

Facultad de Ciencias y Sistemas

“Propuesta de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de la empresa Agricenter Nicaragua CCRL”.

Trabajo Monográfico para optar al título de
Ingeniero de Sistemas

Elaborado por

Br. Martha Carolina
Montoya Mendoza
Carnet: 2010-25230

Br. Andrea Massiel
Meza Morán
Carnet: 2010-33847

Br. Darwin Ernesto
Siézar Ramírez
Carnet: 2001-10644

Tutor:

MSc. Hazzely del Carmen
Orozco Miranda

10 de mayo de 2023
Managua, Nicaragua

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por brindarnos la sabiduría, la salud y poner en nuestro camino a todas las personas que nos apoyaron y nos dieron el ánimo necesario para concluir esta meta de nuestra vida.

A nuestros padres porque en cada paso que dimos se preocuparon por apoyarnos y darnos pautas de cuál era el camino correcto.

A nuestra tutora por su paciencia y su apoyo durante todo el proceso de elaboración de nuestro trabajo monográfico.

A nuestros maestros que nos transmitieron sus conocimientos y valores para poder ser profesionales de bien.

A nuestros amigos y compañeros que constantemente nos preguntaban por nuestro trabajo y nos daban ánimos para seguir.

RESUMEN

Agricenter Nicaragua CCRL, es una empresa líder en la comercialización de productos de insumos agrícolas que desde hace unos años ha deseado estandarizar sus procesos del día a día, ordenar los aspectos relacionados con la documentación de estos y conocer la satisfacción del cliente de sus productos y servicios.

Para lograr lo anterior, se ha propuesto a Agricenter Nicaragua CCRL, la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. Los beneficios de la Norma ISO 9001:2015 es la estandarización de los procesos obteniendo como beneficio la capacidad para proporcionar regularmente productos que acorde a los requisitos de los clientes, conocer la percepción de satisfacción de los clientes y la mejora continua en sus procesos.

El presente trabajo monográfico se delimita en la aplicabilidad de la norma ISO 9001:2015 para los procesos de despacho y reabastecimiento de productos del área logística de Agricenter Nicaragua, CCRL.

Se realizó un diagnóstico de los procesos y se determinó por medio de un análisis GAP cual es el cumplimiento de Agricenter Nicaragua, CCRL con respecto a la Norma 9001:2015 en los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de productos.

Se elaboró por medio de un plan de acción la situación deseable para reducir la brecha de cumplimiento y la documentación requerida de la norma ISO 9001:2015 para los procesos de logística de despacho y reabastecimiento de productos de la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL. Se incluye una propuesta de la Política de Calidad y Objetivos de calidad, además se integró una matriz de riesgos y un programa de implementación del sistema de aseguramiento de la Norma ISO 9001:2015, así como conclusiones y recomendaciones que debe adoptar Agricenter Nicaragua, CCRL.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES	2
III. PLANTEAMIENTO DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	3
IV. OBJETIVOS	4
V. JUSTIFICACIÓN	5
VI. MARCO TEÓRICO	7
6.1 Calidad	7
6.2 Sistema	7
6.3 Sistema de Aseguramiento	8
6.4 Sistema de Gestión	8
6.5 Sistema de Gestión de Calidad	9
6.6 Norma ISO	9
6.7 Norma ISO 9001:2015	10
6.8 Requisitos que exige las normas ISO 9001:2015	11
6.9 Ciclo PHVA	12
6.9.1 Planificar	12
6.9.2 Hacer	13
6.9.3 Verificar	13
6.9.4 Actuar	13
6.10 Diagnóstico Empresarial	14
6.11 Análisis GAP	14
6.12 Indicador	15
6.13 Logística	15
6.14 Proceso	16

6.15	Proceso de control	16
6.16	Documento	17
6.17	Información Documentada	17
6.18	Diagrama de Gantt	18
6.19	Remisión	18
6.20	Facturación	18
6.21	Alistamiento	19
6.22	Despacho	19
6.23	Reabastecimiento	20
CAPÍTULO I. DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DE CONTEXTO		22
1.1	Descripción de los Procesos	22
1.1.1	Proceso de Despacho de productos.	23
1.1.2	Proceso de Reabastecimiento de productos a sucursales.	30
1.2	Análisis cualitativo de Agricenter Nicaragua, CCRL con base a la Norma ISO 9001:2015.	33
1.2.1	Objeto y campo de aplicación	33
1.2.2	Referencias normativas	34
1.2.3	Términos y definiciones	34
1.2.4	Sobre el Contexto de la organización	34
1.2.5	Sobre el Liderazgo	35
1.2.6	Sobre la Planificación	36
1.2.7	Sobre el Apoyo	37
1.2.8	Sobre la Operación	38
1.2.9	Sobre la Evaluación del desempeño	38
1.2.10	Sobre la Mejora	39
1.3	Análisis GAP de Agricenter Nicaragua, CCRL; con respecto a la Norma ISO 9001:2015	40
1.3.1	Contexto de la Organización	41
1.3.2	Liderazgo	41

1.3.3 Planificación.....	42
1.3.4 Apoyo.....	43
1.3.5 Operación - Equipo.....	44
1.3.6 Evaluación del Desempeño	48
1.3.7 Resumen desempeño actual versus Norma ISO 9001:2015	49
CAPÍTULO II. PLANES DE ACCIÓN Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR LA NORMA ISO 9001:2015.	52
2.1 Plan de Acción.	52
2.1.1 Contexto de la Organización.	52
2.1.2 Liderazgo.....	53
2.1.3 Planificación.....	54
2.1.4 Apoyo	54
2.1.5 Operación - Equipo.....	55
2.1.6 Evaluación del Desempeño	56
2.1.7 Resumen del contexto actual versus contexto deseado.....	58
2.2 Documentación de la norma ISO 9001:2015 para los procesos de despacho y reabastecimiento en Agricenter Nicaragua, CCRL.....	59
2.2.1 Política de Calidad.....	60
2.2.2 Objetivos de Calidad.....	60
2.2.3 Formatos para la información documentada	61
2.2.4 Formato de procedimiento.....	63
2.2.5 Instructivo para la codificación de la información documentada.....	65
2.2.6 Procedimiento de Despacho.....	69
2.2.7 Procedimiento de Reabastecimiento.	76
2.2.8 Procedimiento para contratación de servicio de transporte	81
2.2.9 Procedimiento para la Trazabilidad de productos despachados	84
2.2.10 Procedimiento percepción de la Satisfacción del Cliente	88
2.2.11 Procedimiento comunicación con el cliente.....	93
2.2.12 Procedimiento para programas de auditorías internas.....	96

2.2.13	Matriz de definición de riesgos y oportunidades.....	108
2.2.14	Cronograma de implementación del Sistema de aseguramiento de la calidad basado Norma ISO 9001:2015.....	110
VII.	CONCLUSIONES.....	112
VIII.	RECOMENDACIONES.	113
IX.	BIBLIOGRAFÍA.....	114
X.	APENDICE	116
	DISEÑO METODOLÓGICO.	116
10.1.1	Diseño de investigación.....	116
10.2	Instrumentos de recopilación de información	122
XI.	ANEXOS	161
11.1	Certificado de Anotación Marginal	161
11.2	R_OP_DES_01 Entradas de productos de Bodega	162
11.3	R_OP_DES_02 Kardex.....	163
11.4	R_OP_DES_03 Remisión de productos	164
11.5	R_OP_DES_04 Factura	165
11.6	R_OP_DES_05 Orden de Pedido	166

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo PVHA.....	13
Figura 2. Proceso de Despacho a Clientes de Contado.....	25
Figura 3. Proceso de Despacho a Clientes de Crédito.....	29
Figura 4. Proceso de Reabastecimiento de producto.....	32
Figura 5. Grado de Madurez Actual vs Incumplimiento Norma ISO 9001:2015.....	49
Figura 6. Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.....	59
Figura 7. Proceso de Despacho Cliente Crédito	73
Figura 8. Proceso de Despacho Cliente Contado	74
Figura 9. Proceso Reabastecimiento de producto.....	79
Figura 10. Proceso Trazabilidad de productos.....	86
Figura 11. Encuesta de satisfacción al cliente.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cumplimiento de Contexto de la organización versus Norma ISO 9001:2015.....	41
Tabla 2. Cumplimiento de Liderazgo versus Norma ISO 9001:2015.....	42
Tabla 3. Cumplimiento de planificación versus Norma ISO 9001:2015.....	43
Tabla 4. Cumplimiento de Apoyo versus Norma ISO 9001:2015.	44
Tabla 5. Cumplimiento de Operación versus Norma ISO 9001:2015.	48
Tabla 6. Cumplimiento de Evaluación de desempeño versus Norma ISO 9001:2015.....	49
Tabla 7. Resumen de planes de acción.	57
Tabla 8. Grado de Madurez Resumen de planes de acción.....	58

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo monográfico muestra la propuesta del sistema de aseguramiento de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL; con la finalidad de estandarizar los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de productos permitiendo de esta manera a la empresa mejorar significativamente en dichos procesos.

Agricenter Nicaragua, CCRL es una empresa comercializadora de insumos agrícolas, que brinda soluciones integrales para el sector productivo. Inició operaciones en Nicaragua en el año 2013 y cuenta con un total de 40 trabajadores distribuidos en 6 sucursales en todo el país.

Desde sus inicios, la dirección de la compañía se ha esforzado por satisfacer a los clientes y cumplir con sus requisitos entregando todos los pedidos antes de la fecha acordada. El Gerente General orientó a los colaboradores encargados de los procesos de reabastecimiento y despacho del área de logística a entregar los pedidos solicitados por los clientes en el menor tiempo posible, sin importar las complejidades que se puedan presentar en la operación logística, sin embargo, ninguna estas políticas están documentadas.

La gerencia general ha tratado de estandarizar sus procesos, pero debido a diversos factores internos, hasta el momento no ha sido posible. Actualmente, no hay una evidencia objetiva de que se estén realizando las operaciones de la forma correcta. Además, no existen indicadores de medición en el área de despacho y reabastecimiento, lo que podría resultar en faltantes de productos en las sucursales y posibles clientes insatisfechos. Para resolver lo planteado anteriormente se realizó una Propuesta de **Sistema de aseguramiento de la calidad**, donde fue necesario **conocer el contexto de la organización referente a la norma ISO 9001:2015 de los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de productos**, también se describe **la documentación necesaria para estandarizar estos procesos** y finalmente se realizó una propuesta de **plan de acción respecto a los procesos evaluados**.

II. ANTECEDENTES

Desde su fundación Agricenter Nicaragua, CCRL no ha documentado sus procesos, sin embargo, ha logrado durante 10 años abastecer cada sucursal y clientes del país, no obstante, es notorio que necesita establecer un sistema de aseguramiento de la calidad que aporte al aseguramiento y estandarización de los procesos de despacho y reabastecimiento de productos, con respecto a la Norma ISO.

La falta de una estructura organizativa eficiente en Agricenter Nicaragua, CCRL ha obligado al gerente general a liderar la empresa basándose en su experiencia, lo que ha resultado en una dirección empírica sin un manual de procedimientos y una redundancia de tareas. En el año 2015, se contrató a un profesional para elaborar un manual de procesos que ayudaría en la asignación de las funciones necesarias, sin embargo, este proyecto no fue concluido debido a motivos personales, lo que ha impedido hasta la fecha la creación de un organigrama formal y distribución óptima de funciones en las diferentes áreas, afectando la optimización y eficacia de los procesos de despacho y reabastecimiento de productos. El impacto de las carencias organizativas y falta de procedimientos ocasiona, una pobre comunicación con las áreas, un servicio al cliente deficiente, ausencia de innovación en los procesos y falta de trabajo en equipo.

Como referencia de empresas nicaragüenses que han implementado el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 se puede mencionar a la corporación Montelimar (2014) y Aceitera El Real S.A (2016) quienes han estandarizado sus procesos y su compromiso con la mejora continua.

III. PLANTEAMIENTO DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La no estandarización de los procesos de reabastecimiento y despacho en el área de logística ha provocado que la empresa crezca sin un orden claro, esto combinado con los procesos no documentados conlleva a que los colaboradores trabajen sin conocer muchas veces los límites de estos.

El matemático británico William Thomson Kelvin indica que: *“Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre”*, y esto es lo que precisamente ocurre en Agricenter Nicaragua, CCRL; donde no existen indicadores y/o puntos de control que ayuden a mejorar la operación.

La falta de gestión oportuna en los procesos de reabastecimiento y despacho en el área de logística, ha tenido como consecuencia problemas internos en la compañía como la fuga de capital humano, dificultad en la identificación de los problemas, curva de aprendizajes más prolongada, falta de comunicación entre las áreas, tareas repetitivas en el personal, costos innecesarios en los reprocesos y sobre todo frustración del personal al trabajar bajo una filosofía de justo a tiempo implementada por el empirismo.

Otro problema identificado es la inexistencia de un proceso de gestión que brinde seguimiento al cliente. La relación comercial se establece entre el cliente y el vendedor por lo que la gerencia general desconoce cuántos reclamos y quejas son originados en el día a día, cómo son resueltos y el grado satisfacción per se del cliente.

IV. OBJETIVOS

4.1 General

- Proponer un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL.

4.2 Específicos

- Realizar un diagnóstico y análisis de la situación actual de la empresa para los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento con respecto a la norma ISO 9001:2015 que sugiera oportunidades de mejora.
- Elaborar la documentación de los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de Agricenter Nicaragua, CCRL en correspondencia con sus planes de acción según la Norma ISO 9001:2015.

V. JUSTIFICACIÓN

Las normas ISO son un referente en cuanto a la gestión de la calidad, por tratarse de estándares certificados y reconocidos a nivel internacional, que son revisados y auditados de forma periódica con el fin de asegurar que los bienes y servicios ofrecidos por las diferentes empresas cumplan con los requisitos obligatorios relacionados con la calidad, la seguridad y el medio ambiente.

El presente trabajo monográfico Propuesta de un Sistema de aseguramiento de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL; se encuentra ubicado en el área Estratégica académica de la Universidad Nacional de Ingeniería: Ingeniería de Procesos y Gestión Empresarial, abonando a la Línea de investigación Gestión Empresarial, como propuesta de aseguramiento de los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento, garantizando el orden funcional de la compañía, además aportará un valor diferencial frente a la competencia, haciendo posible la apertura de nuevos mercados. Así también mejorará la credibilidad con sus colaboradores, clientes y proveedores.

Otro de los beneficios es que se alinean los objetivos y las ideas, en favor de toda la organización, mediante la implementación de la norma ISO, la empresa mostrará al colaborador los aspectos de un futuro, en el cual el mercado es cambiante y que siempre se requieren sugerencias que conduzcan a la mejora.

Establecer estándares de la norma ISO para el aseguramiento de los procesos de despacho y reabastecimiento tiene múltiples beneficios para la empresa. En primer lugar, al seguir los estándares de la Norma ISO 9001:2015, la empresa ganará credibilidad y mejorará su imagen de marca al demostrar que se toman en serio los procesos de calidad y seguridad. Esto, a su vez, puede aumentar la confianza de los clientes en la empresa y mejorar su satisfacción al recibir productos o servicios de alta calidad y en tiempo y forma.

En segundo lugar, los estándares de la Norma ISO pueden ayudar a integrar los procesos en la empresa y a crear una cultura de mejora continua. Al trabajar de manera más interrelacionada, los diferentes subsistemas de la organización pueden trabajar juntos para lograr un objetivo común que es mejorar la oportunidad de venta y los resultados. Al alinear los procesos de despacho y reabastecimiento con los estándares de ISO, se pueden identificar y mejorar los puntos débiles en el proceso, lo que aumenta la eficiencia y la eficacia en la operación de la empresa.

Por último, los estándares de la Norma ISO 9001:2015 también pueden tener un impacto positivo en la reducción de costos, ya que el enfoque en la mejora continua y la integración de procesos puede permitir la identificación y eliminación de actividades que no agregan valor o que son redundantes.

El aseguramiento de los procesos de despacho y reabastecimiento con estándares de la norma ISO puede ser un catalizador para mejorar la eficiencia y eficacia en la empresa, mejorar la satisfacción del cliente, aumentar la rentabilidad y dar un paso en firme hacia una cultura de mejora continua.

VI. MARCO TEÓRICO

La adopción de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en la norma ISO es una decisión estratégica para una organización que le ayuda a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible en la gestión de sus procesos.

En este apartado se detalla las definiciones que son la base conceptual del desarrollo del trabajo de monográfico tales como: sistema, sistema de aseguramiento, sistema de gestión, sistema de gestión de calidad, diagnóstico, normas ISO, entre otros.

6.1 Calidad

Calidad es una serie de procesos sistemáticos que permitirá a Agricenter Nicaragua, CCRL; la planeación, ejecución y control de las distintas actividades que pueda llevar a cabo. Esto permite garantizar la estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con cada expectativa de los clientes.

Joseph Jurán (Jurán, 1993) define calidad como *“Adecuado para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente”*

Según la Norma ISO 9000:2015 *“Calidad es el resultado, comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.”*

La definición indicada por la Norma ISO 9000:2015 es la que se utilizó para el desarrollo del presente trabajo monográfico.

6.2 Sistema

Durante mucho tiempo Agricenter Nicaragua, CCRL ha reconocido la importancia de trabajar conectados con las necesidades de sus clientes formando parte de un sistema integral donde se maximicen sus requerimientos, según el equipo editorial de (Etecé, 2021) define sistema como: *“a un conjunto ordenado de componentes relacionados entre sí, ya se trate de elementos materiales o conceptuales, dotado de una estructura, una composición y un entorno particular”*.

Sin embargo, (Española, 2001) menciona que un *“sistema es un conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí y/o conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.”*

Por su parte la (ISO, 2015) lo define como *“el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan”*.

La definición presentada por la Norma (ISO, 2015) es la que mejor se ajusta a la estructura del presente trabajo monográfico, ya que los procesos de despacho y reabastecimiento son componentes críticos del sistema de la cadena de suministro de Agricenter Nicaragua; CCRL. Al adoptar esta definición, se enfatiza el propósito común de estos procesos, qué es proporcionar una atención eficiente y efectiva al cliente final.

6.3 Sistema de Aseguramiento

Un sistema de aseguramiento es especialmente útil para que las empresas tengan una evaluación permanente de la calidad de sus productos.

Según la Norma ISO 9001:2015 *“Un sistema de aseguramiento son prácticas planificadas y sistemáticas que se incluyen dentro de la Gestión de Calidad. Su objetivo no es otro que garantizar la permanencia en el tiempo de los logros obtenidos.”*

La definición indicada por la Norma ISO 9001:2015 sobre un sistema de aseguramiento es la que se utilizó en el presente trabajo monográfico.

6.4 Sistema de Gestión

Un sistema de gestión no deja de ser nada más que una herramienta que le permite a las organizaciones obtener un mejor desempeño de una manera ordenada. Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos.

Según la Norma (ISO, 2015), define como *“sistema de gestión al conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos”*.

La definición anteriormente detallada por Norma (ISO, 2015) se utilizó para la estructura de los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de Agricenter Nicaragua, CCRL, del presente trabajo monográfico.

6.5 Sistema de Gestión de Calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad o también conocido como SGC, es una herramienta perfecta para aquellas organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr mantener la satisfacción de sus clientes.

Según la Norma (ISO, 2015), publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF), pág. 5; define como *“Sistema de gestión de calidad (SGC) las actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados”*, de este modo el sistema de gestión de la calidad ISO 9001 fue la base del presente trabajo monográfico.

6.6 Norma ISO

Las normas ISO son un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que fueron creadas según la GlobalSuite Solutions *“para ayudar a las empresas a establecer unos niveles de homogeneidad en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria”*.

El sitio oficial de (ISO.org) indica que *“las iniciales ISO son el acrónimo de International Organization for Standardization”*, y sus orígenes se remontan a 1946, como unión de otros organismos que existían previamente y cuyo objetivo era la regulación y establecimiento de *“estándares para la fabricación (International Federation of National Standardizing (ISA) y la United Nations Standards Coordinating Committee (UNSCC)) a la reunión inicial, que tuvo lugar en el Instituto de Ingenieros Civiles de Londres, asistieron 64 delegados en*

representación de 25 países”, el sitio oficial sigue indicando que “Desde entonces y hasta la fecha se han creado más de 23,000 estándares que cubren multitud de áreas de gestión, tecnologías y procesos de producción. Se trata de una organización no gubernamental, en la que se encuentran presentes en 164 países, con 781 comités y subcomités técnicos implicados en el desarrollo de estándares”.

Para finalizar la norma ISO de acuerdo con la definición encontrada en (ISO.org) indica que *“son una herramienta y disposiciones que se emplean en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con los requisitos de calidad del cliente y con los objetivos previstos”,* de tal forma que la aplicación de estas normas son fundamentales para que Agricenter Nicaragua, CCRL sea reconocida no solo a nivel local como una empresa que cumple con los requisitos del cliente sino que también a nivel internacional, mejorando así su imagen empresarial y competitividad en el sector Agro.

6.7 Norma ISO 9001:2015

Como base metodológica para desarrollar los objetivos del presente trabajo monográfico se encuentra la propuesta de la norma ISO 9001:2015, (ISO.org): *“La norma ISO 9001:2015 es un estándar internacional que contiene un conjunto de buenas prácticas para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad”.*

De acuerdo con la autora (Rey) ha establecido en su libro que *“Un sistema de calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad”.* Por tanto, aquí es de gran importancia resaltar que cuando se realiza el sistema de gestión de calidad, se requiere de un elevado nivel de responsabilidad y compromiso por parte de la gerencia general, sin ella se dificulta e imposibilita el desarrollo del sistema.

Por su parte, (Yáñez, s.f.), en su artículo define un sistema de gestión de calidad como *“Una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas”.*

Las definiciones anteriores concluyen que son un conjunto de procedimientos técnicos coordinados con el fin de guiar a la organización hacia el cumplimiento satisfactorio de los requisitos del cliente para alcanzar una eficiencia en la organización, por tanto, a través del desarrollo y aplicación de la norma ISO 9001:2015 se establecieron procesos que ordenen la operación logística de despacho y reabastecimiento de productos de Agricenter Nicaragua, CCRL.

6.8 Requisitos que exige las normas ISO 9001:2015

La norma (ISO, 2015) establece la aplicación de 10 acápitales para mantener el sistema de gestión de la calidad. Los tres primeros capítulos tratan respectivamente del objeto y campo de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones. Los capítulos restantes especifican los requisitos generales a los cuales Agricenter Nicaragua, CCRL debe dar cumplimiento, para así satisfacer las expectativas del cliente.

Los capítulos de la norma que se aplicará en el desarrollo del presente trabajo monográfico son los siguientes:

- Contexto de la Organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño

Otro concepto que exige la norma ISO 9001:2015 es la de ver la operación con un enfoque basado en procesos, específicamente adoptando el ciclo PHVA. Este ciclo se utilizó en el presente trabajo monográfico en la creación de los procedimientos necesarios que exige la norma para garantizar el sistema de aseguramiento de la calidad.

6.9 Ciclo PHVA

El ciclo PHVA fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming razón por la cual es frecuentemente conocido como “ciclo Deming”. Mediante el uso de esta herramienta se puede realizar mejoramiento continuo a través del análisis de la empresa y de la información que en ella se maneja; a medida que se va dando progreso al ciclo se irán encontrando fallas en los procesos que de la misma manera se irán corrigiendo por medio de acciones correctivas y preventivas.

Según la norma (ISO, 2015) en su apartado 0.3.1 Generalidades, indica que *“la Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad”*, sigue la norma indicando que *“El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo”* y concluye *“La gestión de procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque de pensamientos basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados”*.

De tal forma en que todos estos beneficios ya mencionados y explicados se podrán hacer efectivos mientras que Agricenter Nicaragua, CCRL; adopte el ciclo PHVA que se menciona en los procesos de despacho y reabastecimiento de productos.

El ciclo PHVA se divide en cuatro partes cada una de ellas con funciones diferentes y metodologías distintas pero que trabajan asociadamente en busca de un mismo fin.

6.9.1 Planificar

Según la norma (ISO, 2015), *“es 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”*, por tanto, se utilizó esta definición para realizar la documentación del proceso logístico de despacho y reabastecimiento conforme a la norma.

6.9.2 Hacer

La norma (ISO, 2015) indica que es “*implementar lo planificado*”, por tanto, se presentará a la gerencia general de Agricenter Nicaragua, CCRL; el resultado como una propuesta de implementación.

6.9.3 Verificar

La norma ISO indica que es “*realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados*”, para el presente trabajo monográfico no está en el alcance crear un cronograma de auditorías internas.

6.9.4 Actuar

La norma ISO (9011:2015, s.f.) indica que es “*tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario*”, cabe considerar que esto quedará a discreción de la gerencia general de Agricenter Nicaragua, CCRL ser realizado.

Figura 1. Ciclo PVHA



Fuente: Norma ISO 9001:2015

6.10 Diagnóstico Empresarial

Por otra parte, (Montalvo, 2010) define como diagnóstico empresarial “la técnica analítica aplicada sobre el diseño de la estrategia, plan o programa, y sobre su implantación, o sobre las estrategias funcionales o sistemas, o sobre operaciones específicas, con el propósito de determinar su condición presente”

Para establecer el contexto actual de Agricenter Nicaragua, CCRL; respecto a la norma (ISO, 2015) es necesario realizar un diagnóstico empresarial (Rodríguez, 2022) define como: *“una evaluación de la gestión, operatividad y funcionamiento de una empresa que tiene como objetivo detectar sus fortalezas y debilidades para generar estrategias que eleven su bienestar y desempeño”* de tal forma que se aplicó este concepto para realizar el primer capítulo del presente trabajo monográfico.

6.11 Análisis GAP

Para determinar las brechas y contexto de la organización se realizará un análisis GAP o análisis de brechas, (Kelly, 2009) indica que: *“El análisis GAP es una herramienta que permite establecer una relación entre el estado y el desempeño actual de una organización frente a puntos de referencia de ámbito local, regional o internacional”*, visto de esta forma el análisis GAP constituye la base para establecer las brechas del grado de madurez de la organización en los procesos de despacho y reabastecimiento de productos versus la meta propuesta.

Los beneficios para aplicar el análisis GAP son:

- Permite evaluar la situación actual de la empresa y detectar aquellos fallos o deficiencias que impiden llegar al estado objetivo o deseado.
- Puede ser utilizado en diversas áreas de la empresa: comercial, organización, seguridad, logística, etc.
- Identifica los riesgos asociados a los procesos realizados en la empresa.
- Determina las necesidades de la empresa para subsanar sus deficiencias y adaptarse a los estándares que marca la legislación o el mercado.

Para realizar este análisis se aplicaron los siguientes pasos:

- Analizar la situación actual de los procesos de despacho y reabastecimiento. Se utilizará como base el contexto de la organización versus la norma ISO 9001:2015, esto es verificando cuanto cumple Agricenter Nicaragua, CCRL: de los puntos que exige la norma.
- Definir la situación deseable. Se definirá en conjunto con la gerencia general el cumplimiento que desea alcanzar la organización.
- Determinar la brecha. Se compararán los datos de la situación actual con la situación deseable, y se detectarán aquellas áreas en las que no se han obtenido los resultados esperados.
- Solucionar la brecha. El último paso consiste en analizar las razones que han llevado a no conseguir los objetivos y se pondrán en marcha los procesos o estrategias encaminados a subsanar esas carencias o deficiencias.

6.12 Indicador

Un indicador es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un proceso hacia el logro de un resultado específico.

Según la norma (ISO, 2015) define como indicadores a *“datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad”*.

Dentro del presente trabajo monográfico se tomó en cuenta el concepto indicado por la Norma ISO (9001:2015), ya que se definirán las herramientas que sirvan de control para monitorear y ajustar las acciones de los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de productos de la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL.

6.13 Logística

La logística se refiere a lo que pasa dentro de una compañía, incluyendo la compra y la entrega de materiales, el empaquetado, envío y transporte de bienes a los distribuidores.

Para (Magee, 1968) la logística es *“El movimiento de los materiales desde una fuente u origen hasta un destino o usuario”*.

Por otra parte, (Lalonde, 1971) describen la logística como *“La Unión de la Gestión de los Materiales con la Distribución Física”*.

Sin embargo, (Ballou), define como logística a: *“Todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo”*.

La definición que nos indica (Ballou) es la que se ajusta a el presente trabajo monográfico, ya que define todos los procesos de los flujos de información que se ponen en marcha, en los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL. con el fin de dar los niveles adecuados de servicio al consumidor a un costo razonable.

6.14 Proceso

El proceso es el conjunto de tareas y procedimientos requeridos que realiza una empresa para efectuar la elaboración de bienes y servicios.

