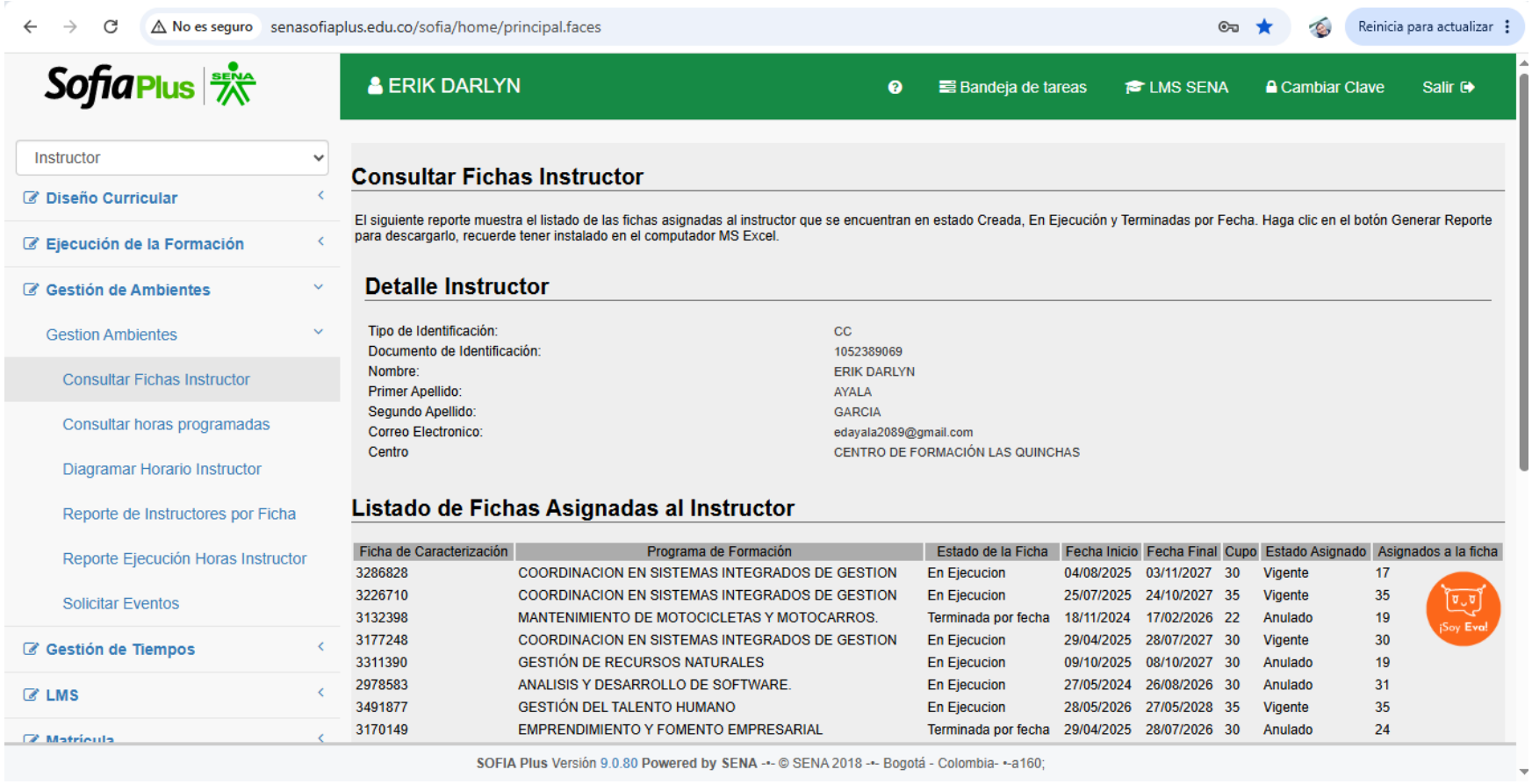

No es seguro
senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
Reinicia para actualizar
SofiaPlus
ERIK DARLYN
Bandeja de tareas
LMS SENA
Cambiar Clave
Salir
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestion Ambientes
Consultar Fichas Instructor
Consultar horas programadas
Diagramar Horario Instructor
Reporte de Instructores por Ficha
Reporte Ejecución Horas Instructor
Solicitar Eventos
Gestión de Tiempos
LMS
Matrícula
Consultar Fichas Instructor
El siguiente reporte muestra el listado de las fichas asignadas al instructor que se encuentran en estado Creada, En Ejecución y Terminadas por Fecha. Haga clic en el botón Generar Reporte para descargarlo, recuerde tener instalado en el computador MS Excel.
Detalle Instructor
Tipo de Identificación: CC
Documento de Identificación: 1052389069
Nombre: ERIK DARLYN
Primer Apellido: AYALA
Segundo Apellido: GARCIA
Correo Electronico: edayala2089@gmail.com
Centro CENTRO DE FORMACIÓN LAS QUINCHAS
Listado de Fichas Asignadas al Instructor
Ficha de Caracterización | Programa de Formación | Estado de la Ficha | Fecha Inicio | Fecha Final | Cupo | Estado Asignado | Asignados a la ficha
3286828 | COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION | En Ejecucion | 04/08/2025 | 03/11/2027 | 30 | Vigente | 17
3226710 | COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION | En Ejecucion | 25/07/2025 | 24/10/2027 | 35 | Vigente | 35
3132398 | MANTENIMIENTO DE MOTOCICLETAS Y MOTOCARROS. | Terminada por fecha | 18/11/2024 | 17/02/2026 | 22 | Anulado | 19
3177248 | COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION | En Ejecucion | 29/04/2025 | 28/07/2027 | 30 | Vigente | 30
3311390 | GESTIÓN DE RECURSOS NATURALES | En Ejecucion | 09/10/2025 | 08/10/2027 | 30 | Anulado | 19
2978583 | ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE. | En Ejecucion | 27/05/2024 | 26/08/2026 | 30 | Anulado | 31
3491877 | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | En Ejecucion | 28/05/2026 | 27/05/2028 | 35 | Vigente | 35
3170149 | EMPRENDIMIENTO Y FOMENTO EMPRESARIAL | Terminada por fecha | 29/04/2025 | 28/07/2026 | 30 | Anulado | 24
¡Soy Eva!
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -*- © SENA 2018 -*- Bogotá - Colombia- *-a160;

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: COORDINACION DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION.
- Código del Programa de Formación: 226701-V1.
- Nombre del Proyecto Formativo: ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION APLICABLE A EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCTIVO DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CENTRO DE FORMACIÓN CIAS PUERTO BOYACÁ.
- Fase del Proyecto: PLANEACION.
- Actividad de Proyecto Formativo: PLANEAR LA ESTRUCTURACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL S.I.G SEGÚN LAS METODOLOGÍAS DE INTEGRACIÓN Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS, BUSCANDO LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO Y LEGISLACIÓN COLOMBIANA.
- Competencia: DOCUMENTAR PROCESOS DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
- Resultados de Aprendizaje: CARACTERIZAR LOS PROCESOS, DE ACUERDO CON SU SECUENCIA E INTERACCIÓN Y EL PROPÓSITO DE LA ORGANIZACIÓN.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 10

2. PRESENTACIÓN

Orientar al aprendiz en la identificación, análisis y caracterización de los procesos organizacionales bajo el enfoque de la Norma ISO 14001:2015, garantizando el control de los aspectos ambientales y la mejora continua del desempeño ambiental.

