



**UNIVERSIDAD[®]
DE ANTIOQUIA**

Diseño del plan de calidad bajo la norma ISO 10005 de 2018 para el cumplimiento de los requisitos específicos de los procesos de muelle 2

Caren Dayana Moreno Bolívar

Anteproyecto de grado para optar a título de administración de empresas

Asesor

John Jairo Espinal Marulanda

Universidad de Antioquia

Facultad de ciencias económicas

Administración de empresas

Turbo, Antioquia, Colombia

2024

Cita	Moreno (2024)
Referencia Estilo APA 7 (2020)	Moreno, C. (2024) Diseño del plan de calidad bajo la norma ISO 10005 de 2018 para el cumplimiento de los requisitos específicos de los procesos de muelle 2. Trabajo de grado profesional. Universidad de Antioquia, Turbo, Colombia.



Seleccione posgrado UdeA (A-Z), Cohorte Seleccione cohorte posgrado.

Grupo de Investigación Seleccione grupo de investigación UdeA (A-Z).

Seleccione centro de investigación UdeA (A-Z).



Seleccione biblioteca, CRAI o centro de documentación UdeA (A-Z)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector:

Decano/Director:

Jefe departamento:

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Índice

Título de la práctica	6
Tema de la práctica	6
Contexto de la organización.....	7
Ubicación	7
Sector de la economía al que pertenece	7
Objeto social	7
Estructura organizacional.....	8
Misión	9
Visión.....	9
Valores	10
Principales productos y/o servicios.....	10
Servicios en operaciones terrestres y portuarias	10
Servicios en operaciones portuarias y marítimas.....	11
Servicios de tecnología y conocimiento en toda la cadena logística	11
Servicios de transporte marítimo y trámites en entidades de control de navegación por medio de la empresa filial OCEANIX	12
Operaciones door to door o entre los límites de proceso que el cliente necesite, que incluyen:.....	12
Mercados que atiende	12
Antecedentes	13
Problemática y problema	18
Objetivos.....	20
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos	20
Justificación	21
Delimitación o alcances	22
Temporal.....	22
Espacial.....	23
Marco referencial	23
Marco teórico.....	23
Gestión de la calidad.....	23
Ciclo phva en relación con los planes de calidad	26
Gestión por procesos.....	29
Gestión Estratégica	31
Imagen 3.....	33

Proceso de la gestión estratégica.....	33
Auditoría	34
Marco normativo.....	40
Marco conceptual.....	42
Diseño metodológico	44
Recursos disponibles.....	48
Desarrollo del plan de calidad.....	51
Prólogo.....	51
Introducción	52
01. Generalidades.....	52
0.2 Enfoque a procesos	54
0.3 Pensamiento basado en riesgos	54
1. Objeto y campo de aplicación.....	55
2. Referencias normativas	56
3. Términos y definiciones.....	57
4. Utilización de un plan de la calidad	59
4.1 Introducción	60
5. desarrollo de un plan de la calidad.....	62
5.1 Contexto del plan de la calidad	62
5.2 Entradas al plan de la calidad.....	63
5.3 Preparación del plan de la calidad	64
5.3.1 Inicio	65
5.3.2 Definición del plan de la calidad	66
5.3.3 Coherencia y compatibilidad	66
5.3.4 Presentación y estructura	68
6 contenido del plan de la calidad.....	68
6.1 Generalidades.....	68
6.2 Alcance del plan de la calidad	69
6.3 Entradas del plan de la calidad.....	69
6.4 Objetivos de la calidad.....	70
6.5 Responsabilidades del plan de la calidad.....	70
6.6 Control de la información documentada.....	72
6.7 Recursos.....	72
6.8 Comunicación con los clientes y otras partes interesadas	76
6.9 Diseño y desarrollo	77
6.10 Producción y provisión de servicios.	78

6.11 Identificación y trazabilidad	91
6.13 Preservación de las salidas.....	93
6.14 Control las de salidas no conformes	93
6.15 Seguimiento y medición	94
6.16 Auditorías.....	95
7. operación y control del plan de la calidad	96
7.1 Revisión y aceptación del plan de la calidad	97
Conclusiones.....	97
Recomendaciones	100
Análisis final.....	107
Referencias.....	110

Título de la práctica

Diseño del plan de calidad bajo la norma ISO 10005 de 2018 para el cumplimiento de los requisitos específicos de los procesos de muelle 2

Tema de la práctica

Este proyecto busca diseñar un plan de calidad para las actividades y procesos que se llevan a cabo en el área de muelle 2 de la empresa Cargoban OLP.

Esta área representa a uno de los clientes más importantes de la empresa, por ello es fundamental garantizar que cada proceso se hará con los estándares de calidad requeridos, por ende, se busca tener procesos estandarizados, definir cada paso, y de esta manera prevenir o reducir errores, además se podrán optimizar el uso de los recursos, buscar estrategias de reducción en los tiempos. Con la optimización en los procesos de muelle 2 se pretende que el área tenga mayor agilidad y efectividad en sus labores.

Cargoban Operador logístico y portuario es una empresa que cuenta con certificaciones en las normas ISO 9100 y BASC (Business Anti-Smuggling Coalition o Coalición Empresarial Anticontrabando) por ello se espera que con un plan de calidad se cumplan los requisitos de cada norma, ya que así se podrá seguir contando con las certificación, lo que aumentará la buena imagen, credibilidad de la empresa, y se podrá mantener una relación a largo plazo con el cliente, esto también proporcionará una ayuda al posicionamiento de Cargoban OLP en el mercado de servicios logísticos

Contexto de la organización

Cargoban Operador Logístico y Portuario (CARGOBAN OPL) hace presencia en Apartadó Antioquia, Santa Marta Magdalena y cuenta con una sede central en la ciudad de Medellín, la empresa tiene aproximadamente 50 años en el mercado, específicamente el sector portuario, con diferentes procesos como cargue y descargue en bongos y barcazas, con el llenado y vaciado de buques y camiones, de conexión y desconexión de contenedores.

Ubicación

Cargoban OPL está ubicado en el municipio de Apartadó, Calle 100 No. 103-27 Barrio Ortiz, también cuenta con una sede administrativa en Medellín y otra sede operativa en Santa Marta.

Sector de la economía al que pertenece

Cargoban OPL es una organización con una actividad económica correspondiente al nivel 3, ya que con base en DANE (2021) este sector es el encargado de prestar servicios y esta es la actividad principal de Cargoban Operador logístico y portuario

Objeto social

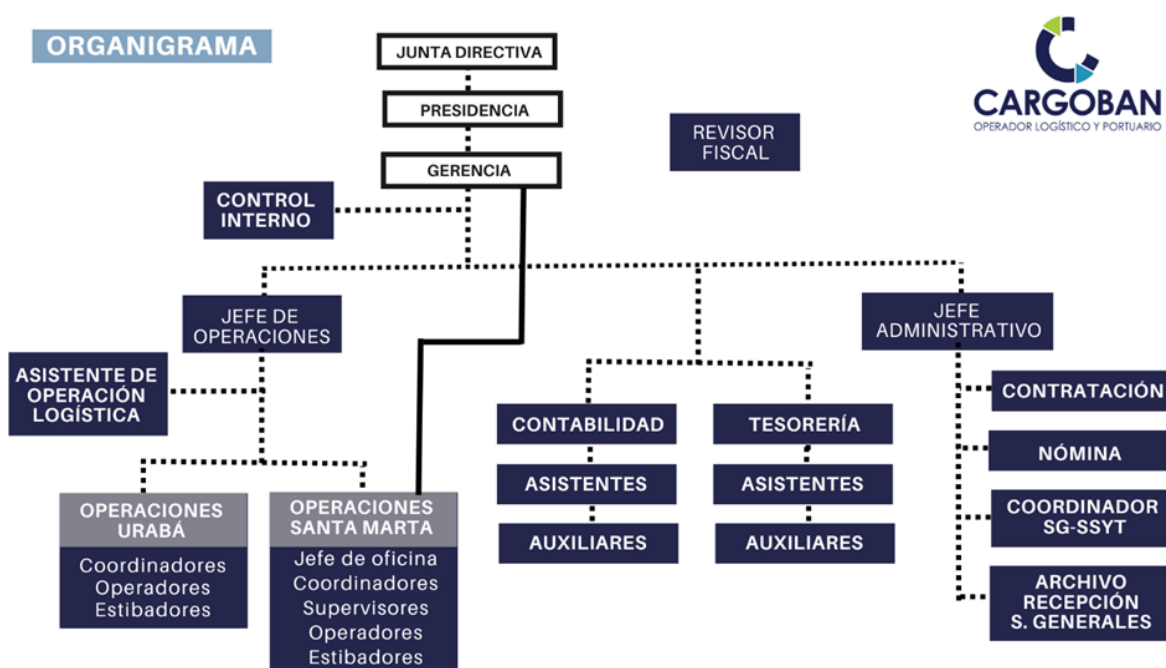
Cargoban OPL, con los servicios logísticos y operador portuario, cuenta con un objeto social enfocado en la contribución con el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades donde hacen presencia. Están comprometidos con sus colaboradores, sus familias y la sociedad en

general, a través de programas de Responsabilidad Social y Bienestar, liderados por la Fundación Cargoban y el Fondo de Empleados de Cargoban.

Estructura organizacional

Imagen 1.

Organigrama Cargoban OPL



Fuente: Área de control interno de Cargoban OLP (s.f)

La empresa Cargoban Operador Logístico y Portuario cuenta con un organigrama Jerarquizado, esto se puede afirmar teniendo en cuenta a Cegid (2021) Para el autor este tipo de organigrama “Se caracteriza por su dirección vertical, con los roles más poderosos en la parte superior y los roles subordinados en la parte inferior. La estructura de este organigrama se asemeja

a una pirámide”, en el organigrama de Cargoban se puede evidenciar una estructura por niveles, en la parte superior se encuentra: Junta directiva, presidencia y gerencia que son los que toman las decisiones estratégicas de la empresa, mientras que en la parte inferior se observa las áreas operativas y servicios generales, estos roles son los que cuentan con menor autoridad y solamente se encarga de las actividades asignadas. En este tipo de organigrama se indica quién debe reportar a quien, por ejemplo, en Cargoban OLP el área de nómina y contratación deben reportar al jefe administrativo.

Con este tipo de organigrama las empresas en general pueden tener una cadena en sus responsabilidades, comunicación y toma de decisiones.

Misión

En Cargoban Operador Logístico y Portuario ofrecemos soluciones seguras y de calidad, a las necesidades específicas de nuestros clientes, en el manejo de todo tipo de carga, dentro y fuera de las zonas portuarias colombianas, marítimas y terrestres.

Plan estratégico Cargoban (s.f)

Visión

En Cargoban Operador Logístico y Portuario seremos los líderes colombianos en la generación de valor para nuestros clientes alrededor del manejo integral de la carga, bajo los más altos estándares de calidad y seguridad.

Plan estratégico Cargoban (s.f)

Valores

- **Integridad:** cumplimos a cabalidad con los procesos en los que trabajamos de manera ética respetuosa y transparente.
- **Responsabilidad:** brindamos un servicio oportuno con calidad, seguridad y entrega oportuna.
- **Compromiso:** trabajamos con motivación y entrega, brindando credibilidad en nuestros servicios.

Plan estratégico Cargoban (s.f.)

Principales productos y/o servicios

Cargoban OPL es una empresa que presta servicios en áreas de logística y portuaria, siendo así un tercero que apoya a las organizaciones que producen, exportan e importan productos, por lo que cuenta con diferentes actividades dentro del área de logística para cumplir con lo requerido por las organizaciones clientes, teniendo en cuenta las estimaciones gubernamentales y legales que se necesiten.

Servicios en operaciones terrestres y portuarias

- Transporte terrestre
- Descargue de camiones en terminales, carga paletizada o suelta
- Llenado de contenedores
- Vaciado de contenedores
- Operaciones requeridas en inspección de autoridades a contenedores vacíos
- Operaciones requeridas en inspección de autoridades a la carga

- Operaciones requeridas en inspección de calidad a mercancías y/ fruta
- Operaciones requeridas en reconocimiento de mercancías
- Clasificación de mercancías
- Etiquetado de productos
- Empaque de mercancías
- Cargue de pallets a bongos
- Cargue de contenedores a barcazas
- Operación de equipos portuarios
- Mantenimiento de equipo portuario y flotante
- Alistamiento de contenedores

Servicios en operaciones portuarias y marítimas

- Cargue y descargue de contenedores
- Conexión y desconexión de contenedores a bordo de buques
- Reestibas bordo-bordo
- Reestibas bordo-muelle-bordo
- Cargue y descargue de pallets
- Cargue y descargue de carga general

Servicios de tecnología y conocimiento en toda la cadena logística

- Trazabilidad del servicio y de la carga
- Administración, control y auditoría de la cadena de frío
- Consultoría y asesoría para el mejoramiento de procesos y procedimientos
- Consultoría y asesoría en programas de ‘Cero Daños’

- Consultoría y asesoría en procesos de mantenimiento
- Interventoría en trabajos de reparación y mantenimiento de equipo flotante
- Implementación de Programas 5 S

Servicios de transporte marítimo y trámites en entidades de control de navegación por medio de la empresa filial OCEANIX

- Transporte de personal desde y hacia buques
- Asesoría y ejecución de trámites ante la Inspección Fluvial de Turbo y la Capitanía del Puerto de Turbo
- Servicios logísticos integrales en importación y exportación

Operaciones door to door o entre los límites de proceso que el cliente necesite, que incluyen:

- Consecución y optimización de fletes marítimos
- Agenciamiento en origen y destino
- Transporte terrestre en origen y destino
- Gestión de la cadena de frío para productos congelados y refrigerados
- Programas ‘Cero Daños’ para todo tipo de carga
- Consolidación y desconsolidación de carga

Mercados que atiende

Cargoban OPL asiste a las empresas importadoras y exportadoras del país, enfocado en las de la zona de Urabá y Magdalena.

Plan estratégico Cargoban (s.f)

Antecedentes

Christian Georges Rodríguez y Jefferson Henao dan a conocer su trabajo titulado: Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediaria Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima (2020). El documento fue encontrado en el repositorio de la Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ingeniería, en Bogotá.

El objetivo general del trabajo es planear y estructurar una herramienta de gestión que permita a la empresa Mauro Jackson lograr distinción, fidelización de clientes y posicionamiento en el mercado, además se plantearon los siguientes objetivos específicos: realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa y establecer los procesos que se realizan en la misma, estructurar y planear el sistema de gestión de calidad y en tercer lugar, implementar en un 20% el sistema establecido.

Para este trabajo utilizaron una metodología basada en la norma ISO 9001:2015, además de incluir investigación, análisis de la forma como se estaban llevando los procesos y la planificación y estructura de un sistema de gestión de calidad. Entre los resultados principales se puede encontrar las ventajas que trajo la implementación del sistema de gestión en la empresa, lo que aportó un relevante información acerca de la eficiencia del sistema y las posibles mejoras, y concluyeron el trabajo que implementar un sistema de gestión de calidad es de las mejores prácticas que pueden implementar las organizaciones, ya que de esta manera podrán aumentar el reconocimiento en el mercado y aumentar sus utilidades, otras de sus conclusiones es que contar con la norma ISO es una ventaja competitiva y de mejora en los procesos internos.

Otro proyecto que se puede tomar como base, es el elaborado por Fredy Alberto Gutiérrez García, Nubia Alexandra Rodríguez Acosta, Ana Alexandra Morales Escobar, Adriana Yeesed Guerrero Castro en el año 2019 y actualizado por Paula Jimena Sarmiento Ospina en el año 2022, titulado: Guía de Implementación Plan de Calidad, es un programa para la Adopción e Implementación de un Catastro Multipropósito Rural – Urbano”, mediante el Subcomponente 2.4 Fortalecimiento de la ICDE. Su objetivo general es ofrecer un instrumento que facilite la implementación de planes de calidad desde la definición de los requerimientos hasta la generación del producto final. Este objetivo busca garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad en la producción de datos e información geográfica, y cabe resaltar que el trabajo no cuenta con objetivos específicos.

En cuanto a la metodología, esta se divide en varias etapas, entre las que se encuentran: Elaboración, implementación y cierre. Como resultados este proyecto establece los pasos específicos y detallados de la producción de datos e información geográfica, lo que brinda seguridad de la calidad del producto, además de un marco detallado tanto para la evaluación y seguimiento en cada fase del proyecto, este trabajo concluye demostrando la que la implementación de un plan de calidad es fundamental para las organizaciones, revisar periódicamente y una retroalimentación a lo largo de los procesos permiten realizar los ajustes necesarios, esto garantiza que los estándares de calidad se cumplan según las normas y políticas establecidas, en este caso ISO 10005:2005.

David Gomez Jara llevó a cabo un proyecto titulado "Elaboración de un Plan de Gestión de Calidad en el Proyecto Aporte La Flor del P.H. Toro III utilizando la Guía PMI" en el año 2012, este se llevó a cabo en Instituto tecnológico de Costa rica, una escuela de ingeniería de

construcción, esto con el objetivo general es realizar de un plan de gestión de calidad que involucre los grupos de procesos de planificación, ejecución, control y seguimiento para el proyecto Aporte la Flor del proyecto hidroeléctrico Toro 3, que sirva de base para el control de la calidad de los dos Aporte a construir posteriormente bajo la guía de administración de proyectos del PMI, además de unos objetivos específicos entre los que se encuentran: recopilar y obtener toda la información relacionada con normas y requerimientos de calidad relativos a obras relacionadas con el proyecto, laborar la estructura de desglose de trabajo (EDT) del proyecto para definir los procesos de calidad aplicables a cada uno de los entregables y elaborar el plan de gestión de la calidad para los grupos de procesos de planificación, ejecución, control y seguimiento para que sea aplicado para el proyecto de aportes de Toro 3.

En cuanto a la metodología se incluyeron revisiones de literatura bibliográfica, otros trabajos de grado y fuentes electrónicas, observaciones y entrevistas a trabajadores con lo que se obtuvieron perspectivas reales sobre el proyecto, la información también fue analizada por un sistema de control de la calidad que en su momento se adaptó a los procesos del proyecto, como resultado se obtuvo que la implementación de planes de calidad permite tener un control y una mejora continua en la organización, además que este plan servirá como referencia para futuros proyectos en la institución y como conclusiones el proyecto demostró que cuando se utilizan tanto la norma PMI y la INTE-ISO se puede obtener una base sólida para el control de los procesos en la construcción, además que un sistema bien diseñado siempre será una herramienta valiosa.

Por su parte John Alexander Arias Peña en el año 2023 para optar al título de pregrado en Ingeniería Industrial presenta el proyecto titulado "Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. conforme a la norma ISO 9001:2008",

realizado en Quality & Consulting Group S.A.S. en la universidad libre de Colombia, departamento de ingeniería industrial de Bogotá, el objetivo general de trabajo es implementar un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma internacional ISO 9001:2008, para alcanzar este propósito se establecieron algunos objetivos específicos como: realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, definir el direccionamiento estratégico para la certificación, determinar los objetivos de calidad en concordancia con las políticas internas, desarrollar indicadores para cada unidad funcional, estructurar eficientemente los procesos y actividades, y elaborar la documentación necesaria conforme a la norma.