La norma (ISO, 2015) define un proceso como *“El conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto”*.

El concepto definido por la Norma (ISO, 2015) se tomó en cuenta para el presente trabajo monográfico; para definir las actividades que se deben de alcanzar dentro de los procesos de logística despacho y reabastecimiento de productos de la Empresa Agricenter Nicaragua, CCRL; las mismas serán medibles para poder analizar el cumplimiento.

6.15 Proceso de control

Los procesos de control son todas aquellas actividades que aseguran la correcta coordinación del transporte y distribución de mercancías, así como la producción de los productos.

(Marcó, 2016) indica que *“El control es el proceso por el cual se evalúa si la estrategia, los planes, la estructura y las acciones se desarrollan de acuerdo con lo esperado y los resultados son los planeados”*.

Para (COULTER, 2013) el control puede definirse como “*el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa*”;

El concepto planteado por Marcó es el que mejor se ajustó al presente trabajo monográfico, se analizó y monitoreo los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL; para localizar fallas y oportunidades de mejora.

6.16 Documento

Para Real Academia Española (RAE) (Española, 2001) se define como documentación “*A la acción de documentar o documentarse y/o al conjunto de documentos generalmente oficiales con que se prueba o acredita algo*”.

Sin embargo, la norma (ISO, 2015) un documento se define como “*La información, datos significativos y su medio de soporte.*”

Para el presente trabajo monográfico el concepto que indica la norma (ISO, 2015), es el que se tomó en cuenta, ya que se documentaron todos los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de la Empresa Agricenter Nicaragua, CCRL; para facilitar la ejecución de los mismos.

6.17 Información Documentada

La información documentada ayuda a los colaboradores a comprender su función dentro de la organización, incrementa el sentido del propósito e importancia de su labor y le permite analizar cómo su desempeño impacta en los resultados de los procesos y de la organización.

La norma ISO (ISO, 2015) define información documentada como: “*Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene*”.

La definición proporcionada por la Norma (ISO, 2015) se utilizó para el presente trabajo monográfico ya que se documentaron todos los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de productos de la Empresa Agricenter Nicaragua, CCRL.

6.18 Diagrama de Gantt

El gráfico de Gantt permite identificar la actividad en que se estará utilizando cada uno de los recursos y la duración de esa utilización, de tal modo que puedan evitarse periodos ociosos innecesarios y se dé también al administrador una visión completa de la utilización de los recursos que se encuentran bajo su supervisión.

Según (Hinojosa, 2003, marzo 11) lo define como "*una representación gráfica sobre dos ejes; en el vertical se disponen las tareas del proyecto y en el horizontal se representa el tiempo*",

Para el presente trabajo monográfico se realizó un diagrama Gantt indicando las actividades que corresponden.

6.19 Remisión

La empresa Agricenter Nicaragua, CCRL; utiliza las remisiones como un documento soporte de la entrega de mercancías en el que se indican las cantidades que han salido de forma física del inventario y han sido entregadas al cliente, pero no han sido facturadas.

La Real Academia Española RAE define como remisión a "*La acción y efecto de remitir o remitirse*".

Según el sitio web Alegra en español define como remisión a "Los documentos provisionales que pueden realizarse antes de elaborar las facturas de venta y sirve para respaldar la entrega de mercancía a un cliente".

El concepto que proporciona el sitio web Alegra es el que se tomó en cuenta para la realización del presente trabajo monográfico.

6.20 Facturación

La factura es el documento oficial que acredita que se ha llevado a cabo una transacción de venta, tanto para el profesional que la emite, como para el que la recibe.

Según Castillo (2007), una factura “es un documento que respalda la realización de una operación económica, que, por lo general, se trata de una compraventa. En otras palabras, una factura es el documento a través del cual una persona que vende puede rendir cuentas, de forma instrumentalizada, al contrato de compraventa comercial”.

La definición de Castillo es la que utilizará en el presente trabajo monográfico, para los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL.

6.21 Alistamiento

Alistamiento es el proceso de preparación de los pedidos para ser entregados al cliente final, cuyo objetivo es entregar en tiempo el pedido.

Según la Real Academia Española RAE define como alistamiento a “*La acción y efecto de alistar o alistar*”.

Según el sitio <https://www.embalex.com/> define como alistamiento “*Al proceso de preparación de un pedido, donde se seleccionan y recogen los productos de los diferentes lugares de un almacén (pasillos, estantes etc.)*”.

El concepto indicado por el sitio web embalex.com es el que mejor se adaptó al desarrollo del presente trabajo monográfico.

6.22 Despacho

El despacho de mercancías es una etapa de la logística cuya finalidad es que el producto salga del almacén y sea entregado a su destino final, a tiempo y en perfectas condiciones.

Según Maynard (2005, p. 72) “*el despacho consiste en retirar o entregar a las personas autorizadas los materiales que ellos soliciten*”.

La definición indicada por Maynard se utilizó para el desarrollo del presente trabajo monográfico para los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL.

6.23 Reabastecimiento

Es la Operación que consiste en volver a llenar el inventario para evitar el desabastecimiento. Generalmente se inicia mediante un pedido pendiente que se envía a un proveedor o a un fabricante.

De acuerdo con Emilio Martínez Moya (1999), “Abastecimientos es obtener del exterior a la empresa, los materiales, productos y / o servicios que necesite para su funcionamiento, en las cantidades y plazos establecidos, con los niveles de calidad necesarios y al menor precio que permita el mercado”.

En el presente trabajo monográfico se utilizó la definición de Emilio Martínez Moya para los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL.

The background of the page features several overlapping, flowing, and translucent blue lines that create a sense of movement and depth. These lines originate from the top left and curve downwards and to the right, eventually fading into the white background. The lines vary in opacity, with some appearing as thin, dark blue outlines and others as thicker, more saturated blue washes.

Capítulo I.

**Diagnóstico y
análisis de contexto**

Capítulo I. Diagnóstico y análisis de contexto

La siguiente etapa y sus actividades correspondientes fueron realizadas por medio de visitas y reuniones en la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL; verificando documentación actual y contrastando con base a la norma ISO 9001:2015 para los procesos de despacho y reabastecimiento.

Durante la visita a las instalaciones de Agricenter Nicaragua, CCRL, se puede constatar que la compañía tiene una clara filosofía organizacional, la cual se refleja en una ubicación visible su misión y visión en la entrada, esta iniciativa permite que los colaboradores comprendan los valores y objetivos que la empresa se esfuerza por alcanzar.

Asimismo, se puede apreciar la amabilidad y calidad brindada por la recepcionista al momento de su atención. Esto es un reflejo de los valores organizativos de Agricenter Nicaragua, CCRL; los cuales buscan proporcionar una excelente atención al cliente.

1.1 Descripción de los Procesos

El diagnóstico de los procesos de despacho y reabastecimiento en Agricenter Nicaragua, CCRL permitirá tener una mejor visión del paso a paso de cada actividad que conlleva los procesos estudiados y permitirá identificar posteriormente que tan cerca o alejado del cumplimiento de la norma se encuentran dichos procesos. Además, será la base para crear los flujos de procesos y documentación requerida por la norma ISO 9001:2015. Para realizar la descripción del proceso se utilizó el cuestionario referido en el apéndice 10.2.3.

En esta sección se describen los resultados mediante el uso de un cuestionario que permitió la recopilación de información de las fuentes primarias de los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de productos de Agricenter Nicaragua, CCRL; que son el objeto de estudio del presente trabajo monográfico.

El cuestionario fue la base para conocer las tareas y/o actividades que se realizan en el despacho de productos a los clientes y en el reabastecimiento de productos a las diferentes sucursales. El cuestionario está compuesto por 38 preguntas relacionadas con entradas, actividades, salidas, eficacia, recursos y puntos de control de los procesos de Despacho y reabastecimiento en Agricenter Nicaragua, CCRL. **Ver apéndice 10.2.3**

1.1.1 Proceso de Despacho de productos.

El objetivo de este proceso es garantizar la conformidad de las salidas de los productos y brindar a los clientes el cumplimiento de lo requerido en el menor tiempo posible. En el despacho de productos existen dos formas de atención. La primera cuando un cliente realiza una compra de contado en una sucursal de Agricenter Nicaragua, CCRL. y la segunda cuando el cliente realiza una compra de crédito, es decir que puede ser visitado o tiene comunicación telefónica con el vendedor asignado. A continuación, se describen cada uno de los procesos.

1.1.1.1 Despacho a Cliente que facturan de Contado.

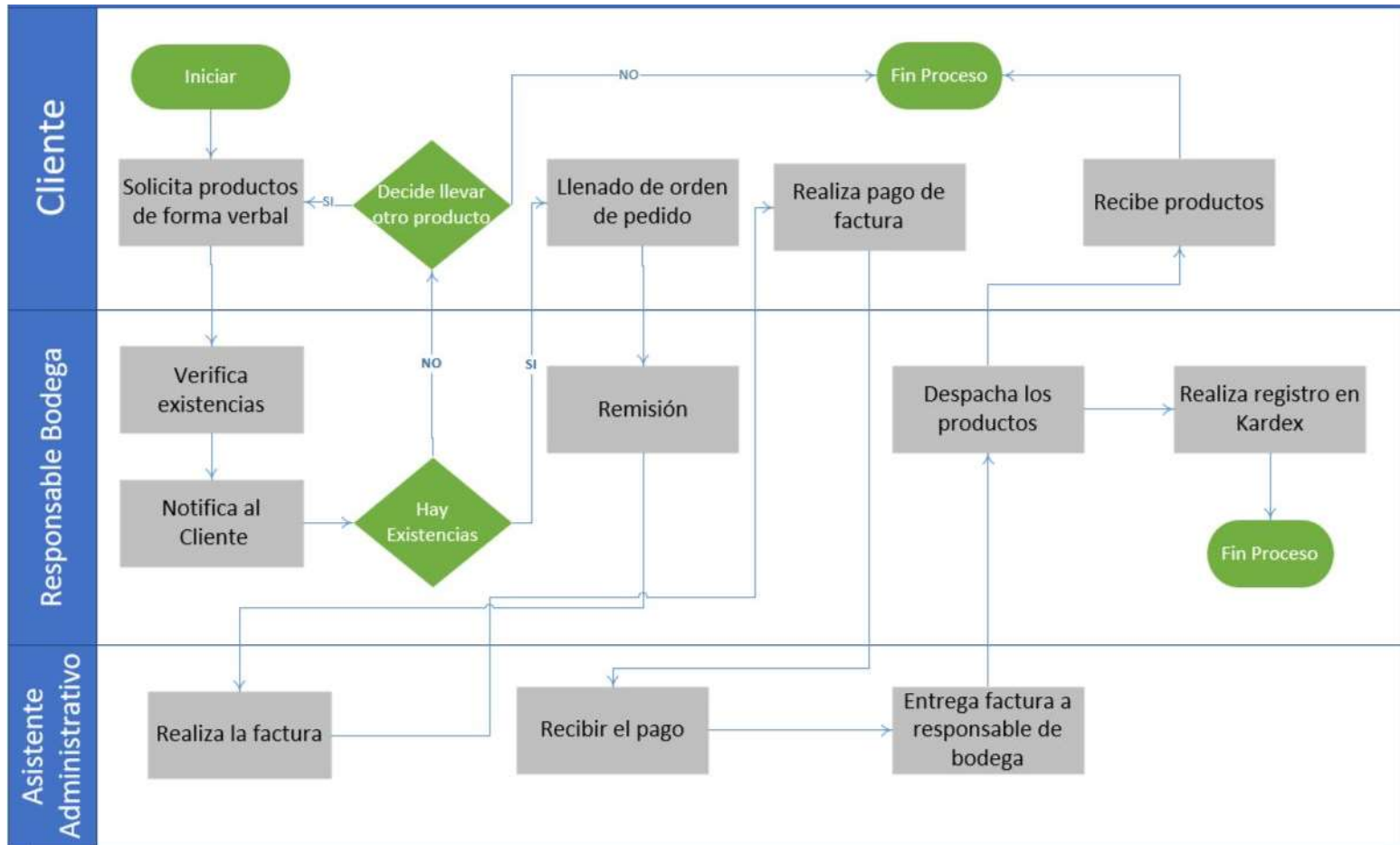
- **Inicio del proceso.** El proceso de Despacho inicia cuando un cliente que desea comprar al contado ingresa a una tienda de Agricenter Nicaragua, CCRL con la intención de consultar o comprar un producto del sector Agro. El cliente solicita de forma verbal los productos requeridos al responsable de bodega en la sucursal quien posteriormente verifica la disponibilidad en el sistema SAP Business One y de forma física. Si los productos que solicitan están disponibles se notifica al cliente el precio del artículo y la cantidad en existencia.
- **Preparación del pedido.** Si el cliente decide llevar el producto se realiza el llenado de la orden de pedido por el asistente administrativo. **Ver Anexo 11.6**, dicha orden debe de contener: Fecha en formato DD/MM/AAAA, nombre del cliente, cantidad de solicitada, unidad de medida (kg/lt), artículo solicitado, precio del producto, fecha de entrega y comentarios, además debe ser firmada por el cliente y por el responsable de bodega, quien procede con el llenado del documento remisión **Ver Anexo 11.4**, dicha remisión debe contener fecha en formato DD/MM/AAAA, nombre del cliente y/o empresa, despachado en bodega, dirección (opcional), transporte, cantidad de solicitada, unidad de medida (kg/lt), código de producto, artículo solicitado, número de lote, además debe ser firmada por el responsable de bodega, el nombre de recibe conforme, firma recibe conforme, en caso que no esté el responsable de bodega firma el asistente administrativo. Posteriormente se realiza la recolección de los productos y se llevan al área de entrega.

-
- **Pago de Factura.** Paralelo al proceso anterior, el asistente administrativo del local realiza la factura **Ver Anexo 11.5**, la cual debe contener el nombre del cliente, remisión de productos, cantidad de producto, nombre del producto, precio del producto y las firmas de elaborado que corresponde al asistente administrativo, firma de autorizado que corresponde al vendedor y firma de recibido del cliente, digitados en el sistema SAP Business One. El asistente administrativo menciona al cliente el monto de la factura la cual es cancelada por el mismo.
 - **Entrega de producto:** Una vez que el cliente tiene la confirmación del pago del producto (Factura) procede a dirigirse al área de despacho donde le entrega la factura al responsable de bodega quien garantiza que la factura y el documento de orden de pedidos sean iguales en cantidades.
 - **Cierre de proceso:** Una vez que es entregado el producto el responsable de bodega procede a registrar de forma manual la salida del producto en el documento llamado tarjetas de Kardex, en el encabezado se deben agregar tipo de producto, bodega, código de producto, nombre del producto, clase de envase, en el detalle se agrega el nombre cliente/sucursal, fecha, orden/entrega, remisión, salida, total, existencia. El responsable de bodega debe garantizar que la orden de pedido, la remisión, la factura y el kardex contengan la misma fecha, producto y cantidad de salida. Con esto finaliza el proceso de despacho a clientes de contado.

Este proceso implica el llenado de cuatro formatos, tres de los cuales son registrados manualmente y son: la Orden de pedido, el documento de Remisión de productos y el llenado de las hojas de Kardex. El cuarto formato es elaborado automáticamente y se trata de la factura. (F) La fortaleza detectada se centra en el registro manual de la hoja de kardex que permite una fácil detección de errores o inconsistencias en la información de los productos y pueden ser corregidos inmediatamente gracias a este tipo de control.

En el proceso se identifica la posibilidad de mejorar el llenado de registro para reducir los tiempos repetitivos y hacerlo más eficiente, así como explorar las implementaciones de herramientas tecnológicas que puedan automatizar otras partes del proceso.

Figura 2. Proceso de Despacho a Clientes de Contado



Fuente: Elaboración propia.

1.1.1.2 Despacho a Clientes que facturan de Crédito.

- **Inicio del proceso.** El proceso de Despacho inicia cuando un cliente factura de crédito envía el documento de orden de compra al vendedor detallando los datos como fecha de la orden, número de la orden, nombre de cliente, descripción de producto, cantidad, precio, monto de orden. Una variante en el proceso de solicitud es que, si el cliente no emite una orden de compra, el vendedor realiza de forma manual un documento llamado orden de pedido, dicha orden debe de contener: fecha en formato DD/MM/AAAA, nombre del cliente, cantidad de solicitada, unidad de medida (kg/lit), artículo solicitado, precio del producto, fecha de entrega y comentarios, además debe ser firmada por el cliente y por el responsable de bodega.
- **Notificación de Orden de Compra:** Una vez que el vendedor recibe la orden de compra es enviada vía correo electrónico, whatsapp o informada mediante una llamada al asistente administrativo y es revisada por el responsable de bodega.
- **Confirmación de Pedido.** El responsable de bodega verifica las existencias en el sistema SAP Business One e informa de las existencias del inventario al vendedor. Si el pedido puede ser completado se procede a su preparación, pero si no puede ser completado se notifica al vendedor quien posteriormente se comunica vía telefónica informando al cliente los productos que puede ser despachados y la fecha en que se puede realizar las entrega.
- **Preparación de pedido.** Una vez se realiza la factura, se procede al registro del documento de remisión de productos, dicha remisión debe contener fecha en formato DD/MM/AAAA, nombre del cliente y/o empresa, despachado en bodega, dirección (opcional), transporte, cantidad de solicitada, unidad de medida (kg/lit), código de producto, artículo solicitado, número de lote, además debe ser firmada por el responsable de bodega, el nombre de recibe conforme, firma recibe conforme, en caso que no esté el responsable de bodega firma el facturador.

-
- **Elaboración de Factura.** Luego del proceso anterior, el asistente administrativo del local realiza la factura Ver Anexo 11.5, la cual debe contener el nombre del cliente, remisión de productos, cantidad de producto, nombre del producto, precio del producto y las firmas de elaborado, firma de autorizado y firma del cliente, digitados en el sistema SAP Business One.
 - **Despacho:** La entrega de producto se realiza verificando los formatos de remisión y factura. En este proceso de entrega interactúan el responsable de la bodega y el transportista, quien debe asegurar que las unidades recibidas correspondan al producto entregado en cantidades y unidades de presentación, así como verificar que el producto sea conforme, esto quiere decir, con fecha de vencimiento vigente y sin productos con unidades dañadas o en mal estado. Una vez confirmada la recepción el transportista procede a firmar el documento de remisión como transportista y el responsable de bodega firma en la parte de encargado de bodega. Cabe mencionar que el servicio de entrega es proporcionado por transportistas terceros.
 - **Entrega al Cliente.** El transportista entrega los productos al cliente con respecto a la remisión y a la factura. En este proceso se verifica una vez más el producto entregado en cantidades, presentación del producto, fecha de vencimiento vigente. Una vez que el cliente se asegura de recibir conforme firma la factura y la remisión.
 - **Cierre del proceso.** El proceso finaliza cuando el responsable de bodega registra las operaciones de salida de los productos en las hojas de Kardex.

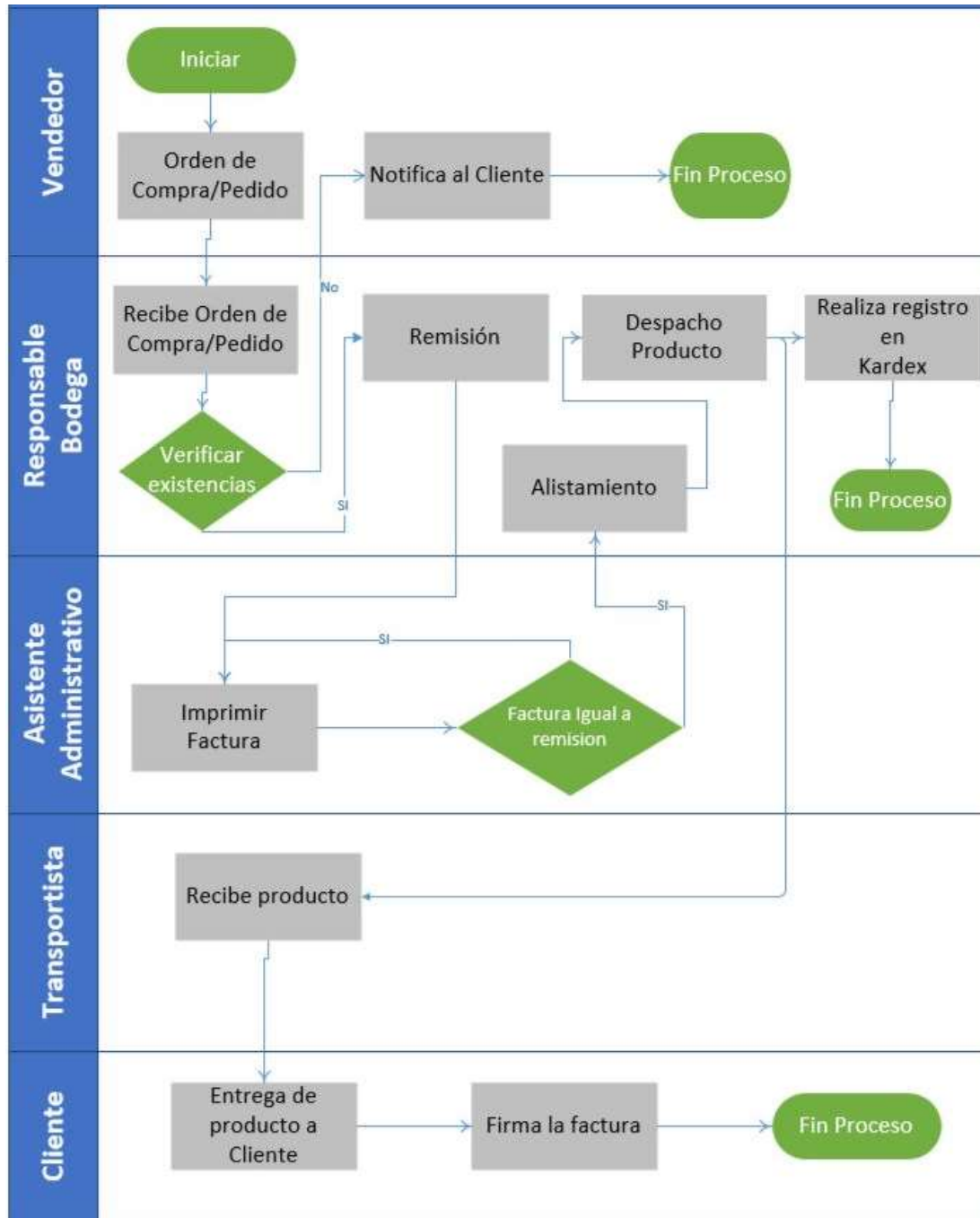
(F) La principal fortaleza del proceso se encuentra que cuenta con un sistema de verificación de existencias para asegurar la capacidad de cumplir los requerimientos del cliente. Esto es altamente importante en un sistema de aseguramiento de la calidad. Otro punto importante es la firma de remisión y factura que permite una verificación adicional de los productos entregados, así como el registro en las hojas de kardex que permite una adecuada gestión de inventarios.

Al igual que el proceso de despacho a clientes que facturan de contado, este proceso también implica el llenado de cuatro formatos, tres de los cuales son registrados manualmente y son: la Orden de pedido, el documento de Remisión y el llenado de las hojas de Kardex. El cuarto formato es elaborado automáticamente y se trata de la factura.

(F) Incluso por otra parte la fortaleza detectada se centra en el registro manual de la hoja de kardex que permite una fácil detección de errores o inconsistencias en la información de los productos y pueden ser corregidos inmediatamente gracias a este tipo de control.

Igualmente, en el proceso se identifica la posibilidad de mejorar el llenado de registro para reducir los tiempos repetitivos y hacerlo más eficiente, así como explorar las implementaciones de herramientas tecnológicas que puedan automatizar otras partes del proceso.

Figura 3. Proceso de Despacho a Clientes de Crédito



Fuente: Elaboración Propia.

1.1.2 Proceso de Reabastecimiento de productos a sucursales.

El proceso de reabastecimiento tiene como finalidad el traslado de los productos con alta demanda y bajo stock a las sucursales para su correcta comercialización. En este procedimiento se considera el envío de productos específicos en función de la región a la que se destinan.

- **Inicio del proceso.** El proceso inicia con la solicitud por medio de correo electrónico, de productos por parte de la bodega destino al jefe de logística nacional quien está ubicado en la bodega central.
- **Verificación de existencias:** El jefe de logística verifica las existencias en el sistema Sap Business One y realiza un análisis para asegurarse que la zona geográfica a enviar el producto tiene alta demanda. Luego de verificar las existencias y la demanda de la zona se informa al responsable de la bodega destino los productos que llegarán.
- **Proceso de despacho.** Una vez confirmado el proceso anterior se procede a realizar la recolección y preparación de los productos a enviar. El responsable de bodega realiza el llenado del documento de remisión indicando fecha de envío, sucursal destino, sucursal origen, unidad de medida, descripción del producto, cantidades. Posterior procede a realizar una revisión general al producto en cuanto a fecha de vencimiento y estado general del producto.
- **Entrega del producto.** Durante la entrega del producto, el responsable de la bodega y el transportista trabajan en conjunto para confirmar las hojas de remisión y verificar que las unidades recibidas se correspondan con el producto detallado en cuanto a cantidades y presentación. Asimismo, se aseguran de que los productos estén en buen estado y cumplan con los requisitos necesarios, como la vigencia de su fecha de vencimiento y la ausencia de unidades dañadas o en mal estado.

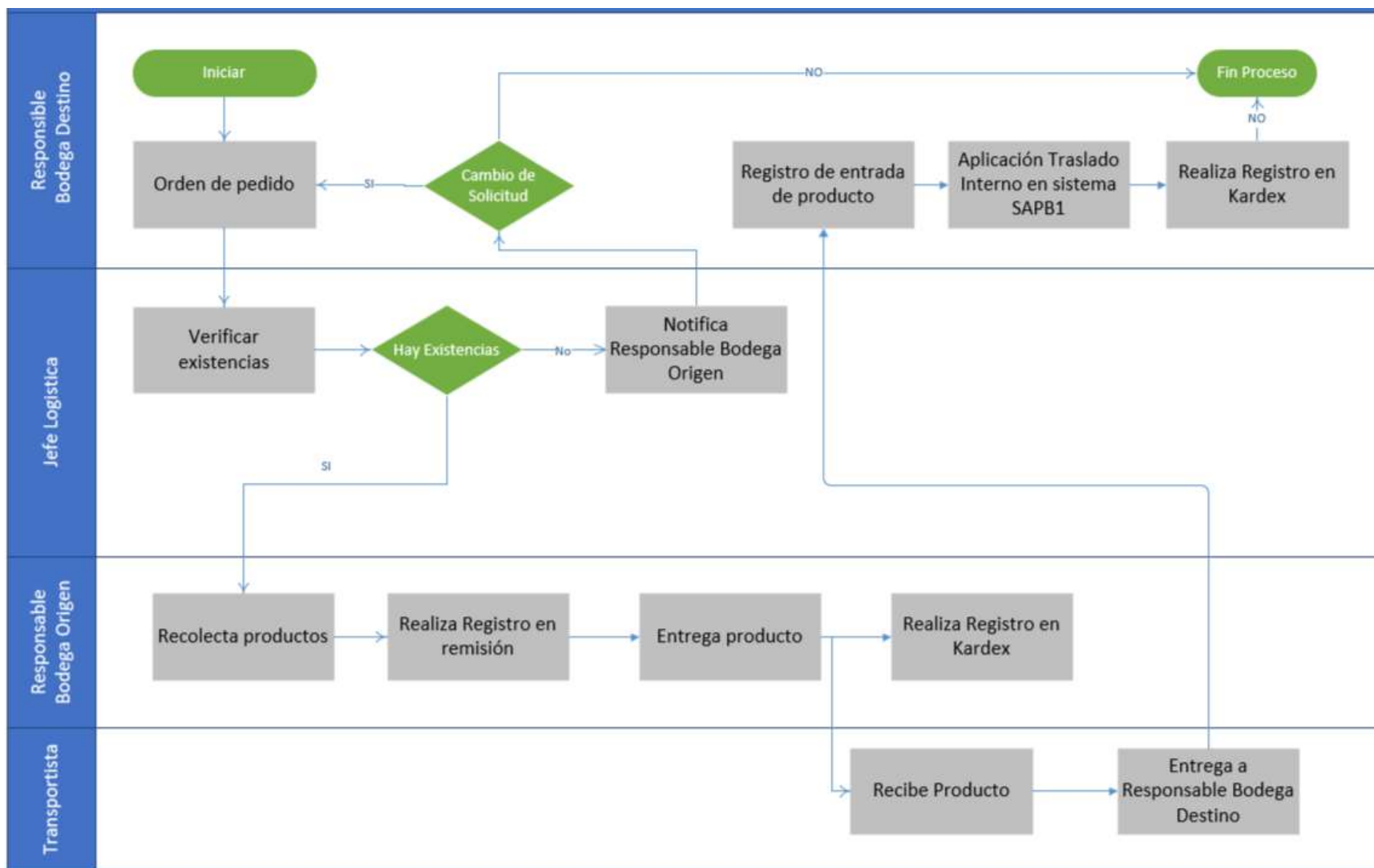
Una vez confirmada la recepción el transportista procede a firmar la de remisión como transportista y el responsable de bodega firma en la parte de encargado de bodega. Como último paso por parte del almacén origen, el responsable de bodega procede al registro manual de las hojas de kardex.