La caracterización de los procesos se realiza con el fin de asegurar la gestión ambiental eficaz, el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, la protección del medio ambiente y la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), conforme a lo establecido en la Norma ISO 14001:2015.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: Una organización presenta incumplimientos ambientales recurrentes relacionados con la gestión de residuos, consumo de recursos y control de emisiones. Al realizar una revisión interna, se evidencia que los procesos no están claramente definidos ni articulados entre sí.

El aprendiz debe responder las siguientes preguntar:

- ✓ ¿Qué consecuencias ambientales puede generar la falta de caracterización de procesos?
- ✓ ¿Por qué es importante identificar la interacción entre procesos dentro de un Sistema de Gestión Ambiental?
- ✓ ¿Cómo contribuye la caracterización de procesos al cumplimiento legal ambiental?

Ambiente requerido: Aula convencional.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Respuesta preguntas y socialización.
Materiales de formación: Televisor, internet, computador, Guía de aprendizaje.
Material de apoyo: Guia, Videos y Trabajos.
Duración de la actividad: 1 hora.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: El instructor inicia la actividad contextualizando al aprendiz sobre la importancia del enfoque basado en procesos dentro de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), resaltando su aplicación en organizaciones del sector productivo y su relación directa con la prevención de la contaminación, el cumplimiento legal ambiental y la mejora continua, conforme a la Norma ISO 14001:2015.

Posteriormente, se realiza una socialización guiada de los siguientes conceptos clave:

- ✓ Contexto de la organización y partes interesadas.
- ✓ Enfoque basado en procesos.
- ✓ Ciclo PHVA aplicado al SGA.
- ✓ Aspectos e impactos ambientales.
- ✓ Requisitos legales y otros requisitos ambientales.
- ✓ Mapa de procesos y su relación con el desempeño ambiental.

Como estrategia para identificar los conocimientos previos, el aprendiz participa en una lluvia de ideas y en el análisis de experiencias reales, donde reconoce procesos ambientales presentes en su entorno formativo, laboral o comunitario, tales como gestión de residuos, uso del agua y la energía, control de emisiones y manejo de sustancias peligrosas.

Finalmente, el aprendiz orienta un ejercicio diagnóstico, mediante preguntas orientadoras y ejemplos prácticos, que permite identificar el nivel de comprensión del aprendiz frente a los conceptos tratados y establecer las bases necesarias para el desarrollo de las actividades de apropiación del conocimiento.

Ambiente requerido: Aula convencional.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Lluvia de ideas y análisis de experiencias reales.
Materiales de formación: Televisor, internet, computador, Guía de aprendizaje.
Material de apoyo: Guia, Videos y Trabajos.
Duración de la actividad: 2 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: El aprendiz desarrolla una actividad práctica orientada a la **aplicación del enfoque basado en procesos**, conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con el fin de garantizar la coherencia entre la secuencia, interacción y el propósito de los procesos organizacionales.

Desarrollo de la actividad

1. Análisis del contexto de la organización

El aprendiz analiza el contexto interno y externo de una organización asignada, identificando las necesidades y expectativas de las partes interesadas, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 de la ISO 9001:2015, y su influencia en el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Identificación y clasificación de procesos

Con base en el enfoque de gestión de la calidad, el aprendiz identifica y clasifica los procesos de la organización en:

- ✓ Procesos estratégicos
- ✓ Procesos misionales u operativos
- ✓ Procesos de apoyo
- ✓ Procesos de evaluación y mejora

3. Caracterización de los procesos

El aprendiz realiza la caracterización de cada proceso identificado, definiendo como mínimo:

- ✓ Propósito del proceso
- ✓ Entradas y proveedores
- ✓ Actividades principales
- ✓ Salidas y clientes
- ✓ Responsables
- ✓ Recursos necesarios
- ✓ Indicadores de desempeño para medir la eficacia del proceso

4. Análisis de la secuencia e interacción de los procesos

El aprendiz establece la secuencia lógica e interacción entre los procesos, evidenciando cómo las salidas de un proceso se convierten en entradas de otros, garantizando la coherencia del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los requisitos del cliente.

5. Aplicación del pensamiento basado en riesgos

En concordancia con la ISO 9001:2015, el aprendiz identifica riesgos y oportunidades asociados a los procesos caracterizados, proponiendo acciones orientadas a mejorar el desempeño del sistema y prevenir no conformidades.

6. Enfoque a la mejora continua

A partir del análisis realizado, el aprendiz plantea oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y al logro de los objetivos de calidad.

Resultado de la actividad

El aprendiz demuestra la apropiación del enfoque por procesos y de los principios de la gestión de la calidad, aplicando los requisitos de la ISO 9001:2015 para mejorar el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente.

Ambiente requerido: Aula Convencional.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Analisis basado en procesos.

Materiales de formación: Televisor, Internet, Computador, Guia.

Evidencias de aprendizaje: Aplicación adecuada de la metodología de evaluación y diligenciamiento correcto.

Instrumentos de evaluación: Rúbrica analítica de evaluación del producto.

Duración de la actividad: 4 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: Con el fin de evidenciar la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos, el aprendiz transfiere lo aprendido a un contexto real de una organización (Arrocera), aplicando los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y el enfoque basado en procesos.

Aplicación del enfoque por procesos en un contexto organizacional

El aprendiz selecciona una organización real o simulada del sector productivo y aplica el enfoque por procesos, identificando cómo se articulan los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

laboración del mapa de procesos
El aprendiz diseña el mapa de procesos de la organización, evidenciando:

- Secuencia lógica de los procesos.
- Interacción entre procesos.
- Relación de los procesos con los objetivos de calidad y la satisfacción del cliente.