Para este trabajo se utilizó una metodología inductiva, por medio de esta se pudo observar y hacer un análisis de los procesos actuales de la empresa, por medio de esto se pudo hacer un diagnóstico con el que se identificó que en la documentación había algunas deficiencias, luego se establece un enfoque sistemático que permitió darle una estructura a la documentación que se había encontrado, y así poder implementar el sistema de gestión de la calidad.

Los resultados que se pudieron descubrir con la implementación del proyecto fueron: que en la organización carecía de una definición en sus procesos y en la documentación, no había formalidad en la comunicación entre los proveedores y clientes. Por ello en este trabajo se establece un procedimiento para la selección y evaluación de los proveedores, además de objetivos de calidad que permitieran que la organización se mantuviera en una mejora continua.

El trabajo concluye que cuando se implementa una estructura organizacional y esta tiene un enfoque a la calidad, se facilita la capacitación de los nuevos empleados o colaboradores, además de esta forma se tienen procesos estandarizados, con esto también hay mayor garantía en cuanto a la satisfacción de los clientes, competitividad y posicionamiento en el mercado.

El último autor es Angie Tatiana Labrador Piza, en el año 2022 presentó una monografía titulada Guía para la elaboración de planes de calidad para proyectos de infraestructura a ejecutar por Promciviles S.A.S. basada en las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 10005:2018, como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de la Calidad en la Fundación Universidad de América, Facultad de Ingenierías, Bogotá D.C.

Como objetivo general del proyecto se buscó Optimizar la tarea de elaboración de planes de calidad realizada por el departamento de coordinación de proyectos de la empresa Promciviles S.A.S. para asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad, y para conseguirlo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y las recomendaciones de la NTC ISO 10005:2018 y diseñar la guía de referencia para la elaboración de planes de calidad aplicable a los proyectos de infraestructura a ejecutar por Promciviles S.A.S. de acuerdo con las normas previamente estudiadas.

Para la ejecución de este trabajo se establece una metodología que está compuesta de dos etapas: en primer lugar, un estudio de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 10005:2018, y luego está el diseño de una guía que sirva como referencia a la hora de elaborar planes de calidad, también a lo largo de la elaboración del trabajo se usaron otras fuentes como información y documentación recolectada del personal de la empresa.

En cuanto a los resultados del trabajo, se obtuvo que la norma NTC ISO 9001:2015 brinda esos requerimientos y recomendaciones para la implementación de los planes de calidad, incluye un enfoque en los procesos, el ciclo PHVA. También se evidenció que este tipo de documentos son fundamentales si una organización busca evitar retrasos en la etapa preliminar de los proyectos.

Y como conclusión se obtuvo que la norma NTC ISO 9001:2015 es una herramienta muy útil cuando se quiere implementar un sistema de gestión de calidad y no se cuenta con la experiencia necesaria, esta guía es adaptable a las empresas, y con ella se puede optimizar el proceso de elaboración de los planes de calidad, además que con esta guía se minimiza la posibilidad de olvidar algún punto o requisito de la norma, y de esta manera se podrá hacer una mejor gestión de la calidad en las organizaciones.

Problemática y problema

Cargoban OLP es una empresa que presta diferentes servicios logísticos, cuenta con distintas áreas, entre ellas muelle 2, donde presta servicios a uno de sus clientes más importantes, actualmente esta área ha venido enfrentando algunas situaciones desafiantes que han estado impidiendo que se cumpla con los objetivos estratégicos de calidad y seguridad de la empresa. Ante la creciente demanda de servicios logísticos, se ha evidenciado la necesidad de garantizar la satisfacción de los clientes como estrategia de retención, mejora continua para mantenerse en el mercado y cumplimiento de los requisitos normativos, ya que la empresa está certificada con ciertas normas.

Por esta razón surge el interés de la implementación de un plan de calidad bajo la norma ISO 10005 de 2018, específicamente esta porque es la última versión.

A continuación de manera más específica se puede evidenciar la problemática de este proyecto.

En primer lugar es necesario tener en cuenta que dentro de los objetivos estratégicos se encuentra el asegurar la satisfacción de los clientes, sin embargo en el área se presentan situaciones de ineficiencias operativas, demoras en procesos y errores en manipulación de mercancías y

herramientas de trabajo que son proporcionadas por el cliente, esto afecta la experiencia que se le está brindando al cliente, y repercute negativamente en la imagen de la empresa, la preocupación recae en que dadas estas circunstancias se puede llegar a perder los clientes actuales y encontrar nuevos, es decir, esto afecta directamente la cuota de mercado de la empresa.

Uno de los principios fundamentales de la empresa Cargoban OLP es la mejora continua, en contribución a esto y buscando seguir cumpliendo este principio surge la necesidad de un plan de calidad, esto debido a que el área de muelle 2 no cuenta con procesos estandarizados que garanticen la mejora continua, el área tiene una capacidad limitada a la hora de realizar algún ajuste en sus procesos porque no tiene indicadores que midan el desempeño. La principal causa posible de esto es la falta de innovación en el área y la poca adaptabilidad a los cambios en la demanda y necesidades del cliente

Como ya se mencionó, la demanda de los servicios logísticos está creciendo cada vez más rápido, por eso es importante contar con un personal altamente capacitado que ejecute los procesos de la manera más eficiente, el desarrollo de los colaboradores es fundamental para mejorar la calidad de los procesos y mantener el principio de mejora continua, por eso un plan de calidad brindaría el conocimiento necesario en cuanto a los estándares de calidad, convirtiéndose en una guía para el correcto desarrollo de cada actividad y asegurando que estos se hagan según los requerimientos necesarios.

Dentro de las operaciones es necesario que se gestione la seguridad de cada proceso, cuando hay desconocimiento de la relevancia de cada función por muy pequeña que sea, y de los protocolos necesarios se pueden presentar conductas ilícitas que comprometen la integridad de los

procesos, por eso se busca que el plan de calidad incluya estrategias que permitan mitigar este tipo de situaciones.

Otra área que afecta la falta de un plan de calidad es la financiera, es que las ineficiencias en los procesos operativos tienen un impacto directo en esta área, la insatisfacción del cliente puede disminuir los ingresos y esto le impide a la empresa desarrollar sus proyectos y seguir creciendo, una vez queda claro la importancia de un plan de calidad, ya que la estandarización de procesos permitirá optimizar recursos y mejorar la rentabilidad empresarial.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar el plan de Calidad bajo la norma ISO 10005 de 2018 para el cumplimiento de los requisitos específicos de los procesos de muelle 2 de la empresa Cargoban OLP

Objetivos específicos

- Identificar el contexto actual de los procesos en muelle 2
- Evaluar los requerimientos de la norma ISO 10005:2018 para el cumplimiento de los requisitos de los procesos de muelle 2
- Estructurar un documento con el plan de calidad para muelle 2 que incluya los requisitos de la norma ISO 10005:2018
- Proponer mecanismos de control y seguimiento que permita una realimentación y mejora continua

Justificación

La razón para desarrollar un plan de calidad en el área de muelle 2, es dar solución a una de las necesidades actuales de la empresa Cargoban OLP, la cual, es tener procesos gestionados con los estándares de calidad que el cliente espera. A medida que el sector de los servicios logísticos y portuarios ha ido creciendo debido al incremento de la demanda, la calidad se convierte en un diferenciador fundamental en el sostenimiento y desarrollo empresarial.

Este plan de calidad se llevará a cabo específicamente en muelle 2, debido a que esta es el área más representativa de la empresa, es decir, la que cuenta con mayor personal y operaciones, por ende, las mejoras del área impactaran de gran manera a la satisfacción del cliente y esto contribuirá directamente a la organización.

Cargoban es una empresa que dentro de sus principios tiene el cumplimiento de las normas, con un plan de calidad se podrá tener mayor claridad de cómo hacerlo correctamente, además de brindar herramientas para evitar inconvenientes o errores por desconocimiento de las mismas, al implementar este plan de calidad se cumplirá con la norma ISO 9001:2015, esto permitirá a la empresa garantizar la integridad de sus procesos, aumentando la confiabilidad de su clientes, así podrá mantenerse competente y en pro de alcanzar su visión organizacional, de ser líderes en el mercado y generar valor a los clientes bajo los más altos estándares de calidad.

Al tener procesos estandarizados se podrá incrementar la confiabilidad en las operaciones, con esto también se busca la reducción de incidentes y mejorar la trazabilidad y control de las actividades y otro beneficio que se buscan son la fidelización del cliente actual y aumento de nuevos.

Desde la parte académica la elaboración de este proyecto representa una oportunidad donde se podrá aplicar los conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera de administración de empresas, ya sean teorías, métodos o estrategias, como estudiante por medio de este proyecto se pretende desarrollar las habilidades de gestión de proyectos en un entorno real y complejo como lo es el empresarial, entre otras como resolución de problemas, fortalecimiento de comunicación y liderazgo etc.

Desarrollar este plan de calidad en el área de muelle 2 es una oportunidad tanto para la empresa a nivel estratégico y como estudiante un desafío significativo, además se abordará una situación que afecta directamente a la organización también se aportará al crecimiento y desarrollo profesional. Por último, cabe resaltar que además de cumplir con los requisitos académicos del trabajo de grado se espera contribuir al crecimiento de la organización potencializando los procesos del área

Delimitación o alcances

Temporal

Este límite temporal se comprende en el periodo de prácticas el cual tiene una duración de 6 meses, donde inició a partir del 11 de junio del 2024 hasta el 10 de diciembre del 2024

Espacial

La etapa práctica se llevará a cabo en la oficina de Cargoban OLP en el municipio de Apartadó, Antioquia, específicamente en el área de Gestión Humana

Marco referencial

Marco teórico

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad es un tema bastante amplio y el cual contiene diferentes subtemas, entre ellos se puede encontrar los planes de calidad, estos permiten tener control sobre los procesos en las organizaciones empresariales, según Gutiérrez et. al. (2017) “Un Plan de Calidad es un documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico” es muy importante que en este documento de manera detallada haya una descripción de la forma en que cada organización gestionará los estándares de calidad o requisitos específicos, en este caso, la forma en que se asegurara que los procesos cumplan con las expectativas de los clientes, además debe incluir esas técnicas que se implementarán, entre estos se pueden encontrar revisiones, pruebas, controles, auditorias, recursos, etc., también es necesario que incluya los encargados y sus responsabilidades, otro punto clave dentro de un plan de calidad es especificar el cuándo, es decir, las etapas o fases de cada proceso, cabe mencionar que los planes de calidad son documentos específicos y no generales, estos deben ser adaptados a satisfacer una necesidad en particular, por ende debe aplicarse a una área específica de la empresa.

Este tema no es nuevo para las compañías, según Mejías et. al. (2018) “La gestión de la calidad se ha convertido en uno de los motores de las iniciativas de gestión organizacional en el contexto actual. Como área transversal, ya había impactado en las últimas décadas del siglo XX” evidenciando así, la presencia a través de los años de la gestión de calidad dentro del mundo empresarial, pero también es necesario tener en cuenta que a lo largo de la historia este concepto

ha estado en constante evolución, es decir, a medida que el mercado y la industria han estado cambiando el concepto se ha estado reinventando, acompañando a los grandes y pequeños empresarios como una herramienta útil en la búsqueda de la mejora continua y sostenible, además como el autor anterior lo menciona, tener una buena gestión de la calidad permite un impacto transversal en la compañía, ya que se puede implementar en todas las áreas de la organización.

Teniendo un control de las diferentes operaciones y procesos se podrá encontrar con facilidad las áreas o fases donde se presentan mayor dificultad, o que está generando pérdida de recursos o desperdicio, de este modo se puede tomar medidas correctivas o buscar controlar estas situaciones, dando así soluciones efectivas, y como resultado la empresa podrá mantener un equilibrio, buena calidad de sus productos y servicios, además de esta forma se avanzará en pro de la mejora continua que tanto buscan las organizaciones.

Para nadie un secreto que uno de los objetivos de las empresas es permanecer en el mercado y sostenerse en el tiempo, pero dentro de cada industria cada vez es mayor la competencia, esto se ha convertido en un punto central para las organizaciones, y haciendo un parafraseo de Camisón et. al (2006) Gestionar correctamente la calidad empresarial permite incrementar el nivel competitivo de una organización, y es que desde los años setenta inicia a visibilizarse la importancia de esto, debido a la crisis económica occidental causada por el incremento del petróleo, además que en esa época se estaba consolidando a nivel internacional el mercado japonés, con los productos electrónicos y automovilísticos, es en este momento donde nace la preocupación de las empresas por buscar estrategias que permitan gestionar la calidad para mantenerse competentes y no salir del mercado, pero esto no sería nada fácil, ya que el mercado japonés contaba con un sistema cuyas bases era la satisfacción del cliente, mejora continua, la participación

de los trabajadores en la resolución de problemas, además se preocupaban por perfeccionar cada vez más la calidad en los diseño.

Desde ese momento y hasta el día hoy la calidad se ha convertido en un requisito esencial para las estrategias empresariales que buscan el éxito competitivo de cualquier compañía, por ello es necesario que las empresas hagan una relación directa entre competitividad empresarial, gestión de la calidad y resultados organizacionales.

Pero puede surgir la pregunta ¿Qué es gestionar la calidad? Para responder se cita a Cortez (2023) Para el autor es “La actividad intencionada de los directivos y empleados de una empresa para influir en el proceso de producción con el fin de mejorar continuamente la calidad del producto” dejando de un lado el ¿cómo? y haciendo énfasis en el ¿qué?, se puede decir que la gestión de la calidad en las empresas es la forma de influir positivamente en las fases o etapas de la producción, buscando mejorar continuamente los servicios y productos que se ofrecen, no necesariamente se busca que todo sea igual y perfecto, más que eso, es cada vez minimizar los errores, pérdidas y ser poco a poco más eficientes y eficaces, perfeccionando los procesos través de estrategias que hacen parte de la gestión de la calidad.

La optimización de los detalles es primordial como estrategia de la gestión de la calidad, pero es también es necesario prestar atención a los resultados que se van teniendo a lo largo del proceso ya que así se podrá hacer evaluaciones constantes detectando fallas y buscando soluciones, además se podrá prevenir otras situaciones dándoles tempranas respuestas.

Otro de los muchos autores que resaltan la importancia de este tema dentro de las organizaciones es ISO 9001:2015 (s.f.) Para dicha organización “La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica que le puede ayudar a mejorar su desempeño

global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” de esta manera dentro de las organizaciones se asegura que se cumplirán con los requisitos de calidad que esperan las partes interesadas, además que al tener procesos estandarizados se podrá evidenciar con mayor facilidad esas fases donde se están presentando algunas situaciones no deseadas.

Cuando una organización opta por llevar a cabo un plan de calidad, esto también permitirá cambios en el enfoque organizacional a largo plazo, ya que se podrá mejorar el desempeño en dichas áreas, permitiendo que las operaciones tengan mayor eficiencia y reducción en los posibles errores asegurando mejores resultados y en cuanto a la sostenibilidad, es muy probable que una organización que tenga una buena gestión de calidad, pueda desarrollar una base sólida a largo plazo que le permita tener procesos y servicios que perduren en el tiempo ya que se implementara la mejora continua.

Ciclo phva en relación con los planes de calidad

La calidad ya sea dentro de las organizaciones, procesos o cualquier actividad, tiene una relación directa con la mejora continua, en la literatura y en la práctica se pueden encontrar diferentes metodologías que brindan estrategias para que las empresas logren que en sus procesos y servicios mejoren continuamente.

Una de las metodologías es el ciclo PHVA, Según Argos (s.f.) “Las siglas del ciclo PHVA forman un acrónimo compuesto por las iniciales de las palabras Planificar, Hacer Verificar y Actuar. Cada uno de estos 4 conceptos corresponde a una fase o etapa del ciclo” teniendo claridad de lo que significa es necesario entender a que hace referencia cada punto y su relación con la implementación de la calidad y mejora continua en la organización.

La primera letra de este acrónimo es P, que alude a la palabra Planificar, Según Salazar et. al (2020) Esta fase es para “Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades” al ser la primera fase, se busca encontrar las áreas de mejora o esos problemas puntuales a los que se les quiere dar solución, es por ello que al saber lo que se quiere hacer, literalmente se planea una ruta para lograr ese objetivo planteado, este plan de acción se recomienda que sea detallado y que no haya lugar a la duda.

La segunda letra que se encuentra en el acrónimo es la H, la cual hace referencia a la palabra Hacer, según Castillo (2019) en esta parte “Se desarrolla el plan de trabajo establecido en la fase “Planear” junto con algún control para vigilar que se esté llevando a cabo según lo señalado” es decir, en esta etapa se llevan a cabo lo que se propuso, aplicando esas posibles soluciones a los problemas o procesos que se quieren mejorar.

Luego se encuentra la fase de Verificar, en esta Según Pérez (2020) lo que se busca hacer es “Realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados. Evaluar la efectividad” la importancia de esta etapa radica en que es donde se evalúan los resultados que se van obteniendo a lo largo del proceso, también se compara los objetivos obtenidos con los planeados y así se puede determinar si ese plan fue exitoso o si aún existen cosas por trabajar, que es realmente lo que busca la metodología, que cada proyecto pueda corregir y ser cada vez mejor en los procesos o actividades.

Y la última fase del ciclo es actuar, según Martins (2024) “Después de ‘Verificar’, sigue con la fase de ‘Actuar’, que consiste en implementar todas las mejoras del proyecto y los procesos”.

al tener las áreas de mejora identificadas en la fase anterior, se llevan a cabo las acciones correctivas, y se le hacen los ajustes correspondientes al plan para intentarlo de nuevo, o en caso de que el objetivo planeado se haya logrado, lo que se haría en esta etapa es planear nuevo proceso, actividades o un nuevo objetivo.

Aunque lo parezca el ciclo PHVA no funciona como un proceso en línea, no es necesario seguir con exactitud paso a paso, luego de ejecutar cada fase, si fuese necesario se hacen las correcciones debidas al proyecto, y está libre a los cambios constantes.

En relación con los planes de calidad en las organizaciones, este ciclo también brinda una estructura para implementar la mejora continua en las organizaciones, y para las empresas que busquen gestionar la calidad es una herramienta recomendable.

Con esto se puede tener mayor seguridad que los procesos o servicios cumplirán con las expectativas de calidad ya que se podrán encontrar y corregir de manera temprana cualquier situación no deseada y minimizar los impactos negativos, como se mencionó anteriormente la implementación del ciclo PHVA brinda a las organizaciones una cultura de adaptación a los cambios, lo que permite alinearse a las variaciones ya sean de los clientes, de las condiciones internas que se vayan presentando o incluso del mercado.

Gestión por procesos

Este es otro tema fundamental que cuenta con una relación directa con los planes de calidad en las organizaciones, en primer lugar, para entenderlo, con base en Torres et.al. (2019) citado por Bravo (2011) Según ellos la gestión por procesos “Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer

más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente” Las empresas que aplican la gestión de sus procesos mejoran continuamente y avanzan con eficiencia hacia objetivos comunes, esto también facilita la comunicación lo que permite alinear a todo el personal en pro de los objetivos estratégicos.