- **Entrega del producto a Bodega Destino:** El transportista se encarga de entregar al responsable de bodega destino confirmado productos, descripciones, cantidad, fecha de vencimiento y estado general de los productos. Si todo está conforme se procede a llenar el formato de entrada de productos manualmente por el responsable de bodega de destino y firma el documento de remisión como recibido conforme. Cabe mencionar que los transportistas contratados son proveedores terceros.
- **Cierre de proceso en Bodega Destino:** El proceso finaliza cuando el responsable de bodega de destino registra el ingreso de productos en las hojas de Kardex.

(F) Se identifica en el proceso fortalezas en el control de calidad el cual incluye una revisión general de los productos en cuanto a su fecha de vencimiento, así como la doble verificación en la entrega donde trabajan en conjunto el transportista y el responsable de bodega para confirmar la remisión y verificar que las unidades recibidas corresponden al producto a despachar. Otro punto importante, es el registro de las hojas de kardex que permite mantener una trazabilidad exacta de lo que ingresa y lo que sale, asegurando que no exista margen de error.

(O) Existen oportunidades de automatización en el proceso de solicitud de productos y verificación de existencias. Ambos procesos podrían ser generados desde la bodega destino en el sistema SAP, así como la solicitud. Una mejora relevante en el proceso sería indicar en las hojas de remisión los lotes de productos que son enviados a cada sucursal, esto para mejorar la trazabilidad de los productos

Figura 4. Proceso de Reabastecimiento de producto



Fuente: Elaboración Propia.

Por consiguiente, con la descripción de los procesos de despacho y reabastecimiento se procede a realizar la revisión de lo requerido por la norma ISO 9001:2015 para estandarizar los procesos y asegurarlos dentro de un sistema de la calidad.

1.2 Análisis cualitativo de Agricenter Nicaragua, CCRL con base a la Norma ISO 9001:2015.

En esta sección se realizó un comparativo de la normativa en su totalidad tomando en consideración los puntos obligatorios y exigidos, además se integra un análisis cualitativo como resultado de una entrevista que permitió comprender perspectivas y puntos de vista. A continuación, se analiza cada acápite de la norma ISO 9001:2015 asociado a los procesos de despacho y reabastecimiento de Agricenter Nicaragua, CCRL.

La entrevista permitió conocer el compromiso de la gerencia general con la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad, así como brindar perspectivas, enfoques teóricos y brindar información útil para el análisis cualitativo. La entrevista está compuesta de 8 preguntas abiertas relacionadas con los acápites de la norma, y fue realizada al gerente general Ing. Jose Antonio Ortega. **Ver apéndice 10.2.1.**

1.2.1 Objeto y campo de aplicación

En este apartado la norma internacional ISO 9001:2015 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente así también aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

Con la aplicación del sistema de aseguramiento de la calidad Agricenter Nicaragua, CCRL; podrá demostrar que los procesos de Despacho y Reabastecimiento cumplen con los requisitos exigidos por los clientes internos y externos. Esto implica llevar a cabo una gestión eficiente y eficaz de los procesos y actividades relacionadas con la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

1.2.2 Referencias normativas

La norma internacional ISO 9001:2015 especifica los requisitos del sistema de gestión de calidad. Similarmente, ISO 9000:2015– Fundamentos y Vocabulario especifica los términos usados en el Sistema de Gestión de la Calidad, siendo una norma de consulta indispensable para la aplicación de ISO 9001:2015.

En el presente trabajo monográfico los términos utilizados son referenciados en el marco teórico.

1.2.3 Términos y definiciones

Para los propósitos del Sistema de Gestión de Calidad se aplican principalmente los términos y definiciones incluidos en la norma ISO 9000:2015.

1.2.4 Sobre el Contexto de la organización

La norma especifica que se debe establecer la comprensión de la organización y de su contexto, esto se hace identificando los factores que pueden influir en el desempeño del sistema de gestión de la calidad. Además, se debe establecer las necesidades y expectativas de las partes interesadas como: los clientes, empleados, proveedores, accionistas, etc.

Para el presente trabajo monográfico se delimita el alcance exclusivamente a los procesos de despacho y reabastecimiento de productos.

Se puede inferir que Agricenter Nicaragua, CCRL; cuenta con una experiencia previa en la identificación de las partes involucradas en los procesos y en la capacitación del personal. Se observa que se distinguen los siguientes valores:

- **Enfoque en el cliente:** La empresa se dedica a la distribución de agroquímicos y está presente en todos los países de Centroamérica y el Caribe. Además, cuenta con seis sucursales en el territorio nacional de Nicaragua, lo que indica una atención al cliente cercana y personalizada.

-
- **Comprensión de la organización:** La empresa tiene una sede central en Costa Rica desde el año 2001, se evidencia una amplia comprensión del mercado, una estructura de liderazgo y una visión a largo plazo. Además, la empresa se reúne una vez al año para evaluar resultados y construir nuevos propósitos, lo que resalta una dirección estratégica y una orientación hacia el logro de objetivos.
 - **Mejora continua:** Las reuniones anuales en las que se intercambian experiencias entre las sedes del grupo Agricenter Nicaragua, CCRL; da como resultado una cultura de aprendizaje y mejora continua en la empresa. Además, los gerentes de sucursales y jefes de áreas se reúnen después de las convenciones para presentar los indicadores y los objetivos del año, lo que resulta claro el compromiso que tienen por el logro de objetivos.

1.2.5 Sobre el Liderazgo

La norma ISO 9001:2015 indica que la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso en relación con el sistema de gestión de calidad. Se debe comunicar y documentar la política de calidad de la empresa hacia las partes interesadas, así como también definir roles y autoridades en la organización.

Sobre el liderazgo y compromiso de la gerencia general Agricenter Nicaragua, CCRL; se puede observar que la compañía tiene como prioridad la atención a los clientes y la pronta entrega de los productos. Además, se destaca:

- **Política de Justo a Tiempo:** la empresa cuenta con una política de Justo a Tiempo, esto refiere a un compromiso con la entrega de productos o servicios en el momento y lugar exactos en que son requeridos por el cliente.
- **Compromiso con la calidad:** la empresa se garantiza de que el cliente reciba completo su requerimiento, esto denota un compromiso con la calidad y la entrega de productos o servicios que cumplan con las expectativas del cliente.

1.2.6 Sobre la Planificación

Al planificar el sistema de gestión de calidad se deben considerar las cuestiones referidas en los puntos 4.1 (Contexto de la organización) y los requisitos referidos en el apartado 4.2 (Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas) de ISO 9001:2015 con la finalidad de determinar riesgos y oportunidades de la organización.

Agricenter Nicaragua, CCRL se reúne anualmente para evaluar resultados y construir nuevos propósitos, resulta claro el logro de resultados y el cumplimiento de objetivos. Además, la empresa evalúa el entorno social y político de Latinoamérica y su impacto en las estrategias de la compañía, por lo tanto, se percibe un enfoque en el contexto externo y en la adaptación a los cambios del entorno. En relación a la idea anterior, se resalta:

- **Compromiso con la calidad:** la empresa se cerciora de que el cliente reciba completo su requerimiento, sin duda tienen un compromiso con la calidad y la entrega de productos o servicios que cumplan con las expectativas del cliente.
- **Conocimiento de las necesidades del cliente:** la empresa conoce las demandas de los clientes y cuenta con un portafolio de productos que cubren todas estas demandas. En este sentido se confirma el conocimiento de las necesidades del cliente y en la oferta de productos o servicios que satisfagan estas necesidades.
- **Fortalezas en la distribución de productos:** la empresa cuenta con una fortaleza en la distribución de sus productos, ya que estos están estratégicamente distribuidos según los cultivos de cada zona del país. Por lo cual se resalta la optimización de la distribución de los productos para atender las necesidades específicas de cada zona.
- **Atención personalizada:** la empresa tiene una política de atención personalizada, de modo que la satisfacción del cliente y en brindar un servicio de alta calidad, es parte de sus principales objetivos.

1.2.7 Sobre el Apoyo

La norma ISO 9001:2015 indica que, la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de calidad considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes, así como también las necesidades y requisiciones para proveedores externos. Dentro de este requisito es necesario determinar aspectos globales de la organización como son las personas, infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, recursos para el seguimiento y medición, competencia, toma de conciencia, entre otros los cuales deben ser incluidos dentro de la documentación correspondiente.

Agricenter Nicaragua, CCRL ha invertido en su infraestructura para brindar comodidad y seguridad al colaborador, clientes, proveedores e incluso a los productos que comercializan, dado que cuentan con instalaciones que cumple con los recursos necesarios para la implementación del sistema de aseguramiento de la calidad, se puede observar:

- **Competencia:** La empresa realiza talleres periódicos para mejorar las habilidades blandas del personal, esto permite el desarrollo de las habilidades y capacidades de los colaboradores para mejorar la calidad del servicio que se ofrece.
- **Uso de tecnología:** la empresa utiliza tecnología avanzada para la gestión de sus operaciones, en líneas generales se afirma la mejora continua y la optimización de los procesos para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.
- **Centro de distribución estratégicamente diseñado:** la empresa cuenta con un centro de distribución estratégicamente diseñado para garantizar la correcta recepción y despacho de productos, en este punto es necesario resaltar la optimización de la distribución de los productos para cumplir con los plazos establecidos y la satisfacción del cliente.
- **Recursos necesarios para la implementación del sistema de aseguramiento de la calidad:** la empresa cuenta con los recursos necesarios para implementar el sistema de aseguramiento de la calidad, se infiere que existe un seguimiento de la alta dirección y establecimiento de la estandarización de procesos.

1.2.8 Sobre la Operación

La Norma en el acápite 8 establece que se debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos relacionados al suministro de productos y servicios. En el capítulo II del presente trabajo monográfico se describirán por cada uno de los procesos: los propósitos, los límites, las actividades y los puntos de control y medición.

Por la trayectoria laboral en el gremio de la gerencia general de Agricenter Nicaragua, CCRL; asegura que reconoce todos los procesos de operación necesarios para cumplir con los requisitos relativos al servicio de entrega, ya que los colaboradores han sido capacitados para realizarlos con éxito. En este sentido se comprende:

- **Compromiso con la satisfacción del cliente:** La empresa demuestra tener un fuerte compromiso con la satisfacción del cliente, poniendo en marcha procesos que garanticen la correcta recepción y despacho de los productos. Además, se coordinan los esfuerzos de distintos departamentos, como el vendedor y el área de logística, para asegurar la pronta entrega de los pedidos y se lleva un seguimiento para cerciorarse de que el cliente haya recibido completo su requerimiento.
- **Enfoque en la seguridad:** La empresa ha invertido en su infraestructura para brindar comodidad y seguridad al colaborador, clientes, proveedores e incluso a los productos que comercializan. Se resalta la importancia de contar con instalaciones que cumplan con los recursos necesarios para la implementación del sistema de aseguramiento de la calidad.

La empresa se enfoca en la entrega en el menor tiempo posible y se cerciora de que el cliente reciba completo su requerimiento, por lo que se denota un compromiso con la mejora continua y la optimización de procesos para satisfacer las expectativas del cliente.

1.2.9 Sobre la Evaluación del desempeño

Según la Norma establece que la organización debe implementar los procesos de seguimiento, medición y análisis correspondientes para demostrar la conformidad del servicio de cara a cumplir las expectativas del cliente, asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la

calidad. Se debe establecer una metodología enfocada a la satisfacción del cliente, así como también verificar la correcta implementación del sistema de aseguramiento a través de auditorías internas planificadas y coordinadas por la dirección, se debe establecer un procedimiento acorde a las auditorías de carácter interno.

Agricenter Nicaragua, CCRL; busca mejorar sus procesos y recursos, y considera conveniente crear herramientas de medición para mejorar la gestión de recursos humanos y conocer de manera acertada la satisfacción del cliente.

Se reconoce:

- **Enfoque en la satisfacción del cliente:** la empresa se compromete a cumplir con los requerimientos de los clientes en tiempo y forma, y reconoce la importancia de conocer su satisfacción con el servicio recibido.
- **Compromiso con el servicio:** se destaca el compromiso de la empresa por cumplir las demandas de los clientes sin importar la hora o las circunstancias.
- **Medición:** Agricenter Nicaragua, CCRL; se compromete a evaluar mecanismo de medición para conocer la percepción del cliente.

1.2.10 Sobre la Mejora

La norma ISO 9001:2015 indica que se debe determinar e implementar acciones correctivas para eliminar causas que derivan en no conformidades reales que son detectables a través de auditorías internas, reclamos de clientes, análisis de servicio no conformes. La organización además debe mejorar continuamente la eficacia de su sistema de gestión de calidad a través de necesidades u oportunidades que puedan considerarse como fracción de la mejora continua.

De esta manera se concluye que existe compromiso de la alta dirección para la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad. Se reconoce por parte de la gerencia general alcanzar los objetivos de satisfacer las necesidades del cliente, compromiso con la calidad y la mejora continua de los procesos.

Es evidente, que se requiere un análisis cuantitativo para determinar cuán distantes se encuentra Agricenter Nicaragua, CCRL; del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 para una futura Certificación del Sistema de Aseguramiento de la calidad en los procesos de despacho y reabastecimiento. Por tanto, para conocer el cumplimiento se determinará mediante un análisis GAP en el siguiente apartado.

1.3 Análisis GAP de Agricenter Nicaragua, CCRL; con respecto a la Norma ISO 9001:2015

Un análisis de brechas también conocido como análisis GAP; es un proceso que se usa para comparar el desempeño real de la empresa con el desempeño deseado. La “brecha” se entiende como el espacio entre donde se encuentra tu negocio actualmente y donde te gustaría que esté.

En este apartado se describe un análisis cuantitativo que determina mediante una lista de verificación (**Ver Apéndice 10.2.2.**) el grado de madurez que tiene la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL; con respecto a la Norma ISO 9001:2015. La lista de verificación es una herramienta importante que permite identificar los acápite donde se necesita mejorar, documentar y demostrar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para mantener un enfoque constante en la mejora continua.

La lista de verificación utilizada para determinar el grado de madurez de Agricenter Nicaragua, CCRL; está formulada con setenta y cinco preguntas que representan setenta y cinco puntos, estos suman el 100% de los requisitos de la norma, que aplican para un sistema de aseguramiento de la calidad en los procesos de despacho y reabastecimiento.

La metodología para determinar la brecha de cada acápite versus la norma ISO 9001:2015 es asignando un puntaje de 1 si la respuesta es “Si” y 0.5 puntos si la respuesta es “parcial”, para las respuestas negativas no se asigna puntaje. La suma de los puntajes dividido el puntaje total acumulado de cada acápite multiplicado por 100 nos da como resultado el grado de madurez del acápite.

Para determinar el grado de madurez de Agricenter Nicaragua, CCRL; se realizará un promedio simple del total del grado de madurez de cada acápite.

1.3.1 Contexto de la Organización.

En el contexto de la organización Agricenter Nicaragua, CCRL, se ha identificado un grado de madurez del 50%. Se denota que la empresa ha identificado las actividades necesarias para operar los procesos de despacho y reabastecimiento, tal como se puede apreciar en la atención de las solicitudes de pedidos y los formatos que utilizados para documentar el proceso, tales como remisiones, entradas, Kardex y facturas (véase ANEXO X).

Sin embargo, es importante destacar que aún no se ha establecido la información documentada, referente a los procesos de Despacho y reabastecimiento. Esto puede incluir procedimientos, responsabilidades, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de estos.

La falta de la información documentada puede tener implicaciones negativas en términos de orden de las responsabilidades de los colaboradores, eficiencias de recursos y control de los procesos.

En la siguiente tabla se puede observar el resumen del Acápite 4. Contexto de la Organización, actual de Agricenter Nicaragua, CCRL, en el que obtuvieron un puntaje del 50% del desempeño.

Tabla 1. Cumplimiento de Contexto de la organización versus Norma ISO 9001:2015.

NUMERAL DE NORMA	PREGUNTA / OBSERVACIÓN	CANTIDAD DE REQUISITOS	CUMPLIMIENTO			PUNTAJE TOTAL
			SI	PARCIAL	NO	
4	Comprensión de la organización y su contexto	2	1	0	1	50%

Fuente: Elaboración Propia.

1.3.2 Liderazgo

Agricenter Nicaragua, CCRL; en cuanto al acápite de liderazgo obtuvo un 60% de puntuación. La empresa garantiza que los requisitos de los clientes se determinen y se cumplan, sin embargo, se encuentra una oportunidad en determinar los riesgos que pueden afectar a la conformidad de los productos o servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

La política de la calidad de Agricenter Nicaragua, CCRL; está acorde con los propósitos establecidos, se evidencia su comunicación en la página web de la compañía y su aplicabilidad en su cultura organizacional.

Existe una oportunidad de mejora en establecer y comunicar roles, responsabilidades y autoridades dentro de la organización por parte de la alta dirección.

A continuación, la siguiente tabla muestra un resumen del Acápite 5. Liderazgo, en el que actualmente Agricenter Nicaragua, CCRL; obtuvo un 60% de puntaje de desempeño.

Tabla 2. Cumplimiento de Liderazgo versus Norma ISO 9001:2015.

NUMERAL DE NORMA	PREGUNTA / OBSERVACIÓN	CANTIDAD DE REQUISITOS	CUMPLIMIENTO			PUNTAJE TOTAL
			SI	PARCIAL	NO	
5	Enfoque al cliente	2	1	0	1	
	Política de gestión de la calidad	2	2	0	0	
	Roles, Responsabilidades y autoridades dentro de la organización	1	0	0	1	
		5	3	0	2	60%

Fuente: Elaboración Propia.

1.3.3 Planificación

En el acápite 6, referido a planificación se determinó que Agricenter Nicaragua, CCRL; no ha establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que se logren los resultados esperados en los procesos de despacho y reabastecimiento. Así mismo, no se han previsto las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades a los procesos de despacho y reabastecimiento. Estas acciones necesarias pueden incluir

Con respecto a la gestión de la planificación de los cambios que puedan afectar a los procesos no existen documentos referidos al tema.

Para finalizar, existe evidencia objetiva de una política de servicio a la cliente enfocada en el transporte personalizado y el tiempo de entrega, sin embargo, no se encuentra la documentación de los objetivos de calidad.

Es por ello, que en la siguiente tabla podemos observar que el puntaje obtenido en este acápite es 0%, ya que Agricenter Nicaragua, CCRL; no cumple con ninguno de los requisitos del Acápite 6. Planificación para los procesos de Despacho y Reabastecimientos.

Tabla 3. Cumplimiento de planificación versus Norma ISO 9001:2015

NUMERAL DE NORMA	PREGUNTA / OBSERVACIÓN	CANTIDAD DE REQUISITOS	CUMPLIMIENTO			PUNTAJE TOTAL
			SI	PARCIAL	NO	
6	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	2	0	0	2	
	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	2	0	0	2	
	Planificación de los cambios	1	0	0	1	
		5	0	0	5	0%

Fuente: Elaboración Propia.

1.3.4 Apoyo

En relación al aseguramiento de las competencias, formación y experiencias del personal de Agricenter Nicaragua, CCRL; se evidencia las acciones necesarias mediante las capacitaciones que el personal ha recibido para operar los procesos de despachos y reabastecimiento. Además, en el fortalecimiento de sus habilidades blandas y compromiso con la organización para brindarle un mejor servicio a los clientes.

Por su parte, Agricenter Nicaragua, CCRL: ha determinado los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas, esto se evidencia en los certificados de licencias de funcionamiento, registros de producto y, fichas técnicas.

Debe señalarse que parcialmente se cumplen los requerimientos en cuanto al seguimiento fiable de los procesos de despacho y reabastecimiento, así como una metodología adecuada para la revisión y actualización de documentos.

Existe una oportunidad de mejora en el establecimiento de la información documentada por la norma para el funcionamiento eficaz de los procesos de despacho y reabastecimiento, así como, un proceso para la correcta trazabilidad de productos.

El resultado de madurez de los procesos de Despacho y reabastecimiento con respecto al acápite 7 Apoyo es de 56% de cumplimiento, el cual está resumido en la siguiente tabla:

Tabla 4. Cumplimiento de Apoyo versus Norma ISO 9001:2015.

NUMERAL DE NORMA	PREGUNTA / OBSERVACIÓN	CANTIDAD DE REQUISITOS	CUMPLIMIENTO			PUNTAJE TOTAL
			SI	PARCIAL	NO	
7	Recursos Personas, infraestructuras, ambiente para operación de procesos.	1		1		
	Recursos de seguimiento y medición	1		1		
	Revisión de los requisitos para los productos y	1	1			
	Control de los procesos, productos y servicios	1	1			
	Información para los proveedores externos	1	1			
	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores	1	1			
	Actividades posteriores a la entrega	3			3	
		9	4	2	3	56%

Fuente: Elaboración Propia.

1.3.5 Operación - Equipo

En relación a la Planificación y control operacional se evidencia por medio de las entregas efectivas que la salida de los procesos de despachos y reabastecimiento son adecuadas, sin embargo, existe oportunidad en documentar los procesos de contratación del servicio de transporte de tercero para asegurar que los procesos contratados externamente estén controlados. Este proceso debe incluir un plan para mitigar los cambios no previstos.

En cuanto a la comunicación con los clientes se evidencia que se incluye información referente a los productos en las fichas técnicas, folletos informativos, panfletos e información relacionada a los productos en la página web ANEXO X. Cabe resaltar que en cuanto a la obtención de quejas de los clientes son atendidas por los vendedores, sin embargo, no son documentadas, ni se tiene un control de la retroalimentación y el tiempo de solución.

En cuanto, al establecimiento de los requisitos específicos para las acciones de contingencia parcialmente se cumplen, esto debido a que la gerencia de operaciones en conjunto con la gerencia general toma decisiones al instante cuando ocurren imprevistos que afecten los procesos de despacho y reabastecimiento, sin embargo, no existe un plan de contingencia documentado.

En cuanto a los requisitos legales y reglamentarios para los productos que se ofrecen se evidencia que se cuenta con la documentación de números de registros y licencias de funcionamiento. **Ver Anexos XI.**

Se evidencia que Agricenter Nicaragua, CCRL; tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos ofrecidos, ya que cumple las disposiciones legales de importación que validan las especificaciones del origen y formulación de los productos y los mismos están debidamente etiquetados especificando sus propiedades tales como: fecha de vencimiento, número de registro de producto, forma de manejo.

Agricenter Nicaragua, CCRL; cumple con la revisión, confirmación y aseguramiento de los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar los productos, desde la perspectiva más general se encarga de garantizar que dispone del producto, en la cantidad y en la presentación solicitada, esto se evidencia a través de una continua comunicación telefónica del cliente y el área de operaciones.

Agricenter Nicaragua, CCRL; cumple con la información documentada sobre los requisitos nuevos para los productos que comercializa. En relación a este tema, la empresa siempre considera los cambios solicitados por los entes reguladores, lo que se evidencia en el cumplimiento de los formatos requeridos por la Comisión Nacional de Registro y Control de Sustancias Tóxicas, cabe mencionar que las personas están al tanto de estos cambios.

En cuanto a asegurarse de que los suministros externos sean conformes a los requisitos Agricenter Nicaragua, CCRL; tiene un cumplimiento parcial. Además, se determinan parcialmente los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, así como los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos.

También se conserva información documentada de estas actividades, pero de manera parcial.

Agricenter Nicaragua, CCRL; tiene un cumplimiento parcial en asegurarse que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes a sus clientes.

Agricenter Nicaragua, CCRL; cumple en considerar el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Sin embargo, la organización no cumple en definir los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes, ni en determinar la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplan con los requisitos.

Agricenter Nicaragua, CCRL; parcialmente cumple con la comunicación de sus requisitos a los proveedores externos para procesos, productos y servicios, así como para la aprobación de estos. También se comunican los requisitos para las interacciones del proveedor con Agricenter Nicaragua, CCRL; Sin embargo, la comunicación de los requisitos para la competencia, incluyendo calificaciones requeridas de las personas, y los requisitos para el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo solo se cumple parcialmente.

Agricenter Nicaragua, CCRL; utiliza herramientas documentales para realizar trazabilidad e identificar las salidas de productos en sus diferentes sucursales. La principal herramienta utilizada es el registro de ingresos y egresos en tarjetas de Kardex. Además, se utilizan otros documentos, tales como las remisiones y facturas de venta, así como información documentada para verificar las salidas de productos. Estas remisiones de salida garantizan que los productos fueron entregados, mientras que las facturas de venta certifican que el cliente ha recibido el producto solicitado y que la venta ha sido realizada de manera efectiva.

Agricenter Nicaragua, CCRL; cumple con la protección de la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras se encuentra bajo su control o siendo utilizada por la misma. Sin embargo, sólo parcialmente se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad suministrada por los clientes o proveedores externos para su uso o incorporación en los productos y servicios.

Asimismo, se informa parcialmente al cliente o proveedor externo cuando su propiedad se pierde, se deteriora o se considera inadecuada para el uso, y se conserva información documentada sobre lo sucedido.

Agricenter Nicaragua, CCRL; asegura la preservación de las salidas de los productos para garantizar que se cumplan con los requisitos solicitados por el cliente esto lo hace por medio de la correcta manipulación, control, embalaje, almacenamiento y transporte de los productos.

Agricenter Nicaragua, CCRL; cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos. Además, al determinar el alcance de estas actividades, Agricenter Nicaragua, CCRL; considera los requisitos legales y reglamentarios, así como los requisitos y retroalimentación del cliente. Se presenta evidencia objetiva para sustentar el acápite en las firmas de las facturas de recepción de los clientes.

En relación con el control de cambios Agricenter Nicaragua revisa cada uno de ellos para asegurar la conformidad con los requisitos, conservando información documentada que describe la revisión de los cambios, la fecha, el cliente, el motivo y las personas que autorizan. Además, se asegura de que las salidas no conformes con sus requisitos se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega, tomando las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Se presenta como evidencia objetiva los registros en Kardex de la recepción de producto no conforme y el espacio en la bodega donde se encuentran los productos no conformes debidamente señalizados.

El análisis precedente se detalla en la siguiente tabla, en el que el desempeño obtenido en este Acápite 8. La operación con respecto a la norma ISO 9001:2015 es de 81%.

Tabla 5. Cumplimiento de Operación versus Norma ISO 9001:2015.

NUMERAL DE NORMA	PREGUNTA / OBSERVACIÓN	CANTIDAD DE REQUISITOS	CUMPLIMIENTO			PUNTAJE TOTAL
			SI	PARCIAL	NO	
8	Operación Planificación y control operacional	4	2	2		
	Comunicación con el cliente	3	1	2		
	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	1	1			
	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	5	5			
	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	1	1			
	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	4		4		
	Tipo y alcance del control	4	1	1	2	
	Información para los proveedores externos	5	1	4		
	Identificación y trazabilidad	3	3			
	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	3	1	2		
	Preservación	1	1			
	Actividades posteriores a la entrega	5	5			
	Control de cambios	2	2			
	Liberación de los productos y servicios	4	4			
	Control de las salidas no conformes	5	5			
		50	33	15	2	81%

Fuente: Elaboración Propia.

1.3.6 Evaluación del Desempeño

En relación al acápite de evaluación del desempeño, se determinó que no existe ninguna documentación que permita el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. Sin embargo, se determina de forma parcial las percepciones del cliente respecto a sus necesidades esto debido a que se lleva un historial de lo que cada cliente de crédito compra y de igual forma los insumos más vendidos a los clientes de contado en cada sucursal.

La siguiente tabla muestra el porcentaje de desempeño de Agricenter Nicaragua, CCRL; respecto a la norma ISO 9001:2015 en el acápite de Evaluación de desempeño.

Tabla 6. Cumplimiento de Evaluación de desempeño versus Norma ISO 9001:2015.

