

Elaborado Por: Melany Andrea López Echeverry

Presentado A: Francisco José Gómez Echeverri

PLANIFICACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

NTC ISO 9001:2015

EVIDENCIA 3 : INFORME EJECUTIVO

SISTEMA DE GESTION Y CALIDAD EN UNA EMPRESA DE LACTEOS

El diseño de un Sistema de Gestión y Calidad en empresas productoras de lácteos es muy importante debido a que les favorece en la competitividad con otras empresas, debido a que ayuda a aumentar la satisfacción de los clientes a través del sistema y el aseguramiento de la conformidad al adquirir dicho producto.

Para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad se tomaron como base los requisitos de la norma ISO 9001 de 2015 para gestionar los riesgos y oportunidades de la empresa.

Un aspecto importante para desarrollar un sistema de gestión de calidad es analizar tanto el entorno interno como externo de las actividades a desarrollar y así determinar los factores como fortalezas y debilidades que influyen en el estado de la empresa.

En cuanto a las fortalezas encontradas en la empresa podemos rescatar los precios competitivos con respecto de otras empresas de lácteos, los años de experiencia garantizando un producto de calidad, contar con un personal capacitado para realizar los procesos productivos, la existencia de un departamento que asegure la calidad del producto, la ubicación de la planta y los centros de distribución de lácteos y que los procesos productivos cuenten con un debido proceso de estandarización.

Los riesgos identificados asociados a los procesos de la empresa láctea es que el sistema de gestión y calidad no está debidamente estructurado, la existencia de algunas mermas en la producción (perdidas en la materia prima de los lácteos), poca comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa, maquinaria antigua y defectuosa además de algunas instalaciones obsoletas.

Entre los riesgos que pueden afectar la organización es que se puede perder los permisos para la producción, la cual es una amenaza no aceptable, además que

constantemente se amplía la competencia en el mercado, la cual es una amenaza aceptable.

En cuanto a las oportunidades se debe destacar el abarcar más segmentos de mercado buscando más alternativas en el campo, mejorar el posicionamiento en el mercado, además de tener siempre vigente la certificación de ISO 9001 y por supuesto siempre mejorar la calidad del producto, las anteriores oportunidades son todas completamente viables.

Los posibles planes de acción para los riesgos y amenazas de la empresa de lácteos es emplear el departamento de calidad para asegurar el cumplimiento de las normas que regulan los productos lácteos para evitar perder permisos de la producción además de mejorar la comunicación en la organización entre las diferentes competencias y jerarquías.

Para los posibles planes de acción para abordar las oportunidades de la empresa de lácteos, son capacitar a los empleados del departamento de calidad para controlar y mejorar la calidad de los productos de la leche y sus derivados, también desarrollar nuevos productos que permitan abarcar más segmentos del mercado y llegar al hogar del público en general.

Los indicadores de calidad permitirán a la empresa contar con instrumentos para medir de la manera en que los procesos cumplen con su objetivo como base para determinar y analizar la situación actual del proceso como base en hechos y datos obtenidos, garantizar resultados previstos, mantener estándares de calidad y gestionar de manera más eficiente los recursos que necesita el proceso.

Se realiza actividades para determinar indicadores para medir la satisfacción del cliente, como lo es el personal de ventas y el libro de quejas o encuestas y de esta manera el cliente demuestra su satisfacción con el producto y se confirma que la propuesta ha funcionado, de manera que el número de quejas de usuarios se encuentre más cercana a Cero (0).