Dentro de la gestión por procesos se encuentran unos manuales que según Rodrigues (2024) “Surgen como herramientas fundamentales para establecer pautas claras y uniformes que guíen las operaciones diarias de una organización” aunque se cree que los manuales de procesos solo son un documento que sirve de guía, estos juegan un papel muy importante dentro de las empresas, son cruciales para que cada actividad funcione con eficiencia y se desarrolle con el conocimiento requerido para tener el resultado deseado, ya que brindan una ruta específica y estructurada, permitiendo que todos los miembros de la organización sepan con exactitud lo que hay que hacer, de esta forma también se minimiza la variabilidad de las actividades lo que reduce los errores, también con estos se identifican las áreas de mejora o ajustes.

Y si surgiera la pregunta ¿Quién o cuándo debería implementar manuales de proceso? se puede responder con base en ABPMP (2023) dicen que un manual de procesos “Debe elaborarse en cualquier momento en que una organización quiera mejorar la eficiencia y la eficacia de sus procesos, facilitar la formación y el desarrollo del personal, reducir los errores y las reclamaciones, o mejorar la comunicación” La mayoría de las empresas por no decir que todas quieren ser mejor cada día, por ello es recomendable que cada empresa implemente manuales de procesos, lo que le generará un sin fin de beneficios.

Estos manuales tienen una estructura específica, aunque cada empresa lo adaptara a sus necesidades, un ejemplo su conformación es el que se encuentra al parafrasear a I.E santa teresa (s.f.) para ellos el contenido de los manuales de procesos se compone por un título, según sea el más apropiado para cada manual, una introducción donde resumidamente se da una explicación del procedimiento, también se cuenta de la estructura de la organización o de la entidad, se establece el objetivo del manual, y las normas, requisitos, documentos y archivos que sea aplicables al proceso, se describe las funciones y los responsables, se debe presentar ya sea un gráfico o un diagrama del proceso, se establecen las medidas de seguridad que sean aplicables, los informes y las recomendaciones, por último se deja claridad de las entidades o encargado de hacer la supervisión.

En relación con los planes de calidad y la gestión de proceso, se encuentra que es importante que estos se ejecuten de manera uniforme para que los planes de calidad tengan el éxito esperado, ya que para que se logre la calidad debe haber coherencia en los procesos

Cuando se lleva la gestión por procesos por lo general se establecen unos indicadores, estos también permiten conocer qué tanto se está logrando alcanzar los objetivos de calidad establecidos y ajustarse si fuese necesario.

Al establecer manuales de procedimientos se logrará cumplir con mayor facilidad los requisitos de los planes de calidad, brindando así esos puntos claves para obtener la precisión que se espera, además que con estos manuales hay mayor acceso a la capacitación del personal interno, y que estos tengan claridad de los requisitos de calidad.

Gestión Estratégica

La gestión estratégica es otro de los temas a tener en cuenta en este trabajo, y es que cada vez los consumidores son más exigente, por eso tener buenas estrategias es contar con un lugar asegurado en el mercado a largo plazo, según Chiavenato (2017) “La estrategia organizacional surgió como consecuencia de la intensa competencia entre organizaciones y, al mismo tiempo, de la necesidad de una estrecha cooperación con otras empresas para el logro de los objetivos organizacionales”, de este modo se puede decir que tener estrategias organizacionales es fundamental tanto para ser competentes como para alcanzar cada meta propuesta.

Claro está, que tener estrategias trae consigo muchas ventajas, pero ¿de qué sirven si no se implementan o se gestionan de la manera correcta? no es algo de un día, según Prieto (2003) “La gestión estratégica debe entenderse como un proceso continuo de toma de decisiones y de interacciones entre las capacidades de la organización cultural y de su entorno.” Es decir, este es un trabajo de día a día, donde se involucra a toda la organización en pro de alcanzar esos objetivos planteados.

Otro autor que aborda el tema es Triana (s.f.) según él “La estrategia estudia las razones determinantes del éxito de la empresa, es un patrón de asignación de recursos que la empresa utiliza para mantener o incrementar su resultado”. Con base en esto queda claro que tener estrategias y gestionarlas de manera correcta se puede alcanzar cada meta propuesta, pero ¿cómo se hace? La gestión estratégica está permite definir algunos puntos importantes en las organizaciones, para Gallardo (2021) “La gestión estratégica surge como un elemento clave para definir la misión y objetivos de la organización, que conlleva a la creación de beneficios financieros y no financieros, así consecuentemente, aseguren sus ventajas competitivas.” pero esto no es todo, para tener mayor

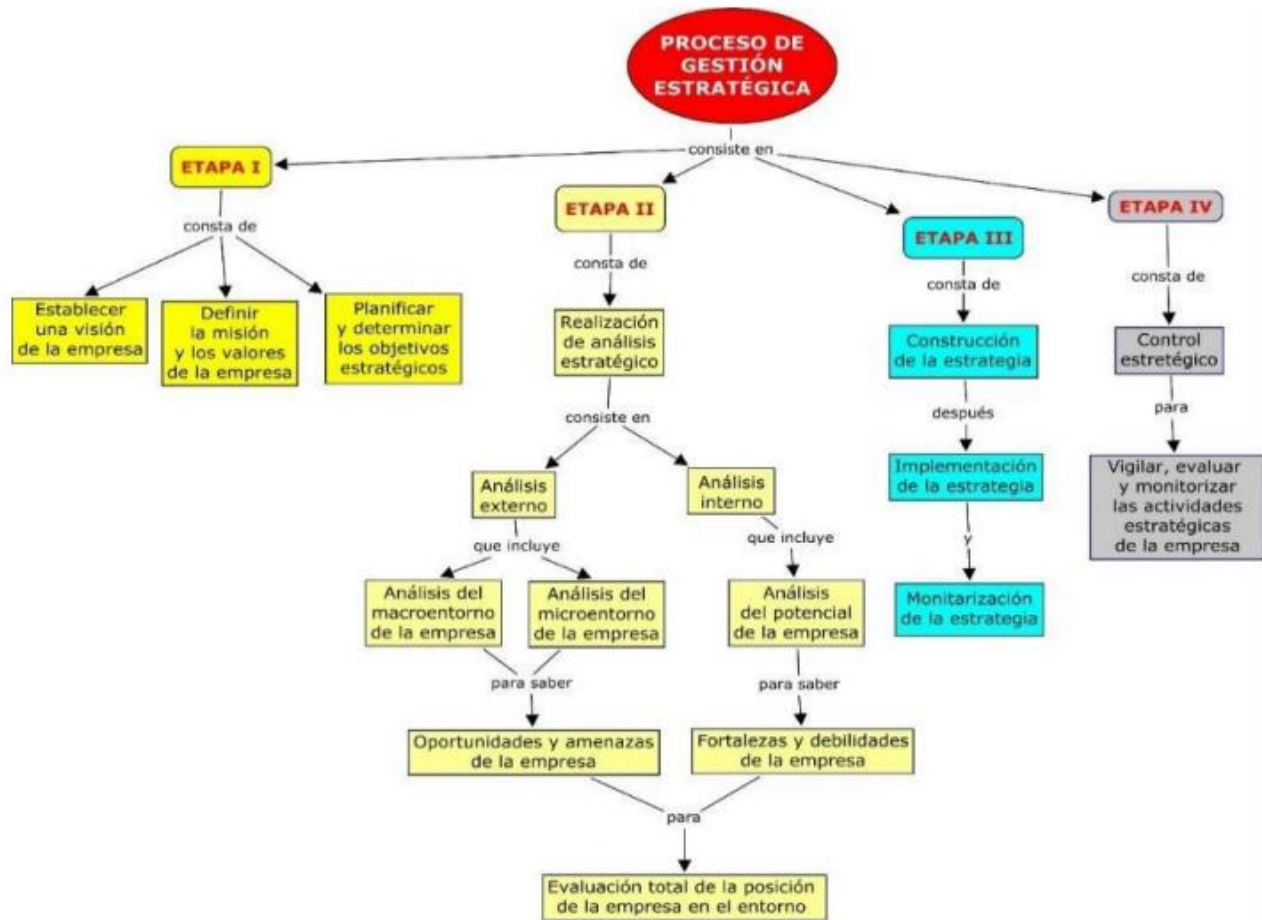
información se parafrasea a Ortega (2024) decirse que existen diferentes tipos de gestión estratégica, entre las que se pueden encontrar: la corporativa, esta tiene un enfoque general e incluye misión, visión, objetivos y demás, también está la es gestión estratégica de negocios, este tipo tiene un enfoque individual para cada organización y se centra en competir en el mercado al que pertenezca y también está la gestión estratégica funcional, esta tiene un enfoque en áreas específicas de la empresa, ya sea en recursos humanos, marketing, finanzas etc.

La gestión estratégica también consta de algunos modelos como: el análisis pestel el cual permite conocer el entorno en el que se encuentra la empresa, la cinco fuerzas de Porter, este permite analizar y comprender la competencias y amenazas, está también la planificación basada en escenarios donde se plantean situaciones que se podrían presentar y cómo se solucionaría y otro modelo que se puede encontrar es el balanced scorecard este tiene un enfoque desde la parte financiera, los clientes, los procesos internos y crecimiento.

Estos modelos son herramientas útiles para la toma de decisiones informadas, en caso tal que aún quedaran dudas respecto a cómo funciona la gestión estratégica dentro de las organizaciones, a continuación de se presenta de manera visual

Imagen 3

Proceso de la gestión estratégica



Fuente: Gallardo (2021) Gestión estratégica, factor clave para el éxito organizacional

La gestión estratégica se compone de diferentes etapas, en primer lugar se debe establecer una visión, misión y valores, además en esta primera etapa se establecen los objetivos de la empresa, en la segunda etapa se lleva a cabo un análisis estratégico, este tiene en cuenta la parte interna y externa de las organizaciones, en la parte interna se incluye el análisis potencial de la empresa, lo que permitirá identificar y conocer las fortalezas y debilidades de la empresa y en la parte externa se ejecuta un análisis del macro y micro entorno de la empresa lo que arroja las oportunidades y amenazas que presenta la organización, logrando una evaluación total de la posición de la empresa en el entorno, la siguiente etapa se basa específicamente en la construcción de la estrategia, luego la implementación y claramente una monitorización y la última etapa de la

gestión estratégica consta del control que se implementa, es decir, la vigilancia de esas actividades estratégicas de la empresa.

La correcta gestión estratégica es esencial para garantizar el éxito y la sostenibilidad empresarial, uno de los componentes de la gestión. En relación con los planes de calidad, son dos componentes que dependen el uno del otro y juntos puede impulsar el rendimiento de una empresa, y es que mientras la gestión estratégica define unos objetivos, en los planes de calidad se establece la manera de alcanzarlos por medio de la mejora continuos, además ambos buscan adaptarse a los posibles cambios y aportar innovación a la empresa, por su parte en los planes de calidad se establecen indicadores, los que son de gran ayuda para la gestión estratégica a la hora de evaluar cómo se está avanzando hacia los objetivos.

Auditoría

Uno de los temas que tiene mucha relación con los planes de calidad es la auditoría, para Alcívar et. al (2016) “La actividad de auditar consiste en realizar un examen de los procesos y de la actividad económica de una organización para confirmar si se ajustan a lo fijado por las leyes o los buenos criterios.” esto permite garantizar que los procesos y en general las actividades de una organización se están cumpliendo y que se ejecuten de acuerdo a las normas establecidas y así identificar aspectos por mejorar o prevenir desaciertos, además permite tener conocimiento de forma correcta de hacer las cosas.

La manera de llevar a cabo una auditoría puede variar, pues existen diferentes tipos, parafraseando a Valencia (2017) Para él, hay dos grandes categorías, las internas y las de calidad o las de control interno y de gestión, la primera busca cuidar el valor de la empresa, estas son obligatorias y no son notificadas y la segunda tiene como propósito evaluar los sistemas de gestión

conforme a los requisitos que se apliquen, estas son voluntarias y son acordadas. Dentro de estas dos grandes categorías se encuentran 5 tipos de auditorías, las cuales son:

1. En función de quién audita, pueden ser internas, externas o conjunta
2. En función de quien alcance: Parcial (dependencias, funciones o sedes) global (abarca toda la empresa) o combinada (a varios sistemas de gestión)
3. En función de cuando se hace: programadas o que se agendan con anticipación y extraordinarias que por lo general no se notifican y se hacen cuando se consideran necesarias
4. En función del énfasis, esta es la parte donde se clasifican en: legal, sistemas de información, financiera, estratégica, contratos y riesgos.
5. En función de cómo se audita: por lo general es In situ, se lleva a cabo en la sede de la compañía, a distancia que no tiene que ser en las instalaciones, con interacción, es decir, se requiere una comunicación con el personal de la compañía y sin interacción donde no se necesita ningún relacionamiento con el personal auditado.

Y en cuanto a los métodos, se pueden encontrar, uno con interacción humana, en esta se implementan entrevistas con el personal necesario, se hacen observaciones y se revisan documentos, el otro método se denomina, sin interacción humana, en esta también se llevan a cabo observaciones, revisiones de documentos y análisis de datos.

Entre las muchas opciones, cada empresa según su necesidad o deseo podrá ajustarse a las voluntarias, y estar preparados para las obligatorias, todas las empresas son distintas, tienen objetivos y propósitos diferentes, por ello es necesario tener en cuenta y entender la relevancia de las auditorías, quizás se puede tener el concepto que al implementarlas se busquen encontrar errores, y aunque esta es una de las razones de hacer una auditoría, es importante entender que

están también permiten prevenir errores y corregirlos a tiempo, como se dice coloquialmente “es mejor prevenir que lamentar” quizás existe un temor al ser auditados, pero como recomendación dentro de la cultura empresarial debería cambiarse el enfoque y promover este tema como un mecanismo de control para los procesos, el cual debería ser el propósito a la hora de implementarse en una empresa.

Las auditorías ofrecen diferentes beneficios a las organizaciones, algunas de ellas son las que se pueden observar al parafrasear a Hernandez (2023) Para ella, cuando una organización documenta sus procesos aumenta el aprendizaje el personal, también por medio de las auditorias se puede incrementar la confianza tanto de clientes como de proveedores, en cuanto a la cultura organizacional, se enfoca en la prevención de de situaciones no deseadas, también se puede garantizar el cumplimiento de los procesos con base en los requisitos establecidos por las norma, al tener funciones claras se promueve las relaciones laborales, y al ser una empresa con productos y servicios de calidad fomenta el sentido de pertenencia del personal, claramente esto permitirá ya sea obtener las certificaciones de calidad o seguir conservando a largo plazo .

Una empresa que tenga claro los múltiples beneficios que puede obtener al implementar las auditoras, sin duda alguna cambiará el concepto sobre este tema, además podrá aprovechar cada beneficio y hacerlas partes de sus ventajas competitivas, así tendrá un paso adelante que su competencia, esto se puede confirmar citando a Becher (2024) para el implementan la auditoría las “Empresas que buscan no solo optimizar sus operaciones, sino también destacarse en el mercado. Después de todo, estar en línea con las buenas prácticas de la industria muestra a tus clientes qué te preocupas por la calidad de tus productos/servicios.” dejando claro que esta puede ser una buena estrategia de competitividad organizacional.

En relación con los planes de calidad, los cuales brindan una guía para llevar a cabo los procesos, las auditorías entran como evaluador, es decir, estas trabajan de la mano, ya que uno dice como hacer las cosas y la otra permite saber si se está haciendo de la manera correcta, mejorar la forma de hacerlo o prevenir posibles errores.

Un plan de calidad permite a las organizaciones fomentar la mejora continua y con las auditorías se pueden identificar riesgos y oportunidades, ambas promueven el cumplimiento de la norma y la transparencia en los procesos empresariales, también por medio de las auditorías se puede hacer un feedback sobre la ejecución de los planes de calidad, y así identificar si se está logrando lo planeado o hacer los ajustes necesarios para alcanzarlos.

Mejora Continua

Este es un tema que tiene una relación directa con la calidad dentro de los procesos organizacionales, algunas definiciones que se encuentran son las siguientes, en primer lugar para Sanchez (2023) “La mejora continua de los procesos es una búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los procesos de negocio, los productos y los servicios”. La mejora continua en las organizaciones no funciona como un proceso temporal o algo de un momento, esto debe ser permanente y a largo plazo, es importante que exista un compromiso y mantener en pro de esto, así se facilitará la identificación de oportunidades, la mejora continua debe tener un enfoque holístico y no quedarse como iniciativas de la dirección de la empresa, debe hacer parte de la cultura de la compañía e involucrar a todos los colaboradores. Otra definición que se encuentra es la que ofrece Zambelli (2024) según él “La mejora continua es una práctica común en las empresas que buscan resultados más eficientes porque implica en la

mejora sucesiva de procesos, productos y servicios.” Para el autor la mejora continua debe tener un enfoque en lo práctico y en los resultados, también hace referencia a esta como una metodología que es muy adoptada y que está estrechamente relacionada con el rendimiento, este enfoque sistemático donde las mejoras se van haciendo sobre las anteriores, convirtiéndose así en un ciclo. Una definición con similitud es la que ofrece Sanchez (2023) Para él la mejora continua ““Son un conjunto de técnicas de análisis de datos fundamentales utilizadas en la gestión de la calidad para identificar, analizar y resolver problemas relacionados con la calidad de los productos o procesos”. La calidad es un tema que el autor relaciona o incluye dentro de la mejora continua, también enfatiza en un enfoque basado en evidencia o datos, es decir, para tomar decisiones se debe tener evidencias Para las empresas que busquen implementar la mejora continua, existen diversidad de modelos y herramientas que sirven como ruta para facilitar la implementación de ella, parafraseando a Calizaya (2024) Algunas herramientas son: histograma, diagrama de pareto, diagrama de causa y efecto (diagrama de ishikawa o espina de pescado), diagrama de dispersión, hoja de verificación, gráficos de control ,diagrama de flujo, estas son comúnmente usadas, pero también se encuentran otras denominadas “nuevas herramientas”, estas herramientas brindan maneras más efectivas para poder visualizar datos y hacer análisis críticos, también permiten tomar decisiones con bases informada, entre estas nuevas herramientas se puede encontrar: diagrama de afinidad, diagrama de relaciones, diagrama de árbol de decisiones, diagrama de matriz, diagrama de matriz de priorización, diagrama de proceso estadístico, diagrama de flechas.

Cada empresa según su necesidad u objetivo podrá usarla herramienta que mejor se adapte a sus necesidades, claramente esto trae consigo algunos desafíos en su implementación, Según Diaz (2023)” Un desafío común en la implementación de mejoras continuas es la falta de seguimiento

y evaluación de los resultados. Es importante establecer indicadores de desempeño claros y medibles que permitan evaluar el impacto de las mejoras implementadas”. Es necesario que para saber si se está logrando el objetivo propuesto en relación con la mejora continua, haya indicadores claros que permitan medir el avance que se vaya teniendo, porque si no se tiene un seguimiento, en caso tal que haya algunas situaciones no deseadas o problemas no se podrán identificar y corregir, es necesario que para implementar la mejora continua haya una evaluación constante junto con retroalimentación.

