospital San Juan de Dios que brinda sus servicios a los municipios de los de la zona como Sabanalarga, Buriticá, Cañasgordas, Frontino, Caicedo, Peque, Uramita, Dabeiba entre otros.
- El Municipio de Santa Fe de Antioquia, con el desarrollo social como eje central de la mejora de la calidad por medio de planes, programas y proyectos que benefician a las familias, la sociedad y la institucionalidad democrática, para la formación de niñas, niños y jóvenes, que lleguen a ser hombres y mujeres competentes en el saber, el saber hacer y en el ser trascendentes y basado en los principios de honradez, transparencia, equidad, economía y solidaridad, busca posicionarse en un nuevo nivel de bienestar para un territorio más incluyente, avanzado y compatible con el entorno económico, social, cultural y ambiental¹⁸

FIESTAS

- Festival Antioquia le canta a Colombia: en el mes de Octubre.
- Día de la Raza de La Antioqueñidad: se celebra el 4 de Diciembre

¹⁸Plan de desarrollo Santa Fe de Antioquia. [En Línea]. [Consulta: 2 de Julio 2014]. Disponible en: <http://www.santafedeantioquia-antioquia.gov.co/apc-aa-files/35353930623233316336306337656636/plan_de_desarrollo_santa_fe_de_antioquia_2008_2011_junito_26_1.pdf>.

- Día de los Diablitos: data desde el período colonial. Denominada así por el uso de disfraces de diablitos durante los desfiles de comparsas, se celebra en la última semana de Diciembre.
- Fiestas del Tamarindo del 18 al 20 de Julio

ATRATIVOS TURÍSTICOS:

El principal atractivo de Santa Fe de Antioquia lo constituye su arquitectura colonial que data desde los siglos XVI, XVII y XVIII, su clima tropical y sus frutas

- Palacio Consistorial Juan Antonio Mon y Velarde
- Parque de La Chinca
- Iglesia de Nuestra Señora de Chiquinquirá
- Museo de arte religioso Francisco Cristóbal Toro
- Cementerio Municipal
- Casa de la Cultura, antiguo Museo Juan del Corral
- Iglesia y parque Santa Bárbara
- Parque Juan Esteban Zamorra
- Seminario Mayor Santo Tomás de Aquino
- Iglesia de Nuestra Señora de Chiquinquirá
- Palacio Arzobispal
- Plazuela Jesús Nazareno
- Capilla de San Juan Nepomuceno de Obregón
- Iglesia de Jesús Nazareno
- Monumento Mezclas de Raza
- En la zona rural, El Puente de Occidente y la Casa de las Dos Palmas encabezan la lista, además del Volcán de la Sopera y el Salto de Sábanas
- Su Catedral Metropolitana tiene también el título de Basílica Menor y es uno de los monumentos arquitectónicos más imponentes del lugar, así como el

histórico y monumental Puente de Occidente, uno de los puentes colgantes más largos del mundo.

4.6. MERCADO SANTAFE DE ANTIOQUIA

Mercado Santa fe de Antioquia, nace como una propuesta de varios socios quienes vieron en este municipio la oportunidad de crear empresa, pues las proyecciones económicas del municipio después de la apertura del túnel de occidente eran muy alentadoras, empezaron por realizar el estudio de factibilidad correspondiente, el cual arrojó buenos resultados lo cual conllevó a que tomaran así la decisión de crear una microempresa del sector comercial el cual se dedicaría al comercio al menudeo de: alimentos, bebidas, tabaco y viveres en general, libros, periódicos, materiales artículos de papelería y escritorio y tendría como nombre MERCADO SANTAFE DE ANTIOQUIA.

Con las asesorías requeridas se realizó todo el montaje legal, técnico y tecnológico y a renglón seguido, se contactaron los proveedores necesarios para la compra de la mercancía inicial; al igual se estudiaron hojas de vida para llenar los perfiles del personal requerido para trabajar allí, tales como un jefe de bodega y dos cajeras.

De igual manera, se valió de estrategias de mercado, tales como publicidad agresiva, servicio a domicilio sin costo adicional, buen servicio, promociones atractivas, lo que llevó a un crecimiento continuo tanto con clientes urbanos como rurales pues al lado del negocio queda la cooperativa de caficultores, en donde los caficultores del municipio venden su café y de manera cómoda pueden comprar su mercado, más aún en el único negocio que tiene el datafono donde podían utilizarlo a través de su cédula cafetera la cual se encontraba adscrita a una entidad financiera donde la federación de cafeteros les consignaba el dinero

producto de la venta del café y éste mercado era el único autorizado en el municipio para que compraran el mercado allí, ofreciéndoles precios bajos y descuentos especiales.

En esa época también licitó Mercados Santafé, con la Gobernación de Antioquia y el Municipio de Santafé de Antioquia, ganando las mismas logrando la adjudicación de contratos por casi 3 años, lo que llevo a generar nuevos puestos de trabajo y a alcanzar el anhelado punto de equilibrio.

De igual forma y dado que a Santafé de Antioquia, se le están generando nuevos retos, debido a los proyectos recreacionales y la construcción de varios proyectos de vivienda que se están desarrollando en este municipio, lo cual le impone a Mercado Santafé de Antioquia, crear estrategias mediante un modelo de gestión con el fin fortalecer su competitividad, que le permitan estar a la vanguardia con el fin de seguir prestando sus servicios de manera eficaz y eficiente, que le permitan garantizar su permanencia en el tiempo obteniendo los resultados pretendidos.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

La metodología para la realización de este proyecto será cualitativa debido a que no hay muchos datos que sustenten la necesidad de implementación de un modelo de gestión en pequeños supermercados, sin embargo se ha consultado fuentes como el documento CONPES 3484¹⁹ que suministra información importante de la situación de las MYPES en el país.

La investigación para la realización de este proyecto se hará por medio de una metodología cualitativa.

Las fuentes primarias a utilizar son:

- Entrevistas al personal del supermercado (Gerente y empleados) para conocer las funciones y responsabilidades.
- Encuestas a los clientes para conocer sus necesidades y expectativas.
- Aplicación de una matriz de valoración de la situación actual de los procesos

¹⁹Documento Conpes 3484. Política nacional para la transformación productiva y la promoción de micros, medianas y pequeñas empresas: Un esfuerzo público-privado. Bogotá. 2007.

6. PLAN DE NEGOCIO

Un plan es una guía para cualquier persona que desee crear un negocio o empresa se trata de un documento donde se describe un negocio, se analiza la situación del mercado y se establecen las acciones que se realizarán en el futuro, junto a las correspondientes estrategias que serán implementadas, tanto para la promoción como para la fabricación, si se tratara de un producto.²⁰

El plan de negocio de Mercado Santafé de Antioquia se basa en los siguientes pasos:

-Los datos básicos del negocio son:

Nombre: Mercado Santafé de Antioquia

Dirección: Calle 9 N° 4-28 Barrio: Santa Lucia

Departamento: Antioquia

Municipio: Santafé de Antioquia

Teléfono: 853 12 48

Actividad económica: Comercial

-Descripción del negocio.

Actividad económica: Comercio al por menor compuesto principalmente por alimentos, bebidas, tabaco y viveres en general, libros, periódicos, materiales artículos de papelería y escritorio.

Definición de plan de negocios - Qué es, Significado y Concepto [En Línea]. [Consulta: 2 de octubre 2014]. Disponible en: <<http://definicion.de/plan-de-negocios/#ixzz3KCczrcqs>
<http://definicion.de/plan-de-negocios/#ixzz3KCczrcqs>

-Características diferenciadoras.

Las características del negocio, producto o servicio que nos van a permitir diferenciarnos o distinguirnos de la competencia. Ejemplo: En Mercado Santafé de Antioquia una de las características diferenciadoras es servicio a domicilio gratuito, comodidad y amplio parqueadero

-Ventajas competitivas. I

Los aspectos que nos van a permitir tener cierta ventaja ante los demás competidores. Ejemplo Mercado Santafé de Antioquia las ventajas diferenciadoras de mercado consiste en contar constantemente con publicidad agresiva en donde se le recalque al cliente las características diferenciadoras.

Razones que justifican la puesta en marcha del negocio.

Las razones por las que se ha encontrado atractiva la idea de negocio o por las que se piensa que tendrá éxito.

La principal razón de la puesta en marcha de la MYPE Mercado Santafé de Antioquia es el acelerado crecimiento de la región luego de la puesta en marcha del túnel de occidente visualizando un negocio rentable a mediano plazo con estrategias comerciales bastante atractivas para nuestros clientes

Objetivos del negocio.

Los principales objetivos que se buscarán alcanzar una vez puesto en marcha el negocio. Los objetivos de Mercados Santa Fe son:

- Ser una de las mejores alternativas en cuanto a supermercados para propios y extraños.

- Lograr un punto de equilibrio en el menor tiempo posible.
- Lograr fidelidad en los clientes.
- Aumentar cada año las ventas en un 20% mínimo.
- Tener cada día la cultura de un mejoramiento continuo.

Estrategias del negocio.

Las principales estrategias que los propietarios de Mercado Santafé implementaron en el momento de crear la empresa fueron.

Llegar a suplir las necesidades y expectativas de los clientes

Tener como clientes potenciales a los caficultores, para esto se realizaron varias estrategias de mercadeo entre las cuales tenemos publicidad, descuentos especiales para quienes tengan la cedula cafetera además de eventos especiales, domicilio gratuito hasta donde se encuentre el transporte que lo llevara a su vereda.