NUMERAL DE NORMA	PREGUNTA / OBSERVACIÓN	CANTIDAD DE REQUISITOS	CUMPLIMIENTO			PUNTAJE TOTAL
			SI	PARCIAL	NO	
9	Generalidades	4			4	
	Satisfacción del cliente	2		2		
	Análisis y evaluación	1			1	
		7	0	2	5	14%

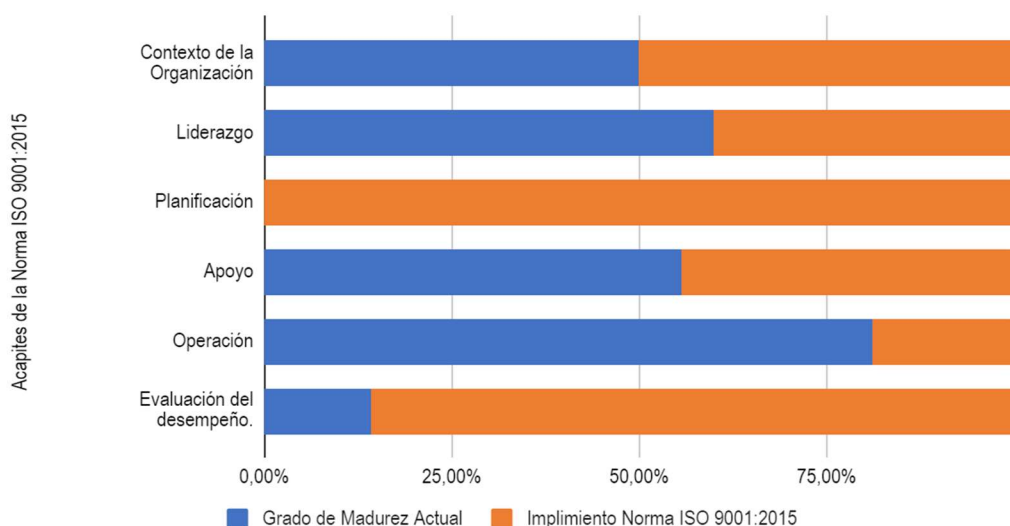
Fuente: Elaboración Propia.

1.3.7 Resumen desempeño actual versus Norma ISO 9001:2015

Una vez finalizado el análisis cuantitativo se concluye que el grado de cumplimiento de Agricenter Nicaragua, CCRL es de 43.47% versus la norma ISO 9001:2015 para los procesos de despacho y reabastecimiento.


A continuación, se detalla en el siguiente gráfico el grado de madurez de Agricenter Nicaragua, CCRL; por cada uno de sus acápites con respecto a la norma ISO 9001:2015.

Figura 5. Grado de Madurez Actual vs Incumplimiento Norma ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración Propia.

A nivel general este resultado indica que se deben de trabajar en planes de acción enfocados específicamente en la documentación de los procesos, la satisfacción del cliente y análisis de riesgos para alcanzar los resultados deseados. Dichos puntos serán abordados en el siguiente capítulo.



Capítulo II

**Planes de Acción y
documentación
requerida por la
norma ISO
9001:2015**

Capítulo II. Planes de Acción y documentación requerida por la Norma ISO 9001:2015.

En este capítulo II se desarrollan los planes de acción necesarios por cada uno de los acápites de la Norma ISO 9001:2015 que se deben realizar para alcanzar un grado de desempeño óptimo, así como la documentación necesaria en correspondencia a los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2015.

2.1 Plan de Acción.

Un plan de acción es una hoja de ruta que puede ayudar a las empresas a lograr sus metas y objetivos. Estos planes ayudan a tangibilidad las medidas que se deben ejecutar para mitigar un posible riesgo o corregir un evento, logrando optimizar la gestión y el rendimiento de la empresa.

Cabe considerar, por otra parte que los planes de acción descritos en este capítulo corresponden a las medidas que deben ser ejecutadas en el presente trabajo monográfico para alcanzar los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2015 y de esta manera lograr el máximo cumplimiento.

A continuación, se describen los planes de acción por cada uno de los acápites de la norma ISO 9001:2015.

2.1.1 Contexto de la Organización.

Para lograr el 100% de cumplimiento de la norma 9001:2015 en el acápite de contexto de la organización se debe:

1. Elaborar la documentación de los procesos de despacho y reabastecimiento de Agricenter Nicaragua, CCRL; en correspondencia con la Norma ISO 9001:2015.

Para realizar la documentación de los procesos de despacho y reabastecimiento; la norma ISO 9001:2015 plantea en el acápite 7.5 que la información documentada de la organización debe asegurar Identificación de la documentación, descripción del procedimiento el cual debe incluir (Título, fecha, autor, referencias), un medio de respaldo de dicha documentación ya sea papel, medio electrónico y la revisión y aprobación de la documentación.

Esta documentación puede incluir registros, instructivos, procedimientos, puntos de control y medición.

2.1.2 Liderazgo.

Para obtener un 100% del cumplimiento del acápite Liderazgo de la norma ISO 9001:2015 se debe:

1. Determinar y considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, esto es crear una matriz de análisis de contexto y evaluación de riesgos y oportunidades.

Esta matriz debe de contener:

- Número consecutivo del riesgo.
- Contexto evaluado.
- Factor Externo o Interno
- Causa del riesgo
- Riesgo u Oportunidad. ¿Qué puede suceder?
- Consecuencias.
- Evaluación del Riesgo. (impacto, probabilidad, Riesgo).
- Nivel de Riesgo.
- Acción para abordar el riesgo.
- Periodicidad de revisión.
- Líder de seguimiento.
- Indicador de medición del Riesgo.

Cabe señalar que al realizar la matriz de riesgos y oportunidades aplica a los planes de acción que se deben considerar para cumplir con el acápite 6 Planificación, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

2. Establecer la política de la calidad.

Acorde al acápite 5.2 de la norma ISO 9001:2015, esta política debe ser apropiada al contexto de la organización y debe proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de objetivos de calidad. Además, debe incluir un acuerdo a cumplir y un compromiso de la mejora continua del sistema de aseguramiento de la calidad.

2.1.3 Planificación

Para lograr pasar de un cumplimiento de 0% a 100% como plan de acción se debe elaborar:

1. El plan de acción número 1 especificado en el punto **2.1.3 Liderazgo**.
2. Establecer los objetivos de calidad para los procesos de despacho y reabastecimiento de Agricenter Nicaragua, CCRL.

Acorde al acápite 6.2.1 de la norma ISO 9001:2015 indica que estos objetivos deben ser coherentes a la política de calidad, medibles, tener en cuenta un propósito y ser pertinentes a la conformidad de los productos comercializados por Agricenter Nicaragua, CCRL.

2.1.4 Apoyo

En cuanto a este acápite el plan de acción para aumentar significativamente del 56% actual al 94% deseado se debe realizar lo siguiente:

1. Documentar los procesos de Despacho y reabastecimiento. Esto está referido en el plan de acción del punto **2.1.1 Contexto de la Organización**.
2. Establecer un procedimiento para la adecuada revisión y actualización de documentos.

Acorde a la norma ISO 9001:2015 en el acápite 7.5.3 se indica que este procedimiento debe incluir la persona o personas responsables de garantizar que los procedimientos sean revisados y aprobados. Además, debe incluir cómo se protegerá la información contra la pérdida de información confidencial, el control de cambios, y la protección contra modificaciones no intencionadas.

3. Establecer un procedimiento de comunicación de las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en los procesos de despacho y reabastecimiento en Agricenter Nicaragua, CCRL.

Este procedimiento debe de contener los límites de qué comunicar, cuándo comunicar, a quien comunicar, cómo comunicar, quién comunica.

2.1.5 Operación - Equipo

El acápite 8. **operación** tiene un cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en un 81%. Los principales puntos de oportunidad, con los que Agricenter Nicaragua, CCRL podrá aumentar a un 87% son las siguientes acciones:

1. Documentación de procesos de contratación de servicios de transporte de terceros para asegurar un control adecuado y establecimiento de un plan para mitigar cambios no previstos.

Este plan de acción debe incluir un procedimiento de paso a paso para la contratación de proveedores de transportes debidamente autorizados. Se debe incluir aspectos legales de las unidades de transportes, documentación del dueño de las unidades de transportes, factura, forma de pago, así como un contrato donde se establezcan las responsabilidades y acuerdos de servicios que deben regir el contrato.

2. Establecer un procedimiento para la trazabilidad de los productos.

Acorde a la norma ISO 9001:2015 en el acápite 8.5.2 Identificación y trazabilidad se debe crear un procedimiento que contenga los medios necesarios para identificar y controlar de forma eficaz la salida de los productos cuando sea necesario, además de conservar la información documentada.

3. Elaborar documentación y control de la retroalimentación de comunicación con el cliente.

La norma ISO 9001:2015 indica en el acápite 8.2.1 comunicación con el cliente que se debe incluir la forma de atender las solicitudes del cliente, cómo obtener retroalimentación, así como tiempo de solución de quejas de los clientes.

2.1.6 Evaluación del Desempeño

El plan de acción para incrementar el cumplimiento del 14% al 71% se debe crear lo siguiente:

1. Crear un procedimiento para determinar las percepciones del cliente.

Acorde a la norma ISO 9001:2015 acápite 9.1.2 Satisfacción al cliente. Se debe dar seguimiento a las percepciones del cliente y este documento debe contener los métodos de seguimiento, determinación de lo que se va a medir, las preguntas de satisfacción al cliente que se van a realizar, así como la forma en que se obtendrá esta información. Ejemplo: Encuesta por llamada telefónica, visita directa al cliente, encuesta por herramientas online como surveymonkey o encuestas con microsoft form.

2. Elaborar un procedimiento para planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditorías internas

Acorde a la norma ISO 9001:2015 acápite 9.2. Este procedimiento debe incluir los criterios de la auditoría y el alcance, además de la forma de seleccionar a los auditores, asegurarse de los resultados y realizar las correcciones y las acciones correctivas necesarias, así como conservar la información documentada como evidencia de la auditoría.

En resumen, se deben de crear 12 manuales como planes de acciones, los cuales se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 7. Resumen de planes de acción.

Acápites	Descripción	# Plan	Plan de Acción
4	Contexto de la organización	1	Elaborar la documentación de los procesos de despacho y reabastecimiento de Agricenter Nicaragua, CCRL; en correspondencia con la Norma ISO 9001:2015.
5	Liderazgo	2	Determinar y considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
		3	Establecer la política de la calidad.
6	Planificación	4	Establecer los objetivos de calidad para los procesos de despacho y reabastecimiento de Agricenter Nicaragua, CCRL.
7	Apoyo	5	Documentar los procesos de Despacho y reabastecimiento.
		6	Establecer un procedimiento para la adecuada revisión y actualización de documentos.
		7	Establecer un procedimiento de comunicación de las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en los procesos de despacho y reabastecimiento en Agricenter Nicaragua, CCRL.
8	Operación	8	Documentación de procesos de contratación de servicios de transporte de terceros para asegurar un control adecuado y establecimiento de un plan para mitigar cambios no previstos.
		9	Establecer un procedimiento para la trazabilidad de los productos.
9	Evaluación del desempeño	10	Crear un procedimiento para determinar las percepciones del cliente.
		11	Realizar un procedimiento para planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditorías internas
		12	Elaborar documentación y control de la retroalimentación de comunicación con el cliente

Fuente: Elaboración Propia.

2.1.7 Resumen del contexto actual versus contexto deseado.

Como se ha descrito, es necesario elaborar toda la documentación requerida por la norma para cada uno de sus acápites.

Una vez implementados los planes de acción correspondientes, el grado de madurez propuesto pasará de 43.17% actual a un cumplimiento del 92.15%, lo que significa que es altamente probable que Agricenter Nicaragua, CCRL pueda obtener una certificación ISO 9001:2015. Esta certificación va en dependencia de la puntuación que se reciba de la entidad certificadora, que es contratada para la evaluación y su posterior certificación ISO 9001:2015, para los procesos de despacho y reabastecimiento de productos.

Para alcanzar el 100% deseado se requiere proporcionar y determinar los recursos necesarios como personas, infraestructura para lograr la implementación, establecimiento y mantenimiento de la mejora continua. Esto incluye recursos humanos 100% dedicados al seguimiento del sistema de aseguramiento de la calidad.

En la siguiente tabla se denota el cumplimiento actual versus el cumplimiento deseado una vez integrado todos los planes de acción en Agricenter Nicaragua, CCRL.

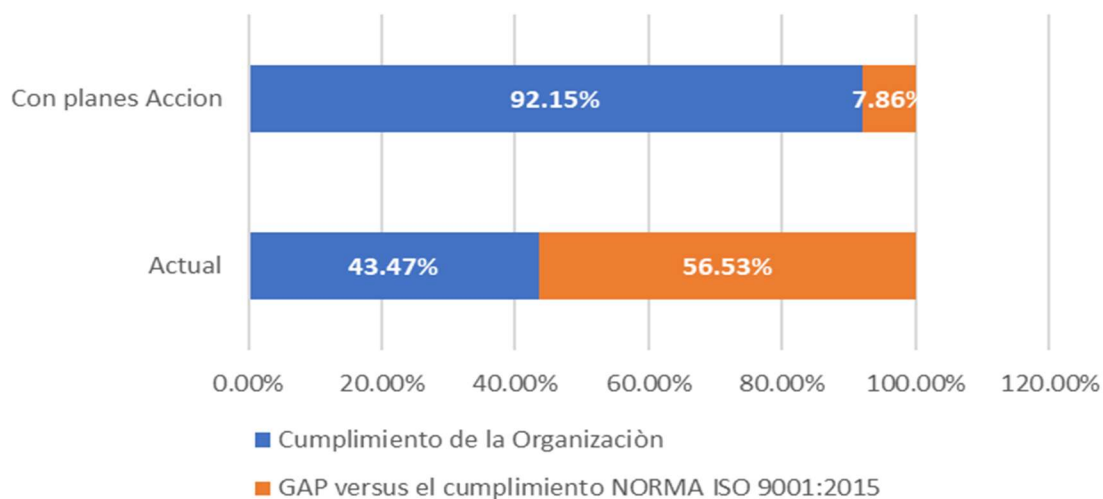
Tabla 8. Grado de Madurez Resumen de planes de acción.

#	Acápites de la Norma ISO 9001:2015	Grado de Madurez Actual	Grado de Madurez con planes Acción
4	Contexto de la Organización	50.00%	100.00%
5	Liderazgo	60.00%	100.00%
6	Planificación	0.00%	100.00%
7	Apoyo	55.56%	94.44%
8	Operación	81.00%	87.00%
9	Evaluación del desempeño.	14.29%	71.43%
		43.47%	92.15%

Fuente: Elaboración Propia.

En el siguiente gráfico se evidencia que, al implementar los planes de acción, se logra una mejoría notoria de hasta el 92.15% sobre el requerimiento de la Norma ISO 9001:2015.

Figura 6. Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración Propia.

A continuación, se detalla la documentación necesaria y exigida por la norma ISO 9001:2015 para alcanzar los objetivos propuestos en este trabajo monográfico. Se detallan los procedimientos, políticas y objetivos de calidad, para los procesos de despacho y reabastecimiento de Agricenter Nicaragua, CCRL.

2.2 Documentación de la norma ISO 9001:2015 para los procesos de despacho y reabastecimiento en Agricenter Nicaragua, CCRL.

La norma ISO 9001:2015 señala en su apartado 1 objeto y campo de aplicación que las organizaciones necesitan demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, así como, aspirar a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

En este apartado se describe la documentación necesaria que demuestra la capacidad de Agricenter Nicaragua CCRL, para proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes internos y externos para los procesos de despacho y reabastecimiento.

La siguiente documentación contiene los formatos, procedimientos, registros e instructivos para cumplir con la exigencia de la norma ISO 9001:2015.

2.2.1 Política de Calidad

El acápite 5.2.1 indica que la política de la calidad debe ser establecida, implementada y mantenida por la gerencia general de Agricenter Nicaragua, CCRL. La siguiente propuesta de política de calidad fue creada con base al análisis cualitativo de la entrevista con la gerencia general de Agricenter Nicaragua, CCRL y la determinación de la norma ISO 9001:2015.

La propuesta de política de calidad es:

“En Agricenter Nicaragua, CCRL estamos comprometidos a proporcionar a nuestros clientes productos agroquímicos de alta calidad con menor impacto al medio ambiente, un servicio excepcional que satisfaga sus necesidades y expectativas, así como implementar la mejora continua en el marco de nuestra cultura llamada Justo a Tiempo”

Esta política cumple con el propósito y contexto de la cultura de entrega inmediata denominada Justo a tiempo. Esta política debe ser comunicada por la gerencia general, así como entenderse por todos los colaboradores que integren los procesos de despacho y reabastecimiento de productos.

2.2.2 Objetivos de Calidad

Para cumplir la política de calidad anterior la norma ISO 9001:2015 indica que es necesario definir objetivos de calidad que sean medibles, coherentes y deben de ser relativos a la conformidad de los productos y servicios.

Para cumplir la política de calidad en Agricenter Nicaragua, CCRL nos comprometemos con los siguientes objetivos de calidad:

- Satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, comprometiéndonos a escuchar sus necesidades y ofrecer soluciones que cumplan con sus requisitos y expectativas para lograr la fidelización de estos.
- Ofrecer productos y servicios de la más alta calidad.

-
- Cumplir con todas las regulaciones y normas de seguridad relacionadas con nuestros productos y servicios para garantizar la seguridad y la salud de nuestros clientes y colaboradores.
 - Brindar capacitación continua a nuestros colaboradores para garantizar que estén al día con las últimas tecnologías y prácticas de la industria.
 - Mejorar continuamente nuestros productos, servicios y procesos. Buscamos oportunidades de mejora en todos los aspectos de nuestro negocio para brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

Los objetivos de calidad deben de ser comunicados por la gerencia general, así como evaluados con una frecuencia de cada 6 meses.

2.2.3 Formatos para la información documentada


Para la documentación de los procedimientos en Agricenter Nicaragua, CCRL se utilizará un formato estándar que debe contener:

- Nombre del procedimiento: Hace referencia al nombre que tendrá el procedimiento en el sistema de aseguramiento.
- Logo: Representa el logo de la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL.
- Páginas: Números de páginas que contiene el documento.
- Código: Código específico para identificar el procedimiento dentro del sistema de aseguramiento.
- Autores: El procedimiento debe indicar quien realizó el procedimiento y quien lo aprobó.
- Versión: Si el procedimiento ha pasado por varias revisiones o versiones se debe de especificar cuál es la última.
- Documentación relacionada. Se debe incluir el código del acápite de la norma a la que se hace referencia, así como los registros o instructivos a los que se haga referencia dentro del procedimiento.
- Propósito. Se debe incluir el objetivo que debe ser cubierto al realizar el procedimiento.

-
- Alcance: Indica quien o quienes lo aplican, así como donde inicia y donde termina el procedimiento.
 - Términos y definiciones. Es un pequeño marco de referencia de las abreviaturas utilizadas en el procedimiento.
 - Desarrollo: Debe de contener el paso a paso de cómo se ejecutan las diferentes actividades del procedimiento, además se debe incluir quien realiza la actividad.
 - Diagrama de flujo. Es un tipo de diagrama que explica visualmente un proceso o flujo de trabajo. El que se utiliza en el presente trabajo monográfico es el diagrama de funciones específicas
 - Puntos de medición y control. En esta sección se especifica cuáles son los indicadores para medir el procedimiento.

En la siguiente página, se presenta el formato a utilizar en los procedimientos.

2.2.4 Formato de procedimiento

	MANUAL DE ASEGURAMIENTO NOMBRE DE PROCEDIMIENTO		Página:	Páginas del documento
			Código:	Código del procedimiento
	Realizado por:	Aprobado por:	Versión:	1
			Vigencia:	

I. Documentación Relacionada

Nivel Documentación	Código	Documentos Relacionados
Norma ISO 9001:2015	Acápites de la norma	Nombre del acápite al que hace referencia
Este procedimiento Aplica		
Registro:	número registro OP -01 RE-01	Nombre registro (Orden de Pedido.) Remisión
Documentación Externa		
Doc. Del SG relacionado		

II. PROPÓSITO

- a. Objetivos del documento.

III. ALCANCE

- a. Quien lo aplica.
- b. A quien lo aplica.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- a. Abreviaturas que se utilicen en el documento.

V. DESARROLLO

- a. Supervisor: Describir la actividad
- b. Supervisor: Actividad 2.


VI. DIAGRAMA DE FLUJO

VII. PUNTOS DE MEDICIÓN Y CONTROL

2.2.5 Instructivo para la codificación de la información documentada

La norma ISO 9001:2015 indica en su acápite 7.5.2 **información documentada - creación y actualización** que la información debe identificarse, por lo que se propone para este trabajo monográfico un instructivo que regule la codificación de todos documentos a elaborar.

El siguiente instructivo presenta el paso a paso de cómo deben de codificar los documentos.

	Codificación de la Información Documentada		Página:	1 de 4
			Código:	I_GG_AUD_1
	Realizado por:	Aprobado por:	Versión:	1
			Vigencia:	

I. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.

Nivel Documentación	Código	Documentos Relacionados
Norma ISO 9001:2015	7.5	Información Documentada
Esta instrucción aplica		
Procedimiento:		Creación, Actualización y Control de la información documentada.
Documentación Externa	N/A	N/A
Registros	N/A	N/A
Doc. Del SG relacionado	N/A	N/A

II. PROPÓSITO

Establecer un sistema de codificación que facilite el control y la identificación de toda la información documentada del Sistema de aseguramiento de la calidad.

III. ALCANCE

Lo aplican: Cualquier colaborador de Agricenter Nicaragua CCRL, que elabore o modifique un documento del sistema de aseguramiento de la calidad.

Se aplica a: Todos los documentos del sistema de aseguramiento de la calidad.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

N/A

V. DESARROLLO

1. **Auditor Interno:** Una vez aprobado el documento debe asignar un código único al documento e incluirlo en el registro "Listado maestro de la información Documentada", **R_GG_AUD_1**.
2. Cuando ocurre una reestructuración de procesos, la documentación correspondiente serán sus códigos originales. En el caso de que el proceso decida reestructurar totalmente su documentación, se le otorgan nuevos códigos.
3. Cualquier situación distinta es decidida por el **Auditor Interno**.
4. Un código se representa de la siguiente manera: **C_GER_PRO_NUM**
5. El primer componente del código es **C_** y representa la identificación del tipo de documento. La letra se escribe en Mayúscula.

Tabla 1. Identificación de Tipo de documento.

Tipo de documento	Identificación
Procedimiento	P
Instructivo	I
Registro	R
Documento General	G

6. El segundo componente del código es **GER_** y representa el nombre de la gerencia. Está compuesto por dos letras para hacer referencia a la Gerencia y tres letras para indicar un proceso. Las letras se escriben en mayúsculas y serán asignadas por el **Auditor Interno**.

Tabla 2. Identificación de Gerencia

Gerencia	Letras
Operaciones	OP
Gerencia General	GG

7. El tercer componente del código es **PRO_** y representa el nombre del proceso o área. Está compuesto de tres letras en mayúsculas asignadas por el **auditor interno**.

Tabla 3. Identificación de Área o Proceso

Proceso	Letras
Despacho	DES
Reabastecimiento	REA
Terceros	TER
Auditoría	AUD

-
8. El cuarto componente del código **NUM** se utiliza para representar el número consecutivo de una política, manual, instructivo, registro o documento general.

[FIN DE INSTRUCCIÓN]


VI. DIAGRAMA DE FLUJO

N/A

VII. PUNTOS DE MEDICIÓN Y CONTROL

N/A

2.2.6 Procedimiento de Despacho.

	Procedimiento de Despachos a Clientes		Página:	1 de 6
			Código:	P_OP_DES_01
	Realizado por:	Aprobado por:	Versión:	1
			Vigencia:	

I. Documentación Relacionada.

Nivel Documentación	Código	Documentos Relacionados
Norma ISO 9001:2015	8.5.4	Preservación
Este procedimiento Aplica		
Registro:	R_OP_DES_02 R_OP_DES_03 R_OP_DES_04 R_OP_DES_05	Kardex Remisión de productos Factura Orden de Pedido
Documentación Externa	N/A	N/A
Doc. Del SG relacionado	N/A	N/A

II. PROPÓSITO

Establecer las directrices para el correcto despacho de productos a Clientes.

III. ALCANCE

Lo aplican: Vendedores, responsable de bodega, Facturador, Transportista.

Se aplica a: Todos los productos que comercializa Agricenter Nicaragua CCRL.

Límites: Inicia desde que el vendedor notifica la venta de productos a los clientes finaliza con la entrega del producto al cliente.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Orden de compra y/o pedido: Documento para solicitar el pedido.

Remisión: Documento para registrar las salidas de productos

Kardex: Documento para registro de movimiento de entradas y salidas de productos para garantizar su saldo teórico.

Factura: Documento legal de compra y venta.

V. DESARROLLO

a- Despacho a Clientes que facturan de Crédito

Vendedor: Envía la orden de compra del cliente por medio de WhatsApp o correo electrónico al Gerente operaciones, Gerente. Logística, asistente administrativo y responsable de bodega.

La información enviada debe contener:

- Número de pedido u Orden de compra
- Fecha Orden.
- Nombre de cliente.
- Nombre del producto.
- Cantidad de producto
- Precio de producto.
- Fecha de Entrega.
- Observaciones.

Asistente Administrativo: Revisa con el responsable de bodega las presentaciones disponibles en existencia.

Jefe de Logística: Coordina con el transportista la unidad que llevará el producto al cliente.

Responsable de Bodega: Realiza la remisión. **Ver anexo 11.4 R_OP_DES_03 Remisión de productos** con los productos a despachar y confirma el producto con el asistente administrativo.

Asistente Administrativo: Procede a realizar la facturación. **Ver anexo 11.5 R_OP_DES_04 Factura** con el producto registrado en la remisión.

Responsable de Bodega: Recoleta los productos a despachar y debe garantizar que la remisión y la factura coincidan en cantidades y productos, la fecha de vencimiento del producto debe ser vigente, el estado físico de los productos (etiquetas en buen estado, cajas no deterioradas, producto sin derrame).

Transportista: Recibe los productos del responsable de Bodega asegurando las cantidades de la remisión y la factura, así como el buen estado de los productos.

Las remisiones son firmadas por el responsable de bodega y transportista.

La factura es firmada por asistente administrativo, por el vendedor y el cliente.

Cliente: Recibe los productos con la factura y procede a firmar aceptando su recepción.

Responsable de Bodega: Garantiza al finalizar las operaciones del día registrar los movimientos en el Kardex. **Ver anexo 11.3 R_OP_DES_03**

b. Despacho de producto a Clientes de Contado

Cliente: Realiza solicitud de pedido utilizando el registro de Orden de pedido. **Ver anexo 11.6 R_OP_DES_05.**

Asistente Administrativo: Revisa con el responsable de bodega las presentaciones disponibles en existencia.

Responsable de Bodega: Realiza la remisión con los productos a despachar y confirma el producto con el asistente administrativo.

Asistente Administrativo: Procede a realizar la facturación y registrar el pago.

Responsable de Bodega: Recoleta los productos a despachar y debe garantizar que la remisión y la factura coincidan en cantidades y productos, la fecha de vencimiento del producto debe ser vigente, el estado físico de los productos (etiquetas en buen estado, cajas no deterioradas, producto sin derrame).

Las remisiones son firmadas por el responsable de bodega y cliente.