Las empresas que implementan correctamente la mejora continua pueden obtener beneficios y resultados positivos, según Salazar (2021) algunos beneficios son “Una productividad excelente, una reducción notable en los costos de producción, Todos tus productos o servicios con una mejor calidad, Incremento exponencial en el rendimiento de cada equipo de trabajo.” estos son algunos de los múltiples beneficios que se puede obtener al implementar la mejora continua dentro de la organización

Marco normativo

- **ISO 10005 2018:** Esta norma se centra en los requisitos para la planificación ya sea en los proyectos o procesos de una organización, brinda una guía para asegurar que se cumplan los estándares de calidad establecidos, esta norma incluye además de la planificación de calidad, incluye la documentación la cual detalla objetivos procesos, esa norma también define los roles y responsabilidades y fomenta la mejora continua.

- **ISO 90001: 2015:** Esta norma internacional establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad eficaz, enfocándose en la satisfacción del cliente, la mejora continua y la gestión de riesgos.
- **Ley 105 de 1993:** Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Norma BASC** (Business Alliance for Secure Commerce): es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales.
- **Decreto 1072 de 2015:** Esta versión incorpora las modificaciones introducidas al decreto único reglamentario del sector Trabajo a partir de la fecha de su expedición.
- **ISO 10001 de 2007:** Esta norma se enfoca en establecer y mantener un código que fomente dentro de las organizaciones la satisfacción de los clientes y que los servicios o productos mejoren continuamente, la norma establece principios, promueve la importancia de tener en cuenta las expectativas de los clientes.

- **ISO 9004 de 2018:** Esta norma busca gestionar la calidad dentro de las organizaciones, la satisfacción de los clientes y mejorar el desempeño de la organización, tiene un enfoque a largo plazo, promueve la mejora continua y la gestión de riesgos, además proporciona herramientas para evaluar el desempeño.

- **ISO 19011 de 2018:** Esta norma brinda una guía para la implementación de las auditorías en los sistemas de gestión, incluya la gestión de calidad y ambiental, entre sus principales aspectos se puede encontrar unos principios para guiar las auditorías en relación con objetividad e integridad, también ayuda a planificar los programas, incluyendo objetivos, alcances y recursos, además brinda las etapas del proceso y las competencias o habilidades que deben tener los auditores y resalta la importancia de que estos estén capacitados. también se pueden encontrar las normas aplicables y promueve la mejora continua.

- **Normas de la Organización Marítima Internacional:** también conocidas como OMI, son un grupo de normas y directrices que buscan la eficiencia y protección en el transporte marítimo, la norma aplica a nivel internacional, está enfocada en prevenir cualquier tipo de contaminación medioambiental, promueve la mejora en los procesos portuarios y el desarrollo sostenible, esta norma también ofrece programas capacitaciones en el sector marítimo.

Marco conceptual

- **Calidad:** Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas (Sancho s.f.)
- **Gestión:** Conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo (Westreicher 2024)
- **Gestión de la calidad:** Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él (ISO 9001:2015 citado por innova group 2020)
- **Plan de calidad:** Es un documento que establece los estándares, procedimientos, y responsabilidades necesarias para cumplir con los requisitos de calidad de un proyecto o producto (Unifikas 2024)
- **Control de calidad:** un modo de verificar que un producto sea útil, seguro y cumpla todas sus funciones de forma correcta. Además, sirve para avalar que cumple con las normas de seguridad y calidad de los países donde se vende (Rodríguez 2023)
- **Mejora continua:** Una búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los procesos de negocio, productos y servicios (Sydle 2022)

- **Desempeño:** Cómo una persona realiza sus tareas, responsabilidades y objetivos en el entorno de trabajo, es una medida de la eficacia y eficiencia con la que un individuo, equipo o incluso una organización completa sus actividades y alcanza sus metas (Arca 2023)
- **Objetivos de calidad:** Son metas empresariales específicas para el valor y el rendimiento de los productos o servicios. Cada objetivo de calidad pretende garantizar la alineación con la Política de Calidad de la empresa, la declaración de su dirección estratégica (Safety Culture 2024)
- **Requisitos del cliente:** Son las demandas, explícitas o implícitas, que un comprador hace de tu negocio cuando lo considera como una opción para comprarle un producto, servicio o experiencia (Zendesk 2023)
- **Estándares de calidad:** Puntos de referencia que sirven para fijar un mínimo de condiciones, a fin de que las características de un producto o servicio sean capaces de satisfacer eficientemente las necesidades de los consumidores (Acevedo 2024)

Diseño metodológico

Para el diseño de este proyecto se estableció un enfoque mixto, ya que se busca tener una combinación de los instrumentos cualitativos sin dejar de aprovechar los cuantitativos. La población que se tendrá en cuenta son los empleados del área donde se desarrollará el plan de calidad, es decir, los empleados de muelle 2, además de información documentada tanto de los

procesos como de los clientes, reportes de calidad antiguos, también los manuales de procedimientos de los operativos

Este diseño metodológico se hace con el fin de crear una ruta para los objetivos planteados, y es que Según Tesis y Másters (2024) con estos se puede “Para dar respuesta a las preguntas y problemas planteados en una investigación es necesario definir un diseño metodológico. De esta forma, se podrá precisar cómo se va a organizar y desarrollar el estudio con el fin de alcanzar el objetivo.” y es por lo que se llevará a cabo este diseño metodológico, para dar respuesta a la problemática planteada en este documento.

La razón por la que se escogió una metodología mixta es debido a esta, que según Ortega (2024) “Es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación” y debido a que se está abordando una temática que impactará de manera directa a la organización, es necesario que a lo largo del proyecto se cuenten con todas las herramientas posibles y así lograr dar solución a la problemática planteada.

Con esto también se pretende aprovechar las ventajas que ofrece la metodología mixta, algunas de ellas son las que obtienen parafraseando a Rivera (2015) Esta metodología estudia las situaciones individualmente y a fondo, al incluir dos metodologías, la cualitativa y cuantitativa se obtiene mayor información que brinda una visión más clara, por su parte el método cualitativo permite encontrar los problemas mientras que el enfoque cuantitativo los explica, siendo así una combinación perfecta y necesaria, de igual manera uno justifica las necesidades y el otro brinda el contenido, y sucesivamente uno descubre el problema y el otro profundiza en las causas. El

enfoque metodológico mixto permitirá ampliar las dimensiones a la hora de investigar y desarrollar este proyecto.

A continuación, se establece diferentes actividades y estrategias a cada objetivo específico, para así dar cumplimiento al objetivo general del proyecto que es: Diseñar el plan de Calidad bajo la norma ISO 10005 de 2018 para el cumplimiento de los requisitos específicos de los procesos de muelle 2, y junto con esto dar solución a la problemática del proyecto.

Tabla 1.

Diseño metodológico

Objetivos Específicos	Actividades	Estrategias
Identificar el contexto actual de los procesos en muelle 2	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico de los procesos del área. - Entrevista a los coordinadores del área. - Revisión de los manuales de proceso y demás documentación existente del área. 	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de herramientas de mapeo de procesos. - Reuniones con personal relacionado con el área para la recolección de información

<p>Evaluar los requisitos de la norma ISO 10005:2018 para el cumplimiento de los requisitos de los procesos de muelle 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis detallado de la manera como se está ejecutando los procesos - Hacer una comparación de la manera como se está llevando a cabo los procesos en el área, con los requisitos de la norma ISO 10005:2018 - Identificar las oportunidades de mejora en cuanto a la calidad de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> - Reunir la información existente de los procesos del área. - Analizar la información recolectada - Identificar áreas que no cumplan con los estándares de calidad de la norma
<p>Estructurar un documento con el plan de calidad para muelle 2 que incluya los requisitos de la norma ISO 10005:2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estructurar un formato de pdf con el plan de calidad, donde se especifique cada proceso con base en la norma ISO 10005:2018 - Definir manuales para los procesos que aún no los tengan - Validar la estructura del plan de calidad con el asesor de prácticas y el encargado del área de 	<ul style="list-style-type: none"> - Dejar registro de cómo ejecutar los procesos en el área d muelle 2, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos en la norma ISO 10005

	control interno antes de implementarlo.	
Proponer mecanismos de control y seguimiento que permita una realimentación y mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar indicadores de rendimiento para los procesos del área (KPIs) - Proponer la ejecución de auditorías internas en determinados periodos de tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar una herramienta de Excel para que permita un seguimiento periódico del cumplimiento de los estándares de calidad en el área

Recursos disponibles

Para la ejecución del plan de calidad para el área de muelle 2 de Cargoban OLP, se necesita en primer un lugar adecuado donde llevar a cabo la investigación, y analizar la información obtenida, el lugar debe disponer como mínimo de una mesa y una silla, también debe contar con iluminación y ventilación, lo que permitirá que haya mayor concentración tanto en el estudio de la norma como de la estructuración del documento.

Es muy importante disponer de servicio de internet, y un computador que tenga instalado programas como Word, Excel y tener acceso a canva para el diseño de las presentaciones finales, y debido a que se llevarán a cabo reuniones virtuales con el asesor de prácticas es necesario contar con plataformas ya sea Meet, Zoom o Microsoft Teams, etc.

Entre otros materiales, es necesario contar con lapicero y como mínimo un cuaderno para los apuntes que sean necesarios. También es necesario contar ya sea de manera impresa o digital con el documento de la norma ISO 10005:201.

Cronograma de actividades

Desarrollo del plan de calidad

Prólogo

Con este trabajo se pretende diseñar un plan de calidad para el cumplimiento de los requisitos específicos de los procesos en Muelle 2, un área de la empresa Cargoban OLP, este plan de calidad estará alineado con la norma ISO 10005 de 2018, cumpliendo con los requisitos rigurosos establecidos en esta.

Se lleva a cabo en un entorno en el cual es indispensable la calidad y eficiencia para tener un resultado exitoso en las operaciones, además, cabe resaltar la importancia de que la empresa cumplan los estándares de calidad, las expectativas de sus clientes y consumidores, esto debe ir de la mano con la creación de una base sólida y sostenible en el mercado asegurando la permanencia y crecimiento a largo plazo.

Este plan de calidad se lleva a cabo como parte de un trabajo de grado y aporte de etapa practica a la empresa Cargoban OLP, se ha desarrollado gracias a la guía diferentes personas, entre ellos el asesor de prácticas y el encargado del área de control interno de la empresa, los cuales han aportado sus conocimientos y consejos que han sido de gran utilidad para lograr completar este proyecto.

Se espera que esta sea una herramienta de gran utilidad para los procesos del área de muelle 2, y promueva el compromiso de la excelencia operativa y la satisfacción del cliente.

Introducción

01. Generalidades

Este documento se ha diseñado con el propósito de brindar una guía clara y fácil de comprender en relación con la implementación del plan de calidad y el cumplimiento de los requisitos establecidos, está dirigida a el personal del área, entre ellos, el cliente, operarios, coordinadores y demás, quienes deberán familiarizarse con cada requerimiento presentado.

Este plan de calidad se ha estructurado de tal forma que el lector pueda hacer una fácil identificación de las responsabilidades, roles, procesos y actividades necesarias para que haya la ejecución correcta de este plan de calidad. Por ello de manera clara se incluye los procedimientos detallados, en cuanto a la validación, monitoreo y manejo de no conformidades, además de los procesos de auditoría interna para este plan de calidad, convirtiéndose así en una herramienta tanto de referencia como de consulta a la hora de ejecutar los procesos dentro del marco normativo en el área Muelle 2.

Cumplir y comprender cada uno de los requerimientos estipulados en este documento es de suma importancia, no solo por querer lograr la satisfacción del cliente, sino también porque de esta manera se podrá lograr una mejora continua en los procesos, establecer estándares de excelencia operativa, lo que traerá diferentes beneficios a todos los involucrados.

Este documento resalta la importancia de la participación de cada integrante del área en la implementación del plan de calidad, y es que para que este tenga el éxito esperado es necesario que haya un compromiso y cumplimiento al pido de la letra de cada requisito establecido, y por

último se agregó un mecanismo de retroalimentación y actualización periódica, con la que se espera mantener el plan de calidad vigente y que este se adapte a las necesidades que vayan surgiendo a lo largo del proceso, es decir, tanto de la empresa como de cualquiera de sus stakeholders, esto se hace ya que se quiere garantizar que esta herramienta sea efectiva a largo plazo en la gestión de la calidad.

0.2 Enfoque a procesos

El plan de calidad tiene un enfoque en los procesos, busca proporcionar una visión holística de cada uno de los procedimientos y actividades que se llevan a cabo en el área de muelle 2 de la empresa Cargoban OLP.

Esta área funciona como un sistema, cada una de las actividades que se ejecutan están interconectadas entre sí, por ello se establecieron de manera clara las relaciones entre cada proceso, los cuales dependen del buen funcionamiento de los demás para tener los resultados esperados.

El enfoque permite identificar los puntos críticos en cada proceso, además facilita detectar las oportunidades de mejora y delegación de responsabilidades, lo que mejora el seguimiento, retroalimentaciones y evaluaciones de desempeño de manera objetiva.

0.3 Pensamiento basado en riesgos

Dentro del diseño de este plan de calidad es indispensable tener en cuenta este enfoque, ya que permitirá prevenir, identificar, hacer evaluaciones y gestionar las posibles situaciones que puedan

llegar a generar un impacto en la calidad de los procesos, o especialmente en la satisfacción del cliente, al introducir un pensamiento basado en riesgos se pretende asegurar que los diferentes procesos de ejecuten en condiciones seguras y que estén tengan un control.

Este enfoque está con los principios de la norma ISO 10005:2018, por ende, se mezclan tanto la prevención y los métodos para cumplir con los estándares y requerimientos contractuales con el área de muelle 2.

Este pensamiento con base en los riesgos permite disminuir la cantidad de incidentes, además es posible identificarlos y buscar estrategias para evitarlos, también permiten tomar decisiones informadas ya que se aplica a las distintas actividades del área.

Una manera que puede ser efectiva para implementar este enfoque basado en riesgos es, primero que todo identificar los diferentes riesgos relacionados a las operaciones que puedan intervenir la calidad de los procesos o la seguridad de los operarios, luego de evaluar estos riesgos se debe la probabilidad de que estos ocurran y cuál sería el impacto en caso tal, los más significativos es necesario que sean priorizados y establecer medidas correctivas para disminuirlos o evitarlos.

Este análisis debe ser periódico ya que es necesario que se adapte a los cambios que vayan teniendo, ya sea los procesos, el mercado o las necesidades y expectativas del cliente, con este enfoque se espera poder anticipar cualquier riesgo e incentivar una cultura de adaptación a los cambios y mejora continua.

1. Objeto y campo de aplicación

Este plan de calidad se ha desarrollado para el área de muelle de 2 la cual se encuentra ubicada en Zungo Embarcadero corregimiento del municipio de Carepa, el plan es específicamente para el contrato con CI Uniban S.A, en este documento se encuentran los lineamientos para la correcta ejecución de las operaciones portuarias, y se ha diseñado con base en las directrices de la norma ISO 10005:2018, con el propósito de garantizar un alto estándar de calidad.

El plan de calidad busca garantizar que cada actividad se ejecute rigurosamente en los estándares establecidos, cumpliendo así con los requisitos de cliente y los que establece la norma, además se espera lograr una mejora continua, es decir, aumentar los niveles satisfacción del cliente y minimizar los riesgos o daños en los procesos.

Este cubrirá los diferentes elementos del área, como los colaboradores, los equipos, herramientas, materiales de las operaciones y demás, es necesario que este plan sea ejecutado por todos los involucrados para que sea exitoso, también es importante que se revise y actualice periódicamente, para identificar mejoras o correcciones.

Este plan de calidad es muestra de la responsabilidad de Cargoban OLP en su área muelle 2 con la excelencia operativa y su compromiso con mantener los más altos estándares de calidad en sus procesos portuarios.

2. Referencias normativas

Este plan de calidad se ha elaborado bajo la norma ISO 10005:2018 con el fin de que cada proceso cumpla y se haga bajo los estándares de calidad, logrando cumplir con las expectativas del cliente y demás partes interesadas.

La razón por la cual se eligió esta norma es porque se está apuntando a la excelencia operativa y esta norma denominada: “Sistemas de gestión de la calidad: directrices para planes de calidad”, brinda una estructura completa y sólida para desarrollar, implementar y ejecutar planes de calidad efectivos.

3. Términos y definiciones

Para asegurar que este documento sea comprendido de manera clara y detalladamente se definen los términos y definiciones que se utilizaron mayormente en este plan de calidad

- **Calidad:** Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas (Sancho s.f.)
- **Gestión:** Conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo (Westreicher 2024)
- **Gestión de la calidad:** Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él (ISO 9001:2015) citado por innova group 2020)

- **Plan de calidad:** Es un documento que establece los estándares, procedimientos, y responsabilidades necesarias para cumplir con los requisitos de calidad de un proyecto o producto (Unifikas 2024)
- **Control de calidad:** un modo de verificar que un producto sea útil, seguro y cumpla todas sus funciones de forma correcta. Además, sirve para avalar que cumple con las normas de seguridad y calidad de los países donde se vende (Rodríguez 2023)
- **Mejora continua:** Una búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los procesos de negocio, productos y servicios (Sydle 2022)
- **Desempeño:** Cómo una persona realiza sus tareas, responsabilidades y objetivos en el entorno de trabajo, es una medida de la eficacia y eficiencia con la que un individuo, equipo o incluso una organización completa sus actividades y alcanza sus metas (Arca 2023)
- **Objetivos de calidad:** Son metas empresariales específicas para el valor y el rendimiento de los productos o servicios. Cada objetivo de calidad pretende garantizar la alineación con la Política de Calidad de la empresa, la declaración de su dirección estratégica (Safety Culture 2024)
- **Requisitos del cliente:** Son las demandas, explícitas o implícitas, que un comprador hace de tu negocio cuando lo considera como una opción para comprarle un producto, servicio o experiencia (Zendesk 2023)

- **Estándares de calidad:** Puntos de referencia que sirven para fijar un mínimo de condiciones, a fin de que las características de un producto o servicio sean capaces de satisfacer eficientemente las necesidades de los consumidores (Acevedo 2024)

4. Utilización de un plan de la calidad

Muelle 2 es un área donde se llevan a cabo diferentes procesos y actividades operativas, por ello este documento es de gran relevancia para ejecutarlos eficazmente, no solo se encuentran los lineamientos a seguir, sino que también se puede usar como una herramienta para dirigir a los involucrados del área y garantizar el cumplimiento de los estándares necesarios de cada proceso, además, proporciona un marco claro sobre los requisitos de calidad que se debe tener en cuenta y por ende la manera para cumplir cada uno.

También es de gran utilidad a la hora de tomar decisiones, ya que contiene unos objetivos específicos y medibles que orientan al equipo en pro de los resultados que se esperan alcanzar, de igual manera contiene indicadores en la herramienta para auditoría interna, los cuales permiten realizar evaluaciones periódicas en relación con los objetivos que se han planteado inicialmente, por ende, facilita la identificación de situaciones no deseadas, desviaciones e incluso oportunidades de mejora, y a su vez se podrá tomar a tiempo las acciones correctivas necesarias en cada función que se realice.