Obtener por parte de la federación de cafeteros el datafono de manera exclusiva para mercado Santafé de Antioquia con el fin de que los caficultores utilicen la cedula cafetera sin ningún costo adicional y obtengan el descuento especial.

Ser una de las mejores alternativas dada su ubicación para los turistas, los cuales encontraran valores agregados como domicilio gratuito y amplio parqueadero, siendo eso un factor de diferenciador con los demás supermercados del municipio.

Tener la capacidad económica y de infraestructura, para licitar con el departamento y el municipio, lo cual se ha logrado por varios años.

Llegar lo antes posible a un punto de equilibrio incrementando los clientes.

Suplir las necesidades y expectativas de los clientes del área urbana por medio de estrategias comerciales como publicidad agresiva, domicilio gratuito, ágil y rápido, ofertas y eventos especiales entre otros.

En la actualidad y después de haber logrado posicionar el negocio, las directivas de Mercado Santafé de Antioquia, han decidido implementar un SGC, basado en la NTC6001, con el fin de fortalecer su competitividad, teniendo en cuenta la satisfacción de los clientes y la mejora continua

Equipo de trabajo.

Mercado Santafé de Antioquia en sus comienzos en el año 2006, conto con tres socios familiares, dos de ellos con el 70% y otro con el 30%, a los 4 años cuando ya estaba en un punto de equilibrio, se contó con las ganancias para comprar el 30%, quedando solo dos socios, uno de ellos, es el actual gerente de la empresa.

Inversión requerida.

La inversión requerida en el momento de crear a Mercados Santafé, fue de 100'000.000 millones de pesos, de los cuales se tenía el 100%, esto antes de ganar las licitaciones con el Municipio y la Gobernación, pues por el monto de dichos contratos, hubo que acudir a varios préstamos bancarios, que a la fecha ya se cancelaron sin ningún inconveniente.

Rentabilidad del proyecto.

Dentro del estudio de factibilidad del proyecto, se consideró un margen de rentabilidad, entre el 15 %y el 20 %, cifra que según el contador, quien es el encargado de llevar a cabo la parte financiera y legal del negocio, se ajusta a lo proyectado.

Impacto ambiental del proyecto.

Mercado Santafé de Antioquia, está comprometido con el medio ambiente, teniendo un adecuado manejo de reciclaje y productos vencidos, mitigando así un impacto negativo.

Conclusiones del plan de negocios.

Con la elaboración del plan de negocio en el año 2006 ,se concluyó la viabilidad del proyecto, el cual sería benéfico tanto para sus dueños ,como para la comunidad.

Santafé de Antioquia es una Municipio que ofrece la oportunidad de crear este tipo de negocio, pues el crecimiento urbano está muy acelerado.

Una vez detectado el mercado al que nos dirigimos, es importante determinar las necesidades y traducirlas en términos de productos o servicios, satisfaciendo sus necesidades y cumpliendo con sus expectativas.

Mercado Santafé de Antioquia será una empresa con responsabilidad social, brindando oportunidad laboral para varios habitantes del municipio, los cuales tendrán una mejor calidad de vida, para ellos y sus familias.

7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para que cualquier MYPE pueda garantizar la satisfacción y fidelidad de sus clientes, perdurar en el tiempo y cumplir con los objetivos trazados, es necesario que fortalezca su competitividad y para lograrlo se hace necesario implementar un modelo de gestión NTC 6001, el cual está basado en ciclos PHVA) en donde.

PLANEAR: Definir las metas y los métodos para alcanzarlas.

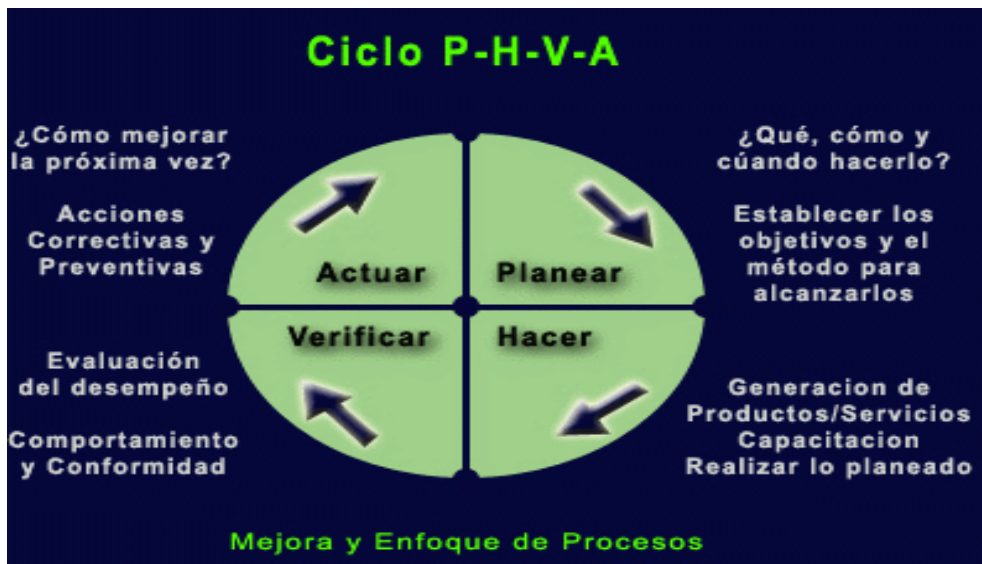
HACER: Ejecutar las tareas y recoger los datos, después de haber realizado un proceso de formación (educar, entrenar).

VERIFICAR: Evaluar los resultados de las tareas ejecutadas; verificando los problemas que origina no cumplir las tareas de formación y planeación.

ACTUAR: Tomar medidas correctivas para lograr el cumplimiento de las metas²¹

²¹Programa NTC 6001 Modelo de gestión para microempresas y pequeñas empresas MYPES. [En Línea]. [Consulta: 25 de Junio 2014]. Disponible en: < <http://globalpyme.org/mailings/07/pdf.pdf>>.

.²²Figura 1. Ciclo PHVA Mejora y Enfoque de Procesos



Por tal motivo se decide elaborar un modelo de gestión para MYPES ,en este caso en particular, para Mercado Santafé de Antioquia, de manera que sus directivas lo implementen en el momento deseado.

Para la elaboración de este modelo se seguirán los siguientes pasos.

Compromiso de la Alta Dirección:

La Dirección debe estar comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, por medio del estudio de la norma, facilitando todos los recursos necesarios (económicos, físicos, tecnológicos y humanos) y sensibilizando al personal acerca de la importancia del mejoramiento continuo en los procesos y en la prestación del servicio.

²²Matriz PHVA Mejora y Enfoque de Procesos. [En Línea]. [Consulta 28 de Junio 2014]. Disponible. Disponible en < <https://gestionempresarial4.wordpress.com>>.

7.1. CAPACITACIÓN A LA ALTA DIRECCIÓN.

Capacitar al Gerente General sobre los siguientes temas²³

- Que es un SGC basado en la NTC 6001.
- Beneficios y oportunidades que traerá la implementación del SGC.
- Recursos necesarios (económicos, físicos, tecnológicos y de personal), para el proceso de diseño, implementación y mejora de un SGC.
- Compromiso y responsabilidades adquiridas con la implementación.

La tabla 1 y 2 muestran un ejemplo del formato utilizado, para la capacitación que se debe realizar a la alta Gerencia de cualquier MYPE, en este caso como ejemplo a Mercado Santafé de Antioquia y el acta de constancia con los compromisos adquiridos. (Ver anexo 1)

Comunicación al personal:

En esta etapa se debe informar al personal por medio de reuniones, boletín, página web o correo interno, los cambios que se van a realizar en la organización, las actividades a implementar y las responsabilidades adquiridas por cada uno en este proceso

²³ ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6001 EN CADA UNO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ABKA COLOMBIA S.A.S. [En Línea]. [Consulta 10 de agosto 2014]... Disponible en <en <http://bdigital.uao.edu.co/bitstream/10614/4850/1/TAU001234.pdf>>.

7.2. CAPACITACIÓN JEFES DE ÁREA Y RESPONSABLES LOS PROCESOS EN MERCADO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA

Después de obtener la aprobación de la Alta Gerencia, se pasara a capacitar a todos los Jefes de las diferentes áreas y a los responsables de cada proceso de cualquier MYPE, en este caso como ejemplo a Mercado Santafé de Antioquia, sobre la implementación del SGC basado en la NTC 6001, con los siguientes temas:

- Que es un SGC
- Que es la NTC 6001 objetivos de la norma
- Como es el diseño, implementación y mejora continua del SGC
- Etapas del proyecto entre otros
- Beneficios y oportunidades que traerá la implementación de la NTC 6001
- Recursos necesarios para el proceso de diseño, implementación y mejora continua de un SGC
- Compromisos adquiridos por cada uno de los integrantes de la empresa
- Tareas a desarrollar

Las tablas 3 y 4 muestran un ejemplo del formato de capacitación que se debe hacer a los Jefes de aéreas y al personal encargado de llevar a cabo cada proceso en cualquier MYPE, en este caso Mercado Santafé de Antioquia ,con el acta de constancia en donde se plasman los temas y compromisos adquiridos (ver anexo 1)

7.3. CONCLUSIONES CAPACITACIÓN

Luego de terminar el proceso de capacitación, se deben sacar las conclusiones de la misma, ya que esto contribuye a la toma de decisiones, para la

implementación del SGC, en este caso estas son las conclusiones de Mercado Santafé de Antioquia.