Validación de la caracterización de procesos

Con base en el mapa elaborado, el aprendiz valida la coherencia de la caracterización de los procesos desarrollada en la actividad de apropiación, verificando la consistencia entre entradas, actividades, salidas e indicadores.

Análisis de riesgos y oportunidades

El aprendiz analiza los riesgos y oportunidades asociados a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, proponiendo acciones que contribuyan a la mejora del desempeño y a la prevención de no conformidades, conforme al pensamiento basado en riesgos de la ISO 9001:2015.

Producto esperado

- ✓ Matriz de caracterización de procesos bajo enfoque ISO 9001:2015.
- ✓ Mapa de procesos que evidencie la secuencia e interacción.

Ambiente requerido: Aula Convencional.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Matriz de caracterizacion.

Materiales de formación: Televisor, Internet, Computador, Guia.

Evidencias de aprendizaje: Aplicación adecuada de la metodología de evaluación y diligenciamiento correcto.

Instrumentos de evaluación: Rúbrica analítica de evaluación del producto.

Duración de la actividad: 3 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
PLANEACION	PLANEAR LA ESTRUCTURACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL S.I.G SEGÚN LAS METODOLOGÍAS DE INTEGRACIÓN Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS, BUSCANDO LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO Y LEGISLACIÓN COLOMBIANA.	DISEÑAR INSTRUMENTOS QUE PERMITAN ANALIZAR EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN Y SUS PARTES INTERESADAS	ANALISIS DE LA APLICACIÓN BASADA EN PROCESOS	RECONOCE LOS ELEMENTOS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS, IDENTIFICA Y CLASIFICA CORRECTAMENTE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES, DESCRIBE LOS COMPONENTES DE LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS, COMPRENDE LA SECUENCIA E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS	**Técnica de evaluación:** Observación. **Instrumento:** Lista de chequeo
PLANEACION	PLANEAR LA ESTRUCTURACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL S.I.G SEGÚN LAS METODOLOGÍAS DE INTEGRACIÓN Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS, BUSCANDO LA APLICACIÓN DE LOS	DISEÑAR INSTRUMENTOS QUE PERMITAN ANALIZAR EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN Y SUS PARTES INTERESADAS	MATRIZ DE CARACTERIZACION MAPA DE PROCESOS	RECONOCE LOS ELEMENTOS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS, IDENTIFICA Y CLASIFICA CORRECTAMENTE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES, DESCRIBE LOS COMPONENTES DE LA CARACTERIZACIÓ	**Técnica de evaluación:** Observación. **Instrumento:** Lista de chequeo.

	REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO Y LEGISLACIÓN COLOMBIANA.			N DE PROCESOS, COMPRENDE LA SECUENCIA E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos.

Cliente: Persona u organización que recibe un producto o servicio.

Contexto de la organización: Conjunto de factores internos y externos que influyen en la capacidad de la organización para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Enfoque basado en procesos: Principio de gestión que consiste en identificar, comprender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema para lograr resultados coherentes y eficaces.

Indicador: Herramienta de medición utilizada para evaluar el desempeño y la eficacia de un proceso.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de la organización de cumplir los requisitos y mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Pensamiento basado en riesgos: Enfoque preventivo que permite identificar riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios.

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman entradas en salidas.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Conjunto de elementos interrelacionados que permiten establecer políticas, objetivos y procesos para asegurar la calidad y la satisfacción del cliente.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- ✓ International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 – Quality management systems — Requirements*. ISO.
- ✓ ISO. (2015). *ISO 9000:2015 – Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*. International Organization for Standardization.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Erik Darlyn Ayala Garcia**	**Instructor**	**CIAS**	**Febrero 2026**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	**TCSIG - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**	**ID**	**3177248**
Proyecto formativo:	ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION APLICABLE A EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCTIVO DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CENTRO DE FORMACIÓN CIAS PUERTO BOYACÁ.		
Fase proyecto:	PLANEACION.		
Resultado de aprendizaje:	CARACTERIZAR LOS PROCESOS, DE ACUERDO CON SU SECUENCIA E INTERACCIÓN Y EL PROPÓSITO DE LA ORGANIZACIÓN.		
Actividad de aprendizaje:	ELABORAR LA CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO A SU PROPOSITO, PRODUCTOS O SERVICIOS.		
Evidencia de producto:	MATRIZ DE CARACTERIZACION.		
Criterios de Evaluación: RECONOCE LOS ELEMENTOS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS, IDENTIFICA Y CLASIFICA CORRECTAMENTE LOS PROCESOS ORGANIZACIONAL ES, DESCRIBE LOS COMPONENTES DE LA CARACTERIZACIÓ N DE PROCESOS, COMPRENDE LA SECUENCIA E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS.			

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

2. LISTA DE CHEQUEO

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	Hacer uso de las herramientas web y material de apoyo.			
2.	El uso del espacio en el recurso fue apropiado y acorde con el tema en la caracterización.			
3.	Envió oportunamente el desarrollo de la evidencia a través de la plataforma virtual de aprendizaje.			

RESUMEN:

3. EVALUACIÓN:

Juicio de valor:

_____ _____

Firma Aprendiz Firma Instructor

Consolidado de Inasistencias - Aprendices por Ficha

FICHA	INSTRUCTOR	IDENTIFICACIÓN APRENDIZ	APRENDIZ	FECHA INICIO	FECHA FIN	CANT. HORAS	JUSTIFICACION
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	BRAYAN DAVID RIBERO GIL	CC - 1057095817	DANNA VALENTINA LEON CALDERON	28/10/2025	28/10/2025	8	SIN JUSTIFICACIÓN
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	CC - 1057095817	DANNA VALENTINA LEON CALDERON	22/10/2025	22/10/2025	8	SIN EXCUSAS
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	BRAYAN DAVID RIBERO GIL	CC - 1057095817	DANNA VALENTINA LEON CALDERON	21/10/2025	21/10/2025	8	SIN JUSTIFICACIÓN
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	LAURA DANIELA BELTRAN AGUIRRE	CC - 1007568579	FREDY GONZALO CASTAÑO SANCHEZ	10/10/2025	10/10/2025	8	JUSTIFICADA
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	CC - 1007568579	FREDY GONZALO CASTAÑO SANCHEZ	15/10/2025	31/10/2025	16	SIN EXCUSAS
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	LAURA DANIELA BELTRAN AGUIRRE	CC - 1007568579	FREDY GONZALO CASTAÑO SANCHEZ	09/10/2025	09/10/2025	8	JUSTIFICADA
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	LAURA DANIELA BELTRAN AGUIRRE	CC - 1007568579	FREDY GONZALO CASTAÑO SANCHEZ	14/10/2025	14/10/2025	8	JUSTIFICADA
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	LAURA DANIELA BELTRAN AGUIRRE	CC - 1003698397	GISELLA KATERIN GAMAS BUSTAMANTE	14/10/2025	14/10/2025	8	SIN JUSTIFICACION
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	BRAYAN DAVID RIBERO GIL	CC - 1003698397	GISELLA KATERIN GAMAS BUSTAMANTE	21/10/2025	21/10/2025	8	NO ASISTE A FORMACIÓN
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	LAURA DANIELA BELTRAN AGUIRRE	CC - 1003698397	GISELLA KATERIN GAMAS BUSTAMANTE	06/10/2025	06/10/2025	8	SIN JUSTIFICACION
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	LAURA DANIELA BELTRAN AGUIRRE	CC - 1003698397	GISELLA KATERIN GAMAS BUSTAMANTE	09/10/2025	09/10/2025	8	SIN JUSTIFICACION
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	CC - 1003698397	GISELLA KATERIN GAMAS BUSTAMANTE	15/10/2025	31/10/2025	24	SIN EXCUSAS
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	BRAYAN DAVID RIBERO GIL	CC - 1003698397	GISELLA KATERIN GAMAS BUSTAMANTE	28/10/2025	28/10/2025	8	NO ASISTE A FORMACIÓN
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	LAURA DANIELA BELTRAN AGUIRRE	CC - 1003698397	GISELLA KATERIN GAMAS BUSTAMANTE	10/10/2025	10/10/2025	8	SIN JUSTIFICACION
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	CC - 1003698397	GISELLA KATERIN GAMAS BUSTAMANTE	08/10/2025	08/10/2025	8	SIN EXCUSAS
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	LAURA DANIELA BELTRAN AGUIRRE	CC - 1003698397	GISELLA KATERIN GAMAS BUSTAMANTE	06/10/2025	06/10/2025	8	SIN JUSTIFICACION
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	CC - 1056773831	JOSELING DAYANNA TORRES ORTIZ	31/10/2025	31/10/2025	8	SIN EXCUSAS
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	TI - 1057095990	LUISA FERNANDA PIEDRAHITA ACUÑA	22/10/2025	22/10/2025	8	SIN EXCUSA
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	BRAYAN DAVID RIBERO GIL	TI - 1056774064	MARIANA JISSEL HERRERA OSORIO	21/10/2025	21/10/2025	8	SIN JUSTIFICACIÓN
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	TI - 1056774064	MARIANA JISSEL HERRERA OSORIO	22/10/2025	22/10/2025	8	SIN EXCUSAS
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	TI - 1056774134	MELANY ALEJANDRA BUITRAGO HERRERA	31/10/2025	31/10/2025	8	SIN EXCUSA
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	BRAYAN DAVID RIBERO GIL	CC - 1057095415	MICHELL ALEXANDRA LOZANO OSORIO	28/10/2025	28/10/2025	8	SIN JUSTIFICACIÓN
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	LAURA DANIELA BELTRAN AGUIRRE	CC - 1057095415	MICHELL ALEXANDRA LOZANO OSORIO	16/10/2025	16/10/2025	8	JUSTIFICACION
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	LAURA DANIELA BELTRAN AGUIRRE	CC - 1057095415	MICHELL ALEXANDRA LOZANO OSORIO	27/10/2025	27/10/2025	8	NINGUNA
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	LAURA DANIELA BELTRAN AGUIRRE	CC - 1056773104	SADAY CARIME CORTES VALENCIA	14/10/2025	14/10/2025	8	SIN JUSTIFICACION
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	CC - 1056773104	SADAY CARIME CORTES VALENCIA	08/10/2025	08/10/2025	8	SIN EXCUSAS
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	CC - 1056773104	SADAY CARIME CORTES VALENCIA	15/10/2025	31/10/2025	24	SIN EXCUSAS
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	BRAYAN DAVID RIBERO GIL	CC - 1056773104	SADAY CARIME CORTES VALENCIA	28/10/2025	28/10/2025	8	NO ASISTE A FORMACIÓN
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	LAURA DANIELA BELTRAN AGUIRRE	CC - 1056773104	SADAY CARIME CORTES VALENCIA	09/10/2025	09/10/2025	8	SIN JUSTIFICACION
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	BRAYAN DAVID RIBERO GIL	CC - 1056773104	SADAY CARIME CORTES VALENCIA	21/10/2025	21/10/2025	8	NO ASISTE A FORMACIÓN
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	LAURA DANIELA BELTRAN AGUIRRE	CC - 1056773104	SADAY CARIME CORTES VALENCIA	06/10/2025	06/10/2025	8	SIN JUSTIFICACION
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	CC - 1007568358	SARAI MILENA SEPULVEDA SANCHEZ	15/10/2025	31/10/2025	16	SIN EXCUSA
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	CC - 1056768085	SHARIK JULIANA URIBE PAREJA	08/10/2025	08/10/2025	8	SIN EXCUSAS
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	BRAYAN DAVID RIBERO GIL	CC - 1056768085	SHARIK JULIANA URIBE PAREJA	21/10/2025	21/10/2025	8	NO ASISTE A FORMACIÓN
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	BRAYAN DAVID RIBERO GIL	CC - 1056768085	SHARIK JULIANA URIBE PAREJA	28/10/2025	28/10/2025	8	NO ASISTE A FORMACIÓN
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	CC - 1056768085	SHARIK JULIANA URIBE PAREJA	15/10/2025	31/10/2025	24	SIN EXCUSA
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	CC - 1007140075	VALENTINA MARULANDA AGUDELO	15/10/2025	31/10/2025	24	SIN EXCUSAS
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	KATERINE DEL CARMEN SARMIENTO ALGARIN	CC - 1007140075	VALENTINA MARULANDA AGUDELO	08/10/2025	08/10/2025	8	SIN EXCUSAS
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	BRAYAN DAVID RIBERO GIL	CC - 1007140075	VALENTINA MARULANDA AGUDELO	28/10/2025	28/10/2025	8	NO ASISTE A FORMACIÓN
3177248 - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	BRAYAN DAVID RIBERO GIL	CC - 1007140075	VALENTINA MARULANDA AGUDELO	21/10/2025	21/10/2025	8	NO ASISTE A FORMACIÓN

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO CON EL APRENDIZ PARA EL DESARROLLO DE LA RUTA DE APRENDIZAJE

Versión: 01

Febrero de 2025

Programa de Formación:	COORDINACION DE SISTEMAS INTEGRADOS	**Centro:**	CENTRO DE LA INNOVACIÓN AGROINDUSTRIAL Y DE SERVICIOS	**I.D**	**2978583**	**Nombre Instructor:**	**ERIK DARLYN AYALA GARCIA**
Proyecto (s):	ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION APLICABLE A EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCTIVO DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CENTRO DE FORMACIÓN CIAS PUERTO BOYACÁ					**Código**	**3177248**