Este plan de calidad va de la mano con una herramienta, específicamente un archivo de Excel, el cual tiene como objetivo permitir al área de control interno de la empresa Cargoban OLP realizar auditorías internas en muelle 2, de esta forma se podrá revisar constantemente como van los

procesos y garantizar que se hagan con los estándares de calidad establecidos, estas evaluaciones serán de gran utilidad para ajustar el plan según sea necesario, logrando que sea relevante a largo plazo.

Otra manera en la que se podrá utilizar este plan de calidad es en función de capacitación y concientización para cada involucrado del área, es decir, será de gran ayuda para que cada miembro pueda conocer, hacer conciencia y aplicar los lineamientos y requisitos establecidos, fortaleciendo la cultura de calidad en el área, beneficiando directamente a la organización.

4.1 Introducción

El área de muelle 2 de la empresa Cargoban OLP, dentro de sus iniciativas estratégicas ha buscado desarrollar un plan de calidad, reconociendo que en la base del éxito de sus operaciones se encuentra la satisfacción del cliente y la excelencia operativa, por ello la elección de la norma ISO 10005:2018 es debido al compromiso de la empresa con el cumplimiento de los estándares de calidad.

Teniendo en cuenta que la empresa presta servicios logísticos y portuarios, el cual es un mercado cada vez más demandante, es indispensable tener una meticulosa y eficiente gestión de las mercancías, de los equipos y las diferentes herramientas, para que esto sea posible se requiere un control constante, y ahí es donde entra el plan de calidad, el cual se ha diseñado para abordar cuidadosamente y de manera estructurada cada requerimiento específico tanto del sector como de las necesidades, deseos y expectativas del cliente.

Este plan de calidad ha tenido en cuenta diferentes aspectos, incluyendo tanto la definición de los requerimientos hasta la asignación de cada rol y la gestión adecuada de los diferentes recursos. Aunque se busque cumplir con cada norma y procedimiento, el enfoque está en la identificación de oportunidades de mejora y gestión humana, y es que las operaciones portuarias constantemente presentan algunos imprevistos, los cuales necesitan respuestas rápidas, estas situaciones van desde problemas técnicos hasta accidentes potenciales, por ello un elemento crucial de este plan desarrollar la capacidad de anticipar y gestionar este tipo de riesgos

Para que el plan de calidad tenga el éxito esperado es fundamental del compromiso de todo el personal involucrado en los procesos del área, por ello se establecerá canales de comunicación efectivos los cuales permitirán hacer retroalimentaciones constantes y tener la información para cada proceso, cabe resaltar que el área cuenta con un sistema de supervisión el cual podrá garantizar el cumplimiento de cada lineamiento y requisito establecido.

Muelle 2 tiene un enfoque dinámico, por ende, este plan de calidad es adaptable a los cambios y circunstancias que pueda presentar, también a las lecciones aprendidas durante su implementación, esto asegura que los diferentes procesos se optimizan constantemente, según varíen los resultados y las necesidades del mercado.

La gestión estratégica es un paso relevante para el área de muelle 2, en su objetivo de lograr tener un marco estructurado y sólido para el control y mejora de los procesos, este plan de calidad aumenta las posibilidades de cumplir con los estándares de calidad y contribuye de manera afectiva con los objetivos organizacionales, además en el cumplimiento de las expectativas de los clientes.

Implementar correctamente este plan permitirá transformar los principios de calidad y convertirlos en resultados visibles y que estos se puedan sostener a largo plazo.

5. desarrollo de un plan de la calidad

5.1 Contexto del plan de la calidad

Bajo la necesidad de establecer un marco estructurado que permita responder a la necesidad de los altos estándares de calidad, en las distintas etapas de los procesos operativos, se ha desarrollado este plan de calidad.

El área de Muelle 2 presenta algunos desafíos en relación con la seguridad y eficacia en las operaciones, entre ellas se pueden encontrar, la carga y descarga de mercancías, por ende, se requiere implementar mecanismos de gestión de calidad específicos para asegurar la satisfacción del cliente y evitar cualquier incumplimiento o situación no deseada.

Durante el desarrollo de este proyecto se ha tenido en cuenta la identificación y análisis de algunos factores externos que pueden tener algún impacto en las operaciones, como son:

- Las normativas y regulaciones vigentes
- Las expectativas del cliente
- Más condiciones internas y externas
- Las tendencias y cambios en el mercado logístico y portuario

Además de estos se tienen en cuenta otros factores que pueden influir internamente, como lo son:

- Las políticas de la organización
- Los objetivos estratégicos de la organización
- La capacidad operativa del área
- Los diferentes recursos disponibles

Dentro del compromiso del área de muelle 2 por avanzar en pro de la anhelada excelencia operativa, se ha hecho gran énfasis en capacitar adecuadamente al personal, entre estas se pueden encontrar algunas inducciones en el proceso de contratación, aumentando así la eficiencia en cada labor que se desempeñe.

Otro punto clave es que la organización busca implementar un enfoque en relación con la gestión de riesgos y oportunidades, con este sistema se espera identificar desviaciones potenciales antes que ocurran, hacer una gestión eficiente de las no conformidades, como se mencionó anteriormente, la organización también quiere promover la mejora continua como parte de la cultura empresarial, y por supuesto fortalecer la calidad en cada servicio de que se ofrece.

5.2 Entradas al plan de la calidad

Con el propósito de establecer un marco claro que sirva como guía para las actividades del proyecto, se desarrollan estas entradas las cuales son fundamentales, no sólo porque permiten definir los objetivos y las expectativas, sino que también ayudan a identificar cuáles son esos

requerimientos que se deben tener en cuenta para lograr el nivel de calidad que se desea, en esta área las entradas provienen de diferentes documentos normas, requisitos y especificaciones.

En primer lugar, se comprenden cuáles son las expectativas y las necesidades del cliente, esto es fundamental para el éxito del plan de calidad, para esto se hace una revisión minuciosa ya sea del contrato o alguna documentación relacionada, también se escucha al cliente sobre cuáles son sus términos y condiciones, los plazos importantes para ellos, con esta información se facilitará la adaptación a la demanda del cliente

Otra es la normativa que sea aplicable, en este caso específico la ISO 10005: 2018, la cual es crucial y debe reflejarse en el plan de calidad. Un análisis de riesgos también de gran relevancia ya que permitirá prevenir cualquier situación no deseada, al igual que esto se recomienda evaluar el historial de proyectos similares que pueden ser de gran utilidad y servir como ruta, y por último es necesario tener en cuenta los objetivos estratégicos para que así cada cosa que se haga tenga una relación directa con toda la empresa y permita tener el alcance y éxito esperado.

Es necesario que estas entradas sean analizadas para que se puedan establecer como base que sirva de ruta en la implementación de las diferentes actividades que tienen relación con el plan de calidad, estas entradas permitirán al área contar con la información necesaria para afrontar los diferentes desafíos que se puedan presentar.

5.3 Preparación del plan de la calidad

Dentro de la preparación para este plan de calidad se tuvieron diferentes fases, cada una indispensable para el desarrollo de este, y es que este plan incluye procesos, estándares y métodos

que permitirán una implementación segura y el cumplimiento de las expectativas de las diferentes partes interesadas.

En el desarrollo se tuvo en cuenta los requisitos de calidad con el fin de tener presente las diferentes normativas que deben cumplirse, también se designaron los recursos necesarios para la correcta ejecución de los procesos del área, se establecieron roles y responsabilidades, lo que permitirá tener claridad de quien se encargará de las diferentes actividades, este plan de calidad también cuenta con unos indicadores con fin de evaluar su desempeño, también se encuentra los mecanismos de seguimiento y evaluación, es decir, las auditorías y revisiones periódicas que deben hacerse para evitar cualquier desviación o en caso tal corregirlas, la documentación necesaria para el plan de calidad y mucha más información, la cual es crucial para el éxito de este proyecto.

5.3.1 Inicio

Se ha establecido una base para el desarrollo e implementación de un control, además que permita garantizar que cada requisito se cumpla según las especificaciones del cliente y de la norma.

Esta fase tiene como propósito, brindar claridad a las diferentes partes interesadas, tanto de los objetivos como de sus resultados esperados y expectativas del cliente para que este plan de calidad sea implementado eficazmente, también definir los objetivos alineados a metas estratégicas de la organización.

Otro punto que se incluyó fue la identificación y asignación de recursos que son necesarios para el correcto funcionamiento y desarrollo del plan de calidad es el área, también se definieron lo

roles y las responsabilidades ya que si se tiene claridad de la función de cada persona podrá disminuir los errores, habrá una mejor comunicación y coordinación, garantizando que cada parte de este plan de calidad se ejecutan de manera correcta, también se recomienda hacer revisiones periódicas de los diferentes procedimientos de calidad para identificar áreas de mejora o adaptarse a cualquier especificación, y establecer mecanismos de comunicación y capacitación lo que permitirá al todo el personal involucrado estar informado.

5.3.2 Definición del plan de la calidad

Este plan de calidad ha establecido un marco integral que incluye los diferentes requisitos, objetivos y procesos necesarios que garanticen el buen desarrollo de las actividades en el área de Muelle 2, este marco de contrato con el cliente C.I. UNIBAN S.A. Se ha desarrollado con base en altos estándares de calidad y garantiza una conformidad con la ISO 10005:2018.

Como se ha mencionado en diferentes partes de este documento, el enfoque del plan de calidad para muelle 2, es la satisfacción del cliente, o en otras palabras, ejecutar los procesos con la calidad necesaria para cumplir con requisito y abordar cualquier inconveniente de manera eficaz, de igual forma brindar seguridad e integridad para cada actividad cumplimiento al pie de la letra la norma, logrando así procesos transparentes, esto fomentará la mejora continua y permitirá desarrollar diferentes competencias

La definición de este plan de calidad permitirá que cada elemento sea comunicado de forma clara a cada parte involucrada y con una relación directa a este plan, lo que aporta trazabilidad y efectividad en cada proceso.

5.3.3 Coherencia y compatibilidad

Este enfoque es fundamental para que cada proceso se haga de manera organizada y haya una alineación a los objetivos estratégicos de la compañía, y haya una integración de los diferentes elementos del plan de calidad, evitando cualquier inconsistencia.

Para asegurar la coherencia y compatibilidad el plan de calidad se basa en una comprensión de cada proceso del área, y establece unos principios.

Algunos de estos son:

En primer lugar, este plan de calidad se integra con las políticas de seguridad y calidad de la organización en general, permitiendo que las actividades cumplan con los requisitos del contrato y se promueva la cultura de prevención de riesgos operacionales, esto implica políticas específicas de actividades ilícitas, soborno y corrupción protegiendo la integridad de las operaciones.

La consistencia y relación de los objetivos de calidad con los indicadores, es otro principio que muestra la coherencia del plan de calidad, esto permite tener un monitoreo periódico de los avances y alcance de las metas, así se podrá tener una sintonía con las expectativas del cliente y detectar de forma temprana cualquier posible desviación e implementar acciones correctivas.

La compatibilidad también se evidencia los recursos y capacidades, es decir, se identifica los recursos disponibles, entre estos humanos o técnicos, y se asegura que las personas cuenten con las habilidades necesarias y los equipos, aunque sean proporcionados por los clientes, estén en las

condiciones adecuadas para su uso y funcionamiento, de esta manera se evitará la sobrecarga y se podrá optimizar el uso y funcionalidad.

Este plan de calidad presenta coherencia en relación con la adaptabilidad y la flexibilidad, es decir, esta estructura se hizo de tal manera que se pueda hacer ajustes o cambios cuando sea necesario, ya sea por condiciones operativas o alguna especificación del cliente, esto brinda flexibilidad para asegurar que pueda mejorar continuamente y evolucionar en respuesta a las necesidades que surjan tanto en el entorno como en las operaciones.

La coherencia y compatibilidad son parte del éxito de este plan de calidad porque permitirá que el área trabaje de manera organizada y no haya contradicciones.

5.3.4 Presentación y estructura

Esta presentación permite que este plan de calidad sea claro y fácil de implementar, permite la interpretación de los diferentes involucrados y estos cumplan sus responsabilidades eficientemente, lo que aporta al cumplimiento de los objetivos, Este plan de calidad tiene un enfoque de claridad en los contenidos y se busca que haya un flujo en la información y redacción del documento, evitando cualquier ambigüedad

Para asegurar esto se ha desarrollado una estructura con base en la norma ISO 10005: 2018, La cual brinda un formato consistente.

6 contenido del plan de la calidad

6.1 Generalidades

Buscando la mejora en relación con la calidad se ha estructurado este documento como guía para la implementación de procesos con los más altos estándares de calidad, además, se pretende aumentar la excelencia en el servicio que se presta y como ha mencionado en diferentes partes, cumplir con las expectativas del cliente, para esto se han establecido procesos y asignado responsabilidades, algunos puntos claves de este plan de calidad son.

Se han definido objetivos alineados a visión, un alcance detallado con lo que se pretende hacer: clarificación de funciones, la gestión de documentos, es decir, como se maneja esta información, especificaciones de los requisitos del cliente y los aspectos técnicos del servicio que presta el área de Muelle 2, también se identificó los materiales necesarios para la ejecución de las operaciones, también se han definido algunos métodos para controlar la calidad y verificar el buen funcionamiento, además de establecerse revisiones internas, es decir, auditorías por el área de control interno, en la herramienta complementaria al plan de calidad se establece unos indicadores que permiten evaluar cómo va cada proceso y que se debe mejorar.

6.2 Alcance del plan de la calidad

Ejecución de las actividades de cargue y descargue en el área de Muelle 2 de C.I. UNIBAN S.A. ubicado en el corregimiento de Zungo Embarcadero, perteneciente al Municipio de Carepa Antioquia.

6.3 Entradas del plan de la calidad

- Contrato suscrito con C.I. UNIBAN S.A.
- Contrato suscrito con C.I. CONSERVA S.A.S.
- Acuerdos comerciales con la compañía Fyffes
- Acuerdo comercial con la empresa Simbacol S.A.S.
- Sistema de Gestión de la Calidad.
- NTC - ISO 10005 versión 2018,
- NTC - ISO 9001 versión 2015.

6.4 Objetivos de la calidad

- Lograr la satisfacción de nuestros clientes.
- Mejorar continuamente la eficiencia en los procesos establecidos en la empresa.
- Contar con personas competentes capacitadas y entrenadas permanentemente.
- Mantener la Integridad de los procesos, la prevención de actividades ilícitas, de corrupción y soborno, la gestión de los riesgos
- Sostener los resultados financieros coherentes con el mercado y las proyecciones de la empresa.

6.5 Responsabilidades del plan de la calidad

Se definen los siguientes cargos, quienes tienen responsabilidades directas en el desarrollo de las operaciones logísticas y portuarias.

Gerencia:

Tendrá la responsabilidad de asegurar y brindar todas las condiciones necesarias y suficientes para cumplir con la ejecución y desarrollo de todas las actividades que enmarcan el Contrato.

Jefe Administrativa y de Recursos Humanos:

Tendrá la responsabilidad de hacer la selección del mejor recurso humano que se necesita en el cumplimiento de las actividades, realizando entrevistas al personal, verificación de antecedentes, pruebas de confiabilidad y coordinación de inducción general de conocimiento de la empresa.

Coordinador (a) del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo:

Tendrá la responsabilidad de administrar el SGSST de la empresa en el cumplimiento de los estándares aplicables a la empresa y todas sus actividades, con atención especial a las áreas de operaciones.

Control interno:

Tendrá la responsabilidad de liderar el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.; el programa de Auditorías Internas a todos los procesos de la empresa en especial al proceso de Operaciones logísticas y portuarias.

Jefe de Operaciones logísticas y portuarias:

Tendrá la responsabilidad de liderar el desarrollo y cumplimiento de las actividades logísticas y portuarias de la empresa en la zona de Urabá, hacer toda la planeación de actividades teniendo en cuenta todo el recurso humano y material necesario para la realización de las actividades.


Coordinadores de operaciones:

Organizan, planean y supervisan el desarrollo y ejecución de las actividades logísticas y portuarias, teniendo en cuenta el personal requerido para la realización de las actividades

6.6 Control de la información documentada

Se tienen establecidos los siguientes documentos en cumplimiento del plan de calidad para las operaciones en M2 C.I. UNIBAN S.A.

Tabla 1: Información documentada de M2

		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS (PI)						
ITEM	PROCEDIMIENTO	CODIGO	VERSION	ESTADO	REVISADO	APROBADO	UNIBAN M2	
4	COORDINADOR OPERACIONES ZUNGO UNIBAN	OLP-ICZU	0	APROBADO	19-feb-21	24-feb-21	SI	
5	AUXILIAR DE CALIDAD BANANO	OLP-PACB	1	APROBADO	10-ene-21	11-ene-21	SI	
8	ANOTADOR – DIGITADOR BANANO	OLP-PADB	1	APROBADO	13-ene-21	20-ene-21	SI	
9	AYUDANTE DE EMBARCADERO	OLP-PAE	1	APROBADO	7-ene-21	20-ene-21	SI	
11	APOYO INSPECCIÓN ANTINARCÓTICO	OLP-PAIA	1	APROBADO	19-ene-21	29-ene-21	SI	
12	APOYO INSPECCIÓN ANTINARCÓTICO TAPERO	OLP-PAIAT	2	APROBADO	19-ene-21	20-ene-21	SI	
13	AUXILIAR DE INFORMACIÓN EMBARCADEROS	OLP-PAIE	1	APROBADO	13-ene-21	26-ene-21	SI	
17	CARGUE DE BONGOS	OLP-PCB	2	APROBADO	24-ago-21	31-ago-21	SI	
21	CUARTOS FRÍOS URABA	OLP-PCFU	0	APROBADO	5-abr-21	5-abr-21	SI	
22	CHEQUEO DE CONTENEDORES	OLP-PCHC	1	APROBADO	16-ene-21	26-ene-21	SI	
23	CARGUE DE MERCADO NACIONAL	OLP-PCMN	2	APROBADO	20-ago-21	20-ago-21	SI	
26	EVALUADOR DE CALIDAD BANANO	OLP-PEC	1	APROBADO	13-ene-21	26-ene-21	SI	
28	FUMIGADOR CONTENEDORES	OLP-PFC	0	APROBADO	9-feb-21	17-mar-21	SI	
29	FRUTA NO ACEPTADA EN EMBARCADERO	OLP-PFNA	1	APROBADO	12-ene-21	22-ene-21	SI	
30	JEFE DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES	OLP-PILO	1	APROBADO	13-ene-21	29-ene-21	SI	
31	LLENADO DE CONTENEDORES	OLP-PLLC	1	APROBADO	13-ene-21	30-ene-21	SI	
34	OPERADOR DE MONTACARGA	OLP-POM	1	APROBADO	13-ene-21	30-ene-21	SI	
35	OPERADOR DE POLIPASTO	OLP-POP	1	APROBADO	13-ene-21	27-ene-21	SI	
36	OPERADOR PALLEJACK	OLP-POPJ	1	APROBADO	13-ene-21	26-ene-21	SI	
37	PALLETIZACIÓN CAJAS	OLP-PPC	1	APROBADO	13-ene-21	26-ene-21	SI	
42	SOPLADO DE CONTENEDORES	OLP-PSC	1	APROBADO	9-feb-21	12-mar-21	SI	
43	TERMOGRAFOS EN CONTENEDORES	OLP-PTC	1	APROBADO	9-feb-21	15-mar-21	SI	

Elaborado por: Control Interno Uniban

6.7 Recursos

Los recursos humanos, materiales, equipos e insumos necesarios y suficientes para realizar y ejecutar las actividades contenidas en el contrato dispuesto a desarrollar por la empresa Cargoban operador logístico y portuario s.a.s. serán de calidad, analizando y seleccionando los mejores colaboradores y proveedores en la ejecución del contrato suscrito.