- Mercado Santafé de Antioquia en un MYPE que está funcionando con una rentabilidad esperada, con una administración optima y comprometida, con un mejoramiento continuo, pero no tiene ningún SGC implementado
-
- La alta dirección desea implementar el SGC basado en la NTC 6001 lo antes posible, es consciente de los recursos que debe otorgar, además de los compromisos adquiridos.
-
- La alta dirección está decidida a mejorar sus procesos, dando cumplimiento a las necesidades y expectativas de los clientes, por medio de la implementación del SGC, para así poder mejorar su satisfacción y lograr por medio de un mejoramiento continuo los objetivos trazados, garantizando el éxito y la competitividad de la empresa.

7.4. DESIGNAR RESPONSABILIDADES:

En esta etapa, se escogerá las personas de la empresa que van a ser parte de cada proceso durante la implementación del SGC, a las cuales se les asignaran sus responsabilidades.

7.5. DEFINICIÓN DE ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN:

Se debe definir los procesos en los que se realizara la implementación, definiéndolas actividades que se realizaran diariamente, el sistema documental como, (el manual de calidad, mapa de procesos, procedimientos, formatos, etc.)

A continuación se relacionan las áreas claves de Mercado Santafé y se hace un breve recuento de cómo funciona teniendo en cuenta que aún no se tiene un SGC implementado.

Área administrativa.

Él Área Administrativa tiene como misión atender todo lo inherente a la administración general (física, financiera, contable y de recursos humanos), y brindar apoyo técnico y recursos a las demás áreas en aspectos administrativos.

En Mercado Santafé el encargado de esta área es el gerente general quien es administrador de Empresas con los conocimientos y experiencia requerida para este cargo

Área comercial.

Esta área se encarga de todo lo concerniente con la compra y venta de productos.

-Compras:

Relación y acuerdos con proveedores.

En Mercado Santafé de Antioquia quien se encarga de esta área es Gerente, con la colaboración del Jefe de Bodega, quien es el encargado de realizar los respectivos inventarios por medio de verificación en terreno o del sistema delfín, que mantiene actualizados los inventarios, ya cuando llegan los vendedores de las diferentes empresas se tiene listo el pedido de la mercancía, la cual en un término pactado con anterioridad será despachada. También se tienen proveedores que

no cuentan con vendedores viajeros, lo que hace que el pedido se realice vía telefónica, en donde el transportador con el que Mercado Santafé tiene contrato la recoge y la trae sin inconvenientes. Esta área también es la encargada de realizar convenios estratégicos con las diferentes empresas con el fin de comercializar y hacerle publicidad a sus productos entre otros

-Ventas.

Mercado Santafé cuenta con 2 cajeros de planta y dos auxiliares por días los cuales cumplen con el perfil requerido y son los encargados de: Atención al cliente y verificación de la satisfacción del mismo, atención a quejas y reclamos de los clientes, recibir las recomendaciones de los clientes, recibir pedidos de domicilios,

De esta área también se encarga el Gerente y el Jefe de Bodega en determinando el valor de la mercancía, de tal manera que estos sean competitivos, con el fin de obtener una buena utilidad, garantizando la supervivencia en el mercado, capturando cada día más clientes por medio de estrategias comerciales como las ofertas o los valores agregados, además de la publicidad constante, elaborando formulas, estrategias y planes de venta al contado y a crédito, esto para incluir la captación de clientes nuevos como el adecuado manejo de los existentes, diseñar materiales promocionales(montar stands), además de lo anterior elaborar la documentación de respaldo de las ventas (ordenes de pedido, comprobantes fiscales, etc.), dar respuesta a las quejas, reclamos y sugerencia de los clientes, organizar, coordinar y supervisar las actividades de los promotores y agentes de venta con el fin de no ir a quedarnos sin mercancía, entre otros.

Área de Bodega.

Es el espacio designado que cumple con requisitos para el almacenamiento de mercancía.

En mercado Santafé de Antioquia hay un jefe de bodega que se encarga de destinarel espacio para el almacenamiento de la mercancía, con el fin de surtir constantemente el área de ventas, revisar su estado, realizar chequeo diario de fechas de vencimiento, realizar los registros necesarios con su respectivo archivo, designar espacios para la manipulación y transporte, hacer listado de faltantes y pasarlo al área comercial, verificar las condiciones óptimas para que no haya humedad o cualquier factor que afecte la calidad del producto, definir técnicas de optimización de espacio y despacho de domicilios entre otros.

Contabilidad

la empresa cuenta con un contador externo el cual se encarga de: Realizar control sobre los recursos y obligaciones del negocio, Proporcionar información oportuna sobre la situación financiera del mismo, Registrar den forma clara y precisa, todas las operaciones efectuadas durante el ejercicio fiscal, Proveer con anticipación el cumplimiento de los objetivos trazados, servir como comprobante y fuente de información ante terceras personas, de todos aquellos actos de carácter jurídico en que la contabilidad puede tener fuerza probatoria conforme a lo establecido por la ley, Cumplir correctamente con las obligaciones laborales y fiscales entre otros.

Área Gestión humana:

Las funciones que se desarrollan en el departamento de recursos humanos varían de una empresa a otra, dependiendo de la dimensión y de la actividad a la que se dedique la entidad.

Algunas de sus funciones son:

Descripción de los puestos, definición perfiles, selección y formación de personal, tramitación de despidos, elección y formalización de los contratos, gestión de nóminas y seguros sociales, gestión de permisos, vacaciones, horas

extraordinarias, bajas por enfermedad, control de absentismo y régimen disciplinario entre otros

En mercado Santafé de Antioquia, el encargado de esta área es el Gerente General, quien define los perfiles y realiza la selección del personal para cada área, basado para esto en el conocimiento del cargo y la experiencia. Luego de elegir el candidato, procede a realizar la capacitación concerniente al cargo para el cual fue seleccionado(a) como lo es el sistema delfín, atención al cliente en caso de ventas, curso de manipulación de alimentos por personal designado para ello y algunos procedimientos que se tienen establecidos mas no documentados entre otros.

Luego de la capacitación se comienza con una práctica de 15 días en donde se evalúan sus habilidades y destrezas para ejecutar el cargo para el cual fue seleccionado(a).

8. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAMYPE CON RESPECTO A LA NTC 6001. EN ESTE CASO MERCADO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA

Con este diagnóstico se pretende tener un conocimiento claro del nivel de cumplimiento que la MYPE tiene frente a los requisitos de la norma, identificando cuales son los puntos fuertes y de mejora.

En primer lugar se realiza un comparativo del estado actual de Mercado Santafé Vs NTC 6001, luego se realizó un diagnóstico de cada proceso (Dirección, Operativo y Apoyo) evidenciando así el estado real de la empresa con cada uno de los procesos. (Ver Anexo 2, 3,4)

La recolección de estos datos en cualquier MYPE debe ser realizada por persona delegada por la alta Gerencia para llevar a cabo la implementación del SGC. Para comenzar se visitó cada área de la empresa, con una serie de preguntas que dejan ver la situación actual de la misma con respecto a los requerimientos de la norma NTC 6001, en sus diferentes procesos como son:

3.1 Procesos de Dirección²⁴

- 3.1.1. Planificación y Direccionamiento
- 3.1.2. Evaluación de la Gestión

3.2. Procesos Operativos

- 3.2.1. Gestión Comercial
- 3.2.2. Planificación del Producto o Servicio
 - 3.2.2.1. Planificación de productos o servicio
 - 3.2.2.2. Planificación y desarrollo de procesos
- 3.2.4. Gestión de Compras
- 3.2.5. Producción de bienes o prestación del servicio

3.3. Procesos de apoyo

- 3.3.1. Recursos Humanos (Gestión Humana)
- 3.3.2. Gestión de información
- 3.3.2. Gestión financiera
- 3.3.4. Gestión de Recursos Físicos²⁵

²⁴ Norma Técnica Colombiana NTC 6001:2008
<http://es.slideshare.net/NclsVrs/37306386->. [En Línea]. [Consulta 15 de agosto 2014]...
Disponibleen<<http://es.slideshare.net/NclsVrs/37306386normaicontecntc6001modelodegestionparamicr>
oempresasypequenasempresasmypes>.

²⁵ Norma Técnica Colombiana NTC 6001:2008

A continuación haremos la relación del estado actual de Mercado Santafé con respecto a la norma NTC6001 (Ver anexo 2), además la encuesta realizada a los líderes de cada proceso, con el fin de diagnosticar el estado real de la empresa, con respecto al SGC NTC 6001, (Ver anexo 3), por último la sumatoria para la toma de decisiones (Ver anexo 4)

8.1. CONCLUSIONES DEL ESTADO ACTUAL DE MERCADO SANTAFÉ CON CADA UNO DE LOS .REQUISITOS DE LA NORMA NTC 6001

En los procesos de Dirección, se deben realizar mejoras en cuanto a: la comunicación, actualización y evaluación del cumplimiento de la estrategia organizacional, implementación de procedimientos para el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios; y por último, la evaluación del desempeño y mejoras en los procesos.