Resultado (S) de Aprendizaje

R1.		R2.	701335 - 02. CARACTERIZAR LOS PROCESOS, DE ACUERDO CON SU SECUENCIA E INTERACCIÓN Y EL PROPÓSITO DE LA ORGANIZACIÓN.
R3.		R4,	

RAP	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHA CONCERTACIÓN	TIPO DE EVIDENCIA	FORMA DE ENTREGA	RAP	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHA CONCERTACIÓN	TIPO DE EVIDENCIA	FORMA DE ENTREGA
R1.	1					R2.	5	INFORME	10/08/2026		
	2						6				
	3						7				
	4						8				
R3	9					R4.	13			P:Producto	Digital
	10						14				
	11						15				
	12						16				

NOMBRE DEL APRENDIZ	FECHA DE ENTREGA REAL																JUICIO DE EVALUACION														OBSERVACION
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
JUAN JOSE BLANCO POMARES					10/08/2026																A											
MELANY ALEJANDRA BUITRAGO HERRERA					10/08/2026																A											
LAURA KATHERINE CARDONA VILLARREAL					10/08/2026																A											
EMILY JULIANA CARRILLO MARIN					10/08/2026																A											
FREDY GONZALO CASTAÑO SANCHEZ					10/08/2026																A											
ANYELINA JULIETH CERQUERA FORONDA					10/08/2026																A											
MELANY SARAY CHACON HERNANDEZ					10/08/2026																A											
YAIRA YULIANA CORRALES BECERRA					10/08/2026																A											
JOHANA KATHERINE DIAZ RUEDA					10/08/2026																A											
MARIA FERNANDA FRANCO RIVERA					10/08/2026																A											
MAYELINE ESPERANZA GONZALEZ					10/08/2026																A											
MARIANA JISSEL HERRERA OSORIO					10/08/2026																A											
LINDA YULIANA LADINO SANTAMARIA					10/08/2026																A											
DANNA VALENTINA LEON CALDERON					10/08/2026																A											
MICHELL ALEXANDRA LOZANO OSORIO					10/08/2026																A											
LAURA ESTEFANIA MOSQUERA PEREA					10/08/2026																A											
YEIMAR JULIAN OCAMPO GARCIA					10/08/2026																A											
MICHELLE DANIELA PEREZ QUINTERO					10/08/2026																A											
LUISA FERNANDA PIEDRAHITA ACUÑA					10/08/2026																A											
JASBLEIDY YIRED QUINTANA ALVAREZ					10/08/2026																A											
HUGO HARVEY QUINTERO ATEHORTUA					10/08/2026																A											
HEIDY ALEJANDRA RAMIREZ MOSQUERA					10/08/2026																A											
ANGELA MARIA RINCON OREJUELA					10/08/2026																A											
DIEGO ALEJANDRO RIVAS DIAZ					10/08/2026																A											
SARAI MILENA SEPULVEDA SANCHEZ					10/08/2026																A											
JOSELING DAYANNA TORRES ORTIZ					10/08/2026																A											

Juicio de Evaluación A : Aprobado D: Desaprobado

Evidencia P: Producto D:Desempeño C:Conocimiento **Forma de Entrega**: F: Física - D: Digital

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	**TCSIG - COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**	**ID**	**3177248**
Proyecto formativo:	ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION APLICABLE A EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCTIVO DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CENTRO DE FORMACIÓN CIAS PUERTO BOYACÁ.		
Fase proyecto:	PLANEACION.		
Resultado de aprendizaje:	CARACTERIZAR LOS PROCESOS, DE ACUERDO CON SU SECUENCIA E INTERACCIÓN Y EL PROPÓSITO DE LA ORGANIZACIÓN.		
Actividad de aprendizaje:	ELABORAR LA CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO A SU PROPOSITO, PRODUCTOS O SERVICIOS.		
Evidencia de:	MATRIZ DE CARACTERIZACION		

2. LISTA DE CHEQUEO

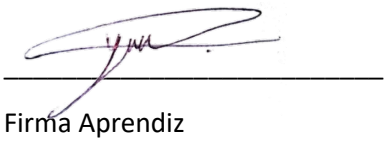
No.	**VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO**	**CUMPLE**		**Observaciones**
		SÍ	**NO**	
1.	Hace uso de las herramientas web y material de apoyo.	X		
2.	El uso del espacio en el recurso fue apropiado y acorde con el tema en la caracterización.	X		
4.	Envió oportunamente el desarrollo de la evidencia a través de la plataforma virtual de aprendizaje.	X		

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

RESUMEN: Aplica los conocimientos necesarios para el resultado de aprendizaje.

3. EVALUACIÓN:

Juicio de valor: Aprobo el resultado



Firma Aprendiz



Firma Instructor

Documentar Procesos y Caracterización
- Alquería -

Presentado por: Diego Rivas
Fernanda Franco
Linda Ladino

Instructor/a: Erick Darling Ayala.

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)
Coordinación en Sistemas Integrados de Gestión
3177248.

Puerto Boyacá - Boyacá
10 de febrero de 2026

Powered by CamScanner

Introducción

El presente trabajo desarrolla una propuesta de apropiación para el Sistema de Gestión de la calidad de la empresa Alquería, bajo el enfoque basado en procesos de la norma ISO 9001 de 2015. Alquería como líder en el sector lácteo en Colombia, requiere una estructura organizacional coherente que permita la interacción eficiente de sus procesos para garantizar la inocuidad y calidad de sus productos. A través de este análisis, se busca alinear la operación técnica con la estrategia corporativa y la satisfacción de las partes interesadas.

Powered by CamScanner

Justificación

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos no es solo un requisito normativo para Alquería, sino una necesidad estratégica para mantener su certificación de calidad láctea internacional. Este ejercicio permite identificar fallas operativas, optimizar el uso de recursos y, sobre todo, aplicar el pensamiento basado en riesgos para prevenir no conformidades que puedan afectar la salud del consumidor o la reputación de la marca en un mercado altamente competitivo.

Powered by CamScanner

Objetivos:

Objetivo General

Diseñar la estructura del Sistema de gestión de la calidad para alquería, aplicando requisitos de la norma ISO 9001:2015 para fortalecer la eficacia operativa y la mejora continua.