Recursos Humanos

1. Sellado Inferiores (2 Chequeadores, 4 Paliyeros, 2 Taperos, 4 Zunchadores, 5 Auxiliares, 1 Termografo, 1 Sopleteador)
2. Sellado intermedio (2 chequeadores, 4 paliyeros)
3. Sellado Cava (2 chequeadores, 4 paliyeros, 2 taperos, 4 zunchadores, 5 auxiliares, 1 termografo, 1 sopleteador)
4. Recepcion fruta, rojo mesa calidad, verde recoge (3 chequeadores, 8 paliyeros)
5. Cargue a Bongo (1 Lector, 1 Winchero, 2 Paliyeros, 3 Auxiliares)
6. Mercado nacional (2 auxiliares)
7. Rearmado Mochos (1 trazabilidad, 2 zunchadores, 2 paletizadores)
8. Ayudante de bodega, embarcadero y aseo (1 ayudante de bodega, 1 ayudante de embarcadero, 1 auxiliar de aseo)
9. Mesa Uniban (2 evaluadores, 4 auxiliares)
10. Cuarto frio (9 auxiliares)

Recursos Materiales

Para este contrato CARGOBAN OPERADOR LOGISTICO Y PORTUARIO S.A.S., no requiere inversión en recursos materiales como herramientas y maquinaria, dado que todo el proceso de operaciones se realiza con la propiedad del cliente.

Recursos

Financieros

Los recursos financieros se le da cumplimiento a través del presupuesto contenido en el proceso de GESTIÓN FINANCIERA, en su área de costos, donde está contemplado el tema tarifario de operaciones, colaboradores y todo lo referente a costos directos e indirectos. lo cual se lleva un estricto control seguimiento según reuniones de junta directiva, gerencia, analista de costos, jefe administrativo y los indicadores de gestión que se evalúan en comité de gerencia.

Requisitos específicos

1. Solicitud del servicio por parte del cliente
2. Confirmación del programa por parte del cliente.
3. Transporte hacia las instalaciones del cliente
4. Ingreso de operadores a las instalaciones
5. Alistamiento de los operadores
6. Alistamiento de maquinaria
7. Inicio de operaciones:
 - Ayudante de embarcaderos

- Recepción de Fruta
- Operación de sellado de contenedores
- Cargue de bongo
- Evaluación e inspección de fruta
- Rearmado y trazabilidad banano
- Operación sellado en cuarto fríos
- Auxiliares de información

En este proceso, la empresa CARGOBAN OPERADOR LOGÍSTICO Y PORTUARIO SAS, determina los materiales necesarios para la ejecución y desarrollo del contrato. Para ello la empresa tiene en cuenta:

- Materiales dispuestos para el desarrollo de las actividades del contrato.
- Registro de Proveedores, quienes deberán cumplir con las exigencias de la empresa.
- Selección de Proveedores, quienes estarán encargados de suministrar todo lo que sea requerido para el cumplimiento del contrato
- Formalización de la compra.

Lo anterior estará previamente monitoreado, evaluado, por control interno, quien a su vez velará porque los materiales comprados estén en estados óptimos para su utilización.

6.8 Comunicación con los clientes y otras partes interesadas

Obligaciones del cliente:

1. Ejercer una actividad de vigilancia y control sobre el presente contrato, de manera directa o indirecta.
2. Pagar el valor de las actividades, de acuerdo con los términos establecidos en el contrato.

Derechos del cliente:

1. Revisar, rechazar, corregir o modificar las Actas de operaciones y solicitar las correcciones o modificaciones que las actividades lo requieran.
2. Hacer uso de las cláusulas excepcionales del Contrato.

Los mecanismos utilizados para comunicar el desarrollo de las actividades suscritas en el contrato, su evolución, sus retrasos o cualquier tipo de eventualidad que afecte el pleno desarrollo de las actividades serán los siguientes:

Medios escritos y electrónicos: Correos electrónicos, Wsp, Actas de reuniones, registros, páginas web

Medios verbales: Capacitaciones, teléfono celular móvil, instrucciones diarias por parte del jefe de embarque del cliente, voz a voz.

6.9 Diseño y desarrollo

CARGOBAN OPERADOR LOGÍSTICO Y PORTUARIO SAS., en respaldo de todas las operaciones, a través del proceso de TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, crea aplicativos para la mejora de los procesos en las áreas de operaciones, como:

Cargo web: Registrar todos los procesos de operaciones realizadas en embarcadero, en la zona de Urabá y Santa Marta.

Cargo quality web: Es responsable de recibir todas las evaluaciones realizadas por los evaluadores conforme a la calidad de la fruta en el embarcadero y creación de reportes obtenidos de las inspecciones.

Cargo quality: es permitir la evaluación de calidad de cualquier tipo de fruta y está definida para desarrollarse en dispositivos móviles.

Cargo quality desktop: Es permitir la evaluación de calidad de cualquier tipo de fruta y está definida para desarrollarse en dispositivos de escritorio.

Quality field: realiza la verificación y conteo foliar directamente en finca, está definida para desarrollarse en dispositivos móviles. Los anteriores aplicativos están debidamente patentados, y controlados para la utilización y mejora de los procesos de operaciones portuarias, cumpliendo con los objetivos de calidad de la empresa y la expectativa de los clientes.

Check box: Optimización en el proceso de la operación caja a caja, la cual está creada específicamente para dispositivos móviles. Este aplicativo está en ensayo, en las operaciones que se tiene con la empresa C.I. CONSERVA SAS

6.10 Producción y provisión de servicios.

Se tiene establecido un procedimiento para la producción y prestación del servicio, que contiene el siguiente esquema de operaciones:

Solicitud del servicio por parte de Uniban y conserva

La noche anterior al día de la operación, Uniban por parte de los jefes de canales enviará a los Coordinadores de Cargoban las operaciones a realizar, cantidades y horarios estimados, toda esta información será confirmada el mismo día de la operación. El cliente Conserva solicitará personal solo para la trazabilidad de banano, inspecciones de calidad Banano y plátano comunicándose con el Coordinador para establecer hora de la operación y cantidad de gente como el lugar. Con esta información el Coordinador realizará la programación distribuyendo el personal capacitado para cada labor que solicitó Uniban y Conserba. Si por la cantidad de labores a realizar no es suficiente el personal que tiene a cargo en esa área, solicitará apoyo con los Coordinadores de otras áreas y con el jefe de operaciones para lograr el cumplimiento al cliente Uniban. La programación se realizará en el formato de programación de personal y se enviará una foto de esta programación al grupo de WhatsApp dispuesto para operaciones de Uniban zungo

Confirmación del programa por parte de Uniban

El día de la operación en las horas de la mañana, Uniban por medio del jefe de plataforma confirmará al Coordinador las cantidades y horarios de las operaciones a realizar. El Coordinador distribuirá el personal y si es necesario cambiar horarios para el inicio de algunas operaciones, todo esto acorde a las nuevas cantidades dadas por el cliente, estos cambios los notificará a todo el personal mediante el grupo de WhatsApp

Transporte hacia las instalaciones de Uniban Zungo

Para el personal de Apartadó, se pondrá de acuerdo con el Coordinador de zungo Banacol en el horario de la salida de la buseta para que ambos grupos se transporten en la misma buseta

Si no es posible un acuerdo de horarios, se utilizará máximo dos taxis si no superan las 8 personas a transportar, si superan de 8 se llamará una buseta aparte

Llegada del personal a las instalaciones de Uniban Zungo

Para la entrada a las instalaciones es indispensable que todo el personal esté portando los elementos de protección personal, tenga su carné de la empresa y cédula de identificación. Aclarar a todo el personal que está prohibido el ingreso de celulares a las instalaciones. Solo se aceptan los que con anterioridad se les ha dado el permiso

Ingreso de operadores a instalaciones Uniban

Los operadores ya dentro de las instalaciones de Uniban, se dirigirán hacia el lugar de trabajo asignado a Cargoban OLP. Habrá unos casilleros asignados para cada operador donde podrán guardar sus pertenencias

Cada operador será responsable del cuidado de casillero, también será responsable de los elementos que se almacenen dentro de ellos

Alistamiento de los operadores para su labor

El Coordinador antes del inicio de cada operación, guiará a los operadores para dotarse con los equipos y materiales para el desarrollo de su operación como: herramientas para los taperos de contenedores (taladro, puntas, cruceta, espátula y planilla de novedades de contenedores). Los equipos e insumos como zuncho, Zunchadoras, grapadoras grapas metálicas, thiner, paños industriales, etiquetas de trazabilidad, cortinas para los contenedores, termógrafos, combustibles para funcionamiento de equipos, los operadores se dirigirán hacia la bodega de insumos donde el ayudante de embarcadero los proveerá. En esta bodega también se encontrarán resguardados los equipos de sopleteo y fumigación de contenedores. El Coordinador instruirá a todo el equipo de trabajo sobre la operación a realizar en el día, entregará información a los chequeadores sobre cantidades y especificaciones de embarque para ese día

Alistamiento maquinaria

El Coordinador, antes que inicien las operaciones con las distintas máquinas como pallet Jack, Polypasto, deberá realizar la lista de chequeo de cada uno de estos equipos. Si evidencia alguna anomalía con alguna máquina dejará la evidencia en la lista de chequeo e informará al cliente

para que den solución al inconveniente. Al finalizar la operación se verificará el estado en el cual los operadores entregan los equipos, reportando cualquier novedad o daño en alguno de ellos

Inicio de operaciones

El Coordinador de operaciones deberá estar presente en el inicio de las diferentes operaciones, pasando lista de cada persona, confirmando que estos si se encuentran en su lugar de trabajo y con todos los insumos necesarios para la labor. El Coordinador es el encargado de programar, planificar, verificar y ejecutar el desarrollo de todas las operaciones y servicios solicitados por las instalaciones de Uniban zungo, los cuales serían los siguientes:

- Ayudante de embarcadero
- Chequeadores de recepción de vehículos
- Operadores de pallet Jack de descargue de vehículos
- Auxiliares para chequeadores (carperos)
- Chequeadores de sellado de contenedores
- Operadores de pallet Jack sellado contenedores
- Auxiliares de apoyo antinarcótico sellados contenedores.
- Auxiliar de apoyo antinarcótico tapero
- Soplador de contenedores
- Fumigador de contenedores
- Cortinero para contenedores
- Auxiliar para poner termógrafos a los contenedores
- Lector de bongo-Operadores de pallet Jack para bongo

- Operador Polypasto
- Auxiliares apoyo antinarcótico bongo
- Evaluadores de calidad para Fyffes, conserva, Simbacol, Uniban.
- Auxiliares de calidad para Fyffes, conserva, Uniban, Simbacol y otros clientes que por temporadas operen por las instalaciones Uniban.
- Anotadores para evaluación de calidad de Simbacol, Uniban, conserva.
- Digitador para Fyffes-Trazabilidad banano y plátano DelMonte
- Trazabilidad rearmado de banano Uniban- Rearmado de fruta.
- Cargue mercado nacional
- Bodeguero
- Aseo a barcadilla
- Operaciones en cuarto Frío
- Auxiliar de información
- Otras operaciones que solicite el cliente

Ayudante de embarcadero

Solo se dispondrá de 1 operador de ayudante embarcadero, esta persona servirá de apoyo para todas las labores que se realizan en la barcadilla de Uniban donde Cargoban preste su servicio, proveerá de los insumos y equipos que requieran los operadores para realizar las diferentes labores en plataforma. Esta persona se reportará por el tiempo laborado por lo que es necesario tener la hora de inicio y la hora de terminación de la labor

Recepción de fruta

Para esta operación se requieren normalmente de: Chequeadores de recepción-3 o 4 chequeadores, dependiendo de la cantidad de fruta programada; el Coordinador realizará una distribución al azar para dividir los chequeadores en cada una de las poleas en la plataforma. Este personal será el encargado de verificar que toda la fruta que mandó la finca a las instalaciones portuarias sea lo real a lo relacionado en los documentos contra lo físico tales como: las cantidades, insumos, especificaciones de la fruta dadas por el cliente, códigos de los productos. También estará encargado de enviar los pallets que los evaluadores de calidad de cada cliente de la fruta pidan para su evaluación, verificará si pasa la evaluación o no para liquidar la poma con sus respectivos rechazos y novedades si se llegara a presentar alguna durante el descargue de algún vehículo. Operadores de palletjack-El coordinador asignará operadores de palletjack, dependiendo la cantidad de fruta, ellos realizarán el descargue de todos los vehículos provenientes de las fincas y que se ubicaran en las rampas donde están los chequeadores de recepción, se ubicaran 2 o 3 operadores de palletjack por cada chequeador de recepción. Al momento de descargar los pallets, el operador de palletjack ubicará los pallets en la mesa de evaluación de calidad, aquellos que los evaluadores de calidad pidan para su inspección. Los que no se evalúan, se ubicará en plataforma conformando hileras de acuerdo con el código de producto de tenga el pallet. Auxiliares para chequeadores (carperos) cuando el cliente lo solicite. Se ubicará un auxiliar por cada chequeador de recepción. El auxiliar ayudará al cuadro del vehículo en la rampa de forma alineada, levantará la rampa, subirá la carpa y entregará la poma del vehículo al chequeador.

Para el reporte a logística Cargoban, los chequeadores y los operadores de palletjack se reportaron por las cajas descargadas de los camiones. Mientras que los auxiliares de los chequeadores se reportaron por el tiempo laborado.

Operación sellada de contenedores

Para esta labor normalmente se programan 3 frentes de sellado en M2; Inferiores, intermedias y cava o de acuerdo con instrucciones del cliente. Para el desarrollo de esta operación se requiere por cada frente de los siguientes operadores: Chequeadores sellados de contenedores Para los frentes de inferiores y cava se dispondrán de 2 chequeadores por cada frente en intermedias solo 1 chequeador; ellos estarán a cargo de la operación del sellado. Pedirán contenedores, organizarán la fruta para ser sellada y capturará con el Handheld todos los pallets que sean ingresados al contenedor. El reporte para logística Cargoban de estas personas se realizará por las cajas que ingresen a los contenedores. Auxiliares de apoyo antinarcótico sellados contenedores. 5 operadores auxiliares de apoyo antinarcótico por cada frente, que colaborarán en bajar, abrir, subir las cajas de los pallets que las autoridades policiales o seguridad privada soliciten para la revisión 2 operadores auxiliares de apoyo antinarcótico por cada frente para zunchar los pallets que las autoridades policiales o seguridad privada revisen. 2 Auxiliar de apoyo antinarcótico tapero, 1 será el encargado de abrir y cerrar tapas y rejillas en la parte afuera del contenedor, el otro estará encargado de abrir, levantar y cerrar tapas del interior del contenedor con finalidad que se realice su inspección antinarcótica. Ambos operadores deberán limpiar con thinner y paños las partes donde se pegarán nuevas cintas de seguridad. 2 auxiliares para cargar contenedores a granel; estos operadores se programarán muy esporádicamente cuando se cargue contenedores a granel. El reporte para logística Cargoban de estas personas se realizará por las cajas que ingresen a los contenedores. Operadores de palletjack y montacargas. 3 operadores de palletjack por cada frente de sellado; traerán los pallets que están en plataforma hacia el frente donde serán sellados, se ubicará en mesa de inspección de antinarcótico de acuerdo con cómo lo ordene la autoridad, luego

de ser revisados los pallets se cargarán al contenedor designado. 1 operador de montacargas, operará en el cargue de estibas americanas a los contenedores. Cuando no sea necesario la utilización de montacargas, apoyará a los operadores de palletjack en los otros movimientos. 1 operador de palletjack que estará a cargo de abrir, bloquear y cerrar los contenedores. El reporte para logística Cargoban de estas personas se realizará por las cajas que ingresen a los contenedores. Alistamiento de contenedores 1 Soplador de todos los contenedores a sellar. 1 fumigador de contenedores que especifique el cliente. 1 cortinero para contenedores que especifique el cliente. 1 auxiliar para poner termógrafos a los contenedores para aquellos que especifique el cliente.

Cargue a bongo

Normalmente se programan 2 frentes para el desarrollo de esta labor, si las cantidades no superan para llenar 3 bongos, se podrá programar solo 1 frente de bongo. Para cada frente se necesitará de: 1 lector de bongo que será el encargado de ir capturando con el Handheld los pallets que se van ingresando al bongo. Deberá llevar la contabilidad del total de pallets que ingresa al bongo para cuando finalice el cargue y cuente lo físico del bongo estas cantidades concuerden con las que aparezcan en sistema. Ayudará a ubicar el cuadrante en plataforma para el ingreso correcto de los pallets. 1 operador Polypasto el cual operará el Polypasto para ingresar los pallets al bongo. 2 auxiliares de apoyo antinarcótico, que colaborarán en bajar las cajas de los pallets que las autoridades policiales o seguridad privada soliciten para la revisión. También entre las dos personas dejarán zunchado el pallet con las mismas especificaciones con la cual llegó a la mesa. - 2 operadores pallet jack ubicados dentro del bongo con su respectivo equipo de pallet Jack, para

ir ubicando los pallets que bajan desde la plataforma al bongo, estos pallets serán organizados dentro del bongo de acuerdo a las especificaciones de embarque que da el cliente. El reporte para logística Cargoban de toda esta operación se realizará por las cajas que ingresen a los bongos

Mesa evaluación de fyffes

Según lo disponga el cliente Fyffes, se programarán 1 o 2 mesas de evaluación. Los operadores de esta labor están compuestos por las personas fijas que el cliente designó para estar al frente del desarrollo de la operación. Estas personas tendrán que realizar trabajo de campo, realizando visitas a las fincas que sacan la fruta de Fyffes. Estas visitas se realizan en las horas de la mañana cada que el cliente lo solicite. En caso de programar 2 mesas de inspección, se distribuirán de a 2 estas personas en cada mesa y se programaron 2 auxiliares más para cada mesa.