En cuanto a los procesos operativos muestran un mayor cumplimiento, pero se debe documentar el proceso como tal estudiar las necesidades del mercado, definir políticas y estrategias de ventas, realizar servicio postventa y evaluar la satisfacción del cliente, pues no hay evidencia de ello

En los procesos de Apoyo como lo es la Gestión Recursos Humanos se considera importante realizar: la identificación de las necesidades de formación de cada cargo y la realización de evaluaciones de desempeño del personal.²⁶

<http://es.slideshare.net/NclsVrs/37306386->. [En Línea]. [Consulta 15 de agosto 2014]...
Disponibile en <<http://es.slideshare.net/NclsVrs/37306386normaicontecntc6001modelodegestionparamicr oempresasypequenasempresasmpes>>.

²⁶ ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6001 EN CADA UNO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ABKA COLOMBIA S.A.S. [En Línea]. [Consulta 10 de agosto 2014]...
Disponibile en <en <http://bdigital.uao.edu.co/bitstream/10614/4850/1/TAU001234.pdf>>.

9. PLAN DE ACCIÓN.

Indica las tareas y metodologías a emplear para fortalecer los aspectos que se encuentran fuera de los requisitos exigidos por norma NTC 6001, asignando responsabilidades y fechas de compromiso

10. MANUAL DE CALIDAD

En este documento, la empresa especifica que es lo que va a hacer en relación a la calidad (política, misión, visión, objetivos), ajustándose a la dimensión de la organización. A continuación está ilustrado el ejemplo de Mercado Santafé de Antioquia.

11. POLÍTICA DE CALIDAD:

Es la forma como se documenta y socializa la intención general de la dirección, debe ser conocida y comprendida por todas las personas de la empresa y puede estar incluida dentro del manual de calidad. Esta proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad. Debe ser revisada para su continua adecuación.

Para elaborar la política de calidad debemos hacernos las siguientes preguntas

- ¿A qué se dedica mi organización?
- ¿Cuáles son las necesidades presentes y futuras?
- ¿Qué quiero alcanzar, a dónde quiero llegar?
- ¿Quiénes son mis clientes y mi mercado? ¿Qué esperan de mi organización?
- ¿Cuáles son mis métodos trabajo?

- ¿Cómo lo quiero lograr? ¿Cómo puedo medir, evaluar y mejorar los avances?

11.1. POLÍTICA DE CALIDAD MERCADO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA

Mercados Santafé, empresa dedicada a la comercialización de artículos para la canasta familiar, tiene como política de calidad, suministrar productos y servicios de excelente calidad, a precios competitivos, que satisfagan las necesidades del cliente, con personal altamente calificado y comprometido con el entorno y el medio ambiente, garantizando una mejora continua del S.G.C.

12. OBJETIVOS DE CALIDAD:

Estos son los propósitos más específicos para la organización, deben ser claros, medibles y alcanzables para su continuo seguimiento, son los que le permitirán a la organización tener un seguimiento de su SGC.

Para elaborar los objetivos de calidad debemos hacernos las siguientes preguntas

- ¿A qué se dedica mi organización?
- ¿Cuáles son las necesidades presentes y futuras?
- ¿Qué quiero alcanzar, a dónde quiero llegar?
- ¿Quiénes son mis clientes y mi mercado? ¿Qué esperan de mi organización?
- ¿Cuáles son mis métodos trabajo?
- ¿Cómo lo quiero lograr? ¿Cómo puedo medir, evaluar y mejorar los avances?²⁷

²⁷Guía Práctica Para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en Pymes. [En Línea]. [Consulta 10 de septiembre 2014]... Disponible en <<http://www.hiperion.com.co/Guia.pdf>>.

12.1. OBJETIVOS DE CALIDAD MERCADO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA

1. Garantizar la calidad de los productos y servicios comprados
2. Mejorar continuamente la eficacia del S.G.C.
3. Incrementar las ventas en un 30 % para el 2015.

13. MISIÓN.

Para saber cuál en nuestra misión debemos preguntarnos qué hacemos y qué aportamos a nuestros grupos de interés (clientes, sociedad, personal, proveedores, accionistas).

13.1. MISIÓN MERCADO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA

Mercados Santafé es una empresa dedicada a la comercialización de artículos de la canasta básica, de excelente calidad a precios competitivos: abarrotes, rancho, licores y carne empacada al vacío; diferenciándonos por nuestro servicio cómodo, cálido y ágil; siendo el respeto uno de nuestros valores más importantes, lo cual contribuye a la generación de confianza de nuestros clientes.

14. VISIÓN

La visión es algo a largo plazo, a medio y corto plazo iremos avanzando mediante la definición de estrategias, objetivos y metas que nos ayuden a lograrla

28

14.1. VISIÓN MERCADO SANTAFÉ DE ANTIOQUIA

En el 2016 Mercados Santafé será el supermercado de preferencia de propios y visitantes en Santa Fe de Antioquia, siendo reconocidos por la calidad en el servicio, precios bajos y comodidad.

²⁸ Consultoría de implantación de calidad. [En Línea]. [consulta 10 de octubre 2014]. disponible en <. [En Línea]. [Consulta 10 de septiembre 2014]. Disponible en <<http://www.hiperion.com.co/Guia.pdf>>

15. DEFINICIÓN DE PROCESOS.²⁹

Los procesos de un SGC son un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

En mercado Santafé de Antioquia se entraran a definir

Para definir los procesos se debe.

a) Asignar la responsabilidad y autoridad para cada proceso, el denominado dueño del proceso o líder del proceso.

b) Se define la documentación del proceso. (En la caracterización se nombran los procedimientos y en el siguiente ítem 6.2.2 de la NTC 6001 se desarrolla la metodología para determinar los procesos.³⁰

c) Se deben determinar las actividades necesarias para lograr los resultados previstos del proceso. Teniendo en cuenta:

-Los elementos de entrada y los resultados requeridos del proceso.

²⁹ DISEÑO DE LOS PROCESOS Y METODOLOGÍA REQUERIDOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE NTC 6001 APLICADOS PARA LA MICROEMPRESA XLAZ. [En Línea]. [consulta 18 de noviembre 2014]. disponible en <
<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2676/BonzaPatricia2012.pdf?sequence=5>
>

³⁰ DISEÑO DE LOS PROCESOS Y METODOLOGÍA REQUERIDOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE NTC 6001 APLICADOS PARA LA MICROEMPRESA XLAZ. [En Línea]. [consulta 18 de noviembre 2014]. disponible en <
<. <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2676/BonzaPatricia2012.pdf?sequence=5>>

- Las actividades requeridas para transformar los elementos de entrada en los resultados deseados.

- La secuencia e interacción de las actividades dentro del proceso.

-Se definen los recursos necesarios, teniendo en cuenta los siguientes ejemplos:

- Recursos Humanos, Infraestructura, Ambiente de trabajo, Información, Recursos Naturales, Materiales, Recursos Financieros.

-Los procesos de la organización deben ser suficientes y coherentes con la estrategia organizacional que se determine. – Numeral 3.1.1.5 NTC 6001.

-Los procesos que la empresa defina deben mostrar la realidad de la organización, sin olvidar que todos cumplen con sus objetivos.

-Elaboración de un plan estratégico en donde se tenga en cuenta la siguiente secuencia de actividades:

- Establecer un objetivo estratégico:
- Diagnóstico de la situación actual:
- Alternativas estratégicas: y evaluación de las mismas
- evaluación, seguimiento y revisión.

Todo este proceso para adecuar la estrategia organizacional a los procesos anticipa al futuro y es clave para mejorar la competitividad de la empresa.

16. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos, es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más unidades administrativas³¹

Mercado Santafé de Antioquia aún no tiene manual de procedimientos

Elementos que debe contener un manual de procedimientos

- Todo manual debe contener la información básica de cualquier documento, como es una portada con identificación y nombre del procedimiento en el cual vamos a trabajar, identificar cuáles son los procedimientos que van a formar parte de ese manual, recordando que un procedimiento es una sucesión de actividades y no una tarea específica, adicionalmente un índice y una introducción al mismo.
- Tener en cuenta las partes del procedimiento entradas, salidas, controles y recursos
- Para que el manual tenga sentido, debe tener un objetivo claro del procedimiento que se detallará, pues como hemos indicado, es una descripción de tareas que ordenadas y en secuencia nos llevarán a una meta ,la cual desde el principio debe quedar clara para el lector y plasmada en el objetivo.
- Toda tarea debe tener definidos los responsables y el alcance.
- Describir paso a paso lo que se debe realizar y quién es el responsable de cada tarea y acción.

³¹Manual de procedimientos . [En Línea]. [consulta 20 de noviembre 2014]. disponible en <[s.wikipedia.org/wiki/Manual de Procedimientos](https://s.wikipedia.org/wiki/Manual_de_Procedimientos)>

- Para cada una de las acciones debe existir un formato, o un correo electrónico, elaborar un oficio, en fin, documentos que sustentan que las acciones se han llevado a cabo.
- Realizar un diagrama que permita visualizar el flujo del trabajo.

De esta manera, el manual de procedimientos, como se puede ver, es una importante herramienta para asegurar que la empresa opere siempre bajo los mismos criterios, además de asegurar que las personas no se lleven el conocimiento generado y que es propiedad de la empresa.

17. DOCUMENTACIÓN

La empresa debe determinar los procesos que se van a documentar ,teniendo en cuenta el tamaño de la organización y el tipo de actividades, la complejidad de sus procesos y sus interacciones, la criticidad de los procesos, la disponibilidad del personal competente, los requisitos de la NTC 6001.