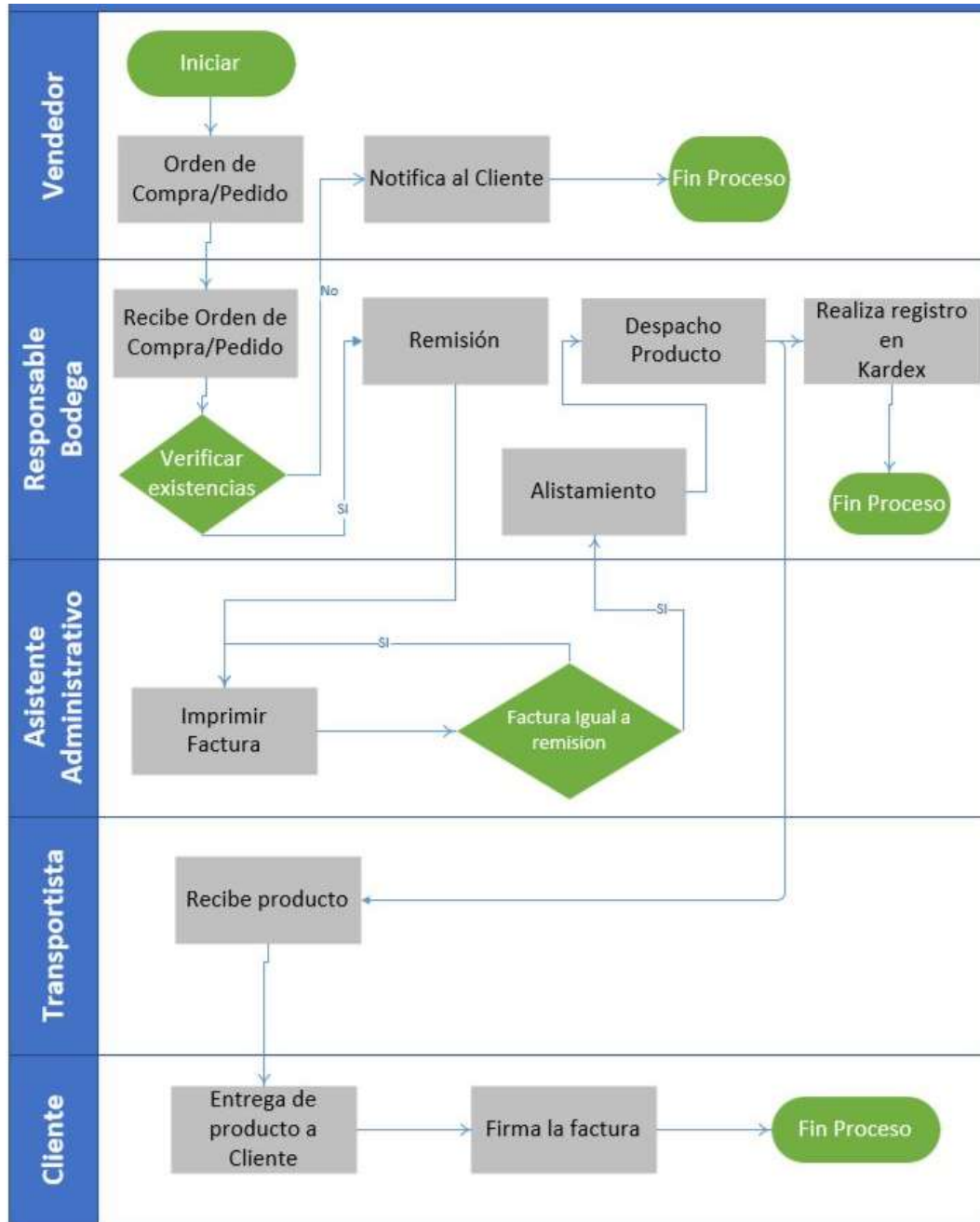
La factura es firmada por asistente administrativo, por el vendedor.

Cliente: Recibe los productos con la factura y procede a firmar aceptando su recepción.

Responsable de Bodega: Garantiza al finalizar las operaciones del día registrar los movimientos en el Kardex.

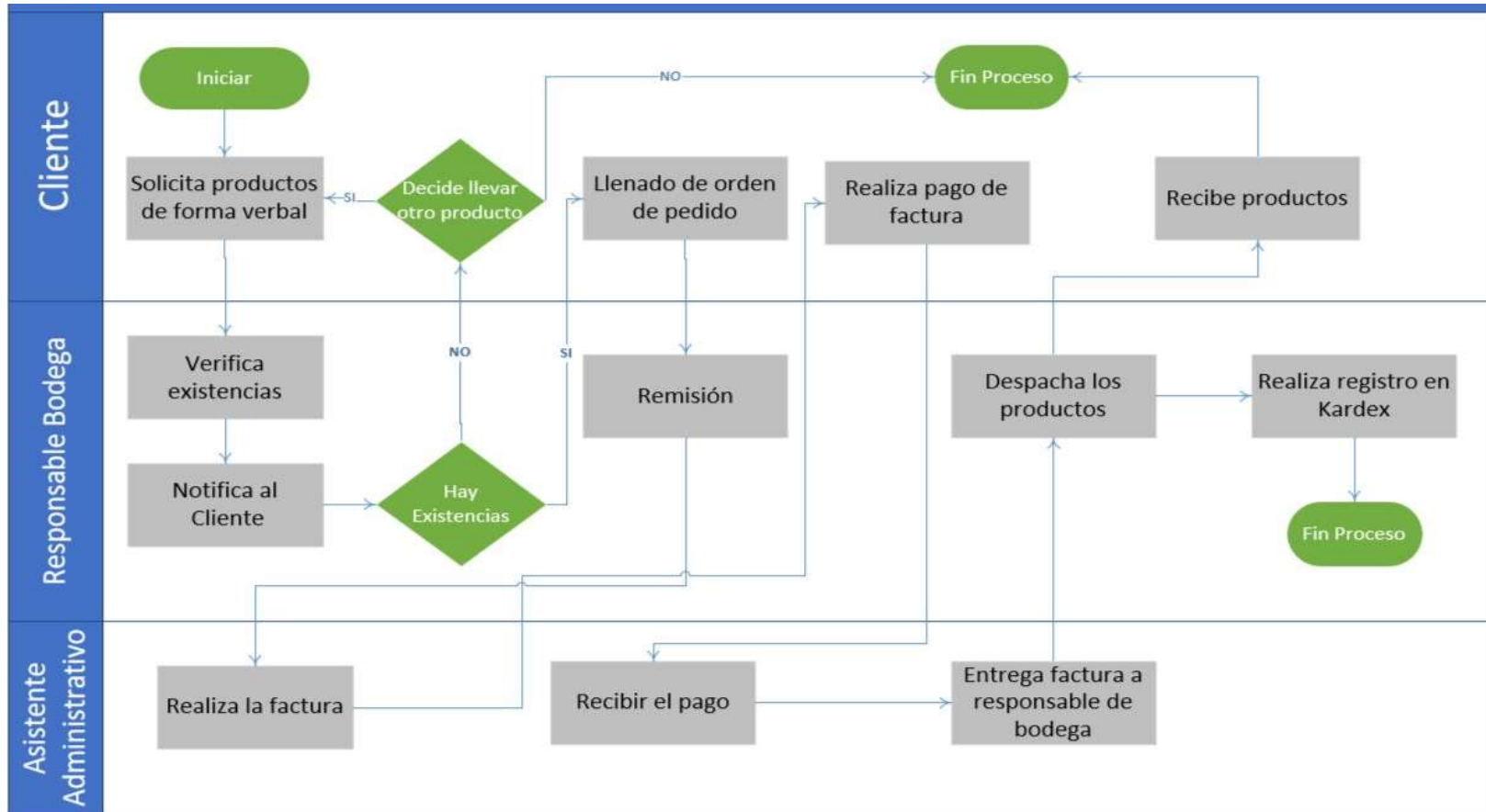
VI. DIAGRAMA DE FLUJO

Figura 7. Proceso de Despacho Cliente Crédito



Fuente: Elaboración Propia

Figura 8. Proceso de Despacho Cliente Contado




Fuente: Elaboración Propia.

VII. PUNTOS DE MEDICIÓN Y CONTROL

- Kardex vs Sistema.
- Kardex vs Inventario Físico.
- Inventario Físico vs Sistema
- Remisión vs Factura.

2.2.7 Procedimiento de Reabastecimiento.

	Procedimiento de Reabastecimiento de productos		Página:	1 de 4
			Código:	P_OP_DES_02
	Realizado por:	Aprobado por:	Versión:	1
			Vigencia:	

I. Documentación Relacionada.

Nivel Documentación	Código	Documentos Relacionados
Norma ISO 9001:2015	8.5.4	Preservación
Este procedimiento Aplica		
Registro:	R_OP_DES_03 R_OP_DES_01 R_OP_DES_02 R_OP_DES_05	Remisión de productos Entrada de producto Kardex Orden de pedido
Documentación Externa	N/A	N/A
Instructivo	N/A	N/A
Doc. Del SG relacionado	N/A	N/A

II. PROPOSITO

Establecer las directrices para el correcto reabastecimiento de productos entre sucursales.

III. ALCANCE

Lo aplican: jefe de Logística, responsable de bodega origen, responsable de bodega destino, Transportista.

Se aplica a: Todos los productos que comercializa Agricenter Nicaragua CCRL.

Límites: Inicia desde la orden de pedido de la bodega destino y finaliza con el registro en Kardex en la bodega destino.

IV. TERMINOS Y DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Orden de pedido: Documento para solicitar el pedido.

Remisión: Documento para registrar las salidas de productos

Kardex: Documento para registro de movimiento de entradas y salidas de productos para garantizar su saldo teórico.

V. DESARROLLO

Responsable Bodega Destino: Envía la orden de pedido por medio de correo electrónico al jefe de Logística con copia al asistente administrativo.

La información enviada debe contener:

- Número de orden de pedido.
- Fecha Orden.
- Nombre de la sucursal.
- Nombre del producto.
- Cantidad de producto
- Fecha de Entrega.
- Observaciones.

Jefe de Logística: El jefe de Logística revisa la orden de pedido para determinar qué productos deben ser enviados y, posteriormente, coordina con el transportista para asegurar que la unidad de transporte adecuada sea asignada para llevar los productos a la sucursal correspondiente.

Responsable de Bodega Origen: Es el encargado de garantizar la correcta realización de la remisión de los productos solicitados en la orden de pedido. Para ello, debe asegurarse de que la recolección de los productos en el almacén se realice de manera adecuada, verificando que los productos a despachar coincidan en cantidad y tipo con la orden de pedido. Además, es su responsabilidad asegurarse de que los productos estén en buen estado, sin derrames, con etiquetas legibles y cajas no deterioradas.

Transportista: Recibe los productos del responsable de Bodega Origen asegurando las cantidades de la remisión, así como el buen estado de los productos.

Las remisiones son firmadas por el responsable de bodega y transportista.

Responsable de Bodega origen: Garantiza al finalizar las operaciones del día registrar los movimientos en el Kardex.

Transportista: Entrega los productos al responsable de Bodega Destino asegurando las cantidades de la remisión, así como el buen estado de los productos.

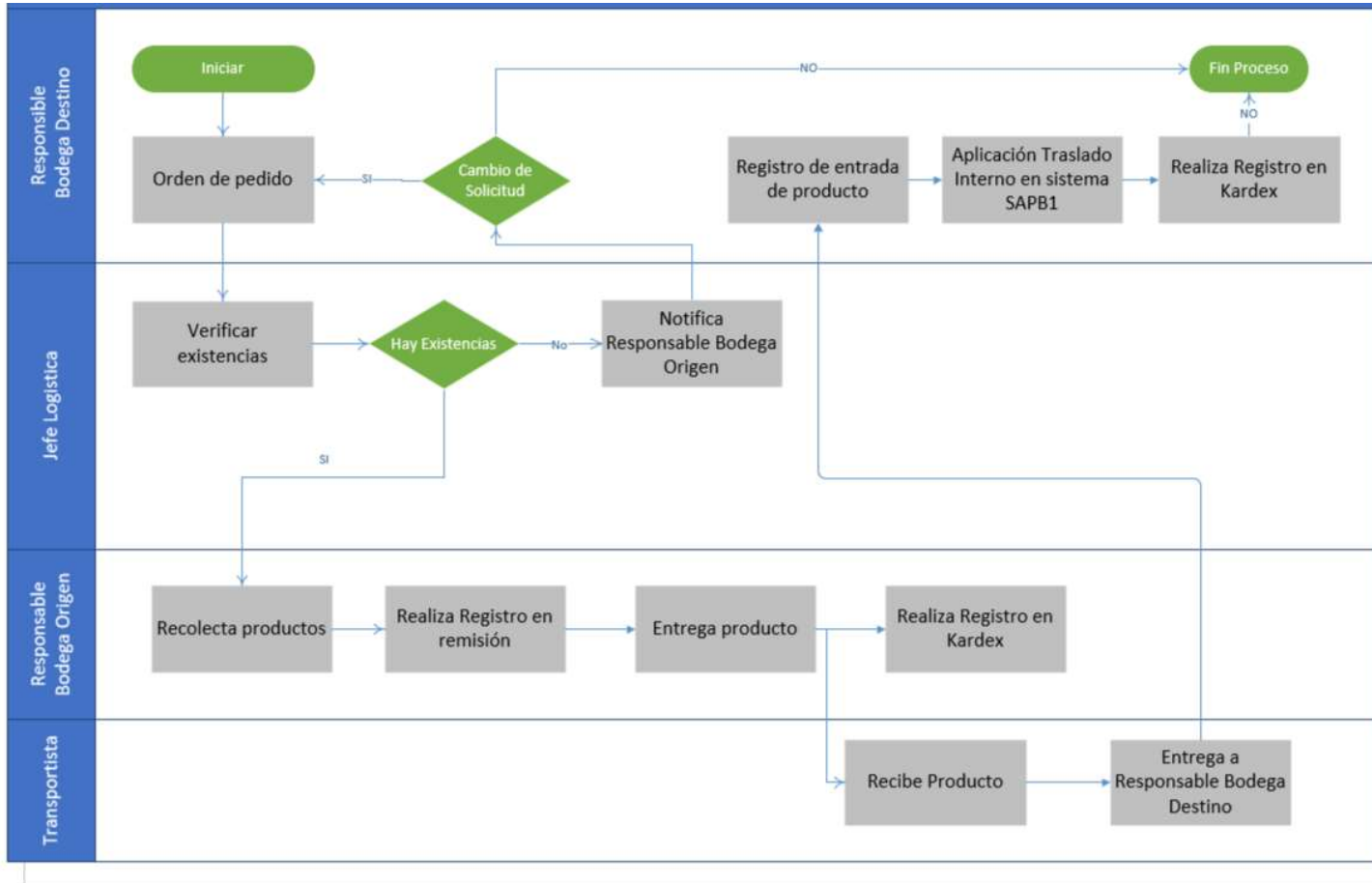
Responsable de Bodega Destino: Garantiza la recepción del producto por parte del transportista con el documento. Una vez recibido el producto procede a su correcto almacenamiento. Posteriormente, se procede a realizar los documentos de **Ver Anexo 11.2 Entrada de producto** y aplicar en el sistema SAP B1 la solicitud de traslado. Al finalizar las operaciones del día se debe registrar los movimientos en el Kardex.

En caso de recibir un producto no conforme se realizar una remisión en la bodega destino hacia la bodega origen indicando las observaciones el motivo del envío del producto. Posterior, se registra en los movimientos de registro de Kardex.

Fin del proceso

VI. DIAGRAMA DE FLUJO

Figura 9. Proceso Reabastecimiento de producto




Fuente: Elaboración Propia.

VII. PUNTOS DE MEDICION Y CONTROL

1. % Entrega Perfecta. Orden de pedidos vs Entrada de producto.
2. % Despachos Perfectos. Remisión vs Entrada de Producto.
3. % Productos conformes en la Recepción.
4. Motivos de no recepción.

2.2.8 Procedimiento para contratación de servicio de transporte

	Procedimiento de Contratación de servicios de transporte		Página:	1 de 3
			Código:	P_OP_TER_04
	Realizado por:	Aprobado por:	Versión:	1
			Vigencia:	

I. Documentación Relacionada

Nivel Documentación	Código	Documentos Relacionados
Norma ISO 9001:2015	8.1	Planificación y control operacional
Este procedimiento Aplica		
Registro:	R_OP_TER_01	Registro de Transporte
Documentación Externa		Circulación Seguro Licencia RUC
Doc. Del SG relacionado	N/A	N/A

II. PROPÓSITO

Determinar los pasos a seguir en la contratación de proveedores de transporte para la distribución de productos.

III. ALCANCE

Lo aplican: Gerente de Operaciones y Gerente General.

Se aplica a: Proveedores de servicio de transporte.

Límites: Desde que se entrevista a un proveedor de transporte hasta que el proveedor es contratado.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Circulación: Documento que permite la circulación del vehículo.

Seguro: Documento que cubre los daños producidos como consecuencia de accidentes en los que participan los vehículos asegurados.

Licencia: Documento que contiene la autorización administrativa para la conducción de vehículos en la vía pública.

RUC: Número identificador de la Cédula Tributaria, personal e intransferible.

V. DESARROLLO

1. Gerente de Operaciones: Realiza entrevista a proveedor de transporte, donde se le notifica los requisitos para ser un proveedor de transporte de Agricenter Nicaragua, CCR., Los requisitos son los siguientes:

1. Documentos de la empresa y del propietario.

1.1.1. Récord de Policía:

1.1.2. Copia de Cédula:

1.1.3. Cédula Ruc:

1.1.4. Fotocopia de una factura:

1.2. Documentos Personales “Conductores y ayudantes”

1.2.1. Récord de Policía

1.2.2. Copia de cédula

1.2.3. 2 cartas de recomendación

1.2.4. Copia de Licencia

1.3. Documentos del Vehículo

1.3.1. Copia de circulación

1.3.2. Copia del Seguro obligatorio

1.3.3. Copia de Emisión de gas

1.3.4. Copia de Inspección Mecánica

1.3.5. Sticker de Rodamiento

2- Transportista: Presenta toda la documentación solicitada y para su revisión, de acuerdo a la fecha acordada en la entrevista.

3. Gerente de Operaciones: Evalúa y verifica la documentación presentada por el transportista.

5. Gerente General: Aprueba el ingreso como proveedor de servicio de Transporte y procede a la firma del contrato.

7. Gerente de Operaciones: Recibe correo por parte del Encargado de Cuentas Por Pagar donde se confirma que el código de proveedor está listo.

8. Gerente de Operaciones: Informa a jefe de Logística la disponibilidad del nuevo proveedor de transporte vía Email.

9. Jefe de Logística: Realiza inducción al Transportista donde se le explica el proceso de distribución.

10. Gerente de Operaciones: Crea el expediente del Transportista que está conformado por todos los requisitos legales y contrato.


VI. **DIAGRAMA DE FLUJO**

N/A.

VII. **PUNTOS DE MEDICIÓN Y CONTROL.**

- Presentación de la documentación solicitada.

2.2.9 Procedimiento para la Trazabilidad de productos despachados

	Procedimiento de Trazabilidad de Productos Despachados		Página:	1 de 6
			Código:	P_OP_DES_06
	Realizado por:	Aprobado por:	Versión:	1
			Vigencia:	

I. Documentación Relacionada.

Nivel Documentación	Código	Documentos Relacionados
<i>Norma ISO 9001:2015</i>	<i>8.5.2</i>	<i>Identificación y Trazabilidad</i>
<i>Este procedimiento Aplica</i>		
Registro:	R_OP_DES_03	Remisión de productos
<i>Documentación Externa</i>	<i>N/A</i>	<i>N/A</i>
<i>Doc. Del SG relacionado</i>	<i>N/A</i>	<i>N/A</i>

II. PROPÓSITO

Documentar el procedimiento de Trazabilidad, identificación de lotes y reseñas de los productos despachados.

III. ALCANCE

Lo aplican: Responsable de bodega, jefe de logística.

Se aplica a: Todos los productos que comercializa Agricenter Nicaragua CCRL.

Límites: Inicia desde que se requiere la trazabilidad del producto hasta la entrega del reporte solicitante.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Kardex: Documento para registro de movimiento de entradas y salidas de productos para garantizar su saldo teórico.

Factura: Documento legal de compra y venta.

SAPB1: Sistema ERP Business ONE.

V. DESARROLLO

Proveedor: Se recibe solicitud de Trazabilidad por proveedores, personal de Auditoría interna, Ventas y logística, donde se tiene que brindar la información del código de producto, lote del producto a rastrear y motivo de solicitud.

Responsable de Bodega: Realiza la búsqueda de información en el sistema SAPB1 para determinar las existencias actuales del lote y determinar la fecha en la que ingresó a la Bodega.

Del sistema se obtiene:

- Fecha de ingreso por importación de producto
- Fecha de recepción.
- Cantidad de recepción.
- Cantidad en stock en día de la recepción.
- Ventas del producto por cliente y fecha de despacho.
- Reabastecimiento en las diferentes sucursales.

Se confirma con los registros de kardex las salidas de los productos.

Responsable de Bodega: Envía información en excel al jefe de Logística.

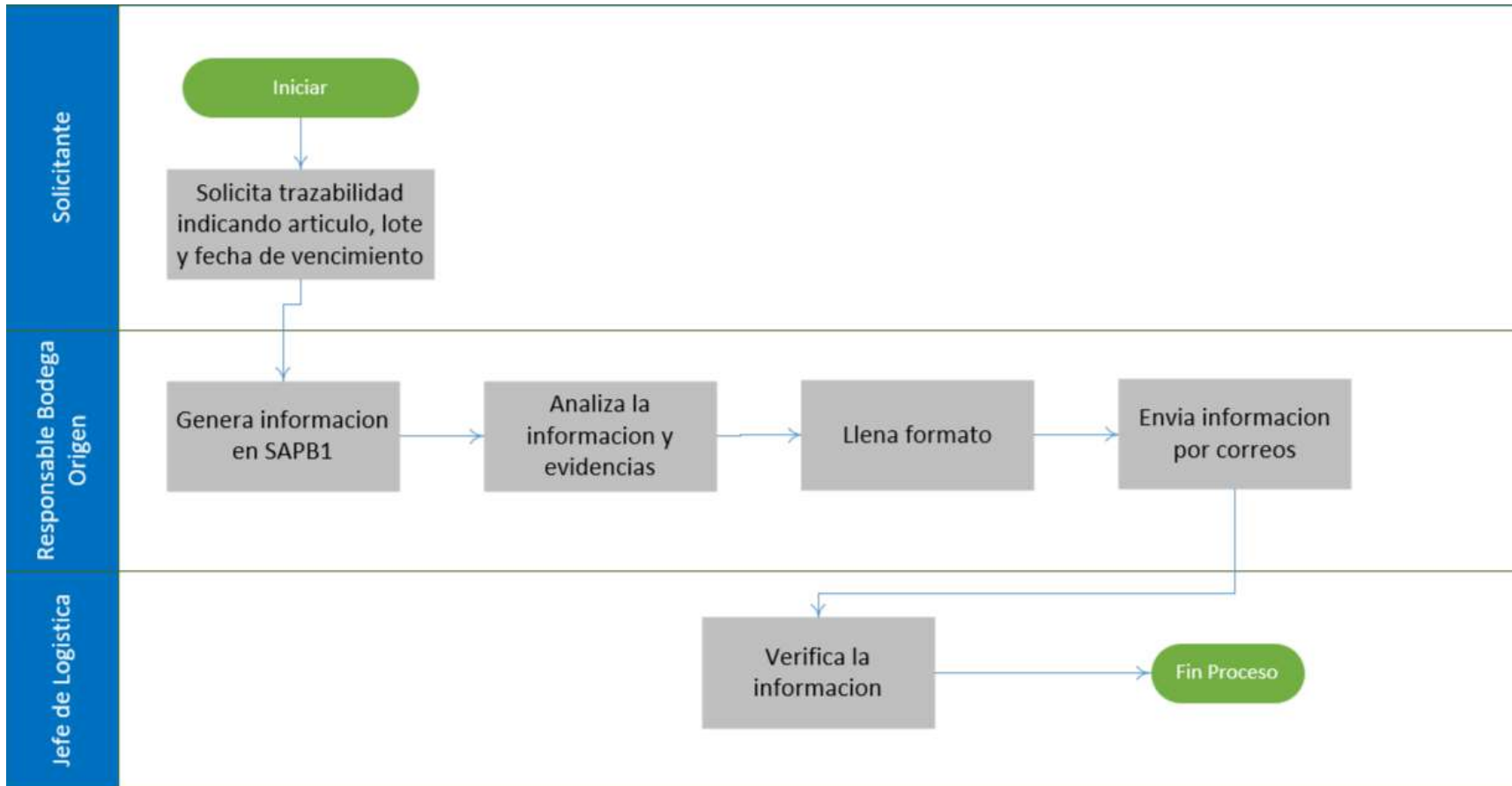
Jefe de Logística: Una vez obtiene la información, procede con el respectivo

Análisis y consecución de evidencia con facturas, anotaciones en kardex del producto.

Jefe de Logística: Procede a llenar el registro **Ver Apéndice 10.2.8 R_OP_DES_01 “Formato de Trazabilidad”** con los resultados obtenidos en el ejercicio y se envía la información por correo a la parte solicitante.

VI. DIAGRAMA DE FLUJO

Figura 10. Proceso Trazabilidad de productos.




Fuente: Elaboración Propia.

VII. PUNTOS DE MEDICIÓN Y CONTROL

- Cantidad de solicitudes realizadas vs Cantidad de solicitudes recibidas.
- Tiempo de respuesta de trazabilidad vs Meta de tiempo.

2.2.10 Procedimiento percepción de la Satisfacción del Cliente

	<i>Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente</i>		Página:	1 de 6
			Código:	P_OP_DES_06
	Realizado por:	Aprobado por:	Versión:	1
			Vigencia:	

I. Documentación Relacionada.

<i>Nivel Documentación</i>	<i>Código</i>	<i>Documentos Relacionados</i>
<i>Norma ISO 9001:2015</i>	<i>9.1</i>	<i>Satisfacción del Cliente</i>
	<i>9.1.3</i>	<i>Análisis y evaluación</i>
<i>Este procedimiento Aplica</i>		
<i>Registro:</i>		
<i>Documentación Externa</i>	<i>N/A</i>	<i>N/A</i>
<i>Doc. Del SG relacionado</i>	<i>N/A</i>	<i>N/A</i>

II. PROPÓSITO

Documentar el procedimiento de medición de la percepción del cumplimiento de los requisitos del cliente.

III. ALCANCE

Lo aplican: Alta Dirección, Control interno

Se aplica a: Al Universo de muestra de clientes de Agricenter Nicaragua, CCRL.

Límites: Inicia desde la determinación del tamaño de la muestra de cliente hasta su aplicación.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Muestra: Parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total.

V. DESARROLLO

Control Interno: Determina el tamaño de la muestra de clientes a encuestar mediante la siguiente fórmula.

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Donde:

N = tamaño de la población •

e = margen de error (porcentaje expresado con decimales)

z = cantidad de desviaciones estándar

p = Es la proporción estimada de la población que tiene la característica que se está midiendo

Control Interno: Prepara las preguntas a realizar a los clientes.

Sobre los Productos.

1. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la satisfacción general con nuestros productos?
2. ¿Qué aspectos de los productos han sido más satisfactorios?
3. ¿Qué aspectos de los productos no cumplieron con sus expectativas o necesidades?
4. ¿Recomendaría nuestros productos a otras personas? En una escala del 1 al 5 ¿cuál sería su nivel de recomendación?
5. ¿Volvería a utilizar nuestros productos en el futuro?
6. ¿Qué mejoras sugeriría para nuestros productos?

Sobre nuestro Servicio.

7. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la satisfacción general con nuestro servicio?
8. ¿Qué aspectos del servicio fueron más satisfactorios?
9. ¿Qué aspectos del servicio no cumplieron con sus expectativas o necesidades?
10. ¿Recomendaría nuestro servicio a otras personas? En una escala del 1 al 5 ¿cuál sería su nivel de recomendación?
11. ¿Cómo calificaría la calidad de atención recibida por nuestro personal?
12. ¿Qué mejoras sugeriría para nuestro servicio?

Control Interno: Define el periodo en el cual se aplicará la encuesta de satisfacción y la forma en que se realizará. Esto puede ser vía telefónica o presencial.

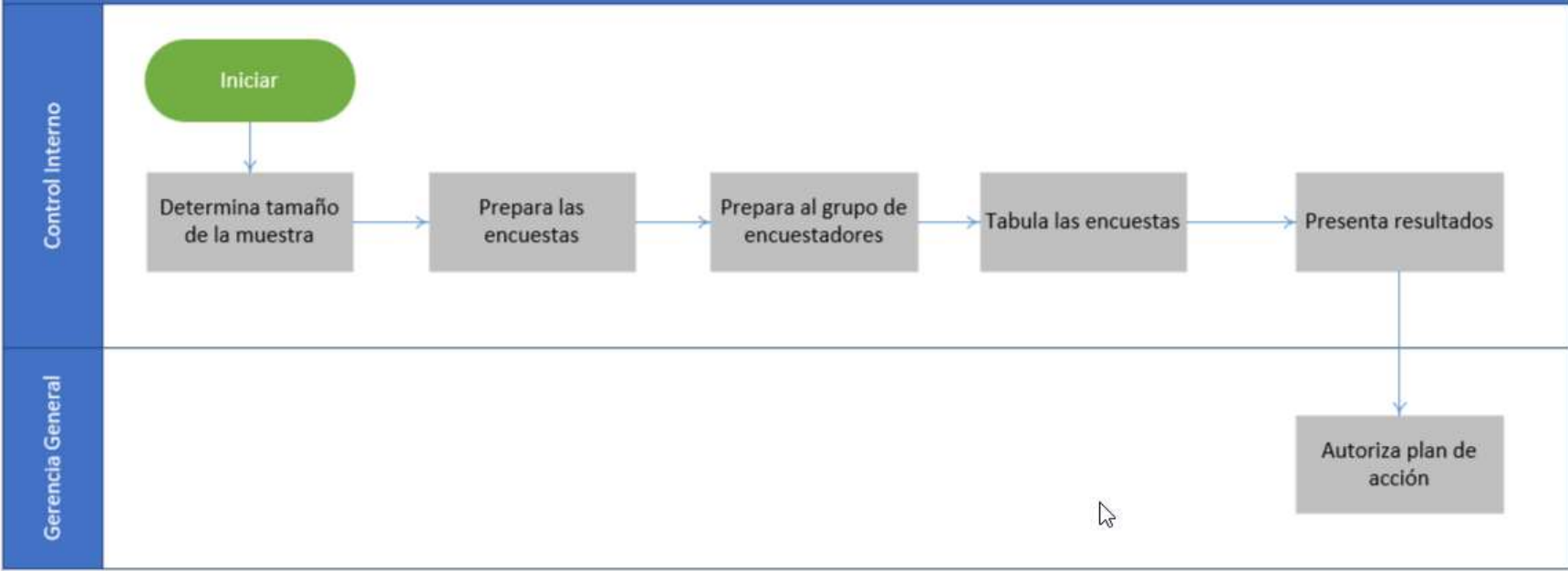
Control Interno: Prepara al equipo de encuestadores para abordar de la manera correcta al cliente.