Para cada mesa de inspección se requieren de: 1 evaluador de calidad; será el líder de la labor. Determinará de acuerdo a las especificaciones de cada producto la calidad de la fruta. 1 digitador; por medio de una Tablet donde tiene ya instalado la plantilla para anotar los defectos y demás estándares relacionados con la calidad de la fruta, digitará lo dictado por el evaluador de calidad. 2 auxiliares de calidad: apoyaran en bajar, abrir, reempacar y subir las cajas al pallet, y zunchar el pallet. En caso de salir rechazado el pallet deberá marcarlo como fruta no aceptada con sus respectivos sellos de rechazado y marcas con zunchos. El reporte para logística Cargoban de estas personas se realizará por un cargo fijo dependiendo de la labor que realizó cada persona en esta mesa de calidad.

Mesa evaluación Uniban

Según lo requiera Uniban se programarán 1, 2 o 3 mesas de inspección de calidad para la fruta propia de Uniban. Esta labor estará a cargo del inspector de calidad de Uniban Rigoberto Gómez, quien será el encargado de solicitar las mesas necesarias para la operación y realizará los reportes de terminación. Para cada mesa de inspección se requieren de: 1 evaluador de calidad: será el líder de la labor. Determinará de acuerdo con las especificaciones de cada producto la calidad de la fruta. El evaluador de calidad en la mesa de Uniban será el mismo quien realice la digitación de los defectos de la fruta mediante el Handheld. 2 auxiliares de calidad: apoyaran en bajar, abrir, reempacar y subir las cajas al pallet, y zunchar el pallet. En caso de salir rechazado el pallet deberá marcarlo como fruta no aceptada con sus respectivos sellos de rechazado y marcas con zunchos. El reporte para logística Cargoban de estas personas se realizará por un cargo fijo dependiendo de la labor que realizó cada persona en esta mesa de calidad

Mesa evaluacion simbacol

Para esta labor se requiere de una sola mesa de inspección con los siguientes operadores: 1 evaluador de calidad; Este operador se programará solo cuando el representante de Simbacol lo requiera, no siempre se solicita ya que normalmente ellos mismos evalúan la calidad de la fruta. 1 anotador; registrará en talonarios los defectos y demás estándares relacionados con la calidad de la fruta que será dictado por el evaluador de calidad. 2 auxiliares de calidad: apoyarán en bajar, abrir, reempacar y subir las cajas al pallet, zunchar el pallet. En caso de salir rechazado el pallet deberá marcarlo como fruta no aceptada con sus respectivos sellos de rechazado y marcas con zunchos. El reporte para logística Cargoban de estas personas se realizará por un cargo fijo dependiendo de la labor que realizó cada persona en esta mesa de calidad

Rearmado y trazabilidad banano Uniban

Esta operación tiene como finalidad rearmar todos los pallets incompletos que llegan a la barcadilla, completarlos y dejarlos listos para su exportación. Para esta operación se requieren de: 1 trazabilidad, será el encargado de contar e ingresar los códigos de las fincas que se rearmen en un pallet al sistema, mediante el Handheld y las etiquetas de trazabilidad. 2 o 3 Rearmadores completarán todos los pallets que lleguen incompletos. 2 Zunchadores, zuncharán los pallets después de ser completados. El reporte para logística Cargoban para los rearmadores y Zunchadores se realizará por las cantidades de cajas que rearmen en la operación, el operador de trazabilidad se le reportará como chequeador de recepción

Operaciones de conserva

Para las diferentes operaciones que el cliente Conserba necesite realizar, contará siempre con un grupo específico de operadores de Cargoban que fueron asignado y capacitados para la realización de todas las operaciones requeridas por parte del cliente. Las personas asignadas, será el encargado de realizar todas las evaluaciones de calidad de la fruta conserba, tanto en banano como en plátano y exótico. El reporte para logística Cargoban de estas personas se realizará por un cargo fijo, ellos tendrán un sueldo mensual fijo para realizar todas las operaciones que requiera el cliente conserba.

Trazabilidad plátano y banano conserba

El cliente Conserba por medio de su representante solicitará los días que él crea conveniente a un operario para la realización de la trazabilidad en plátano y DelMonte dentro del sellado, esta

programación dependerá si todos los Operadores del grupo de Conserba están ocupados en otras labores. Este operador será el encargado de realizar la trazabilidad a los pallets que se van guardando en los contenedores para su exportación. Despegará una tirilla de cada pallet ingresado al contenedor y la pegará en el manifiesto, llenado los datos que pide el formato. El reporte para logística Cargoban de estas personas se realizará por un cargo fijo siempre y cuando lo realice un personal distinto al grupo de operadores de Conserba.

Operaciones sellado en cuarto frío

Para el desarrollo de esta operación se dispondrá de: 1 chequeador, será el encargado de dirigir la operación, pidiendo los contenedores a sellar, llenado las planillas de sellado, pasquinando el contenedor. 1 operador de pallet Jack, será el encargado de sacar la fruta del vehículo, disponer en la mesa de inspección a la autoridad antinarcótica y llenar el contenedor a exportar. 4 operadores auxiliares de apoyo antinarcótico, que colaborarán en bajar, abrir, subir las cajas de los pallets que las autoridades policiales o seguridad privada soliciten para la revisión. 2 operadores auxiliares de apoyo antinarcótico para zunchar los pallets que las autoridades policiales o seguridad privada revisen. 1 Auxiliar de apoyo antinarcótico tapero, será el encargado de abrir, cerrar tapas y rejillas en la parte afuera y dentro del contenedor, para su inspección antinarcótica. Deberá limpiar con thinner y paños las partes donde se pegarán nuevas cintas de seguridad. El reporte para logística Cargoban de estas personas se realizará por el tiempo laborado, se deberá tener en cuenta la hora de inicio y la hora de terminación de la operación

Auxiliar de información

Para esta labor se necesitan normalmente solo de 1 operador, ya por solicitud de los jefes de plataforma se dispondrá de más auxiliares de información. En esta labor el auxiliar servirá de apoyo en todas las actividades de oficina que necesiten los jefes y auxiliares de Uniban, por lo cual quien disponga es esta labor deberá tener conocimientos intermedios en herramientas de office.

El reporte para logística Cargoban de estas personas se realizará por el tiempo laborado, se deberá tener en cuenta la hora de inicio y la hora de terminación de la operación

Bodeguero

Para esta labor se requiere de 1 operador; será el encargado de tener todo el inventario de los insumos necesarios para el desarrollo de las operaciones en el embarcadero. Igualmente, de las estibas que llegan.

El reporte para logística Cargoban de estas personas se realizará por el tiempo laborado, se deberá tener en cuenta la hora de inicio y la hora de terminación de la operación.

Cargue mercado nacional

Se programaron 2 operadores para el cargue de la fruta no aceptada en embarcadero (rechazos), fruta de mercado nacional y fruta de rechazo logístico, todas estas cajas serán cargadas a los vehículos destinados para ello. Las cantidades y los horarios de los cargues serán dados por Uniban, entregarán un listado con los códigos y la cantidad de fruta que se cargará en el día.

El reporte para logística Cargoban de estas personas se realizará por la cantidad de cajas cargadas a los vehículos

Planilla operación muelle 2

Semanalmente se tendrá que realizar el llenado de una planilla donde se estarán anotando las cantidades de cajas que se realizan tanto en los sellados de cada frente como la fruta cargada a bongo. La plantilla está dividida por todos los días de la semana (lunes a domingo), y por cada día se discrimina cada turno de trabajo que sería de 7:00 a 19:00 y de 19:00 a 7:00, el coordinador debe ingresar la cantidad de cajas que se realicen en cada frente trabajado (Cava, intermedias, inferiores y bongo) durante los turnos de trabajo que se discriminan en el formato. Se realizará un solo formato para toda la semana por lo cual cada coordinador de turno anotará las cantidades que se realicen en el turno que trabajó y dejará el formato a disponibilidad del coordinador que lo releve para seguir anotando las cantidades que se realicen en cada turno.

Aseo a plataforma

Se programará a 1 operador todas las mañanas antes del comienzo de las operaciones para realizar el aseo a la plataforma y sus alrededores. El reporte para logística Cargoban de estas personas se realizará por el tiempo laborado, se deberá tener en cuenta la hora de inicio y la hora de terminación de la operación

Otras operaciones que solicite el cliente

En ocasiones se pedirán servicios adicionales, para esto el Coordinador se comunicará con el jefe de operaciones para que apruebe la programación de personal para estos nuevos servicios solicitados.

Terminación de operaciones

Finalizada cada operación, el Coordinador recibirá por parte de los chequeadores de contenedores las planillas de sellado ya sumadas sus respectivas cantidades. Recibe de parte de los taperos las planillas de las novedades de contenedores.

Recibe el equipo de Handheld.

6.11 Identificación y trazabilidad

Con el fin de llevar una efectiva trazabilidad del contrato, documentación, materiales,

equipo y maquinaria utilizada para el desarrollo de las actividades del contrato, se

tendrá en cuenta:

- Programación diaria del personal en operaciones.
- Registro diario de actividades en la plataforma de CARGOWEB.
- Registro de Productos no conformes
- Actas de reuniones preoperativas y de coordinación.
- Facturación del servicio.
- Indicadores del proceso logístico.

6.12 Propiedad perteneciente a clientes o proveedores externos

En el cumplimiento del contrato se requieren los siguientes equipos y herramientas

para la realización de las actividades enmarcadas en el contrato

Herramientas y Equipos	Cantidad
Polypastos	4
Montacarga	3
palletJack eléctricas	20
PalletJack manuales	4
Sopleteadoras	2
Sunchadoras	18
Grapadoras	18
Taladros	5
Radios de comunicación	7
Pocker	7

Elabora por el área de control interno de Cargoban OLP

6.13 Preservación de las salidas

Los insumos y materiales utilizados para la realización del contrato se preservan en óptimas condiciones de almacenamiento, garantizando su cuidado, su vida útil, y su preservación para garantizar óptimos resultados al momento de utilizarlo. El mantenimiento de los equipos y herramientas está a cargo del cliente. En el caso de daños de un equipo y/o herramienta se hace un Producto No Conforme y se determina el costo y pago de este.

6.14 Control las de salidas no conformes

Control del producto no conforme

Se cuenta con las siguientes instrucciones de producto no conforme, estos lo pueden

identificar jefe de operaciones y coordinadores de operaciones, se describe a continuación:

1. Informar al Coordinador de operaciones o jefe inmediato acerca del Producto No

Conforme detectado.

2. Verificar la existencia de Producto No Conforme detectado como resultado de las

Inspecciones, verificaciones, seguimiento, o reportes, comprobando su existencia, en

caso afirmativo proceder a diligenciar el formato correspondiente para tal fin.

3. Resultado de la verificación de la acción implementada: Verificar la eficacia de las

acciones de solución implementadas, registrando observaciones acerca de los logros

obtenidos y la firma de quien verifica.

4. Determinar si el Producto No Conforme solucionado requiere la implementación de

acciones correctivas.

5. Divulgar la naturaleza del Producto No Conforme detectado y solucionado, al

personal involucrado con éste.

Los productos no conformes que se pueden presentar durante el desarrollo del

contrato son los siguientes:

- Quejas y/o Reclamos del Clientes

- Daños, faltantes, sobrantes en la fruta y/o mercancía.
- Daños y/o pérdidas de equipos y herramientas.
- Daños a contenedores.
- Comportamientos inadecuados del personal.

6.15 Seguimiento y medición

Para un control y seguimiento eficiente del contrato establecido con C.I. UNIBAN S.A., la empresa CARGOBAN OPERADOR LOGÍSTICO Y PORTUARIO S.A.S., realizará un seguimiento permanente y/o periódico; proceso que facilitará observar el desarrollo eficaz de las actividades que lo enmarcan y cumplir con las exigencias del cliente. Para cumplir con lo anteriormente mencionado, se realizará una medición y revisión de la siguiente manera:

- Seguimiento y medición de la satisfacción al cliente.
- Seguimiento y medición de los indicadores de Gestión.
- Seguimiento y medición de auditorías internas.
- Seguimiento y medición de revisiones del Sistema de Gestión de Calidad.
- Seguimiento y medición del presupuesto.
- Seguimiento y medición de materiales.
- Seguimiento y medición del desarrollo de las actividades.

- Seguimiento y medición de recurso humano

6.16 Auditorías

Las auditorías internas se aplicarán al contrato de acuerdo con lo establecido en el programa general de auditorías, incluye como mínimo los siguientes aspectos:

- Objetivo de la auditoría.
- Alcance de la auditoría.
- Fecha y lugar de la realización de la auditoría.
- Personas que intervienen en la auditoría
- Áreas, procesos o temas a tratar en la auditoría.
- Personas encargadas de direccionar la auditoría.
- Forma de realizar o desarrollar la auditoría.
- Metodología utilizada para la auditoría.

Teniendo en cuenta los temas, procesos o procedimientos a tratar en la auditoría

realizada, debe estar registrada o dejar evidencia de la realización de esta a través de un informe de auditoría interna y dejar registro en la rendición de cuentas.

Este plan de calidad está enfocado en las operaciones que se realizan en la zona portuaria de C.I. UNIBAN S.A. ubicada en Zungo embarcadero, correspondiente al municipio de Carepa. Desde el Proceso de Direccionamiento estratégico se trabaja en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de calidad y seguridad, que tienen que ver con: La satisfacción de nuestros clientes. La mejora continua en todos los procesos establecidos en la empresa. El aumento de las competencias de nuestros colaboradores. La cultura de la seguridad en temas de la prevención de conductas ilícitas. Procurar de ampliación de la cuota de mercado, cumpliendo con los requisitos reglamentarios y requerimientos de los servicios solicitados por los clientes logrando resultados financieros coherentes con el mercado y las proyecciones de la empresa.

7. operación y control del plan de la calidad

7.1 Revisión y aceptación del plan de la calidad

Conclusiones

La empresa Cargoban OLP entre sus principales intereses, buscan mejorar cada día sus diferentes operaciones, por ello este plan de calidad representa un avance hacia el cumplimiento tanto de sus objetivos estratégicos como los de calidad.

Se ha enfocado y estructurado de tal manera que pueda responder al cumplimiento de los objetivos específicos inicialmente planteados, con un análisis detallado de los procesos de muelle 2 y la implementación de los requisitos de la norma, se ha desarrollado una base que permita

mejorar la satisfacción del cliente, la mejora continua, gestionar el personal, aumentar la eficiencia en los procesos y mantener los resultados financieros acorde con las proyecciones de la empresa, de manera más detallada estos objetivos se han alcanzado de la siguiente manera.

En primer lugar, para lograr la satisfacción del cliente, en este caso C.I UNIBAN S.A.S, se ha diseñado un marco definido, con sus necesidades, expectativas y requerimientos, estas se encuentran detalladas en las entradas del plan de calidad, así se podrá asegurar que se cumplan estos acuerdos, cabe resaltar que dentro de las estrategias se establece un sistema de comunicación abierto y directo, esto se hará por diferentes medios, como correo, llamadas telefónicas o reuniones virtuales o presenciales cada vez que el cliente lo considere necesario, en estas se espera aclarar cualquier duda o atender cualquier situación no deseada.

Para lograr mejorar continuamente y la eficiencia en los procesos, dentro del plan de calidad, específicamente en el punto 6, se establece las directrices y procesos que se llevan a cabo en el área de muelle 2, está compuesto por un paso a paso a seguir, desde la solicitud, inicio de operación, se definió cada tarea hasta la terminación de operaciones y en general toda la información necesaria, teniendo claridad de cada actividad y de la manera que se debe hacer, se podrá disminuir las ineficiencias y desperdicios, también por medio de las auditorías internas propuestas se espera hacer análisis de los procesos actuales identificando oportunidades de mejora para la optimización de recursos y evaluar constantemente las diferentes fases del proceso, en el desarrollo de plan se incluye auditorías e inspecciones periódicamente, esto se hizo teniendo en cuenta que a medida que el mundo avanza los mercados también lo hacen, y como ya se ha mencionado el sector logístico y portuario está creciendo a grandes pasos, por ende, es necesario adaptarse a los cambios que traiga y las nuevas necesidades o expectativas de los clientes.

También se quiere contar con un personal altamente entrenado y competente, ya que se tiene en cuenta que el desarrollo de los colaboradores es un factor fundamental para alcanzar cada objetivo propuesto, por eso el área cuenta con capacitaciones dirigidas por gestión humana y seguridad y salud en el trabajo, en temas de seguridad, normatividad y demás, este plan promueve una cultura de calidad, ya que permite al personal involucrarse con los principios de la organización, aumentando la responsabilidad, compromiso y apuntando a la excelencia. El énfasis e importancia que se le da a las personas es un punto a favor de la organización en general, en este plan de calidad se ha dejado claro lo fundamental que son, y es que de nada le sirve a una organización implementar procedimientos novedosos o con nuevas tecnologías sino hay un personal altamente capacitado que los ejecute.

En relación con la integridad en los procesos de prevención de riesgos ilícitos, corrupción y soborno, esto se ha planteado como un aspecto relevante en el plan de calidad porque se busca prevenir cualquier escenario que puede llegar a influir negativamente los procesos del área y se busca implementar estrategias eficientes, teniendo en cuenta que la empresa está certificada en diferentes normas, entre estas ISO Y BASC, es necesario establecer mecanismos de control estrictos y claros, con esto se espera mantener la buena imagen de la empresa y generar un ambiente de confianza, seguridad y transparencia.

En cuanto a lo planteado de mantener los resultados financieros de manera coherente con el mercado y las proyecciones de la empresa, se establece ya que se relaciona directamente con los objetivos de calidad de la organización, con este objetivo se buscó responder a la sostenibilidad financiera y competitividad del área, por ello dentro del plan de calidad se pueden encontrar, específicamente en la parte 6.7 todos los recursos necesarios para llevar a cabo operaciones

eficientes, con estas se espera aumentar la rentabilidad y disminuir los costos y desperdicios, haciendo un control de recursos y manteniendo el margen de ganancias que tiene estipulado la empresa, aunque no es algo que se pueda evidenciar antes de la entrega de este trabajo, es un objetivo planteado a largo plazo, porque dentro del plan de calidad es importante resaltar la relación con el tema económico y cumplir las expectativas financieras del área.

Este proyecto también tiene un enfoque holístico, aunque se ha centrado específicamente en el área de Muelle 2, se ha relacionado con los objetivos estratégicos de la organización y el sistema general de calidad, por ende, se puede decir que este plan no está aislado, sino que funciona como una herramienta complementaria a los demás procedimientos de la organización, esto hace a este plan de calidad efectivo y funcional y evita que solo sea un documento más que archivar.

Por otro lado, este plan de calidad se le da dado una estructura fácil de comprender, cada una de las partes que lo componen ha sido cuidadosamente analizada y diseñada de tal manera que el lector entienda correctamente, eso aumenta la utilidad del documento.

Cabe resaltar que este plan de calidad representa un paso hacia la tan buscada excelencia operativa que se ha planteado la empresa, pues calidad en los procesos operativos es indispensable y una necesidad.

Además de cumplir con los requerimientos y normativas académicas como parte de un proyecto de grado para optar el título de administración de empresas, busca proporcionar un marco estructurado y efectivo a la gestión de calidad de la empresa Cargoban, fortaleciendo su crecimiento y sostenibilidad en el mercado logístico.

Por último y para dejar claridad, gran parte del éxito de este plan de calidad depende de la implementación que se haga y el compromiso y de la organización, un documento por muy bien estructurado que este no servirá de nada si solo se archiva, es necesario que se integre en los procesos existentes para convertirse en una ventaja duradera.