Documentos sugeridos.

Dirección Estratégica administrativa

Seguimiento a la Planeación Estratégica NTC-60013.1.1.2 Necesidades del Cliente.

Requisitos Legales Aplicables, que permitan evaluar la capacidad de cumplir estos Metodología de la Evaluación de los Indicadores de Gestión.

Evaluación de la Satisfacción del Cliente.

Evaluación de las Acciones Preventivas.

Análisis de las Estrategias Organizacionales.

Establecimiento de la periodicidad de las reuniones.

Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora NTC-60013.1.2

Necesidades del Cliente

Quejas y Reclamos

Actividades que describan acciones preventivas para evitar la ocurrencia de Problemas potenciales.

Actividades que describan acciones para eliminar causas de los problemas detectados

Proyectos de Mejora en donde se determinen la relación costo beneficio.

Control de Documentos NTC-60013.3.2

Se especifique la codificación de cada documento, la autoridad para elaborar, modificar y/o anular documentos, el procedimiento para salvaguardar la Información.

Listado Maestro de Documentos donde se evidencie la versión vigente.

Control de Registros NTC-60013.3.23.3.2.2

Se establece el lugar de almacenamiento de forma segura y ordenada, el tiempo de conservación que defina la empresa o la ley.

Listado Maestro de Registros donde incluya la información de Lugar de Archivo, responsable del registro, tiempo de conservación y disposición.

Las políticas de ventas, NTC-60013.2.1Necesidades del Cliente

Actividades y etapas para realizar el contacto comercial.

Orden de Pedido.

Procedimiento de Servicio al Cliente NTC-60013.2.1

Se determine la metodología para la atención de quejas y reclamos.

Estudio de Satisfacción del Cliente NTC-60013.2.1Necesidades del Cliente

Metodología de Aplicación de Encuestas de Satisfacción del Cliente.

Compras

. Compras - Donde se determine la metodología para realizarla compra de insumos y materias primas. NTC-60013.2.4

Formato Solicitud de Compras, fichas Técnicas de insumos y materias primas.

Elección y Evaluación a Proveedores NTC-60013.2.4

Donde se determine la metodología para seleccionar y evaluar proveedores.

Formato de Selección y evaluar proveedores.

Almacenamiento de Materias Primas e Insumos. NTC-6001 3.2.4

Donde se determine las actividades necesarias para el correcto almacenamiento de materias primas e insumos. Teniendo en cuenta temperatura, humedad etc. En el que se garantice la conservación de estos.

Producto no Conforme NTC-60013.2.5

En donde se determine como identificar el producto no conforme y como controlarlo.

Definiendo una área física para productos no conformes, con registros de cantidades y causas de no conformidad del Producto.

Formato de Producto no Conforme

Gestión del Talento Humano

Selección de Personal NTC-6001 3.3.1

Requisiciones de Personal

Contratación NTC-6001 3.3.1 DECRETO 100 DE 1991

Evidencia de las Competencias del Personal
Perfil de Resultados de Pruebas de Selección

Capacitación del Personal y Programas de Bienestar NTC-6001 3.3.1
Inducción al cargo, evaluación de desempeño,
Solicitud de Capacitación, plan de Capacitación, asistencia Capacitación

Funciones del Cargo NTC-6001 3.3.1
Perfiles de Cargo con sus respectivas competencias.

Mantenimiento

Mantenimiento Preventivo NTC-6001 3.3.4 Resolución 12186 de 1991,
Decreto 3075 de diciembre de 1997
Realizar actividades preventivas a todos los equipos e Instalaciones, actividades de limpieza de equipos y accesorios, lista de Chequeo, mantenimiento preventivo, cronograma de mantenimiento preventivo

Mantenimiento Correctivo NTC-6001 3.3.4 Resolución 12186 de 1991,
Decreto 3075 de diciembre de 1997
Metodología para el tratamiento de acciones de tipo correctivas en los equipos,
Bitácora de Mantenimiento Correctivo

Gestión Financiera

Identificación de Riesgos NTC-6001 3.3.3
Riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos. Matriz de Riesgos y acciones preventivas necesarias para salvaguardarlos.

18. CONTROL DE REGISTROS– NUMERAL 3.3.2.2 NTC 6001.

Los registros que evidencian la operación conforme y eficaz del sistema de gestión frente a los requisitos de esta norma, y los que la empresa determine como necesarios, deben ser legibles, identificables y recuperables. Se deben mantener almacenados en forma segura y ordenada, durante el tiempo de conservación que defina en la empresa o la ley. Se recomienda a la empresa que dentro de su documentación, tengan un listado de registros en donde se establezca la vigencia de ellos, en lo posible el manejo de información deberá estar en medio magnético y físico, para comodidad de los trabajadores, y para una mejor evaluación de la gestión de la empresa, ya que todo este tipo de documentos sirve de base para todas las actividades de la empresa.³²

La empresa debe contar con los documentos requeridos en esta norma y los que la empresa determine o exige la ley, deben estar vigentes y disponibles para su consulta y aplicación por las personas que lo requieran; también se debe evitar el uso de documentos obsoletos.

En la empresa al contar con documentos ya plenamente identificados es sencillo implementar un plan maestro de documentos, en donde se pueda llevar un control y las versiones vigentes con las que se debe trabajar, información adicional como responsable del registro, tiempo de conservación y disposición.

³²DISEÑO DE LOS PROCESOS Y METODOLOGÍA REQUERIDOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE NTC 6001 APLICADOS PARA LA MICROEMPRESA XLAZ. [En Línea]. [consulta 20 de noviembre 2014]. disponible en < <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2676/BonzaPatricia2012.pdf?sequence=5>>

19. AUDITORÍA INTERNA.

Es aquella practica concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

En toda entidad bien organizada y para poder mantener la vigilancia sobre la cadena de control de dirección, se hace necesario la creación de un programa sistemático de revisión y valoración para comprobar que las responsabilidades delegadas han sido bien encausadas y que las políticas y procedimientos establecidos se han llevado tal como estaba previsto

CONCLUSIONES

Con la elaboración de este modelo de gestión basado en la NTC 6001, Mercado Santafé de Antioquia o cualquier MYPE podrá comenzar su proceso de implementación del SGC.

Para mercado Santafé fue muy beneficioso pues ya se comenzó con dicha implementación contando para eso con el compromiso total de la alta gerencia.

Mercado Santafé cuenta con una persona especializada en la implementación de la NTC 6001 quien será las encargadas de llevar a cabo este proceso.

La Alta Dirección de Mercado Santa fe de Antioquia no tenía información y conocimiento sobre la Norma técnica Colombiana NTC 6001,

El diagnóstico de la situación actual de la empresa frente a los requerimientos de la Norma fue una actividad muy importante durante el proceso de documentación, ya que por medio de esta se conoció cuál era el nivel de cumplimiento de la norma en cada uno de los procesos de Dirección, Operación y apoyo, conocer cuáles eran los puntos fuertes de la compañía, y los puntos en los que se tenía que realizar mejoras, permitiendo tener una idea clara de que era en lo que se debía trabajar para lograr el objetivo deseado que era comenzar con la documentación.

Mercado Santafé de Antioquia o cualquier MYPE podrá comenzar su proceso SGC con el modelo que en este trabajo de grado se ha diseñado pues, se elaboró de manera clara y practica

En este trabajo se plasman algunos ejemplos que Mercado Santafé que hasta el momento ha realizado conforme a la norma ya que apenas se está comenzando con el SGC.

El desarrollo del presente trabajo permitió que Mercado Santafé de Antioquia cada día este más organizado pues contara con procesos documentados, formatos, registros, procedimientos, etc.,

Con el proceso de capacitación la alta gerencia y empleados de Mercado Santafé de Antioquia comprendieron que los documentos son necesarios para ser más eficientes en la prestación del servicio, que son una herramienta de gran ayuda que sirven como soporte para el mejoramiento continuo de las actividades y a tener claro cómo funciona cada uno de los procesos y procedimientos de la compañía, eliminando actividades, logrando así la optimización y eficiencia en cada uno de los procesos.

Cada trabajador entendió la importancia de la utilización de formatos y el de llevar registros durante la ejecución de sus actividades.

Mediante la realización del presente trabajo se adquirió conocimiento y experiencia en cuanto a la metodología que se debe realizar durante un proceso de documentación; la forma en la que se debe realizar un diagnóstico de la situación actual de la Empresa, haciendo uso de herramientas diseñadas con base a los requisitos de la Norma para realizar la respectiva brecha³³ y evaluar su cumplimiento; la realización de procedimientos y formatos; el

³³³³DISEÑO DE LOS PROCESOS Y METODOLOGÍA REQUERIDOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE NTC 6001 APLICADOS PARA LA MICROEMPRESA XLAZ. [En Línea]. [consulta 20 de noviembre 2014]. disponible en <. <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2676/BonzaPatricia2012.pdf?sequence=5>>

planteamiento de indicadores en cada proceso para ayudar al cumplimiento de los objetivos organizacionales; los pasos para evaluar los proveedores, entre otros aspectos que se trabajaron durante la ejecución de este trabajo, lo cual es un aporte significativo que hace que se sea más competente en el mercado laboral, al contar con conocimientos de este tema de la documentación enfocado hacia la mejora continua, que es lo que buscan en la actualidad las Compañías

RECOMENDACIONES

La alta gerencia es la responsable de continuar con este proceso de implementación de la Norma 6001 ya que ha demostrado el deseo de un mejoramiento continuo que lo lleve a alcanzar los objetivos trazados en pro de mejorar la satisfacción del cliente.