Control Interno: Tabula la información generada y presenta los resultados a la alta dirección.

Control Interno: Coordina una reunión con las gerencias para presentar resultados y determinar plan de acción de las encuestas.

VI. DIAGRAMA DE FLUJO

Figura 11. Encuesta de satisfacción al cliente




Fuente: Elaboración Propi

VII. PUNTOS DE MEDICIÓN Y CONTROL

Resultado del grado de satisfacción de los clientes en cuanto al servicio y productos.

Resultado de porcentaje de satisfacción actual vs Anterior.

2.2.11 Procedimiento comunicación con el cliente

	Procedimiento de comunicación Interna		Página:	1 de 6
			Código:	P_OP_DES_08
	Realizado por:	Aprobado por:	Versión:	1
			Vigencia:	

I.Documentación Relacionada.

Nivel Documentación	Código	Documentos Relacionados
Norma ISO 9001:2015	7.4	Comunicación
Este procedimiento Aplica		
Registro:	N/A	N/A
Documentación Externa	N/A	N/A
Doc. Del SG relacionado	N/A	N/A

II. PROPÓSITO

Establecer el mecanismo para dar a conocer, recibir y responder a información relevante sobre temas de satisfacción al cliente, despacho de productos y comunicación con proveedores al personal interno para asegurar los procesos de Despacho y reabastecimiento de productos en Agricenter Nicaragua CCRL.

III. ALCANCE

Lo aplican: Los colaboradores que interactúan en el proceso de despacho y reabastecimiento de productos.

Se aplica a: Los procesos de despacho y reabastecimiento de productos.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Comunicación: Proceso de transferencia de información interactiva a través de diferentes canales.

Comunicación externa: Es la que se realiza con receptores externos que pueden ser clientes, proveedores, consumidores, entidades de gobierno, etc.

Comunicación interna: Aquella que se establece cuando tanto el emisor como receptor pertenecen a los departamentos área o servicios de Vicente Nicaragua ccrl.

V. DESARROLLO

1.- Generalidades

Todos los colaboradores de la organización deben observar los lineamientos de confidencialidad de la información de la empresa en las comunicaciones internas y externas.

a) qué comunicar:

Se comunicará toda información relevante a las actividades relacionadas a despachos y reabastecimiento de productos, así como inconformidades presentadas por clientes.

b) cuándo comunicar:

Se debe comunicar cada vez que ocurra actividades relacionadas a despachos y reabastecimiento de productos, así como inconformidades presentadas por clientes.

c) a quién comunicar:

A todos los colaboradores involucrados en los procesos de despachos y reabastecimiento de productos, así como inconformidades presentadas por clientes.

d) cómo comunicar;

Toda la comunicación oficial de la compañía debe de ser soportada/evidenciada por correo electrónico.

1. Tener siempre la cortesía de contestar los correos y darle seguimiento al mismo.
2. Debe tenerse presente que el destinatario final es una persona y no una computadora. Debe mantener el respeto.
3. Las mayúsculas en los medios electrónicos son sinónimo de gritar, así que por favor eviten escribir en todas las letras en mayúscula. No es lo mismo decir “te pedí el informe” que decir “TE PEDI EL INFORME”.
4. Adherirse a las mismas reglas de comportamiento que se usan en la vida real al momento de entablar una comunicación.

-
5. Nunca responder un correo con copia a todos sus destinatarios, solamente a la persona que se lo envió, a menos que se indique lo contrario en el mismo.
 6. Respetar el tiempo y ancho de banda de los demás. El envío de material innecesario o archivos extremadamente grandes cobra tiempo y recursos vitales en el destinatario.
 7. Mantener una imagen profesional de uno mismo en las comunicaciones electrónicas.
 8. Mantener fuera de toda comunicación electrónica cualquier tipo de mensaje agresivo o discusión acalorada.

e) quién comunica.

Gerencia General: Comunicará la información oficial relacionada a clientes, proveedores, gobierno.


VI. DIAGRAMA DE FLUJO

N/A

VII. PUNTOS DE MEDICIÓN Y CONTROL

N/A.

2.2.12 Procedimiento para programas de auditorías internas.

	Procedimiento de Auditorías Internas		Página:	1 de 3
			Código:	P_GG_AUD_01
	Realizado por:	Aprobado por:	Versión:	1
			Vigencia:	

I. Documentación Relacionada

Nivel Documentación	Código	Documentos Relacionados
Norma ISO 9001:2015	9.2	Auditoría Interna
Este procedimiento Aplica		
Registro:		
Documentación Externa		
Doc. Del SG relacionado	N/A	N/A

II. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para llevar a cabo el proceso de auditoría interna, desde la planificación, realización y desarrollo del informe de resultados con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento y la efectividad del sistema de aseguramiento de la calidad en Agricenter Nicaragua, CCRL.

III. ALCANCE

Lo aplican: Equipo de Auditores Internos.

Se aplica a: Los procesos de despacho y reabastecimiento de productos y procedimientos integrados al sistema de aseguramiento de la calidad.

Límites: Desde la selección de los auditores hasta el planeamiento de planes de acción.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

GC: Gestión de calidad.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditorías Internas: Denominadas en algunos casos como auditoría de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos. (ejemplo: confirmar la efectividad del sistema de aseguramiento de gestión o para obtener mejoras del sistema de aseguramiento).

Auditorías Externas: Incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y terceras partes. Las auditorías de segundas partes se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de terceras partes se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad.

Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo o tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Alcance de auditoría: Extensión y límites de una auditoría. El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.

Plan de auditoría: Documento que especifica los criterios de auditoría tal como: objetivos, alcance, equipo auditor y auditores líderes, fechas, tiempo y duración de las actividades, así como las áreas a revisar.

Criterios de Auditoría: Conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva. Los criterios pueden ser requisitos legales, procedimientos, instructivos, obligaciones contractuales, etc.

Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Puede darse a través de observaciones, mediciones, ensayos o por otros medios.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. que respaldan la existencia o veracidad de algo. Puede darse a través de observaciones, mediciones, ensayos o por otros medios.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría.

Oportunidad de Mejora: Es un hallazgo en el cual, si existe un cumplimiento, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto.

Conclusiones de Auditoría: Resultados de auditorías, tras considerar los objetivos y todos los hallazgos de la auditoría.

Equipo Auditor: Uno o más auditores, que llevan a cabo una auditoría interna, con el apoyo si es necesario de expertos técnicos.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.

Observador: Persona que acompaña al equipo auditor, pero no actúa como auditor.

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Lista de Verificación: Son listados de preguntas y observaciones que el auditor prepara para efectos de orientar y enfocar la actividad de auditoría para un proceso.

V. DESARROLLO

INFORMACIÓN GENERAL

1. Las auditorías se clasifican según la tabla 1.

Tabla 1. Tipos de Auditorías.

Auditoría 1ra Parte	Auditoría 2da Parte	Auditoria 3ra Parte
• Auditoría Interna	• Auditoría Externa de proveedores	Auditoría de Certificación.
	• Otra auditoría externa u otras partes interesadas	Auditoría legal, reglamentaria o similar.

2. Una auditoría podría realizarse con relación a una serie de criterios de auditoría de manera separada o combinada incluyendo, pero sin limitarse a:
- a. Los requisitos definidos en una o más normas de sistema de aseguramiento.
 - b. Las políticas y los requisitos especificados por las partes interesadas pertinentes.
 - c. Los requisitos legales y reglamentarios
 - d. Uno o más procesos del sistema de aseguramiento definidos por la organización o por otras partes.
 - e. Los planes de sistemas de aseguramiento relacionados con la provisión de salidas específicas de un sistema de aseguramiento. (por ejemplo, el plan de calidad, el plan de proyecto).

PLANIFICACION DE AUDITORIA

3. **Auditor Interno:** Anualmente debe realizar la planificación de las auditorías preparando un cronograma de auditoría, este cronograma se debe realizar de tal forma que al término de un año se auditen todos los requisitos de la norma aplicable a los sistemas de gestión implementados y los procesos dentro del alcance de los sistemas tomando en consideración:
- 3.1 La importancia de los procesos.
 - 3.2 Los cambios que afectan a Agricenter Nicaragua CCRL.
 - 3.3 Los resultados de las auditorías previas.

4. El programa de auditoría debe de constar de:

4.1. Objetivo para el programa de auditoría.

4.2. Recursos.

4.3. Alcance.

4.4. Áreas para auditar.

4.5. Calendario (número, duración, frecuencia) de las auditorías.

4.6. Tipos de auditorías, tales como internas o externas.

4.7. Criterios de Auditoría.

4.8. Métodos de auditoría a emplear

4.9. Criterios para seleccionar miembros del equipo auditor.

4.10. Información documentada pertinente.

5. El responsable de la gestión del programa de auditoría debería de:

5.1 Establecer la extensión del programa de acuerdo con objetivos pertinentes y cualquier restricción conocida.

5.2 Determinar las cuestiones externas e internas y los riesgos oportunidades que puedan afectar el programa de auditoría e implementar acciones para abordarlos.

5.3 Asegurar la selección de los equipos auditores y la competencia general para las actividades de auditoría pertinentes.

5.4. Establecer todos los procesos pertinentes.

5.5. Determinar y asegurar la provisión de todos los recursos necesarios.

5.6. Asegurarse de que se prepara y mantiene la información documentada apropiada, incluyendo los registros del programa de auditoría.

5.7. Hacer seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría.

5.8. Comunicar el programa de auditoría a las partes interesadas pertinentes.

6. **Auditor Interno:** Remite vía correo electrónico al Gerente General la solicitud de aprobación del programa de auditorías.

7. **Gerente General:** Evalúa si la propuesta es aceptable, si requiere correcciones o si se debe de rechazar.

7.1. Si hay comentarios de correcciones del contenido, fondo, forma al documento o comentarios de No Aprobación del programa, se remite vía correo electrónico al Auditor Interno con los comentarios para la modificación y para que se realicen los cambios pertinentes según amerite. [Regresa al paso 3]

7.2. Si no hay observaciones al programa, se aprueba tal como está.

8. **Auditor Interno:** Una vez que se ha aprobado el programa de auditoría y que se han determinado los recursos relacionados, debe de implementar la planificación operacional y la coordinación de todas las actividades dentro del programa.

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

9. **Gerente de Operaciones:** Comunica vía correo electrónico el programa de auditoría, incluyendo los riesgos y oportunidades implicados, a las partes pertinentes.

10. **Gerente General:** Debe garantizar que los auditores internos tengan las competencias necesarias para cumplir con el objetivo del programa de auditoría.

11. **Auditor Interno:** Debe asegurar la realización de las jornadas de auditorías de acuerdo al programa de auditoría.

12. **Auditor Interno:** Previo a cada auditoría programada debe de preparar el R_GG_AUD_01_ Registro Plan de Auditoría. Dentro del documento se deben de establecer los objetivos, el alcance y los criterios para cada auditoría, seleccionar los métodos de auditoría, establecer los procesos y áreas a auditar, definir el grupo de auditores y auditores líderes que participaran en el proceso.

12.1. El equipo auditor se debe seleccionar teniendo en cuenta las competencias necesarias para alcanzar los objetivos de la auditoría individual dentro del alcance definido. Los auditores en formación pueden incluirse en el equipo auditor, pero deberán participar bajo la dirección y orientación de un auditor.

13. **Auditor Interno:** Debe de proporcionar los recursos necesarios individuales y globales para los equipos auditores, asegurarse de que la información documentada pertinente relativa a las actividades de auditoría se gestiona y mantiene adecuadamente.

14. **Auditor Interno:** Debe de definir e implementar los controles operacionales necesarios para el seguimiento del programa de auditoría.

15. **Auditor Interno:** Presenta el preliminar de R_GG_AUD_01_ Registro Plan de Auditoría al Gerente General.

16. **Gerente General:** Revisan Plan Preliminar y definen el equipo de Auditores internos que son adecuados para cada área considerando sus competencias, independencia y credibilidad.

Nota 1: Los auditores deben de ser independientes del proceso que se audita y en todos los casos deberían de actuar de una manera libre de sesgo y conflicto de intereses, así mismo, los auditores deben de mantener la objetividad a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y las conclusiones de la auditoría estén basados solo en la evidencia de la auditoría.

17. **Auditor Interno:** Remite vía correo electrónico preliminar del R_GG_AUD_01_ Registro Plan de Auditoría al Gerente General para su aprobación definitiva, con el fin de que el proceso no interfiera con la continuidad de las operaciones de las áreas por revisar. El plan debe ser enviado 3 semanas antes de la ejecución de la auditoría.

17.1. Si es aprobado. [Continúa con el paso 18]

17.2. Si se requieren correcciones. [Regresa al paso 12]

18. **Gerente de Operaciones:** Comunica vía correo electrónico el R_GG_AUD_01_ Registro Plan de Auditoría a las partes pertinentes (procesos, auditores y líderes del equipo auditor).

El plan aprobado debe de enviarse con al menos 2 semanas de anticipación.

19. **Equipo Auditor:** Analizan la información documentada pertinente del sistema de aseguramiento de las áreas que les corresponde auditar y preparan las listas de verificación (R_GG_AUD_02 LISTA DE VERIFICACIÓN).

19.1. La información debería incluir, pero no limitarse a: documentos y registros del sistema de aseguramiento, riesgos y oportunidades, requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros requisitos pertinentes para las actividades, procesos, productos y servicios del auditor.

19.2. Esta información debe de revisarse a fin de reunir información para comprender las operaciones del auditado, preparar las actividades de auditoría y establecer una visión general de la información documentada para determinar la posible conformidad con los criterios de auditoría e identificar posibles deficiencias de las operaciones.

20. **Auditor Líder:** Debe asegurarse de establecer contacto con el auditado para acordar la asistencia de observadores.

21. **Auditor Líder y/o Auditor Líder:** Proceden a:

21.1. En dependencia del sistema a auditar, revisa la lista de verificación pertinente en conjunto al equipo auditor, al menos 1 semana antes de la ejecución de la auditoría. Las listas son las siguientes:

a) R_GG_AUD_02 LISTA DE VERIFICACIÓN.

21.2. Garantizan la organización del equipo para el desarrollo de las actividades de revisión del proceso, así mismo aclaran dudas que el equipo tenga respecto a los puntos a evaluar.

22. **Auditor Interno:** Debe asegurarse de que se generen, gestionen y conserven registros de la auditoría para demostrar la implementación del programa de auditoría.

23. Los registros pueden incluir lo siguiente:

23.1. Los registros relacionados con el programa de auditoría tales como:

a) Calendario de auditorías.

b) Objetivos y la extensión del programa de auditoría.

c) Aquellos que abordan los riesgos y oportunidades y las cuestiones externas e internas pertinentes del programa de auditoría.

23.2. Los registros relacionados con cada auditoría, tales como:

a) Plan de auditoría.

b) Reportes de auditoría.

c) Informes de seguimiento de la auditoría.

23.3. Los registros relacionados con el equipo auditor que cubren temas tales como:

a) Evaluación de la competencia y el desempeño de los miembros del equipo auditor.

b) Criterios para la selección de los equipos auditores y los miembros del equipo y la formación de los equipos auditores.

c) Mantenimiento y la mejora de la competencia.

Nota 2: La forma y el nivel de detalle de los registros deberían demostrar que se han alcanzado los objetivos del programa de auditoría.

REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

24. Auditor Interno: Coordina la realización de la reunión de apertura en cada jornada de auditorías, con el propósito de confirmar el acuerdo de todos los participantes sobre el plan de auditoría, presentar al equipo auditor y sus roles, y asegurarse de que se pueden realizar todas las actividades de auditorías planificadas.

Nota 3: El tiempo máximo asignado a esta reunión es de 30 minutos.

25. El equipo auditor debe de:

25.1. Realizar el trabajo en campo a través de entrevistas, observación de actividades, revisión de documentos, técnica de indagación, muestreo aleatorio y representativo o rastreo.

25.2. Al Finalizar el proceso de auditoría, presentar los hallazgos con el auditado para reconocer que la evidencia de la auditoría es exacta y que las no conformidades se han comprendido. Se debe de realizar todo el esfuerzo posible para resolver cualquier duda relativa a las evidencias objetivas o a los hallazgos de la auditoría.

Nota 4: Los observadores pueden acompañar al equipo auditor con la aprobación del líder del equipo auditor y del proceso auditado. Ellos no deben de influir ni interferir en la realización de la auditoría, si esto no se puede asegurar, el líder del equipo auditor tiene el derecho de negarse a que los observadores tomen parte en ciertas actividades de auditoría.

26. **Auditor Interno:** Durante el proceso de auditoría debe de completar el registro R_GG_AUD_03 REGISTRO EVALUACION DE AUDITORES.

INFORMES Y SEGUIMIENTO

27. **Auditor Líder:** Finalizado el trabajo de campo del día, revisa su lista de verificación y completa el registro R_GG_AUD_04 REPORTE DE AUDITORIA FINAL. Posteriormente debe de enviar vía correo electrónico el reporte y lista de verificación al Auditor Interno, a más tardar 02 días después de efectuada la auditoría.

28. **Auditor Interno:** Deben de validar los hallazgos y conclusiones resultantes del proceso de auditoría. En caso de que se requieran correcciones, estas deben de remitirse vía correo electrónico al Auditor Líder pertinente.

29. Las categorías de los hallazgos de auditorías son:

29.1. Buenas Prácticas o Aspectos positivos.

29.2. Oportunidad de Mejora.

29.3. No conformidad.

30. **Auditor Interno:** Prepara el Informe de la auditoría, incluyendo:

30.1. Equipo auditor.

30.2. Objetivo y alcance de la auditoría.

30.3. Plan de Auditoría que fue ejecutado.

30.4. Hallazgos.

31. Auditor Interno: Convoca a una reunión de cierre en donde se presenta Informe de Auditoría a Gerencias, Jefaturas y Grupo de Auditores a más tardar 05 días hábiles después de finalizadas las Auditorías.

31.1. En la reunión de cierre se revisan los hallazgos de auditoría, conclusiones de la auditoría, recomendaciones y el seguimiento de la auditoría.

32. Auditor Interno: Deben dar apertura a los planes de acción. Esto se hace de acuerdo al registro R_GG_AUD_05 Registro plan de Acción.

33. El auditor debe de realizar seguimiento con el proceso auditado para la verificación de la eficacia de las acciones implementadas resultantes por el plan de acción. El seguimiento debe de ser en base al registro R_GG_AUD_05 Registro plan de Acción.

Nota 5: En la siguiente auditoría interna se dará seguimiento a los hallazgos surgidos en auditorías previas, para constatar que ya fueron efectivamente corregidos.

COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES

34. En Agricenter Nicaragua, CCRL; el auditor interno debe cumplir los requisitos de la tabla 1.

Tabla 1. Requisitos de Auditores Internos Agricenter Nicaragua, CCRL.

Nivel de educación:	Enseñanza Media Completa.
Formación:	Capacitación Interpretación de la Norma ISO 9001:2015
Habilidades:	Comunicación eficaz, objetividad, pensamiento analítico, razonabilidad, capacidad de observación, imparcialidad, ético. integridad,
Experiencia:	Al menos un año de experiencia laboral en la organización.

Fuente: Elaboración Propia.

35. Los Auditores internos de Agricenter Nicaragua, CCRL; se clasifican en las siguientes categorías:

35.1. Auditor Líder.

35.2. Auditor Interno.

36. La competencia de los auditores debe de evaluarse al finalizar cada proceso de auditoría interna a través del registro R_GG_AUD_03 REGISTRO EVALUACION DE AUDITORES. Los resultados exigibles para mantener su condición en cada categoría son los siguientes:

36.1. **Auditor líder:** Nota mínima de 90% (en escala de 0-100%) en la evaluación del desempeño.

36.2. **Auditor interno:** Nota mínima de 80% (en escala de 0-100%) en la evaluación del desempeño.

37. Los auditores deben desarrollar, mantener y mejorar su competencia mediante el desarrollo profesional continuo y la participación regular en auditorías.

[FIN DEL PROCEDIMIENTO]

VI. **DIAGRAMA DE FLUJO**

N/A.

VII. **PUNTOS DE MEDICIÓN Y CONTROL.**

N/A.

2.2.13 Matriz de definición de riesgos y oportunidades.

El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.

		PROBABILIDAD				
		1 Raro	2 Poco Probable	3 Posible	4 Muy Probable	5 Casi Seguro
I M P A C T O	1 Despreciable	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
	2 Menores	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	3 Moderadas	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	4 Mayores	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy Alto
	5 Catastrofico	Medio	Alto	Alto	Muy Alto	Muy Alto

Beneficios

- Obtener los máximos beneficios económicos optimizando el uso de los recursos asociados de forma sustentable.
- Crear valor a nuestras partes interesadas pertinentes, brindando productos y servicios de calidad.
- Desarrollar personal competente y ambientes de trabajos idóneos.

ANALISIS DE CONTEXTO Y EVALUACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

CODIGO: R_GG_RIE_01

VERSION: 1

VIGENCIA:

Fecha de actualización: 11-abr-23

CONTEXTO	EXTERNO	INTERNO	¿Por qué? (causa) Cuestión Ext - Int	RIESGO/OPORTUNIDAD		Consecuencias	Evaluación de Riesgos				Respuesta al Riesgo	Acciones para Abordar el Riesgo/Oportunidad	Periodicidad de aplicación	Lider	Documentos y/o Indicador de Seguimiento del Riesgos
				¿Qué puede suceder?	ID RIESGO		IMPACTO	PROBABILIDAD	RIESGO	Nivel de Riesgo					
1-POLÍTICO	X		Litigios de Relaciones Internacionales de Nicaragua con algun país proveedor de AGRICENTER NICARAGUA CCRL (China, USA, Mexico, Costa Rica, Colombia, Chile)	Cierre de fronteras	R1	Desabastecimiento del mercado impacto en las ventas de Agricenter Nicaragua, CCRL	2	2	4	Medio	Medidas de Mitigación	Asegurar niveles de inventarios de seguridad adecuados o de acuerdo a lo acordado con el proveedor.	Mensual	Gerente General & Gerente de Operaciones	Indicador Dias de Inventarios
	X		Violaciones de DDHH	Sanciones económicas a Nicaragua	R2	Exclusión del Acuerdo de Asociación con Unión Europea impactaría las exportaciones	3	3	9	Medio	Medidas de Mitigación	Asegurar niveles de inventarios de seguridad adecuados o de acuerdo a lo acordado con el proveedor.	Mensual	Gerente General & Gerente de Operaciones	Indicador Dias de Inventarios
	X		Año electorales	Inestabilidad social	R3	Impacto negativo en las operaciones generales de la empresa	1	2	2	Bajo	Medidas de Mitigación	Asegurar niveles de inventarios de seguridad adecuados o de acuerdo a lo acordado con el proveedor.	Anual	Gerente General & Gerente de Operaciones	Indicador Dias de Inventarios
2-ECONÓMICO	X		Desaceleración económica Crisis provocada por alguna pandemia	Pérdida del poder adquisitivo de los clientes y consumidores	R4	Disminución de las ventas e incumplimiento de los presupuestos Riesgo en la recuperación de la cartera	4	3	12	Alto	Medidas de Mitigación	Ejecución de planes de ahorro Impulso de líneas de consumos economicos Facturación con mantenimiento de valor (dólares)	Mensual	Gerente General & Gerente de Operaciones	Ejecución de presupuesto de gastos Seguimiento a la cartera Facturas
	X			Robos y fraude por parte de personal de la empresa	R5	Incremento de costos y gastos operativos e incremento de costos de capital	1	1	1	Bajo	Reducir	Ejecución de planes de trabajo de Control Interno	Mensual	Gerente General & Gerente de Operaciones	
	X		Variaciones de precio de los productos	Volatilidad de los Precios y Derivados en Nicaragua	R6	Disminución de crecimiento en ingresos por pérdida de volumen / competitividad de importaciones	4	4	16	Muy Alto	Medidas de Mitigación	Para contratos de precios fijos de productos que contengan derivados de Agroquímicos realizar un acuerdo para bloquear márgenes. En caso de que los contratos sean con precios variables asegurar el análisis de márgenes mensual tomando en cuenta los costos de entrada de los productos.	Permanente	Gerente General & Gerente de Operaciones	Aseguramiento de Contratos
	X		Sesgo recaudador en la políticas económicas actuales	Cambios en política fiscal y	R7	Inestabilidad operativa	5	4	20	Muy Alto	Medidas de Mitigación	Manejo de flujo de caja proyectado.	Permanente	Gerente General	Informes de contabilidad
3-REGULATORIOS Y CUMPLIMIENTO	X		Cambios en leyes y reglamentos	Incumplimiento legal por falta de identificación. (Gobierno Central, Ministerios o Gobiernos Municipales)	R8	Incremento de costos y gastos operativos por multas, sanciones, prohibiciones, demandas, y/o cierre de operaciones. Consecuencias penales para representante legal Suspensión de licencias de operaciones o funcionamiento	4	2	8	Medio	Medidas de Mitigación	Seguimiento al marco legal aplicable con asesor externo	Mensual	Gerente General & Gerente de Operaciones	Reportes de Auditoría Legal Demandas, multas o sanciones por incumplimientos
4-CAPITAL HUMANO	X		Capacitación deficiente o insuficiente	Falta de Competencias, Habilidades	R9	Bajo desempeño operativo	2	2	4	Medio	Reducir	Crear Procedimiento de Capacitación	Anual	RRHH	Cumplimiento del plan de capacitacion
	X		Falta de cumplimiento del convenio colectivo y/o reglamento interno Escaso reconocimiento Carga excesiva de trabajo Estilos de liderazgo inapropiados	Clima Laboral desfavorable	R10	Personal desmotivado Baja productividad laboral Alta rotación	2	2	4	Medio	Medidas de Mitigación	Evaluación de clima laboral Evaluación 360 grados	Semestral	Todos	Evaluación de liderazgo y clima laboral
5-TECNOLOGÍA	X		Obsolescencia de hardware y software críticos para la operación	Obsolescencia Tecnológica	R11	Incremento de costos y gastos operativos Pérdida de eficiencia en activos Costo de oportunidad en la toma de decisiones	2	2	4	Medio	Reducir	Definición de un Plan de Inversión Valorar tercerización de sistemas informaticos	Anual	INFORMATICA	Plan de Inversión sistemas de informacion
	X		Ingreso de virus	Pérdida de seguridad y privacidad	R12	Disminución de fortalezas de la organización.	3	4	12	Alto	Reducir	Protocolo de Seguridad informatica (desconexión de los sitios, evaluación de	Anual	INFORMATICA	Plan estrategico desarrollado y puesto en marcha.
6-SEGURIDAD Y SALUD	X		Falla fatal de SAP BUSINESS 1	Falla en el Sistema de Facturación	R13	Atrasos en las operaciones	2	1	2	Bajo	Medidas de Mitigación	Facturación Manual	Según se	GERENTE DE	Facturas
	X		Terremotos	Interrupción del negocio	R14	Incumplimientos de contratos con clientes. Disminución de crecimiento Incremento de costos y gastos operativos Pérdida de eficiencia y de activos.	4	2	8	Medio	Medidas de Mitigación	Capacitación y Entrenamiento en respuesta a la emergencia	Anual	TODOS	Planes de Emergencia Planes de Contingencia Evaluación de los simulacros Plan de capacitación de las brigadas
	X		Inundaciones				3	2	6	Medio	Medidas de Mitigación	Limpieza de cauces y Entrenamiento en respuesta a la emergencia			
	X		Tormentas eléctricas				2	1	2	Bajo	Medidas de Mitigación	Mantenimiento de Pararrayos			
	X		Huracanes				4	1	4	Medio	Medidas de Mitigación	Atención a las recomendaciones del SINAPRED			
	X		Incendios	4	3	12	Alto	Medidas de Mitigación	Brigadas anti incendio, entrenamiento en respuesta a la emergencia y control						
X		Crecimiento de condiciones inseguras	Asalto y robos a nuestros activos	R15	Incremento de costos y gastos operativos	2	2	4	Medio	Medidas de Mitigación	Salir con Guardias de seguridad	Según se	GERENTE DE	Planes de Contingencia	
7-PROVEEDORES	X		Proveedores Únicos	Accidentes laborales	R16	Disminución de fortalezas de la organización Incremento de costos y gastos operativos Baja asistencia del personal. Impacto en el desempeño de los procesos, baja productividad, incremento de costos.	2	2	4	Medio	Medidas de Mitigación	Capacitación en Riesgos Laborales Inspecciones periodicas Informe de accidentes Indicadores en las evaluaciones de los jefes Seguimiento a Recomendaciones de la OMS, OPS, medidas de prevención internas.	Mensual	RRHH	Plan de Capacitación Indice de Frecuencia de accidentes Resultados de Inspección Ausentismo
	X			Enfermedades Laborales	R17		2	2	4	Medio	Medidas de Mitigación	Protocolos internos de respuesta ante emergencia ante el COVID-19. Disposiciones gubernamentales de prevención ante el COVID-19			
	X		Propagación de virus COVID-19, contagio comunitario.	Contagio del personal con Coronavirus	R18		2	4	8	Medio	Medidas de Mitigación				
8-LOGÍSTICA	X		Errores en la planificación y variaciones de la demanda	Incumplimiento en los parametros de	R19	Pérdida de ventas	3	3	9	Medio	Medidas de Mitigación	Medidas de contingencias para la recepción de Productos, con	Anual	Gerente General &	
	X			Falta de disponibilidad de insumos en general.	R20	Pérdida de ventas Incremento costos operativos	3	3	9	Medio	Medidas de Mitigación	Revisión de la política de inventario y créditos	Anual	Gerente General & Gerente de Operaciones	Política Aprobada por Gerente de Operaciones
	X		Cancelación de contrato de proveedor	Alta Dependencia en los proveedores en línea de terceros	R21	Baja Rentabilidad Incremento en los costos y gastos operativos	2	2	4	Medio	Medidas de Mitigación	Diversificación de portafolio Crear contrato con todos los proveedores	Permanente	GERENTE DE OPERACIONES	Contrato de distribución con nuevas líneas
X		Errores en la planificación y variaciones de la demanda	Stock out o sobre stock de	R24	Pérdida de ventas	3	3	9	Medio	Reducir	Proyecto de fortalecimiento de las compras.	Anual	Gerente General &	Reporte Financiero	

2.2.14 Cronograma de implementación del Sistema de aseguramiento de la calidad basado Norma ISO 9001:2015

La implementación de un sistema de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2015 es un proceso que puede tomar cierto tiempo y esfuerzo, pero que puede traer muchos beneficios a largo plazo.