Objetivos Específicos

Analizar el contexto interno y externo de Alquería mediante herramientas diagnósticas (DOFA) para identificar factores que influyen en la calidad

Caracterizar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, estableciendo sus interacciones y controles.

Proponer acciones de mejora y gestión de riesgos orientadas a garantizar sostenibilidad y el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Norma

Powered by CamScanner

Contexto de la organización:

Somos una compañía que nació en 1959 con la misión de llevar bienestar y nutrición a los hogares colombianos. "Una botella de leche una botella de salud" fue la visión de nuestros fundadores Jorge Cavelier Jiménez y su hijo, Enrique Cavelier Gaviria. Más de 65 años después continuamos firmes en nuestro compromiso por ser mejores PARA el mundo, promoviendo la nutrición, el impulso al campo, el cuidado de los ecosistemas y el mejoramiento de la calidad de la educación pública.

Desde su fundación, el sueño de alquería ha sido proporcionar salud y nutrición a los colombianos y aportar a la construcción de un país con la mejor calidad de vida posible. Por ello, a través de los años, hemos compartido nuestra visión del mundo con quienes nos rodean, logrando un impacto mágico en sus vidas.

Llevamos el poder de una alimentación saludable y de calidad a cada rincón de colombia, gracias a nuestra robusta cadena productiva. En ella, colaboradores y aliados, incluyendo tenderos, proveedores y transportadores juegan roles fundamentales, permitiéndonos desarrollar, producir y distribuir una amplia gama de productos.

Este esfuerzo conjunto garantiza que cada producto Alquería llegue fresco y lleno de nutrientes esenciales a los hogares colombianos, contribuyendo al bienestar de nuestras comunidades. Con cada entrega, reafirmamos nuestro compromiso con la calidad y la accesibilidad, asegurando que familias de distintas regiones puedan disfrutar de lo mejor de nuestra oferta, respaldada por prácticas sostenibles y responsables.

Powered by CamScanner

Misión

Somos una empresa que busca mantener el liderazgo en los mercados que participamos, por medio de la producción y comercialización de productos lácteos que están representados en las marcas de la compañía, las cuales garantizan un valor agregado para nuestros clientes y consumidores. El desarrollo de estas actividades está enmarcado en un entorno de respeto y armonía para los colaboradores y asegurar el retorno de la inversión para sus accionistas.

Visión

Seremos una compañía a 2034 altamente comprometida con la internacionalización de productos lácteos que impactan el desarrollo social y económico de las partes interesadas, donde se realizan procesos innovadores, cumpliendo los estándares de calidad, productividad y competitividad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y consumidores.

Powered by CamScanner

Cultura Alquería

En la Familia Alquería, CLAP es nuestro modelo cultural, que define quiénes somos y cómo nuestros comportamientos, creencias y tradiciones nos hacen sentir orgullosos por pertenecer a una compañía que nutre el futuro, transformando sueños en realidades.

Nuestra cultura se enmarca en 4 factores claves: Contribución, Legado, Audacia y Pasión que nos mueve y conecta como un solo equipo y nos convierte en Familia Alquería.

Objetivos Corporativos

- Sentido de pertenencia
- Trabajo en equipo
- Excelencia
- Satisfacción al cliente
- Honestidad
- Respeto.

Powered by CamScanner

Marco Conceptual

Enfoque basado en Procesos:

Gestión sistemática de los Procesos y sus interacciones para lograr resultados Previstos.

- Ciclo PHVA: Ciclo de mejora (Planear, Hacer, Verificar, Actuar)
- Mapa de Procesos

Representación gráfica de la estructura de Procesos de la organización

- SIPOC

Herramienta de caracterización (Proveedor, entrada, Proceso, salida, Cliente)

- Riesgo: Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos

Powered by CamScanner

Marco Legal

Norma	Título	Aplicación en el SGC de Alquería
ISO 9001: 2015	Sistema de Gestión de la calidad	Establece los requisitos internacionales para el enfoque basado en procesos y la mejora continua.
ISO 22000	Sistemas de Gestión de Inocuidad Alimentario	Específica para asegurar que el producto no cause daño al consumidor, durante toda la cadena.
Leg 9 de 1979	Código Sanitario Nacional	Leg marco que dicta las normas higiénicas para cualquier establecimiento de alimentos.
Decreto 616 de 2006	Reglamento Técnico de la leche	Norma fundamental: establece los requisitos fisicoquímicos y microbiológicos de la leche.
Decreto 1880 de 2011	Requisitos para la leche cruda	Regula el acopio, transporte y comercialización de leche para consumo humano directo.
Resolución 2674 de 2013	Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	Define los requisitos sanitarios para el personal, las instalaciones y la manipulación de alimentos.

Powered by CamScanner

Resolución 5109 de 2005	Rotulado o Etiquetado.	Establece los requisitos que debe cumplir la etiqueta (fechas de vencimiento, lote, tabla nutricional)
Resolución 810 de 2021	Etiquetado Nutricional y Frontal	Norma sobre los sellos de advertencia (exceso de azúcar, sodio, etc). que impactan la calidad del diseño.
Decreto 1500 de 2007	Sistema Oficial de Inspección y Vigilancia	Regula el control que hace el INVIMA sobre la producción de productos de origen animal.
NTC 399	Norma Técnica Colombiana (leche liquida).	Guía técnica del ICONTEC para las características de calidad de la leche cruda y procesada

Powered by CamScanner

Análisis Interno y Externo

Matriz DOFA	
Debilidades (Factores Internos) • Variabilidad en la materia prima: Alquería depende de una red extensa de pequeños productores. Esto genera una debilidad en el control de calidad inicial, ya que la leche cruda puede variar en grasa, proteína y carga bacteriana, complicando el cumplimiento del numeral 8.4 (Control de procesos suministrados externamente). • Dependencia de la tecnología: Gran parte de la maquinaria de ultra-pasteurización es extranjera. Esto representa una debilidad en la infraestructura, pues los tiempos de reparación pueden detener procesos críticos de calidad. • Altos costos de logística Inversa: La gestión de productos no conformes o devoluciones desde puntos de venta remotos es costosa, afectando el desempeño del sistema en cuanto al control de salidas no conformes.	**Oportunidades (Factores externos)** • Transformación digital: La implementación de Big Data y sensores inteligentes permite mejorar el numeral 9.1 (Seguimiento, medición, análisis y evaluación) prediciendo fallos de calidad antes que ocurran. • Expansión de portafolio "Saludable": El crecimiento del mercado de leches funcionales permite a la empresa aplicar el numeral 8.3 (Diseño y desarrollo) para crear productos de mayor valor agregado. • Fortalecimiento de la cadena de suministros: Existe la oportunidad de certificar a los proveedores en buenas prácticas ganaderas, lo que asegura la calidad desde la fuente y reduce el riesgo de rechazos.
Fortalezas (Factores Internos) • Cultura de certificación. Contar con sellos internacionales de calidad demuestra un fuerte compromiso de la alta dirección, facilitando la adopción de nuevos exigencias normativos.	**Amenazas (Factores Externos)** Inestabilidad en el marco legal: Los cambios constantes en resoluciones de etiquetado y salud, obligan a modificaciones frecuentes en los procesos de diseño y producción.