Los líderes de cada proceso deberán comunicar constantemente las modificaciones, mejoras, e implementaciones que se están realizando en la compañía.

La persona encargada del proceso de implementación, debe asegurarse que en cada área de la compañía se estén utilizando los formatos que han sido creados ejerciendo un óptimo control sobre esto.

A la compañía se le aconseja adoptar el proceso de codificación de los formatos, ya que la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 no lo exige, pero puede ser de gran ayuda en el momento que la Compañía en un futuro piense certificarse bajo otra norma que si lo exige, a continuación se da una propuesta de codificación que la empresa puede emplear:

- La primera parte de la codificación consta de dos letras, que indican el tipo de documento que se está creando, por ejemplo: Procedimiento (PR), Formato (FO), Instructivo (IN), Registro (RI), etc.
- La segunda parte de la codificación el cual es separado del primero por un guion (-) consta de dos o tres letras que indican el área para el cual aplica el documento por ejemplo: Gestión Gerencial (GG), Gestión Comercial (GCO), Gestión Humana (GH), Gestión de Compras (GC), Gestión de Servicio Técnico (GST).

- La tercera parte corresponde a tres dígitos también es separado del segundo por un guion (-), estos dígitos indican el consecutivo, así: 001, 002, 003 y así sucesivamente. Por ejemplo un procedimiento del área de gestión humana tendría la siguiente codificación: PR-GH-001

BIBLIOGRAFIA

BONZA SILVA, H; CALVACHE ORTEGA, L; ZAFRA HERNÁNDEZ, L. Diseño de los procesos y metodología requeridos en la implementación de NTC 6001 aplicados para la microempresa XLAZ. Bogotá. Universidad EAN. 2012

Documento Copes 3484. Política nacional para la transformación productiva y la promoción de las micros, (medianas y pequeñas empresas) Un esfuerzo público-privado. Bogotá. 2007.

RODRÍGUEZ, A. La realidad de la pyme Colombiana desafío para el desarrollo. FUNDES. Septiembre 2003.

SANTOYO ARDILA, R. Evaluación del proceso de gestión de calidad en las fábricas procesadoras de queso del Municipio de Belén: Aplicación a la Estandarización del proceso de producción Planta Ibel. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia. 2011.

VILLEGAS LONDOÑO, D; TORO JARAMILLO, I. Las Pymes: Una mirada a partir de la experiencia académica del MBA. En: Revista MBA EAFIT. 2010, p. 86-101.

CIBERGRAFÍA

Consultoría de implantación de calidad. [En Línea]. [consulta 10 de octubre 2014]. disponible en <. [En Línea]. [Consulta 10 de septiembre 2014]. Disponible en<<http://www.hiperion.com.co/Guia.pdf>>

Decreto 525 de 23/02/2009. [En Línea]. [Consulta: 2 de Julio 2014]. Disponible en: <<http://actualicese.com/normatividad/2009/02/23/decreto-525-de-23-02-2009/>>.

Decreto 1879 de 29/05/2008. [En Línea]. [Consulta: 2 de Julio 2014]. Disponible en: <<http://actualicese.com/normatividad/2008/05/29/decreto-1879-de-29-05-2008/>>.

Decreto 1868 de 29/05/2008. [En Línea]. [Consulta: 2 de Julio 2014]. Disponible en: <<http://actualicese.com/normatividad/2008/05/29/decreto-1868-de-29-05-2008/>>.

Definición de plan de negocios - Qué es, Significado y Concepto [En Línea]. [Consulta: 2 de octubre 2014]. Disponible en: <<http://definicion.de/plan-de-negocios/#ixzz3KCczrcqs>. <http://definicion.de/plan-de-negocios/#ixzz3KCczrcqs>

Definición áreas funcionales de la empresa [En Línea]. [Consulta: 2 de octubre 2014]. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81reas_funcionales_de_la_empresa

DISEÑO DE LOS PROCESOS Y METODOLOGÍA REQUERIDOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE NTC 6001 APLICADOS PARA LA MICROEMPRESA XLAZ. [En Línea]. [consulta 18 de noviembre 2014]. disponible en <.

<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2676/BonzaPatricia2012.pdf?sequence=5>

El 80% de las pymes fracasa antes de los cinco años y el 90% no llega a los diez años ¿Por qué? [En Línea]. [Consulta: 17 de Junio 2014]. Disponible en: <<http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/ochentapy.htm>>

ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6001 EN CADA UNO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ABKA COLOMBIA S.A.S. [En Línea]. [Consulta 10 de agosto 2014]... Disponible en <<http://bdigital.uao.edu.co/bitstream/10614/4850/1/TAU001234.pdf>>.

ICONTEC. [En Línea]. [Consulta: 23 de Junio 2014]. Disponible en: <<http://www.icontec.org>>

Ley 590 de 2000/Ley 905 de 2004. [En Línea]. [Consulta: 20 de Junio 2014]. Disponible en: <<http://www.slideshare.net/franxy4/pymes-35458376pdf>>.

Ley 590 de 2000. [En Línea]. [Consulta: 2 de Julio 2014]. Disponible en: <<http://www.colciencias.gov.co/normatividad/ley-590-de-2000>>.

Ley 905 de 2004. [En Línea]. [Consulta: 2 de Julio 2014]. Disponible en: <<http://www.supertransporte.gov.co/super/niif/documentos/leyes/Ley%20905%20de%202004.pdf>>.

Manual de procedimientos . [En Línea]. [consulta 20 de noviembre 2014]. disponible en <[s.wikipedia.org/wiki/Manual de Procedimientos](http://s.wikipedia.org/wiki/Manual_de_Procedimientos)>.

Matriz PHVA Mejora y Enfoque de Procesos. [En Línea]. [Consulta 28 de Junio 2014]. Disponible. Disponible en <<https://gestionempresarial4.wordpress.com>>.

Nueva norma para certificar micro y pequeñas empresas. [En Línea]. [Consulta: 25 de Junio 2014]. Disponible en: <http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/certificamipymes_080801.aspx>.

NTC-6001: La alternativa de ISO 9001 para micro y pequeñas empresas. [En Línea]. [Consulta: 17 de Junio 2014]. Disponible en: <<http://www.ingeniosolido.com/blog/2011/03/ntc-6001-la-alternativa-de-iso-9001-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>>.¹

Programa NTC 6001 Modelo de gestión para microempresas y pequeñas empresas MYPES. [En Línea]. [Consulta: 25 de Junio 2014]. Disponible en: <<http://globalpyme.org/mailings/07/pdf.pdf>>.

Plan de desarrollo Santa Fe de Antioquia. [En Línea]. [Consulta: 2 de Julio 2014]. Disponible en: <http://www.santafedeantioquia-antioquia.gov.co/apc-aa-files/35353930623233316336306337656636/PLAN_DE_DESARROLLO_SANTA_FE_DE_ANTIOQUIA_2008_2011_JUNITO_26_1.pdf>.

Plan de desarrollo y mejora para tu SGC en el 2014. <. [En Línea]. [Consulta 10 de septiembre 2014]. Disponible en <<http://www.pymesycalidad20.com/plan-de-desarrollo-y-mejora-para-tu-sgc-en-el-2014.html>>

Sistema de Gestión de la calidad SGC. [En Línea]. [Consulta: 2 de octubre 2014]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos97/sistema-gestion-calidadsgc/sistema-gestion-calidadsgc.shtml>

Sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001. [En Línea]. [Consulta: 20 de Junio 2014]. Disponible en: <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>.

ANEXO 1

Tabla 1. Capacitación a la alta gerencia sobre la NTC 6001

TEMA	PARTICIPANTE /CARGO	FECHA
Que es un Sistema de Gestión de Calidad	Gerente General	20/01/2015
Beneficios para la empresa con la NTC 6001	Gerente General	20/01/2015
Recursos necesarios para la implementación	Gerente General	20/01/2015
Compromisos y responsabilidades	Gerente General	20/01/2015

Tabla 2. Formato acta de constancia capacitación alta gerencia Mercado Santafé

Fecha Día/Mes/Año	NOMBRE	FIRMA

Tabla 3. Capacitación personal Mercado Santafé de Antioquia sobre la NTC 6001

TEMA	PARTICIPANTE /CARGO	FECHA
Que es un SGC	Jefes de área y responsables de llevar a cabo cada proceso en Mercado Santafé de Antioquia	21/01/2015
Que es la NTC 6001 objetivos de la norma		21/01/2015
Como es el diseño, implementación y mejora continua del SGC		21/01/2015
Etapas del proyecto		21/01/2015
Beneficios y oportunidades que traerá la implementación de la NTC 6001 Recursos necesarios para el proceso de diseño, implementación y mejora continua de un SGC		21/01/2015
Compromisos adquiridos por cada uno de los integrantes de la empresa entre otros		21/01/2015
Tareas a desarrollar		21/01/2015
Compromiso de sensibilizar al personal a cargo, por cada uno de los de jefes de áreas		

Tabla 4. Formato, acta de constancia capacitación personal Mercado Santafé de Antioquia

Fecha Día/Mes/Año	NOMBRE	FIRMA

ANEXO 2

Tabla 1. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual Mercado Santafé de Antioquia correspondiente a Procesos de planificación y direccionamiento.