En el caso de Agricenter Nicaragua, la implementación de la norma ISO 9001:2015 puede ayudar a mejorar la eficiencia, la productividad y la satisfacción del cliente en sus operaciones comerciales. Para lograr esto, es necesario establecer un cronograma de implementación detallado y bien planificado. En el siguiente diagrama de Gantt se presenta un posible cronograma para la implementación de ISO 9001:2015 en Agricenter Nicaragua, CCRL.

PROPUESTA DE CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION

FECHA DE INICIO:		FECHA FINAL:																								LIDER:							
ACTIVIDAD	MES	MAY					JUN					JUL					AGO					SET					OCT					RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44					
ETAPA 1: DEFINICION																																	
Definición de objetivos e inclusion en plan estrategico de la compañía	P																											GERENTE GENERAL					
Recopilar y comunicar los procedimientos e indicadores relacionados	P																											AUDITOR INTERNO					
Seleccionar al equipo auditores internos	P																											AUDITOR INTERNO					
ETAPA 2: CAPACITACION																																	
Capacitacion en la norma ISO 9001:2015	P																											CONSULTORES EXTERNOS AUTORIZADOS					
Capacitacion en Auditoria Interna	P																											CONSULTORES EXTERNOS AUTORIZADOS					
Evaluacion de competencias en Auditores	P																											CONSULTORES EXTERNOS AUTORIZADOS					
ETAPA 3: AUDITORIAS INTERNA																																	
Planifiacion de Primera Auditoria Interna	P																											AUDITOR INTERNO					
Ejecucion de Auditoria Interna	P																											EQUIPO AUDITORIA					
Definicion de plan de accion	P																											EQUIPO AUDITORIA					
Ejecucion de Plan de Accion	P																											RESPONSABLES DE					
ETAPA 4: AUDITORIAS INTERNA																																	
Planifiacion de Segunda Auditoria Interna	P																											AUDITOR INTERNO					
Ejecucion de Auditoria Interna	P																											EQUIPO AUDITORIA					
Definicion de plan de accion	P																											EQUIPO AUDITORIA					
Ejecucion de Plan de Accion	P																											RESPONSABLES DE					
ETAPA 5: AUDITORIA EXTERNA																																	
Planifiacion de Auditoria Externa	P																											AUDITOR INTERNO					
Ejecucion de Auditoria Externa	P																											AUDITORES EXTERNOS					
Proceso de Certificacion	P																											AUDITORES					
Evaluacion de Resultados	P																											GERENCIA GENERAL					

VII. CONCLUSIONES

Se realizó el diagnóstico para conocer el contexto actual de Agricenter Nicaragua CCRL y se obtiene un porcentaje de cumplimiento del 43.47% versus la Norma ISO 9001:2015, tomando este punto como referencia, se propone realizar planes de acción por cada acápite de la Norma ISO 9001:2015 para los procesos de despacho y reabastecimiento, que permite que con la documentación elaborada en el presente trabajo monográfico alcanzar un cumplimiento del 92.15% versus la Norma ISO 9001:2015.

Se elaboro la documentación requerida para la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad tales como procedimientos, registros, política y objetivos de calidad de igual manera, se desarrolló la estructura y formato en su totalidad para los procesos de despacho y reabastecimiento de Agricenter Nicaragua CCRL incluyéndose la correcta codificación, terminologías, definición de responsabilidades, todo esto con el fin de implementar la Norma ISO 9001: 2015.

Además, se logró el establecimiento de una nueva política de calidad, basada en la filosofía empresarial existente e integrada al concepto de mejora continua y el establecimiento de un compromiso gerencial con el fin de responder a las especificaciones y requerimientos del cliente.

Finalmente, la preparación de un programa de auditorías internas permitirá alcanzar una mejora continua a través del seguimiento y medición de los procesos de despacho y reabastecimiento, los resultados deben ser revisados y comunicados por la gerencia general de Agricenter Nicaragua CCRL permitiendo que exista una continua toma de decisiones ante hallazgos, conformidades y no conformidades.

VIII. RECOMENDACIONES.

Se recomienda a Agricenter Nicaragua CCRL la aprobación de la propuesta de Sistema de aseguramiento de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para su posterior implementación por parte de la gerencia, ya que su implementación permitirá los siguientes logros:

- Expansión en el mercado de comercialización de insumos agrícolas entregando un servicio alineado a las exigencias y norma actuales de los mercados competitivos y la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Aumento de la eficiencia operativa originada por la mejora en los procesos de despacho y reabastecimiento.
- Capacidad de promoción regular de sus productos y servicios satisfaciendo los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
- Monitoreo constante de la percepción del cliente como insumo para la oportunidad de aumento de su satisfacción.
- Determinación de los riesgos inherentes asociados al contexto de Agricenter Nicaragua CCRL que permitan la actuación inmediata.

Además de lo anterior y para coadyuvar al éxito de la implementación de esta propuesta, se recomienda:

- La integración de tecnología al proceso de despacho mediante una aplicación móvil para la elaboración de órdenes de pedidos.
- La creación de un sistema automatizado de los datos históricos, los cuales servirán para la adecuación de los inventarios de acuerdo con la variación de la demanda, creando de esta manera un stock de seguridad.

IX. BIBLIOGRAFÍA

1. 9001, N. I. (s.f.). Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
2. 9011:2015, I. (s.f.). *ISO 9011:2015*.
3. Aumatell, C. S. (2012). *Revista Española de Documentación Científica*. Barcelona: Barcelona: Editorial UOC, 2012. 231 pp. ISBN: 978-84-9029-173-3.
4. Ballou, R. H. (s.f.). *ADMINISTRACION DE LA CADENA DE SUMINISTRO*.
5. COULTER, R. D. (2013). *Fundamentos de administración*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
6. Española, R. A. (2001). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Obtenido de REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: <https://www.rae.es/>
7. Etecé, E. (2021). *Editorial Etecé*. Obtenido de Editorial Etecé: <https://etece.com/>
8. Hinojosa, M. A. (2003, marzo 11). *Diagrama de Gantt*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/diagrama-de-gantt>
9. <https://www.iso.org/standard/45481.html>. (2021). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/45481.html>
10. ISO, O. d. (2015). *Norma ISO 9001: 2015*. Obtenido de <https://www.ioe-emp.org/es/organizaciones-internacionales/organizacion-internacional-para-la-normalizacion>
11. ISO.org. (s.f.). Obtenido de <https://www.iso.org/home.html>
12. Kelly, R. (2009). *5 pasos simples sobre cómo hacer un análisis de brechas*. Obtenido de <http://robdkelly.com/blog/getting-things-done/gap-analysis/>
13. Lalonde, M. (1971).
14. Magee, J. (1968). *Industrial Logistics de John F. Magee - IberLibro.com*. McGraw Hill, New York, 1968.
15. Marco, F. (2016). *Gestión y Administración en las organizaciones*. Florencio Varela - Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
16. Michel, J. (2010). *Manual de auditoría de los sistemas de gestión*. España: AENOR.
17. Montalvo, O. G. (2010). Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/7322/124365.pdf?sequence=1>

-
18. Rey, S. L. (s.f.). *Implantación de un sistema de calidad*.
<https://www.todostuslibros.com/autor/susana-lopez-rey>.
 19. Rodríguez, N. (2022). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/diagnostico-empresarial>
 20. Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson educación.
 21. Yáñez, C. M. (s.f.).

X. APENDICE

DISEÑO METODOLÓGICO.

10.1.1 Diseño de investigación

Según (Torres, 2006) en su libro de Metodología de la Investigación define como diseño metodológico al “***Plan o estrategia concebida para dar respuesta al problema y alcanzar los objetivos de investigación***”.

El diseño metodológico es el conjunto de métodos que se utilizan para recolectar y analizar las variables medibles que se especifican en un problema de investigación.

El enfoque del presente trabajo monográfico se considera mixto, ya que se utilizará el diseño cualitativo para la descripción y análisis de los procesos actuales con referencia a la Norma ISO 9001:2015 y cuantitativo para el caso de la determinación de los indicadores de gestión y punto de control para la medición de los procesos de despacho y reabastecimiento.

10.1.2 Tipo de investigación.

Existen diferentes tipos de investigación, para este caso se consideran las siguientes:

De tipo ***Aplicada***, ya que se utilizarán conceptos, metodologías y conocimientos ya existentes. Por tanto, para el desarrollo de este tema monográfico se utilizará como base la aplicación de la Norma ISO 9001:2015.

También es de tipo ***Descriptiva***, ya que se realizará la descripción de los procesos actuales, lo cual será insumo para la elaboración y documentación de los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de productos de la Empresa Agricenter Nicaragua, CCRL.

Se considera ***Explicativa*** porque no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas de este, este tipo de investigación permitirá tener una perspectiva de los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento, con la creación de preguntas y análisis de datos que se llevarán a cabo para establecer, diagnosticar y medir las exigencias de la Norma ISO 9001:2015.

Será una investigación de **Campo** en vista que se hará uso de diferentes instrumentos para la recopilación de información de las fuentes primarias, como el gerente general, gerente de operaciones, jefe de logística y demás colaboradores involucrados en los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento.

En cuanto al tipo **Cuantitativo**, se usará en la comprensión de las frecuencias, patrones, promedios y correlaciones, entender relaciones de causa y efecto; los resultados se expresan en números o gráficos.

Dado que se recopilará y analizarán datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones y experiencias, con los significados que las personas atribuyen; los resultados se expresan en palabras, se trabajará con una investigación **Cualitativa**.

10.1.3 Universo de estudio e integrantes del sistema

El Universo de estudio es la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL. Los integrantes de sistema son los Colaboradores a cargo de los procesos de logística de despacho y reabastecimiento.

10.1.4 Fuentes de información

A continuación, se presentan las fuentes de información primaria y secundaria del desarrollo del presente trabajo monográfico.

Las **fuentes primarias** son el personal de la empresa.

- **Gerente General:** responsable legal de la empresa, es el encargado de velar por el cumplimiento de todos los requisitos que afecten los negocios y operaciones de Agricenter Nicaragua, CCRL.
- **Gerente de Operaciones:** Se encarga de implementar los procesos y prácticas correctas, es uno de los encargados de las tomas de decisiones importantes en el área de logísticas en Agricenter Nicaragua, CCRL.
- **Jefe de Logística Nacional:** Se encarga del almacenamiento, la distribución, el transporte del inventario de productos e implementación de procesos logísticos en Agricenter Nicaragua, CCRL.

-
- **Colaboradores de los procesos logísticos:** Realizan las tareas de gestión y organización de pedidos, entradas o salidas, control de pedidos y stocks, gestión de incidencias e incluso tareas de contacto con los clientes, en el área de logísticas de despacho y reabastecimiento en Agricenter Nicaragua, CCRL.

En cuanto a las **fuentes secundarias** se utilizará la Norma ISO (ISO, 2015), bibliografía referente a sistema de aseguramiento de la calidad, sitios web y libros relacionados con el tema.

10.1.5 Tipo de información requerida por la fuente

A continuación, se presenta la información requerida de cada fuente de información:

- **Gerente General:** Entrevista de alto nivel para conocer el grado de compromiso respecto a la implementación de documentación y mejora de los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de productos de Agricenter Nicaragua, CCRL.
- **Gerente de Operaciones / jefe de Logística Nacional:** Entrevista para conocer el entorno del área de logística, organigramas, procesos logísticos, registros de uso diario, indicadores del área. Además, realizarán la Lista de Verificación para conocer el contexto actual de Agricenter Nicaragua, CCRL; con respecto a la Norma ISO 9001:2015.
- **Colaboradores de los procesos logísticos:** Entrevista y Cuestionario a cada uno de los colaboradores para poder documentar cada uno de los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento y cómo se desarrollan en el día a día las operaciones del área logística.
- **Norma ISO 9001:2015:** Se utilizará los acápites de la norma ISO para determinar los requisitos necesarios para proponer un sistema de aseguramiento de la calidad.
- También se utilizarán **Bibliografía de libros y sitios web.**

10.1.6 Instrumentos para la recopilación de información.

Para el desarrollo del presente trabajo monográfico se utilizarán tres instrumentos de recopilación de información:

Entrevista: al Gerente General de Empresa Agricenter Nicaragua, CCRL; será aplicada para obtener información relevante acerca de la situación actual de la empresa.

Lista de Verificación: al Gerente de operaciones y al jefe de Logística Nacional de la Empresa Agricenter Nicaragua, CCRL.

Cuestionario: estará dirigido al personal encargado de los procedimientos de los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de productos de la Empresa Agricenter Nicaragua, CCRL.

10.1.7 Procedimiento para la recolección de la información

La recolección de la información se desarrollará mediante el uso de herramientas que permitirán conocer las opiniones de los colaboradores encargados de los procesos del área de logística de despacho y reabastecimiento de la Empresa Agricenter Nicaragua, CCRL; dentro de las herramientas están: Entrevistas, Lista de verificación y Cuestionario.

Las entrevistas permitirán documentar los procesos del área de logística de despacho y reabastecimiento de productos de la Empresa Agricenter Nicaragua, CCRL; el desarrollo de esta técnica de recopilación estará a cargo del equipo de tesista.

La Lista de verificación permitirá verificar y evaluar el desempeño real de cada uno de los colaboradores del área logística de despacho y reabastecimiento de la Empresa Agricenter Nicaragua, CCRL; esta técnica de recopilación estará a cargo del equipo de tesista.

El Cuestionario permitirá tener un contexto actual de los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de productos de La Empresa Agricenter Nicaragua, CCRL; con respecto a la norma ISO, el desarrollo de esta técnica de recopilación estará cargo del equipo de tesista.

10.1.8 Procesamiento de la información

Para realizar el análisis de GAP se utilizará la hoja de cálculo de Microsoft Excel. La metodología para determinar el porcentaje del grado de madurez con respecto a la norma ISO 9001:2015 será tomando la suma del cumplimiento de Agricenter Nicaragua, CCRL;

del acápite de la norma que involucren a los procesos de despacho y reabastecimiento dividido entre el número de requisitos de la norma versus la meta propuesta. Además, se utilizará la herramienta de Microsoft Word para la redacción del Informe de resultados.

10.1.9 Tipo de análisis que se realizará a la información

Para el análisis de la información se utilizarán distintos tipos de análisis, los cuales se describen a continuación.

- **Análisis descriptivo**, permitirá describir los datos recolectados por medio de las entrevistas que se realizarán para documentar la situación actual del área de logística de despacho y reabastecimiento de productos Agricenter Nicaragua, CCRL.
- **Análisis cuantitativo**, para poder determinar la situación actual de la empresa y medir el nivel de mejora al que se quiere llegar a través de las entrevistas a realizar.
- **Análisis cualitativo**, permitirá que, por medio de las respuestas de los entrevistados, se documenten los procesos del área de logística de despacho y reabastecimiento de productos y la percepción que tienen los colaboradores con el sistema de aseguramiento de la calidad.
- **Análisis explicativo**, permitirá por medio de las entrevistas, lista de verificación y cuestionario se mida el estado actual de la empresa para poder recomendar una mejora en un determinado tiempo.

10.1.10 Estructura del contenido de la monografía

La presentación de los resultados del presente trabajo monográfico estará dividida en 2 capítulos para lograr los objetivos establecidos y alcance de esta.

En el capítulo I se realizará un diagnóstico de la situación actual de la empresa de los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de productos con respecto a la norma ISO 9001:2015. Además, se definirá la situación deseable con la gerencia general de Agricenter Nicaragua, CCRL y se determinará la brecha entre la situación actual y lo deseable.

En el capítulo II se elaborará la documentación requerida de la norma ISO 9001:2015 para los procesos de logística de despacho y reabastecimiento de productos de la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL. Se incluirá la definición de la Política de Calidad y Objetivos de calidad, se definirá las estructuras y formatos de la documentación de los procesos y desarrollará la documentación exigida por la Norma.

10.2 Instrumentos de recopilación de información

10.2.1 Entrevista

Se realizó a la gerencia general de Agricenter Nicaragua, CCRL; para determinar el grado de compromiso de la gerencia general con la implementación de la Norma.

ENTREVISTA A GERENCIA GENERAL AGRICENTER NICARAGUA, CCRL			
FECHA:		HORA:	
ENTREVISTADO:			
CARGO:			
ENTREVISTADOR			
Presentación de Entrevista			
<p>Buenas tardes,</p> <p>Gracias por recibirnos y brindarnos un espacio en su agenda del día. Somos Egresados la Carrera Ingeniería de Sistemas y actualmente estamos realizando una Investigación cuyo título es "<i>Sistema de aseguramiento de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos logísticos de la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL</i>".</p> <p>El objetivo de la Entrevista es la recopilación de la información para llevar a cabo el estudio mencionado.</p> <p>Las preguntas para realizarle ayudarán a determinar de forma cualitativa el grado de compromiso de la gerencia general con los principales aspectos como requisito para implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad.</p>			

Sobre el Contexto de la organización

1. ¿Agricenter Nicaragua, CCRL; conoce las cuestiones externas e internas pertinentes para su propósito y dirección estratégica?
2. ¿Agricenter Nicaragua, CCRL; conoce cuales son las partes interesadas y los límites de aplicabilidad de su sistema de aseguramiento de calidad?

Sobre el Liderazgo

3. ¿La gerencia general de Agricenter Nicaragua, CCRL; como demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente?
4. ¿Se encuentra instaurada una política de calidad en la compañía?

Sobre la Planificación

5. ¿Agricenter Nicaragua, CCRL; conoce sus fortalezas y debilidades para afrontar riesgos y oportunidades?

Sobre el Apoyo

6. Agricenter Nicaragua, CCRL; ¿cuenta con los recursos necesarios (Personas, infraestructura, ambiente para operación, etc.) para la implementación del sistema de aseguramiento de calidad?

Sobre la Operación

7. ¿Agricenter Nicaragua, CCRL; reconoce cuáles son sus procesos de operación necesarios para cumplir los requisitos relativos al servicio a entregar?

Sobre la Evaluación del desempeño

8. ¿Agricenter Nicaragua, CCRL ha evaluado la satisfacción del cliente por los servicios prestados?
9. Fin de Entrevista

10.2.2 Lista de Verificación

Se realizará una lista de verificación, la que será abordada con la gerencia de operaciones y jefes de Logística para determinar el grado de cumplimiento con la Norma ISO 9001:2015 para los procesos logísticos de despacho y reabastecimiento de la empresa Agricenter Nicaragua, CCRL.

Lista de Verificación para determinar el contexto de los procesos logísticos de despacho y abastecimiento respecto a la norma ISO 9001:2015

NUMERAL DE NORMA	PREGUNTA / OBSERVACIÓN	SI/NO	EVIDENCIA
	Comprensión de la organización y su contexto		
	Sistema de aseguramiento de la Calidad y sus Procesos		
4.4	a. ¿Se tienen identificados los procesos necesarios para el SGC de la organización?		
	b. ¿Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de estos?		
5.1	Liderazgo y compromiso		
	Enfoque al cliente		
5.1.2	a. ¿Cómo se garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen?		
	b. ¿Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de		

	los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?		
	Política de gestión de la calidad		
5.2.1	a. ¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos?		
5.2.2	b. ¿Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización?		
	Roles, Responsabilidades y autoridades dentro de la organización		
5.3	a. ¿Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización?		
6.1	<i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i>		
6.1.1	a. ¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados?		
6.1.2	b. ¿La organización / el proceso ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema?		
7.1	Recursos Personas, infraestructuras, ambiente para operación de procesos.		
7.1.1	a. La organización ha determinado y proporcionado los		

	recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)		
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición		
7.1.5.1	a. En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?		
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones		
	a. ¿Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?		
7.1.6	Conocimientos de la organización		
	a. ¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas?		
7.2	Competencia		
	a. ¿La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria?		

	Comunicación		
7.4	a. ¿Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización?		
7.5	Información documentada Control de la información documentada, creación y actualización		
7.5.1	a. ¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC?		
7.5.2	b. ¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?		
7.5.3	c. ¿Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC?		
7.5.3.1			
7.5.3.2			
8	Operación Planificación y control operacional		
8.1	a. ¿Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos?		
	b. ¿La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización?		
	c. ¿Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados?		
	d. ¿Se revisan las consecuencias de los cambios no		

	previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso?		
	Requisitos para los productos y servicios		
8.2	Comunicación con el cliente		
8.2.1	a. ¿La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos?		
	b. ¿Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos, incluyendo las quejas?		
	c. ¿Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?		
	Determinación de los requisitos para los productos y servicios		
8.2.2	a. ¿Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización?		
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios		
8.2.3.1	a. ¿La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos ofrecidos?		
8.2.3.2	b. ¿La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos a este?		
	c. ¿Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto?		

	d. ¿Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?		
	e. ¿Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los productos?		
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios		
	a. ¿Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios?		
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		
	a. ¿La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos?		
8.4.1	b. ¿Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente?		
	c. ¿Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?		
	d. ¿Se conserva información documentada de estas actividades?		

	Tipo y alcance del control		
8.4.2	a. ¿La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes?		
	b. ¿Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes?		
	c. ¿Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?		
	d. ¿Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos?		
	Información para los proveedores externos		
8.4.3	a. ¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios?		
	b. ¿Se comunica los requisitos para la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, y la aprobación de la liberación de productos y servicios?		
	c. ¿Se comunican los requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?		

	d. ¿Se comunican los requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización?		
	e. ¿Se comunican los requisitos para el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización?		
8.5	Producción y provisión del servicio		
	Control de la producción y de la provisión del servicio.		
	a. ¿Se implementa la producción bajo condiciones controladas?		
	b. ¿Dispone de información documentada (Parámetros de proceso) que defina las características de los productos a producir, de las actividades a desempeñar y que defina los resultados a alcanzar?		
8.5.1	c. ¿Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados?		
	d. ¿Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas?		
	e. ¿Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?		
	e.1. Realizar observaciones de la infraestructura del proceso.		
	e.2. Realizar observaciones del ambiente de trabajo, para poder constatar que éste es el necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, así		

	como para la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales relacionadas a sus actividades.		
	f. ¿Se controla la designación de personas competentes?		
	g. ¿Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados?		
	h. ¿Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?		
	i. ¿Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?		
	Identificación y trazabilidad		
8.5.2	a. ¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios?		
	b. ¿Se Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos?		
	c. ¿Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad?		
	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		
8.5.3	a. ¿La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma?		
	b. ¿Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos		

	suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios?		
	c. ¿Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido?		
	Preservación		
8.5.4	a. ¿La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos?		
	Actividades posteriores a la entrega		
	a. ¿Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?		
8.5.5	b. ¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios?		
	c. ¿Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios?		
	d. ¿Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios?		
	e. ¿Considera los requisitos y la retroalimentación del cliente?		

	Control de cambios		
8.5.6	a. ¿La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos?		
	b. ¿Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión?		
	Liberación de los productos y servicios		
8.6	a. ¿La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?		
	b. ¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?		
	c. ¿Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?		
	d. ¿Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?		
	Control de las salidas no conformes		
8.7	a. ¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega?		
	b. ¿La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?		
	c. ¿Se verifica la conformidad con los requisitos cuando		

	se corrigen las salidas no conformes?		
	d. ¿La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras?		
	e. ¿La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?		
9	Evaluación del desempeño Seguimiento, medición, análisis y evaluación.		
9.1	Generalidades		
	a. ¿La organización ha determinado que necesita seguimiento y medición?		
9.1.1	b. ¿Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos?		
	c. ¿Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición?		
	d. ¿Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición?		
	Satisfacción del cliente		
9.1.2	a. ¿La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?		

	b. ¿Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información?		
9.1.3	Análisis y evaluación		
	a. ¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición?		

10.2.3 Cuestionario.

El siguiente cuestionario ayudará a describir y determinar los procesos logísticos de Agricenter Nicaragua, CCRL.

Fecha:		13/03/2023
área:		Almacén Central
Nombre del proceso:		Despacho a Clientes
Nombre Encargado del proceso		
Nombre de quien realiza el cuestionario		Carolina Montoya
	Entradas de proceso.	
1	¿Qué es lo que da entrada o inicio al proceso? El proceso se inicia con la solicitud de productos por parte del cliente hacia el vendedor para el caso de clientes de crédito	
2	¿Cuáles son las entradas requeridas? La solicitud del vendedor por medio del documento de orden de pedido	
3	¿Qué información es necesaria para llevar a cabo el proceso? Es clave el producto, las cantidades y la confirmación del precio que se le tiene que brindar al cliente.	