Powered by CamScanner

• Sistema de trazabilidad robusto: Alqueria tiene la capacidad de rastrear un lote desde el acopio hasta la mesa del consumidor, cumpliendo con el numeral 8.5.2 (Identificación y trazabilidad) • Capacidad de Innovación en empaques: La infraestructura para empaques de larga vida garantiza la preservación del producto sin necesidad de refrigeración constante, lo que es una ventaja competitiva de calidad.	• Volatilidad Climatica: fenomenos naturales que afectan la alimentación del ganado y por ende, la calidad fisio-quimica de la leche, lo cual es un riesgo externo para la conformidad de los productos. • Competencia de Precios (Marcas Blancas): El ingreso de competidores de bajo costo presiona el SGC (Sistema de Gestión de Calidad) para ser más eficientes sin sacrificar los estandares de la ISO 9001.

Powered by CamScanner

Parte Interesada	Necesidades y expectativas Identificadas	Influencia en el SGC (Influencia en la calidad)
Clientes y Consumidores	• Cumplimiento de requisitos en pedidos y contratos • Capacidad de respuesta y atención adecuada • Satisfacción de uso de los Productos y respeto a sus costumbres	Fundamental: Define los estándares de producción, los acuerdos a nivel de servicio y la necesidad de canales de comunicación (redes, encuestas) para medir la satisfacción
Inversionistas / Accionistas	• Información oportuna sobre cuentas y rentabilidad económica • Canales adecuados de participación y expectativa de crecimiento	Estratégica: Asegura la provisión de recursos. La calidad se refleja en estados financieros auditados e informes de gestión que demuestran la sostenibilidad del negocio
Colaboradores / familia / sindicatos	• Cumplimiento contractual y definición de responsabilidades • Carrera Profesional, comunicación eficiente y sensibilización	Operativa: El SGC depende de la competencia y bienestar del personal. Incluye políticas y programas de desarrollo individual.
Organismos legales y regulatorios	• Cumplimiento de obligaciones fiscales y legales de Productos / servicios. • Desempeño ambiental y creación de empleo	Normativa: Obliga al cumplimiento del 100% de la normatividad (DIAN, ambiental, etc.) para evitar multas o sanciones que afecten la conformidad del servicio
Proveedores / Subcontratistas	• Cumplimiento de Pedidos y beneficios mutuos a largo plazo • Información adecuada Para entregas conformes y horarios Claros	Crítica (Suministro): Impacta directamente en la calidad de la Materia Prima. Requiere Socialización de lineamientos éticos, bioseguridad y cultura de transparencia.

Powered by CamScanner

Parte Interesada	Necesidades y expectativas identificadas	Influencia en el SGC (Influencia en la calidad)
Competidores	• Cumplimiento de requisitos legales que regulan el Mercado • Política de precios responsable, competencia leal y expansión de mercado	Ética y mercado: influye en el posicionamiento del SGC a través de mejores prácticas, encadenamientos productivos y ausencia de procesos por competencia desleal
Comunidad/ Ganaderos	• Modelo de entidad seria, reinversión social y orgullo local • Mayor confianza y expectativas en el servicio	Social y de origen: El Programa "Plan Vaca nodriza" busca mejorar la calidad de vida de 3.000 ganaderos, impactando directamente la productividad y calidad desde el origen
ONGs	• Participación en promoción, defensa de producto y minimización de impactos.	Sostenibilidad: Impulsa metas de calidad ambiental, como la reducción de plástico en empaques (18%) ahorro de agua y acuerdos de cero deforestación

Powered by CamScanner

2. Identificación y clasificación de procesos

1- Procesos Estratégicos

- Direccionamiento Estratégico: Definición de la visión a largo plazo y metas de mercado en el sector lácteo.
- Gestión de Calidad y Planeación del SGC: Establecimiento de la política de calidad y objetivos basados en la norma ISO.
- Comunicación Corporativa y Relacionamiento: Gestión de la imagen de marca y comunicación con inversionistas.
- Gestión de Riesgos: Identificación y mitigación de factores internos y externos que afecten la operación.

2- Procesos Misionales u Operativos

- Gestión de Acopio de Materia Prima: Recolección de leche cruda en fincas y gestión del programa "Plan Vaca Madrina".
- Producción y Transportación Láctea: Procesos de filtrado, pasteurización, ultra pasteurización (UHT) y control de formulas nutricionales.
- Control de Inocuidad y Laboratorio: Pruebas fisioquímicas y microbiológicas durante la línea de producción.
- Gestión de Empaque y Embalaje: Envasado en empaques flexibles y de larga vida con estándares ambientales.
- Logística de Distribución y Ventas: Transporte especializado (Cadena de frío) y comercialización en puntos de venta.

3- Procesos de Apoyo.

- Gestión de Talento Humano: Contratación, capacitación técnica y programas de bienestar familiar para colaboradores.

Powered by CamScanner

- Mantenimiento de Infraestructura y Maquinaria: Cuidado preventivo de calderas, tanques de frío y flota de transporte.
- Gestión de Compras y Suministros: Adquisición de insumos, aditivos y empaques bajo criterios de biosegúridad.
- Gestión de Tecnologías de Información (TI): Soporte técnico y sistemas de trazabilidad digital.

4- Procesos de Evaluación y Mejora.

- Seguimiento y Medición (Auditorías Internas): Verificación del cumplimiento de las BPM y la ISO 9001.
- Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR): Monitoreo de la satisfacción del cliente y corrección de fallas.
- Análisis de Datos y Desempeño: Revisión de indicadores de eficiencia productiva y financiera.
- Mejora continua: Implementación de acciones correctivas y preventivas basadas en los hallazgos de evaluación.