REQUISITOS DE LA NTC6001	ESTADO ACTUAL MERCADO SANTAFE DE ANT
3.1 Planeación y direccionamiento 3.1.1 Planificación y direccionamiento	
3.1.1.1 La dirección debe definir, comunicar y Mantener actualizada su estrategia organizacional orientada a la satisfacción del cliente y la mejora continua (fortalecimiento interno, innovación, crecimiento, entre otros).	Mercado Santafé de Antioquia no cuenta con planeación y direccionamiento documentados
3.1.1.2 La dirección debe identificar implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que sean aplicables y otros requisitos, dependiendo del sector en el que se realizan sus actividades o en el mercado al cual dirige sus bienes o servicios o ambos.	Mercado Santafé de Antioquia tiene un cumplimiento total con sus requisitos legales como Registro mercantil NIT 71 649 500-6, RUT, Industria y Comercio. DIAN.
3.1.1.3 La dirección debe definir y planificar sus procesos, considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo.	Mercado Santafé de Antioquia sabe cuáles son sus procesos pero no los tiene documentados como tampoco cuenta con mapa de procesos
3.1.1.4 Los objetivos, las interacciones, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso deben estar definidos y documentados.	Mercado Santafé en cuanto a objetivos, las interacciones, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso los tiene definidos pero no documentados
3.1.1.5 Los procesos de la organización deben ser suficientes y coherentes con la estrategia organizacional que se determine.	Mercado Santafé no cuenta con una estrategia organizacional que determine si los procesos de la organización son suficientes y coherentes

Tabla 2. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual Mercado Santafé de Antioquia correspondiente a Procesos de planificación y direccionamiento.

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL MERCADO SANTAFE DE ANT
3.1.2 Evaluación de la gestión	
<p>3.1.2.1 La dirección debe planificar y realizar con una periodicidad definida, las actividades de análisis y evaluación necesarias relativas a :</p> <ul style="list-style-type: none"> - El cumplimiento de las estrategia organizacional, incluyendo el uso de indicadores; - El desempeño de los procesos para la organización; - La implementación de mecanismos de control y Evaluación necesarios para la mejora continua de los procesos, bienes o servicios, o ambos. 	<p>Mercado Santafé de Antioquia no tiene ningún SGC implementado por lo tanto la evaluación de la gestión que se hace en donde se analizan las necesidades de los clientes, la implementación de mecanismos de control, mejora continua entre otros se hace de manera verbal no dejando ningún registro</p>
<p>3.1.2.2 Con base en las anteriores actividades, la dirección debe implementar, planes de mejora continua, que incluyan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proyectos para mejorar el desempeño; - Acciones correctivas para eliminar las causas de problemas detectados; - Acciones preventivas para evitar la ocurrencia de problemas potenciales. <p>Estos planes deben incluir análisis de causa, acciones para eliminar las causas detectadas, responsables, tiempos de ejecución, recursos requeridos y resultados esperados. Los resultados de la evaluación de la gestión deben ser comunicados dentro de la organización, se deben generar registros de estas actividades, incluyendo la determinación de su eficacia.</p> <p>Para los proyectos de mejora se debe determinar la relación beneficio costo</p>	<p>Mercado Santafé en cuanto los planes de mejora continua los hacen de manera verbal haciendo el respectivo seguimiento a su cumplimiento pero no cuenta con ningún registro mejor dicho no tiene ningún SGC implementado</p>

Tabla 3. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual Mercado Santafé de Antioquia correspondiente al Proceso operativo de Gestión Comercial.

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL MERCADO SANTAFE DE ANT
3.2 Procesos operativos	
<p>3.2.1 Gestión comercial</p> <p>La empresa debe planificar, documentar, implementar, y mantener actualizado su proceso de gestión comercial que incluyan las siguientes actividades como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el mercado objetivo; - Investigar las necesidades y expectativas del mercado objetivo; - Analizar la competencia y determinar las ventajas competitivas; - Definir las políticas y estrategias de ventas; - Establecer el sistema de comercialización de producto - Formalizar los acuerdos y compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales; - Realizar las actividades de venta y distribución del producto o servicio o ambos de acuerdo con lo pactado con el cliente; - Realizar seguimiento y servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamos; - Realizar seguimiento y servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamos; - Evaluar la satisfacción de las necesidades del cliente. 	<p>Mercado Santafé todos los procesos operativos los realiza la mayoría de manera verbal con su seguimiento y control, pero no de acuerdo a lo exigido por la norma.</p>

Tabla 4. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual Mercado Santafé de Antioquia correspondiente al Proceso

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL MERCADO SANTAFE DE ANT
3.2.2 Planificación del producto y de sus procesos de realización	
3.2.2.1 Planificación de productos La empresa debe definir y documentar las especificaciones, teniendo en cuenta las necesidades del mercado, los requisitos técnicos y las necesidades del cliente, aspectos legales y reglamentarios de los productos a suministrar.	Mercado Santafé tiene definidas las especificaciones de los productos pero no las tiene documentadas
3.2.2.2 Planificación y desarrollo de procesos Se debe planificar y documentar el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación, desde las proyecciones de innovación, desde la recepción de La información sobre las características del producto o servicio, hasta la entrega a su destino final, identificando las etapas, actividades críticas o los puntos de control, recursos y responsables.	Mercado Santafé no es productor es distribuidor de productos pero cuenta con productos que hay que hacerles cierta transformación lo cual genera un proceso el cual no está bien planificado y documentado

Tabla 5. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual Mercado Santafé de Antioquia correspondiente al Proceso operativo de diseño y desarrollo de productos.

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL MERCADO SANTAFE DE ANT
3.2.3 Diseño y desarrollo de productos. Cuando la empresa defina o modifique las características de sus productos, según las exigencias de los clientes, del mercado y los proyectos de innovación debe establecer, documentar y ejecutar un	Mercado Santafé no ha establecido y documentado ningún procedimiento para el diseño, desarrollo del producto.

<p>plan de diseño que incluya: objetivo del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultado esperados de cada etapa.</p> <p>Durante la ejecución del plan de diseño, se deben generar registros de revisión de cada etapa frente a los objetivos del diseño, verificación y validación de los resultados finales del mismo.</p>	
---	--

Tabla 6. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de Mercado Santafé de Antioquia correspondiente al Proceso operativo de gestión de compras

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL MERCADO SANTAFE DE ANT
<p>3.2.4 Gestión de compras</p> <p>La empresa debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir y documentar el proceso de compra del producto(materia prima, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimientos del servicio; - Definir y documentar las especificaciones del producto que se va a comprar, teniendo en cuenta si aplica, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales; - Definir y documentar previamente las necesidades o requerimientos de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes o servicios; - Definir y documentar los criterios de selección de los proveedores y registro de su cumplimiento; - Verificar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados; - Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos. 	<p>Mercado cuenta de manera verbal con un procedimiento de compra no hay nada documentado ni tiene establecido ningún formato para ello</p>

Tabla 7. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual de Mercado Santafé de Antioquia correspondiente al Proceso operativo de producción de bienes o prestación de servicios.

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL MERCADO SANTAFE DEANT
<p>3.2.5 Producción de bienes o prestaciones de servicios. La empresa debe establecer un programa de producción de bienes o de prestación del servicio, documentado que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tipos de producto (numeral 2.19; materiales procesados) por generar; -Definición y asignación de capacidad requerida; -Asignación de recursos (incluyendo materias primas, insumos, personal, equipos, e información, entre otros). 	<p>Mercado Santafé de Antioquia no tiene establecido y documentado un programa de prestación de servicio</p>
<p>Dependiendo del tipo de producto (véase la norma numeral 2.1.9) la empresa debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir las etapas del proceso productivo o de la prestación del servicio; - Fabricar el bien o prestar el servicio bajo las condiciones especificadas; - Identificar el producto, si es aplicable, cada una de las etapas de producción o prestación del servicio; - Establecer y aplicar los métodos de control de procesos; - Realizar la validación de los procesos productivos, del producto o prestación del servicio de acuerdo con lo planificado para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. - Establecer y aplicar los métodos de verificación, tales como ensayos o inspecciones, con el fin de evaluar la conformidad del producto con los requisitos especificados, generando los registros que evidencien la 	<p>Mercado Santafé no cuenta con instructivos que definan las etapas de los procesos todo es de forma verbal tanto su control como seguimiento.</p>

<p>conformidad del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir y aplicar procedimientos para la identificación y control del producto no conforme. - Presentar y entregar el producto según los requisitos especificados. - Definir una metodología para el control de los inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado. - Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos. 	
---	--

Tabla 8. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual Mercado Santafé de Antioquia correspondiente al Procesos de apoyo recursos humanos

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL MERCADO SANTAFE DE ANT
3.3 Procesos de apoyo	
<p>3.3.1 Recursos humanos</p> <p>La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión humana, que le permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades, para esto la organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir las funciones y responsabilidades del personal: - Establecer las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación (capacitación y/o entrenamiento), habilidades y experiencia apropiadas; - Identificar las necesidades de formación (capacitación y/o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas; - Mantener las competencias del personal según las 	<p>Mercado Santafé cuenta con procedimientos claros, pero no documentados para la selección, contratación y capacitación de su personal. También tiene definidos los perfiles pero no están documentados, no cuenta con un manual de funciones y responsabilidades bien establecido y documentado, no cuenta con registros que evidencien el cumplimiento de competencias del personal.</p> <p>Mercado Santafé de Antiojqui8a Cuenta con la asesoría constante de un contador, el cual se encarga de que lo estipulado por la ley y por la empresa a nivel de contratación se cumpla en su totalidad.</p>

necesidades detectadas; - Realizar la contratación del personal directo e indirecto según lo estipulado en la ley, según el tipo de contratación establecido por la empresa.	
---	--

Tabla 9. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual Mercado Santafé de Antioquia correspondiente al Procesos de apoyo gestión de la información.