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se han planteado con el fin de hacer un aporte significativo al cumplimiento e implementación de este plan de calidad, se hacen en relación con los objetivos planteados.

En primer lugar, se recomienda que para tener mejores resultados en relación con la satisfacción del cliente, se continúe con la implementación del sistema de retroalimentación, o también denominado “quejas, reclamos y felicitaciones” en este se le brinda al cliente la posibilidad de comunicar sus necesidades o inquietudes en cuanto a la prestación del servicio, facilitando la identificación de inconvenientes y oportunidad de mejora, también se recomienda tener tiempos específicos de respuesta, y utilizar la herramienta complementaria a este plan de calidad, en la que se estableció un indicador y una meta, la cual es disminuir el 80% de quejas, es decir, de 5 que es el promedio mensual, con las nuevas mejoras se espera disminuir a 1 mensual, y en caso de tener una satisfacción del cliente por debajo del 80% se recomienda implementar las siguientes medidas correctiva, primero hacer las encuestas diseñadas estratégicamente por control interno, con esta se espera identificar las áreas de mejora o específicamente las razones de insatisfacción, al tener esta información se recomienda hacer una revisión exhaustiva ajustar los procesos de tal manera que se corrija, luego de esto, para buscar que la situación no se repita es

recomendable capacitar al personal en relación con la inconformidad, ya sea una actividad, un proceso o en el área administrativa.

Para lograr la mejora continua y tener procesos más eficientes se recomienda evaluar las posibilidades de invertir en tecnologías de automatización que permitan tener un flujo de trabajo más eficiente, con lo que se podría lograr reducir tiempos y tener un mayor control de los procesos, teniendo en cuenta que el servicio que se presta al cliente, principalmente es la mano de obra, y que en la organización se realizan evaluaciones de desempeño semestralmente, en la herramienta complementaria al plan de calidad, se propuso la meta de mantener el promedio de estas mayor a 90%, teniendo en cuenta que las calificación es de 1 a 100, se plantea de esta manera ya que si las personas ejecutan sus labores cada vez mejor, se puede decir que el área está mejorando continuamente, en caso de que se tenga un resultado menor a 90% se recomienda hacer un análisis que permita identificar los cuellos de botella e implementar soluciones adaptadas a cada situación, cabe resaltar que con la implementación de las auditorías propuestas se podrá aportar a la mejora continua, ya que se tiene un control será más fácil identificar las oportunidades de mejoras o acciones a corregir.

En cuanto a lo planteado, de contar con personas capacitadas en el área, se recomienda implementar un plan de formación para las personas que requieren conocimientos técnicos, entre estos personal administrativo que necesiten contar con un perfil específico, entre los diferentes temas a abordar es indispensable incluir este plan de calidad, y que sea comprendido tanto el objetivo por el que se realizó hasta cada procedimiento y la manera en se debe hacerse, también es recomendable implementar la evaluación de competencias, esto permitirá garantizar la identificación de falencias, con las cuales se podrá establecer un programa de capacitación a cargos

operativos, o para los cargos específicos actualización de cursos o normatividad según esta vaya avanzando, también se recomienda implementar un sistema de reconocimiento, para aquellas personas que mejor ejecuten los conocimientos adquiridos o de manera novedosa, convirtiéndose esto en un incentivo que promueve la eficiencia en los procesos, el aprendizaje continuo de los colaboradores y claramente apuntando a el compromiso con la calidad, en la herramienta de auditoría se relaciona directamente con el índice de descargos, ya que con un personal capacitado se disminuye los errores en los procesos, pero en caso tal que luego de la implementación efectiva de este plan de calidad los descargos se sigan presentando se recomienda reforzar los temas específicos, revisar y actualizar los planes de entrenamiento y hacer seguimientos personalizados a esos colaboradores con el rendimiento más bajo, con el fin de identificar la causa y tomar decisiones al respecto.

Para mantener procesos íntegros y prevenir cualquier actividad ilícita, como corrupción, soborno y demás, se recomienda fortalecer las políticas de ética y códigos de conductas, se debe continuar teniendo presente en las inducciones corporativas y dejar claridad de las consecuencias tanto en la salud como laborales, además, se debe promover la cultura de transparencia y establecer canales accesibles de denuncia anónima, dejando claridad de los pasos a seguir en caso de detectar algún comportamiento inapropiado, y como parte del proceso de auditorías se recomienda realizar investigaciones respecto a los incumplimientos de los protocolos de seguridad y si es necesario implementar controles adicionales.

Y para seguir manteniendo los resultados financieros del área coherentemente con las proyecciones de la empresa, que es un objetivo al que busca apuntar este plan de calidad se recomienda diseñar una base de datos en la cual se mantenga actualizada sobre la información del

mercado, la competencia y en general los insumos y costos del área, esto permitirá tomar decisiones informadas y ágiles en caso de que haya alguna variación. De manera general se recomienda explorar opciones de diversificación de servicios, dado que a lo largo de la investigación se encontró que este es uno de los sectores con mayor proyección de crecimiento, esta diversificación puede mejorar la estabilidad financiera a largo plazo, en la herramienta de auditoría y con información del área de finanzas se ha establecido una meta de un promedio de 20 y 35% y con esto se recomienda revisar mensualmente las desviaciones presentadas, establecer un plan de acción para los indicadores que estén por debajo de la meta propuestas y actualizar periódicamente las proyecciones del área respecto a las de la empresa en general.

Estas recomendaciones brindan al área de muelle 2 diferentes estrategias que le permitirán continuar y aumentar la integridad en sus procesos.

Agradecimientos

De mi vida, Dios ha sido bueno, él siempre ha sido fiel, soy testigo de su misericordia su bondad y su amor, han pasado casi 5 años desde el mes de febrero donde inicié mi etapa de educación profesional, Dios fue mi guía, mi faro y mi sustento, pude ver cómo se materializaba mi fe y el cumplía y sigue cumpliendo su propósito en mí, por esto y millones de razones más le agradezco, con el inicio y con el término esta etapa, me dio sabiduría para afrontar un sin fin de situaciones, inteligencia y capacidades con las cuales me fue posible desarrollar todas las actividades, me llenó de valor cuando sentía que no podía más, él estuvo en mis largas noches y en mis madrugadas recordándome lo valiente que soy, sin duda alguna Dios es la razón por la que he podido lograr absolutamente cada cosa que tengo, la gloria y la honra sean siempre para él.

Agradezco a mis padres, por recorrer este largo camino conmigo, por su apoyo y amor, gracias por sus palabras de aliento, gracias hacerme saber todos los días lo orgullosos que están de mí, gracias por darme alas y abrirme caminos, por permitirme decidir y apoyar mis decisiones, que fortuna de tenerlos como padres.

Gracias a mis hermanos, han estado conmigo en este proceso, me han apoyado incondicionalmente, no me alcanzara la vida para agradecerles todas las veces que pusieron mis necesidades por encima de las suyas.

Gracias a mi equipo de trabajo de la carrera, ustedes 3 que pasaron de compañeros a convertirse en grandes amigos, gracias por hacer este camino más fácil, espero me duren toda la vida.

Gracias a los profesores que me inspiraron, gracias a los compañeros de practicas que hacen los días menos largos y a todas las personas que han aportado directa o indirectamente a mi crecimiento personal y profesional.

Referencias

Alcívar et. Al.(2016) Auditoría en las empresas”, Revista Contribuciones a la Economía

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9041737.pdf>

Arias, J. (2012) IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA QUALITY & CONSULTING GROUP S.A.S. CONFORME A LA NORMA ISO 90001:2008. Universidad libre de Colombia

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20Q%26CG.pdf?Sequence=1&isallowed=y>

Argos (s.f.) Ciclo phva: 4 pasos para realizar proyectos de calidad en la construcción

https://colombia.argos.co/wp-content/uploads/2021/10/ebook_ciclo_pvh4_pasos_para_realizar_proyectos_de_calidad_en_la_constr.pdf

Arca,J. (2023) Concepto del desempeño. LinkedIn

<https://www.linkedin.com/pulse/concepto-del-desempe%C3%bl0-jorge-antonio-arca/>

Acevedo, J. (2024) Requerimientos del cliente: 8 tips para satisfacerlos. Emprender

<https://emprender.pe/marketing/que-son-los-estandares-de-calidad/>

ABPMP Bolivia Chapter (2023) Qué es el Manual de Procesos y Procedimientos y por qué es importante que la empresa cuente con él?. LinkedIn

<https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-el-manual-de-procesos-y-procedimientos-porqu%C3%A9-importante-ejgse/>

Becher (2024) Auditorías de calidad: cómo hacerlas en 4 pasos sencillos y eficaces. Softexpert Blog. <https://blog.softexpert.com/es/las-4-etapas-esenciales-en-auditorias-de-calidad/>

Bojórquez et. Al Bojórquez, M., Pérez, A. (2013) Planeación estratégica un pilar en la gestión empresarial. El buzón de pacioli

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/81/pacioli-81.pdf>

Castillo, L. (2019) El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia

<https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/c6908a00-bc53-44d5-b402-d0779d159872/content>

Calizaya, J. (2024) 15 herramientas de mejora continua que optimizarán la eficiencia en tu empresa

<https://blogs.upn.edu.pe/posgrado/herramientas-de-mejora-continua>

Chiavenato, I. (2017) PLANEACIÓN ESTRATÉGICA. Fundamentos y aplicaciones. Universidad Anáhuac. Facultad de Economía y Negocios. México

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/911563/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>

Según Cortez, D. (2023) ¿Qué es la gestión de la calidad?. Cesuma Universidad. México

<https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-gestion-de-la-calidad.html>

Decreto 1072 de 2015:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?I=72173>

DANE (2021) Censo de unidades económicas

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-interno/censo-economico-de-colombia/conteo-de-unidades-economicas-2021#:~:text=Los%20sectores%20econ%C3%b3micos%20son%20cinco,%2C%20Servicios%2C%20Construcci%C3%b3n%20y%20Transporte.>

Diaz, E. (2023)Desafíos mas relevantes en un proceso de mejora continua. LinkedIn

<https://es.linkedin.com/pulse/desaf%C3%ADos-mas-relevantes-en-un-proceso-de-mejora-esther-stand-diaz-bwqde#:~:text=Un%20desaf%C3%ADo%20com%C3%BAAn%20en%20la,impacto%20de%20las%20mejoras%20implementadas.>

Gutiérrez, G., Rodríguez, A., Morales, E., Guerrero, Castro. (2017) Guía de Implementación Plan de Calidad. En infraestructura colombiana de datos especiales

https://www.icde.gov.co/sites/default/files/archivos/Gu%C3%ada_Plan_Calidad_V.1.1.pdf

Guananga, G., Rodríguez, J., Inca, A., Castelo, A., Ríos, E. (2019) La gestión por procesos es un sistema de control eficiente en las empresas. Ciencia Digital [https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/cienciadigital/article/download/600/1445#:~:text=Seg%C3%ban%20Bravo%20Juan%2C%20\(2011\),lograr%20la%20confianza%20del%20cliente.](https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/cienciadigital/article/download/600/1445#:~:text=Seg%C3%ban%20Bravo%20Juan%2C%20(2011),lograr%20la%20confianza%20del%20cliente.)

Gallardo, W. (2021) GESTIÓN ESTRATÉGICA, FACTOR CLAVE PARA EL ÉXITO ORGANIZACIONAL. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

<https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/download/227/147/>

Gutiérrez, F., Rodríguez, N., Morales, A., Guerrero, A. (2019) “Programa para la Adopción e Implementación de un Catastro Multipropósito Rural – Urbano”, mediante el Subcomponente 2.4 Fortalecimiento de la ICDE. Guía de Implementación Plan de Calidad Vigente, Infraestructura colombiana de datos espaciales. https://www.icde.gov.co/sites/default/files/archivos/GU-GD-02-guiaimplementacionplanalidad_V1.1.pdf

Gomez, D. (2012) Plan de Gestión de calidad en el Proyecto Aporte la Flor del Proyecto Hidroeléctrico Toro 3 utilizando la guía PMI. INCOTEC

https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6164/plan_gestion_calidad_proyecto_aporte_flor.pdf?Seq

Hernandez (2023) BENEFICIOS DE AUDITAR LA CALIDAD. Metaconsultec

<https://metaconsultec.com/blog/10-beneficios-de-auditar-la-calidad#:~:text=Las%20auditor%C3%adas%20permiten%20identificar%2C%20analizar,de%20excelencia%20y%20calidad%20mundial.>

ISO 10005 2018: Directrices para los Planes de Calidad. Isotools

<https://www.isotools.us/2021/07/15/directrices-para-los-planes-de-calidad-segun-iso-10005-2018/#:~:text=La%20Norma%20ISO%2010005%202018%20indica%20como%20debe%20estar%20estructurado,justificaciones%20y%20los%20resultados%20esperados.>

ISO 10001 de 2007: Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.

<https://cdn.standards.iteh.ai/samples/71579/e828160c157d4f038ea6121cae06e275/ISO-10001-2018.pdf>

ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos

http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf

Irurita, A. (2012) Sistemas de gestión de calidad. Universidad Pública de Navarra
<https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>

Institución Educativa Santa Teresa(s.f.) Manual de Procesos
<https://santateresaie.edu.co/manual-de-procesos/>

ISO 9001:2015 (2020) ¿Qué es la gestión de la calidad? Innova group

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

ISO 10001 (2018) Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations

<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:10001:ed-2:v1:es>

ISO 9004 de 2018: Gestión de la calidad — Calidad de una organización — Orientación para lograr el éxito sostenido

<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9004:ed-4:v1:es>

ISO 19011 de 2018: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

<https://uadeo.mx/wp-content/uploads/2020/11/NORMA-ISO-19011-2018.pdf>

Labrador, a (2022) guía para la elaboración de planes de calidad para proyectos de infraestructura a ejecutar por prom civiles s.a.s. basada en las normas ntc iso 9001:2015 y ntc iso

10005:2018. Fundación Universidad de América. Facultad de ingenierías

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8904/1/5559629-2022-1-GC.pdf>

Ley 105 de 1993

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?I=296>

Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?I=41249>

Ley 1771 de 2016 (Ley de Protección de Datos Personales)

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?I=68135>

Mejías, A., Gutiérrez, P., Duque, A., D'Armas, Regnault., (2018) Gestión de la Calidad Una herramienta para la sostenibilidad organizacional. Universidad de Carabobo. Venezuela

<https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>

Martins, J. (2024) ¿Qué es el Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)? Asana

<https://asana.com/es/resources/pdca-cycle>

Norma BASC (s.f.) Business Alliance for Secure Commerce

<https://www.wbasco.org/es/pagina-institucional/quienes-somos#:~:text=BASC%20%20dbusiness%20Alliance%20for%20Secure,los%20Estados%20Unidos%20de%20Am%C3%a9rica.>

Normas de la Organización Marítima Internacional (s.f.) Introducción a la OMI

<https://www.imo.org/es/About/Paginas/Default.aspx>

Ortega, C. (2024) Investigación mixta. Qué es y tipos que existen. Questionpro

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/>

Ortega, K. (2024) Gestión estratégica: principales tipos y modelos para su implementación en las empresas. Saint Leo University

<https://worldcampus.saintleo.edu/blog/modelos-de-gestion-estrategica-mas-importantes>

Prieto, A. (2003) Gestión estratégica. Introducción a la gestión estratégica. Universitat de barcelona virtual.

<https://www.laplazahumana.com/mod%202/mod%202%20tema%201.pdf>

Pérez, J., (2020) El ciclo phva planear -hacer - verificar - hacer. Lean Construction México <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar>

Rivera, P. (2015) Investigación Mixta; Ventajas y limitaciones. Prezi

<https://prezi.com/kswdmfwdrln6/investigacion-mixta-ventajas-y-limitaciones/>

Roncancio, G (s.f.) ¿Cuáles son las etapas del proceso de Planeación Estratégica?

Ejemplos. Pensemos

<https://gestion.pensemos.com/cuales-son-las-etapas-del-proceso-de-planeacion-estrategica-ejemplos>

Rodriguez, J. (2023) Qué es el control de calidad y para qué sirve en una empresa. Hubspot
<https://blog.hubspot.es/sales/control-de-calidad>

Rodrigues, N. (2024) Manual de procedimientos: qué es y cómo hacer uno (con ejemplos)
.hubspot <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>

Rodríguez, C., Henao, J., (2020) Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima. Universidad Cooperativa De Colombia Facultad de Ingeniería. Bogota
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/10406942-c878-4170-b339-230d71797b87/content>

Salazar, B., Hernández, M. (s.f.) Elementos de planeación estratégica. UAEH
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/20256/elementos-planeacion-estrategica.pdf?Sequence=1&isallowed=y>

Salazar, N. (2021) Qué es la Mejora Continua y cómo optimizar tus procesos para crecer. Wip Blog

<https://wiptool.com/blog/que-es-el-mejoramiento-continuo/>

Safety Culture (2024) Objetivos de calidad

<https://safetyculture.com/es/listas-de-verificacion/ejemplos-de-objetivos-de-calidad/>

Salazar, J., Mora, N., Romero, W., Kennedy. (2020) Diagnóstico de la aplicación del ciclo PHVA según la ISO 9001:2015 en la empresa INCARPALM. Digital Publisher CEIT

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7897683.pdf>

Sancho, J.(s.f.) Conferencia de calidad. Tecnomesura

https://www.bdv.cat/perfil/esbarbera/recursos/recursos/conferencia_qualitat_2011.pdf

Sanchez. J (2023) Mejora continua: descubre sus beneficios. LinkedIn

<https://es.linkedin.com/pulse/mejora-continua-descubre-sus-beneficios-jorge-s%C3%A1nchez-1%C3%B3pez>

Triana, F. (s.f.) La gestión estratégica de la empresa: una reflexión para la gerencia de hoy-dialnet <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8742322.pdf>

Tesis y Másters (2024)¿Cómo hacer el diseño metodológico de una investigación?
<https://tesisymasters.com.co/disenometodologico/>

Unifikas (2024)Plan de Calidad: Una guía exhaustiva y con ejemplos
<https://www.unifikas.com/es/noticias/plan-de-calidad-una-guia-exhaustiva-y-con-ejemplos>

Valencia (2017)Tipos de Auditoría. Gestión y Conocimiento S.A.S Alcaldía de Bello (Antioquia).
<http://intranet.bello.gov.co:8081/intranet/start/sig/procesos/evaluacion/evaluacion%20independiente/registros/Control%20Interno/Fomento%20Cultura%20del%20Control/Conferencias/2017/2.%20Tipos%20de%20auditor%C3%ada.pdf>

Westreicher, G. (2024)Gestión: Qué es, pasos a seguir y tipos. Economipedia
<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Zambelli, R. (2024)Aprende todo sobre la mejora continua y cómo aplicarla. checklist facil
<https://blog-es.checklistfacil.com/mejora-continua/>

Zendesk (2023)Requerimientos del cliente: 8 tips para satisfacerlos

<https://www.zendesk.com.mx/blog/requerimientos-cliente/>