Powered by CamScanner

3. Caracterización de Procesos

Proceso Estrategico: Direccionamiento Estratégico

- Proposito: Definir el rumbo de la organización y asegurar los recursos para el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Entradas y Proveedores: Análisis DOFA, requisitos legales, tendencias de mercado (Proveedores: Alta gerencia, Entes regu'ladores)
- Actividades Principales: Definición de politica de calidad, asignación de presupuesto, revisión por la dirección.
- Salidas y Clientes: Plan estratégico, objetivos de calidad, (clientes: todos los procesos internos).
- Responsable: Gerencia General.
- Recursos Necesarios: Equipo directivo, sistemas de información, presupuesto financiero.
- Indicadores de Desempeño: Eficacia en el cumplimiento de metas estratégicas.
- Formula: $\frac{\text{Metas Alcanzadas}}{\text{Metas Programadas}} \times 100$

Proceso Misional

- Proposito: Transformar la leche cruda, en productos lacteos de alta calidad bajo estandares de calidad.
- Entrados y Proveedores: Leche cruda, aditivos, empaques. (Proveedores; Ganaderos, plan vaca madrina, compras).
- Actividades Principales: Recepción, filtrado, ultra - pasteurización, estandarización y enfriamiento.
- Salidas y Clientes: Leche procesada y empacada (clientes: distribuidores, consumidor final).
- Responsable: Jefe de producción.

Powered by CamScanner

- Recursos Necesarios: Planta UHT, operarios calificados, laboratorios de control de calidad
- Indicador de desempeño: Rendimiento de Producción
- Formula: $\frac{\text{Litros de Producto Conforme}}{\text{Litros de Materia Prima Ingresada}} \times 100$

Proceso de Apoyo: Gestión de talento Humano

- Propósito: Asegurar que el personal cuente con las competencias necesarias para ejecutar los procesos de calidad.
- Entradas y Proveedores: Perfiles de cargo, necesidades de formación. (Proveedores: Jefes de área).
- Actividades principales: Reclutamiento, inducción, capacitación tecnica, programas de bienestar.
- Salidas y Clientes: Personal competente y motivado
- Responsable: Director de talento humano
- Recursos necesarios: Plataforma de capacitación, Presupuesto para bienestar, especialistas en RH.
- Indicador de desempeño: Cobertura de Capacitación
- Formula: $\frac{\text{Personal Capacitado}}{\text{Total Personal Programado}} \times 100$

Proceso de Evaluación y Mejora: Gestión de Calidad (Auditoria)

- Propósito: Evaluar el desempeño del SGC y proponer acciones para corregir desviaciones. y mejorar.
- Entradas y Proveedores: Resultados de indicadores, quejas de clientes, hallazgos de auditoria. (Proveedores: Clientes, auditor interno)
- Actividades Principales: Realización de auditorias, Analisis de causa de fallas, seguimiento a planes de mejora.

Powered by CamScanner

Salidas y Clientes: Informes de desempeño, acciones correctivas clientes: (Alta dirección, procesos auditados)

- Responsable: Coordinador de Calidad
- Recursos Necesarios: Auditores certificados, Gestión documental, herramientos estadisticas.
- Indicador de desempeño: Indice de satisfacción al cliente
- Formula: $\frac{\text{Numero de PQR solucionados Positivamente}}{\text{Total de PQR recibidos}} \times 100$

Powered by CamScanner

4. Análisis de la secuencia e interacción de los procesos

Flujo de Interacción Lógica

1- Del Direccionamiento a la Operación:

- El proceso de Direccionamiento Estratégico emite la Política de Calidad y los recursos financieros (salida).
- Estas se convierten en la Entrada para todos los demás procesos, definiendo qué se debe producir y bajo qué estándares.

2- La Cadena de Suministro (Misional):

- El proceso de Acopio y Gestión de Proveedores entrega leche cruda y certificada (salida).
- Esta leche es la Entrada principal para el proceso de Producción y Pasteurización.
- Una vez procesada, la leche pasteurizada (Salida) es la Entrada para el proceso de Empaque y Embalaje.

3. De la Producción al Cliente:

- El producto terminado y verificado por el laboratorio (salida) ingresa al proceso de Logística y Distribución.
- Logística entrega el producto al Cliente Final, cumpliendo con la promesa de valor de calidad e inocuidad.

4. El Ciclo de Retroalimentación (Evaluación)

- El proceso de ventas y Servicio al Cliente recolecta PQR y niveles de satisfacción (Salida)
- Esta información es la Entrada para el proceso de Evaluación y Mejora, donde se analizan los datos para reiniciar el ciclo de mejora continua.

Powered by CamScanner

5: Aplicación del Pensamiento basado en riesgos

Proceso	Riesgo identificado	Impacto en la calidad	Accion Para Atenuar / Abordar
Estratégico: Dirección	Cambios drasticos en la regulación de etiquetado	Incumplimto legal y necesidad de rediseño de empaques costosos	Vigilancia tecnológica y normativa mensual Para anticipar cambios legales
Misional: Producción	Fallo en la cadena de frio o en la ultra-Pasteurización (UHT)	Pérdida de inocuidad y posible intoxicación del cliente	Implementar sensores de monitoreo digital con alertas en tiempo real (IoT)
Misional: Acopio	Contaminación biológica o química en la leche cruda de Proveedores	Afectación de toda la linea de Producción y rechazo de lotes.	Aplicación del Programa "Vaca madrina" Para estandarizar el ordeño en fincas
Apoyo: Talento Humano	n Alta rotación de personal técnico en planta o falta de Capacitación en BPM	Errores operativos que generan productos no conformes	Fortalecer el "Cafe de integración" y Programa de formación técnica Certificada.

Powered by CamScanner

6. Oportunidades de mejora estrategica

- Automatización del laboratorio: Integrar sistemas de análisis microbiológico rápido para reducir el tiempo de liberación de productos de 48 horas a 4 horas, mejorando la frescura para el cliente
- Eco-eficiencia en empaques: Incrementar el uso de empaques flexibles con hasta un 18% menos plástico, alineando la calidad del producto con la calidad ambiental.
- Optimización de trazabilidad: Utilizar tecnología Blockchain para que el consumidor final pueda escanear un código QR y conocer la finca exacta de donde provino su leche aumentando la transparencia y confianza
- Reducción de salidas no conformes: Implementar metodologías Lean Six Sigma en la planta para reducir el desperdicio de materia prima y asegurar que el 100% de los lotes cumplan con el estándar de los entes regulatorios

Powered by CamScanner

Conclusión

El Sistema de Gestión de la Calidad de Algecría es una estructura viva que no se limita a cumplir una norma, sino que busca la excelencia operativa. Al Alinear el análisis de contexto, la caracterización de procesos y la gestión de riesgos, la empresa asegura su sostenibilidad y mantiene el liderazgo en el mercado lácteo colombiano, garantizando que cada vaso de leche entregado sea un compromiso cumplido con la salud del país.

Powered by CamScanner

CARACTERIZAR LOS PROCESOS