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL MERCADO SANTAFE DE ANT
<p>3.3.2 Gestión de la información. La empresa debe establecer y aplicar un procedimiento para el manejo de la información que le permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> -tener acceso a la información confiable y oportuna; -analizar e interpretar adecuadamente la información; -Proteger la información relevante para las actividades de la empresa. 	<p>Mercado Santafé tiene establecidos mecanismos para el manejo de información pero no ha generado un procedimiento documentado.</p>
<p>3.3.2.1 Control de documentos Los documentos requeridos en esta norma y los que la empresa determine o la ley se lo exija como necesarios, deben estar formalmente aprobados por la autoridad que se defina para tal fin; deben estar vigentes y disponibles para su consulta y aplicación por las personas que lo requieran; también se debe evitar el uso de documentos obsoletos.</p>	<p>Los documentos de Mercado Santafé están archivados de manera impresa y en medio magnética, lo cual garantiza un alto nivel de seguridad permitiendo la consulta en el momento requerido, pero no tiene ningún procedimiento basado en un SGC.</p>
<p>3.3.2.2 Control de registros Los registros que evidencian la operación conforme y eficaz del sistema de gestión frente a los requisitos de esta norma, y los que la empresa determine como necesarios, deben ser legibles, identificables y recuperables. Se deben mantener almacenados en forma segura y ordenada, durante el tiempo de conservación que se defina en la empresa o por la ley</p>	<p>Los registros son guardados de tal manera que cualquier organismo de control que los requiera pueda acceder de inmediato, pero no hay documentado ningún procedimiento.</p>

Tabla 10. Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual Mercado Santafé de Antioquia correspondiente al Procesos de apoyo gestión financiera.

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL MERCADO SANTAFE DE ANT
<p>3.3.3 Gestión financiera</p> <p>La empresa debe mantener actualizada la información relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -la identificación de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos y establecidas las acciones preventivas necesarias para salvaguardarlos; -los costos de sus bienes o servicios y mantener registro de los cálculos de estos; - el nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas; - los informes periódicos de la situación financiera, Oportunos y confiables. 	<p>Mercado Santafé no cuenta con ningún mecanismo que identifique los riesgos de manera escrita, pero se cuenta con las pólizas requeridas para mitigar estos impactos, en la parte financiera se cuenta con un contador que es el encargado de mantener la información constante y oportuna de la situación financiera del negocio, todo esto de manera muy organizada pero no basados y siguiendo las recomendaciones de ningún SGC</p>

Tabla 11 Requisitos NTC 6001 Vs Estado actual Mercado Santafé de Antioquia correspondiente al Procesos de apoyo gestión de los recursos físicos

REQUISITO NTC 6001	ESTADO ACTUAL MERCADO SANTAFE DE ANT
<p>3.3.4 Gestión de los recursos físicos (maquinaria, instalaciones y equipos)</p> <p>La empresa debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Disponer de la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos de los productos; -determinar y planificar el mantenimiento de la infraestructura y de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado; -Cuando sea aplicable, debe tener verificados y calibrados los equipos de medición y los correspondientes registros. 	<p>La empresa cuenta con una infraestructura, condiciones y equipos necesarios para su funcionamiento, pero no cuenta con procedimientos documentados que definan el mantenimiento preventivo y las acciones que necesarias que se requieren para el mantenimiento correctivo.</p>

ANEXO 3

Tabla 1 Criterios de calificación

CRITERIO	VALORACION	Porcentaje
Existe	3	100%
incompleto	2	50%
no existe	0	0%

%

Tabla 2. Resultados del diagnóstico de los Procesos de Dirección

ASPECTOS A EVALUAR	Cumplimiento		
	3	2	0
3.1. Procesos de Dirección			
3.1.1. Planificación y Direccionamiento			
¿Se tiene definida la estrategia organizacional de la empresa?			X
¿Se ha implementado uno o varios procedimientos para evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios?			X
¿Se ha planificado los procesos, considerando que estos son de dirección, operacionales y de apoyo?			X
3.1.2. Evaluación de la Gestión			
¿Se evalúa el cumplimiento de la estrategia organizacional?			X
¿Se evalúa el desempeño de los procesos?		X	
¿Se ha efectuado mejoras en los procesos?		X	

Tabla 3. Resultados del diagnóstico de los Procesos Operativos

ASPECTOS A EVALUAR	Cumplimiento		
	3	2	0
3.2. Procesos Operativos			
3.2.1. Gestión Comercial			
¿Se tiene documentado el proceso de gestión comercial según los requisitos de la norma?			X
¿Se tiene identificado el mercado objetivo?	X		
¿Se investiga y/o se realiza un estudio de las necesidades y expectativas del mercado objetivo?		X	
¿Se analiza la competencia y se tiene determinado las ventajas competitivas?	X		
¿Se tiene definido las políticas y estrategias de ventas?		X	
¿Se tiene establecido el sistema de comercialización de productos?	X		
¿Se tiene formalizado los acuerdos y compromisos con los clientes?		X	
¿Se realiza las actividades de venta y distribución del producto o servicio o ambos de acuerdo con lo pactado con el cliente?	X		
¿Se realiza seguimiento y servicio posterior a la entrega, incluyendo de quejas y reclamos?		X	
¿Se evalúa la satisfacción de los clientes?		X	
3.2.2. Planificación del Producto o Servicio			
3.2.2.1. Planificación de productos o servicio			
¿Se tiene documentado los requisitos técnicos del producto y servicio?	X		
3.2.4. Gestión de Compras			
¿Se tiene documentado el proceso de compras del producto (materias primas, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimiento del servicio?			X
¿Se efectúa control a los proveedores según las indicaciones de la norma?			X
3.2.5. Producción de bienes o prestación del servicio			
¿Se tiene definido un portafolio de servicios y de productos?			X
¿Se tiene definido las etapas del proceso de prestación del servicio?			X
¿Se posee procedimientos de control y tratamiento de servicio no conforme?			X
¿Se aplica métodos de verificación con el fin de evaluar la conformidad del servicio?		X	

Tabla 4. Resultados del diagnóstico de los Procesos de Apoyo

ASPECTOS A EVALUAR	Cumplimiento		
	3	2	0
3.3. Procesos de apoyo			
3.3.1. Recursos Humanos (Gestión Humana)			
¿Se tiene planificado e implementado un proceso de gestión humana de acuerdo con las indicaciones de la norma?			x
¿Se tiene definido y documentado las funciones y responsabilidades del personal?		x	
¿Se tiene establecido y documentado las competencias, habilidades y experiencias apropiadas del personal?		x	
¿Se tiene identificado las necesidades de formación de cada cargo?	x		
¿Se tiene establecido, definido y documentado los procedimientos de selección, contratación y capacitación?		x	
¿Se realiza periódicamente evaluaciones de desempeño del personal?			x
3.3.2. Gestión de información			
¿Se tiene establecido un procedimiento para el manejo de información según lo establecido en la norma?			x
¿Se tiene definido requisitos para control de los documentos?			x
¿Se tiene definido requisitos para control de los registros?			x
3.3.3. Gestión Financiera			
¿Se tiene identificado los riesgos potenciales que pueden llegar a afectar los activos de la empresa?		x	
¿Se cuenta con informes periódicos oportunos y confiables de la situación financiera de la empresa?	x		
3.3.4. Gestión de Recursos Físicos			
¿Se planifica el mantenimiento de la infraestructura y equipos?			x

ANEXO 4

Tabla 1. Resultado general de la evaluación del diagnóstico a todos los Procesos

Criterio	Porcentaje	Cantidad	Total por criterio
Existe	100%	8	8
Incompleto	50%	12	6
No existe	0%	16	0
Σ			14
TOTAL ASPECTOS EVALUADOS			36
TOTAL CUMPLIMIENTO			14 /36=38.8%

Tabla 2. Resultado evaluación del diagnóstico del Proceso de Dirección

Criterio	Porcentaje	Cantidad	Total por criterio
Existe	100%	0	0
Incompleto	50%	2	1
No existe	0%	4	0
Σ			1
TOTAL ASPECTOS EVALUADOS			6
TOTAL CUMPLIMIENTO			1 /6=16%

Tabla 3. Resultado evaluación del diagnóstico del Proceso Operativo

Criterio	Porcentaje	Cantidad	Total por criterio
Existe	100%	5	5
Incompleto	50%	6	3
No existe	0%	6	0
Σ			8
TOTAL ASPECTOS EVALUADOS			17
TOTAL CUMPLIMIENTO			8/17=47%

Tabla 4. Resultado evaluación del diagnóstico del de Apoyo

Criterio	Porcentaje	Cantidad	Total por criterio
Existe	100%	2	2
Incompleto	50%	4	2
No existe	0%	6	0
Σ			4
TOTAL ASPECTOS EVALUADOS			12
TOTAL CUMPLIMIENTO			4/12=33%