4	<p>¿Qué materiales son necesarios para el proceso?</p> <p>Para el caso de clientes de crédito Únicamente los documentos de orden de pedido u orden de compra.</p>
5	<p>¿De dónde vienen las entradas?</p> <p>De parte del Vendedor para el caso de los clientes de crédito y del cliente directamente cuando este llega a la sucursal a solicitar pedido.</p>
6	<p>¿Quiénes son los proveedores?</p> <p>Nuestros proveedores de información para iniciar el proceso son los vendedores. Y el proveedor de entrega de producto son los transportistas.</p>
7	<p>¿Son recibidas oportunamente?</p> <p>Efectivamente.</p>
8	<p>¿Las entradas son adecuadas?</p> <p>Las entradas del proceso deben contener lo que se requiere en el formato de Entrada de pedido. Fecha, descripción, cantidad, firma de quien solicita, código de cliente, nombre de cliente</p>
ACTIVIDADES DEL PROCESO	
9	<p>¿Cómo está definido el proceso?</p> <p>La primicia del proceso es entregar en el menor tiempo posible y darle claridad del vendedor de lo que le llegará al cliente. Por otra parte, es importante garantizar el llenado de la documentación necesaria.</p>
10	<p>¿Cuáles son las actividades del proceso?</p> <p>El envío de la orden de pedido, la confirmación de existencias, la preparación del pedido, el llenado del documento de remisión, la facturación, la entrega al transportista y el registro de las hojas de kardex.</p>
11	<p>¿Qué pasa en cada actividad?</p> <p>En Orden de pedido de pedido se confirma los productos que solicita al cliente. Esto</p>

	<p>lo pueden hacer los vendedores por whatsapp, vía telefónica o correo. De los productos confirmados el vendedor se encarga de crear el documento de orden de pedido.</p> <p>En la confirmación de existencia se verifica el stock de productos disponible para el despacho.</p> <p>En la preparación de pedido se recolectan de almacén los productos a enviar, asegurando la fecha de vencimiento y el estado del producto.</p> <p>En la facturación se imprime la factura</p>
12	<p>¿Quién es responsable del proceso?</p> <p>La orden de pedido es responsabilidad del vendedor.</p> <p>En la confirmación de existencias el responsable de bodega</p> <p>La factura es responsable la asistente administrativa.</p> <p>La entrega del producto al transportista el responsable de bodega.</p> <p>El llenado de información de remisión, kardex es el responsable de bodega.</p> <p>La entrega de producto es responsabilidad del transportista.</p>
13	<p>¿Dónde se definen esas responsabilidades?</p> <p>Se conoce a nivel general lo que cada quien tiene que hacer, pero no existe un documento que limite estas responsabilidades.</p>
14	<p>¿Qué registros son generados durante el proceso?</p> <p>La orden de pedido, el documento de remisión, la impresión de la factura y la tarjeta de kardex.</p>
15	<p>¿El proceso está implementado según descripción?</p> <p>No existe ningún tipo de descripción de proceso documentada</p>
16	<p>¿Se realizan las actividades por el personal responsable?</p> <p>Si se realizan.</p>
	SALIDAS DEL PROCESO
17	<p>¿Qué produce el proceso?</p>

	La entrega del producto solicitado por el cliente e ingresos para la empresa por medio de la facturación.
18	¿Quién es el cliente que recibe ese producto? El cliente que solicita el producto.
19	¿Se miden los productos para asegurar que se cumplen los requisitos? Se evalúa que el producto cumpla con requisitos de ser el correcto, que tenga la fecha de uso vigente y que presente las características de buen estado para el uso.
20	¿Qué acciones se toman si el producto no cumple con los requisitos? Se cambia por otro producto y se aparta en una zona de productos en mal estado.
	EFICACIA DEL PROCESO
21	¿Cuál es el objetivo del proceso? Cumplir en tiempo y forma con la entrega de los solicitado por el cliente.
22	Los controles y recursos, ¿aseguran el cumplimiento El control son los documentos manuales de la remisión, orden de pedido y factura.
23	¿Qué objetivos y metas son relevantes para este proceso? 1.- Entregar en el menor tiempo posible 2.- Entregar lo que el cliente solicitó. 3.- Evitar errores de cruce y entrega de productos.
24	¿Se cumplen los objetivos y metas? Completamente.
25	Su cliente, ¿está satisfecho? Debe de estarlo porque no recibimos quejas.
26	¿Cómo se mide la satisfacción del cliente? Sabemos que el cliente pide lo que recibió, pero no medimos la satisfacción del cliente.


27	¿Qué acciones se toman para aumentar esa satisfacción? Nos diferencia como empresa que atendemos muy rápido.
28	¿Qué acciones se toman como resultado del seguimiento de la eficacia del proceso? Ninguno.
RECURSOS DEL PROCESOS	
29	¿Qué competencias son requeridas para el personal? Egresados de carreras técnicas, Agronomía, Administración, entre otras.
30	¿Hay evidencias de que el personal tenga las competencias requeridas? no
31	¿Qué equipos y recursos se requieren para el proceso? Sistema SAP Business One para facturar. Un almacén para resguardar los productos. Dentro del almacén un montacarga.
32	¿Los equipos están disponibles y son mantenidos adecuadamente? Si.
33	¿Los instrumentos de medición se mantienen calibrados? No tenemos instrumentos de medición.
34	¿El ambiente de trabajo es el adecuado para el proceso / producto? Si.
PUNTOS DE CONTROL	
35	¿Qué controles, puntos de inspección o criterios de aceptación aplican? El punto de control es la revisión de los productos. Y que se entregan conforme
36	¿Qué mediciones y seguimientos hay que realizar a lo largo del proceso? la verificación de la hoja de remisión vs la orden de pedido y la factura.

37	¿Los controles se aplican como se los describe? No hay documentación de controles. Sabemos que se tiene que hacer y se hace.
38	¿Hay procedimientos definidos? Ninguno

10.2.4 Plan de Auditorias

PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS				CÓDIGO:	R_GG_AUD_01				
				VERSIÓN:	1				
				VIGENCIA:					
Jornada de Auditoria:				Año:					
Objetivo del Programa de Auditoria:									
Alcance del Programa de Auditoria:									
Criterios del Programa de Auditoria:									
Métodos del Programa de Auditoria:									
Grupo de Auditores:									
Auditores Líderes de Auditoria:									
Procesos Auditables				Numerales de la Norma		Plan de Auditoria Propuesto			
No.	Gerencia [Nivel I]	Proceso [Nivel II]	Subproceso [Nivel III]	ISO 9001	Auditor Líder	Auditor Acompañante (es)	Auditados	Fecha de Auditoria	Hora de la Auditoria
Número de Auditorias:									
Duración de Auditoria:									
Frecuencia:									

10.2.5 Reporte de Plan de Mejora

	Reporte de Plan de Mejora		Página:	1 de 1
			Código:	R_GG_AUD_04
	Realizado por:	Aprobado por:	Versión:	1
			Vigencia:	

Ciclo de Auditoría:		Auditor (es):	
Proceso Auditado:		Fecha de Auditoría:	
Actividad Auditar:		Hora de Auditoría:	
Responsable de Proceso:			

OBSERVACIONES

Buenas prácticas o aspectos positivos:

1. ---
2. ---

Oportunidades de mejora:


1. ---
2. ---
3. ---

NO CONFORMIDADES

No.	Crítico	Descripción de No Conformidad	Requisito Incumplido	Evidencia Objetiva
1	SI / NO			
2	SI / NO			
3	SI / NO			

CONCLUSIÓN DE LA EFICACIA DEL PROCESO		
	Firma Auditor (es)	Firma de Auditado

10.2.6 Reporte de Plan de Acción

	Registro plan de Acción.		Página:	1 de 2
			Código:	R_GG_AUD_05
	Realizado por:	Aprobado por:	Versión:	1
			Vigencia:	

0. Identificación

Proceso:	Código Plan de Acción:		
Fuente detección:			
Duración:	Fecha de Inicio:		Fecha de Fin:
Tipo de Hallazgo:	No Conformidad:	Real	Potencial
			Oportunidad de Mejora
Tipo de Plan de Acción:	Corrección	Acción Correctiva	
	Acción Preventiva	Acción de Mejora	
Responsable:		Equipo de Trabajo:	

1. Descripción de la no conformidad Real/Potencial u Oportunidad de Mejora.

2. Identificación de Causas:

3. Plan de Acción y Ejecución:

Actividad	Fecha inicio	Fecha finalización	Responsable	% Ejecución

4.0 Seguimiento, verificación e información documentada

Acciones Eficaces Si No:

5.0 Conclusión**1. Descripción de la no conformidad Real/Potencial u Oportunidad de Mejora.****2. Identificación de Causas:****3. Plan de Acción y Ejecución:**

Actividad	Fecha inicio	Fecha finalización	Responsable	% Ejecución

4.0 Seguimiento, verificación e información documentada

Acciones Eficaces Si No:

5.0 Conclusión

10.2.7 Formato de Contrato para transportista

CONTRATO DE TRANSPORTE DISTRIBUCIÓN LOCAL

No. _____

Por una Parte:

AGRICENTER NICARAGUA, CCRL S.A sociedad debidamente inscrita bajo las leyes de la República de Nicaragua, con identificación fiscal número XXXXXXXX, domiciliada en XXXXXXXX, representada en este acto por **NOMBRE GERENTE GENERAL Pasos**, mayor, casado una vez, **GENERALES DE LEY**, portadora del pasaporte número / cédula de identidad número XXXXXXXX, en nombre y representación de la sociedad denominada AGRICENTER NICARAGUA, CCRL y

Por otra Parte:

La señora **NOMBRE DUENO TRANSPORTE, ciudadano** nicaragüense, mayor edad, viuda, **GENERALES DE LEY**, a quien en adelante y para los efectos de este contrato, en adelante denominado “**EL TRANSPORTISTA**”.

En adelante conjuntamente considerados como “Las Partes”, manifiestan:

DEFINICIONES

A menos que lo contrario se indique expresamente o surja del contexto, los siguientes términos en mayúscula, deberán entenderse en el sentido que aquí se le asigna:

“Despachador” significa, los participantes que hagan entrega de Mercancías al Transportista y que comienzan con la recepción de estas por el Transportista y finaliza con su entrega al Destinatario.

“Cliente/s” significan los terceros a este Contrato, clientes de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL o los Participantes, cuyas Mercancías serán objeto de los Servicios.

“Custodia” significa el arco temporal durante el cual las Mercancías se hallan al cuidado del Transportista y que comienza con la recepción de las mismas por el Transportista.

“AGRICENTER NICARAGUA, CCRL” significa AGRICENTER NICARAGUA, CCRL S.A., su personal y directores.

“Flota” significa el conjunto de Unidades de Transporte que EL Transportista ha puesto a disposición de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL para la ejecución del presente contrato;

“CUADRO”, “PICKING” o “Manifiesto” significa el documento de transporte que acompaña las Mercancías objeto del Transporte y que tiene por finalidad documentar el estado aparente, condición y cantidad de Mercancías recibidas por el Transportista para su Transporte;

“Mercancías” significan las materias primas, productos terminados, y componentes de propiedad de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL;

“Partes” significan AGRICENTER NICARAGUA, CCRL y El Transportista, conjuntamente considerados;

“Ruta” significa la ciudad o zona dentro de la cual se prestará el servicio de Transporte;

“Unidades de Transporte” o significa los vehículos que utiliza El Transportista para la prestación de los servicios;

“Territorio” significa el territorio de la República de Nicaragua;

“Transportista” significa (nombre del Transportista), sus afiliadas, subsidiarias, dependientes, así como sus respectivos personales y directores, que prestan servicios a AGRICENTER NICARAGUA, CCRL y a los Participantes;

“Transporte” o “Servicios” significan los servicios de transporte de Mercancías dentro del Territorio.

CLÁUSULAS

OBJETO DEL CONTRATO.

Este contrato estipula los términos y condiciones mediante los cuales El Transportista se obliga a prestar el Transporte por vía terrestre de Mercancías, cuando así sea requerido por AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, como en contraprestación por parte de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL del pago del flete en las condiciones que se indican en las siguientes

cláusulas. Durante la vigencia de este Contrato, El Transportista estará obligado a prestar el Transporte que le haya efectivamente requerido en el tiempo requerido por AGRICENTER NICARAGUA, CCRL. En base a lo anterior, AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, deberá proporcionar y coordinar con El Transportista el horario, los encargos, la ruta que éste debe de cubrir, y demás especificaciones a que hace referencia el presente Contrato, para el mejor desempeño de su servicio. El Transportista deberá tener disponibilidad para atender los requerimientos de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL en los horarios y días pactados, que podrán incluir horas no hábiles y fines de semana.

NO EXISTENCIA DE MÍNIMOS.

Las Partes dejan constancia de que AGRICENTER NICARAGUA, CCRL no está obligada a contratar volúmenes ni frecuencias mínimos de Transporte a El Transportista.

NO EXCLUSIVIDAD.

Por este contrato ninguna de las Partes adquiere u otorga exclusividad a la otra Parte.

CONTRAPRESTACIÓN: FLETE

Por los Servicios solicitados y efectivamente prestados, AGRICENTER NICARAGUA, CCRL se obliga a pagar a El Transportista el flete estipulado en el cuadro de tarifas que se adjunta al presente Contrato como Anexo I (en adelante denominado “Acuerdo de Tarifas”). En caso de prestación de Servicios no contemplados y/o casos extraordinarios en los que no aplique la tarifa establecida en el contrato, las tarifas para dicho servicio serán acordadas entre las partes en cada caso y por escrito. Cuando el flete resulte gravado por un impuesto al valor agregado (Impuesto al Valor Agregado – IVA, Impuesto a las Ventas), éste estará incluido en las tarifas indicadas en el Anexo I a menos que allí se establezca expresamente lo contrario. Las tarifas pactadas para los servicios regulares serán revisadas en forma anual. Las tarifas podrán ser fijadas sobre la base del costo fijo, costo variable o costo por movimiento. La forma de cálculo de la tarifa previamente definida entre las Partes, podrá ser modificada, siempre y cuando la Parte interesada en el cambio lo comunique a la otra, mediante una notificación por escrito con treinta días de antelación. La decisión de cambio se tomará, tomando en cuenta los cambios de circunstancias que puedan afectar la prestación de los servicios.

Siempre y cuando la tarifa se calcule sobre la base de costo fijo, se descontara del precio las sumas correspondientes a los días que no se pueda prestar el servicio por razón de inventarios o cuando el servicio no se pueda prestar por causas ajenas a las partes.

PROCEDIMIENTO DE PAGO.

EL Transportista facturará los servicios prestados a AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, dentro de los ocho primeros días hábiles siguientes a aquel en el cual se prestaron los Servicios. Las facturas deberán ser emitidas en un formato que cumpla con los requisitos establecidos por la normativa fiscal aplicable y se acompañará a las mismas un detalle de los Servicios prestados ordenado cronológicamente e individualizado.

DURACIÓN, PRÓRROGA Y RESCISIÓN UNILATERAL SIN CAUSA.

El presente contrato tendrá una duración de un año, a partir del día de firma y será automáticamente prorrogado por períodos iguales y consecutivos de un año si ninguna de las partes manifiesta su intención de dar por terminado el contrato. Sin perjuicio de lo anterior, en cualquier momento, sin expresión de causa y sin que la otra Parte tenga derecho a indemnización de ningún tipo, salvo por servicios efectivamente prestados, cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el Contrato mediante notificación por escrito a la otra Parte con una anticipación de treinta (30) días calendario. De igual forma, AGRICENTER NICARAGUA, CCRL estará facultada para dar por terminado el contrato en forma inmediata y sin responsabilidad para AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, en caso de que El Transportista incumpla cualquiera de las obligaciones y/o condiciones establecidas en el Contrato.

LUGAR DE REMISIÓN Y DESTINO.

El Transporte se realizará geográficamente dentro del perímetro del territorio nacional de la República de Nicaragua y desde cualquiera de los centros de Distribucion de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL y desde y hacia puntos establecidos por los Clientes de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL.

PROCESO DE CARGA

El procedimiento de operación para la salida y entrada de las unidades de transporte El Transportista estará de acuerdo a las especificaciones del Anexo II.

UNIDADES DE TRANSPORTE.

El Transportista pone a disposición de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL los vehículos de transporte de su propiedad que se detallan en el Anexo IV (en adelante las “Unidades de Transporte”), en perfecto estado de funcionamiento, conservación y limpieza, con sus licencias de transporte, derecho de circulación, todos los requisitos de ley al día. Las unidades de transporte deberán mantener en todo momento disponible una capacidad de carga que cumpla con los fletes solicitados por AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, así como cumplir con las condiciones requeridas por AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, para la prestación del servicio de transporte. Para el control de los requerimientos de los vehículos se mantendrá al día el Anexo III (en adelante “Listado de Chequeo Requerimientos de la Unidad de Transporte”), con las debidas copias de los documentos solicitados.

PERSONAL AL SERVICIO DEL TRANSPORTE.

EL Transportista se compromete a colocar en cada una de las Unidades de Transporte un chofer y un ayudante con su respectiva licencia de conducir al día en el caso de sobre pasar las 4 toneladas la unidad debe de andar 1 conductor y 2 ayudantes. En ambos casos estarán disponibles de acuerdo las necesidades de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL.

Queda entendido que el chofer será el único autorizado por AGRICENTER NICARAGUA, CCRL para conducir la Unidad de Transporte. AGRICENTER NICARAGUA, CCRL se reserva el derecho de utilizar o no la Unidad de Transporte asignada por El Transportista para cualquier flete, en aquellos casos en los que AGRICENTER NICARAGUA, CCRL considere que no se están cumpliendo las normas de seguridad, legales, o bien que la presentación del personal que contrate El Transportista no es la más adecuada para brindar el Servicio

OBLIGACIONES DEL TRANSPORTISTA

Movilizar con la Flota las Mercancías que AGRICENTER NICARAGUA, CCRL indique desde y hacia los puntos de origen y destino previamente determinados por AGRICENTER NICARAGUA, CCRL ubicados dentro del Territorio de una manera eficiente y segura.

No realizar paradas durante la ruta de entregas que no hayan sido autorizadas de antemano y, en caso de emergencia, deberá dar aviso de inmediato a AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, en este caso se procederá a realizar sanciones como Leves: suspensión por el tiempo que se crea conveniente, Graves: retiro de la unidad de transporte, Muy Graves: retiro del transportista.

Recoger y transportar las Mercancías en los horarios establecidos por AGRICENTER NICARAGUA, CCRL.

Cuidar y conservar las Mercancías en calidad de depositario desde que las recibe hasta que las entrega;

Mantener su Flota en cumplimiento de la Ley de Tránsito y sus reformas, además se obliga a mantenerla presentable, aseada y en perfecto estado de funcionamiento mecánico, así como someterla periódicamente a las revisiones de mantenimiento. En caso de que la unidad de transporte que esté prestando servicios sufre, durante el tránsito, algún desperfecto o daño que imposibilitara limitara de cualquier forma la continuación del Servicio, El Transportista se obliga a proporcionar inmediatamente otra unidad de transporte sustitutiva de iguales características y condiciones, a entero costo de El Transportista, así como a efectuar el trasbordo de las mercancías con prontitud y seguridad para reanudar el Transporte. En tales casos, El transportista tiene que informar al departamento de servicio al cliente (SAC)

Entregar las Mercancías únicamente en el lugar y a la persona que AGRICENTER NICARAGUA, CCRL le indique en la factura.

Recabar, contra entrega de las Mercancías en destino, la firma de los clientes en las facturas, y toda aquella documentación relativa a las mercancías que se entregan, dejando constancia de la cédula de identidad y nombre completo de la persona física que representa el cliente, así como la fecha y hora de recepción.

Presenciar, controlar y documentar en las facturas, si el cliente así lo exigiere, cualquier observación que el cliente formule sobre la cantidad, estado o condición de las mercancías recibidas en destino. En caso de irregularidad en la entrega, El Transportista debe informarla inmediatamente al Supervisor de Distribución Local.

Equipar y mantener la Flota con el equipo de telecomunicación de modo de poder establecer contacto permanente entre la unidad de transporte y la base y poder así estar comunicados ante cualquier necesidad de transporte, cambio o emergencia. Por lo que deberá mantener a disposición de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL un registro de teléfonos para poder contactar y comunicarse con AGRICENTER NICARAGUA, CCRL o viceversa. Deberá de comunicar cualquier cambio realizado a estos registros.

Responder por pérdidas, daños y perjuicios que se causen a AGRICENTER NICARAGUA, CCRL por negligencia, culpa o dolo propio, de sus empleados o encargados;

Velar por que sus funcionarios mantengan una conducta adecuada dentro de las instalaciones del cliente y/o de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, a que los chóferes se mantengan dentro de su vehículo automotor y no caminar o deambular por el CEDI de operaciones, con excepción de cuando se encuentren en la hora del chequeo de carga ó descarga. Deben permanecer en el área que se les asigne para tal efecto.

Someterse a la revisión de los oficiales de seguridad de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL o del personal de bodega.

Informar al Supervisor de Distribución Local de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, en caso de falla mecánica o accidente, con el fin de tomar las medidas pertinentes, y que la capacidad del transporte no se vea disminuida, y que de esta forma no se traduzca en una multa para El transportista. En caso de darse esta situación, y El Transportista no tuvieren unidades de transporte a disposición de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, AGRICENTER NICARAGUA, CCRL queda autorizada automáticamente para contratar el servicio con cualquier otro Transportista, sin que se le pueda imputar ninguna responsabilidad por ello. Los pagos serán realizados al Transportista que verifique la entrega de las mercancías.

El Transportista, debe reportarse al analista DOL de Distribución Local de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, cada vez tengan algún inconveniente con la entrega.

A realizar las entregas de las mercancías diariamente;

Las entregas de mercancías deberán hacerse en el plazo estipulado por AGRICENTER NICARAGUA, CCRL.

A mantener una caretila de mano para su uso.

A mantener las licencias de conducir de los chóferes al día y con seguro de responsabilidad civil actualizado

PERMISOS, LICENCIAS Y DOCUMENTOS DE AGRICENTER NICARAGUA, CCRL ACREDITACION.

El Transportista declara, que, al momento de firmar este contrato, posee todas las licencias, permisos, habilitaciones y documentos de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL de acreditación (viales, de circulación, etc.) exigidos por la normativa vigente para la prestación de los Servicios que se detallan en el Anexo III.

RESPONSABILIDADES TRANSPORTISTA.

Son responsabilidades de El Transportista, además de las ya indicadas, las siguientes: El Transportista se obliga a prestar los servicios con su mayor diligencia profesional, con estricto apego a la normativa vigente y a este Contrato y será responsable aún por la culpa leve en la ejecución de los Servicios. El Transportista incurrirá en responsabilidad en los siguientes casos que se enumeran a mero título de ejemplo:

Demora en la entrega por causas directamente imputables a su negligencia, falta del debido cuidado, dolo y/o culpa;

Entrega de Mercancías en estado y condición diferente de aquella en la que la recibió de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL;

El no recibo, recibo incompleto o, falta de entrega de la Mercancía;

Entrega a persona diferente de la indicada en el Manifiesto o a la instrucción dada por escrito por AGRICENTER NICARAGUA, CCRL;

El desvío injustificado o no reportado de la Ruta indicada, por leve que sea;

La falta de cumplimiento de las instrucciones de manejo de Mercancías oportunamente comunicadas por AGRICENTER NICARAGUA, CCRL;

La falta o defectuosa compilación de las facturas y toda aquella documentación correspondiente a las Mercancías, todo transportista debe de contar y revisar las facturas conforme a su picking.

La falta de entrega a AGRICENTER NICARAGUA, CCRL de los documentos soporte de la entrega, dentro del tiempo estipulado para la entrega al cliente.

La falta de comunicación a AGRICENTER NICARAGUA, CCRL de la ocurrencia de un siniestro de manera inmediata y, en ningún caso, en más de una hora de ocurrido;

La falta o no la renovación de los permisos y licencias de circulación para el cumplimiento de los Servicios;

Todas las otras indicadas en la Ley comercial, de Tránsito y en el Contrato.

PENALIDADES.

En caso de que el servicio no se realice o no se entregue a tiempo por causas imputables a El Transportista, AGRICENTER NICARAGUA, CCRL queda autorizado y facultado para rebajar, en cada caso que se presente, el veinticinco por ciento de la tarifa del flete establecida en este contrato y en sus anexos.

DAÑO Y O PÉRDIDA DE LAS MERCANCÍAS.

Tratándose de pérdidas o daños a Mercancías que estuvieren bajo la Custodia de El Transportista, éste será responsable por el total del valor de la Mercancías perdidas o averiadas. La base de evaluación del daño estará fijada por el valor de la Mercancía transportada o factura que acompañó las Mercancías. Si la factura no contuviera indicación del valor, este será suministrado por la parte comercial de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL.

En caso de que se presente faltantes o daños de producto o mercadería, se rebajará el monto del faltante o de la mercadería dañada en el pago inmediato siguiente que AGRICENTER NICARAGUA, CCRL debe realizarle a El Transportista. Si mediante una

investigación o reporte de seguridad se determina que existió dolo y/o negligencia grave por parte de El Transportista, el contrato finalizará en forma inmediata, dando derecho a AGRICENTER NICARAGUA, CCRL para cobrar los daños y perjuicios en contra de El Transportista.

TRIBUTOS.

Será por cuenta de El Transportista, y de su exclusiva responsabilidad, el pago de todos los tributos devengados a raíz y en ocasión de la prestación de los Servicios con que resulte gravada su actividad empresarial.

CONTRATISTA INDEPENDIENTE.

El presente Contrato no genera relación de dependencia entre las Partes. En la prestación de los Servicios El Transportista actuará con total independencia y autoridad, sin perjuicio del derecho de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL a inspeccionar y auditar la calidad de los Servicios. La presencia, inspección y auditoria de un representante de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL no libera a El Transportista de sus obligaciones y responsabilidades bajo este Contrato. El Transportista declara expresamente reconocer que no tiene derecho a recibir beneficio o prestación de índole laboral alguna de parte de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL.

DE LA EXCLUSIÓN LABORAL.

Este contrato tiene exclusiva naturaleza mercantil. Por lo que queda entendido que en virtud de este contrato, correrá por cuenta exclusiva de El Transportista el pago de cualquier tipo carga social, pólizas de riesgos laborales y seguro social de las personas físicas que realicen en su nombre el Servicio que aquí se conviene. El Transportista deberá presentar copia de los pagos al día. Toda responsabilidad de carácter laboral que surja como consecuencia de éste personal será asumida únicamente por El Transportista, relevando en todo sentido a AGRICENTER NICARAGUA, CCRL.

INDEMNIDAD.

El Transportista se obliga a mantener indemne a AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, sus directores, representantes, trabajadores, agentes, clientes e invitados, de cualquier reclamación, demanda, solicitud de arbitraje y cualquier otro evento –ya sea judicial o extrajudicial, incluyendo costas y costos procesales y asesoramiento legal- relacionados con los Servicios y que surjan como consecuencia o a causa de lesiones personales, o muerte del Transportista, de su personal y/o de cualquier tercero, daño patrimonial (daño emergente y lucro cesante) causado a terceros (incluyendo los Clientes de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL), y del incumplimiento de la normativa tributaria y laboral a cargo de El Transportista.

SEGURIDAD Y ACATAMIENTO DE REGULACIONES.

EL Transportista deberá observar y respetar las normas de seguridad y los procedimientos, políticas y directrices establecidos por AGRICENTER NICARAGUA, CCRL o por la ley, los cuales El Transportista declara conocer, especialmente aquellas referidas a políticas de contratación, condiciones de prestación de servicios, límites de responsabilidad, etc.

En particular, EL Transportista declara que bajo ninguna circunstancia prometerá, pagara o dará cualquier objeto de valor ya sea directa o indirectamente a algún funcionario de gobierno con el propósito de obtener o retener un negocio o alguna otra ventaja deshonesta. EL Transportista se obliga a adecuar su conducta, comportamiento, actividades y asesoría al marco de las leyes de Anticorrupción y en caso de incumplimiento responderá por los daños y perjuicios que su inapropiada, inadecuada e ilegal conducta pueda causar a AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, sus accionistas, empresas filiales y subsidiarias, directores, empleados y subcontratistas. EL Transportista garantiza que todos sus accionistas, empleados, apoderados, directores, consultores, representantes y socios comerciales que participen en la implementación de este Contrato conocen el propósito y estipulaciones de la legislación anticorrupción, y también están de acuerdo en tomar los pasos apropiados para garantizar que cumplirán con la letra y el espíritu de la Legislación y que no tomarán ninguna acción que haga que alguna de las Partes incurra en una violación a esta Legislación. EL Transportista expresamente declara y garantiza que ni ella, ni sus socios, funcionarios, empleados y demás personeros, que participen en la

implementación de este Contrato, realizarán pagos ni ofrecerán dádivas algunas a ningún servidor público o funcionario gubernamental, para inducirlo a realizar un acto público o tomar una decisión que ayude y/o favorezca a AGRICENTER NICARAGUA, CCRL a obtener o retener negocios y que no ofrecerán ni pagarán a ningún servidor público o funcionario del gobierno bienes o dádivas, sin importar su valor, bajo ningún concepto, y menos como una motivación indebida para que dicho servidor público o funcionario del gobierno apruebe contratos a favor de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL; influya en el resultado de alguna licitación o cualquier acto que indebidamente beneficiaría a AGRICENTER NICARAGUA, CCRL.

CONFLICTO DE INTERESES.

El Transportista, sus socios, empleados o subcontratistas no podrán tener relación de parentesco con empleados de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL. El Transportista manifiesta con carácter de declaración jurada que a) ningún empleado de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL tiene participación directa en la actividad del Transportista y b) No tiene familiares ni ningún parentesco con empleados de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL. En caso de que se compruebe el incumplimiento de esta cláusula, AGRICENTER NICARAGUA, CCRL está facultada para dar por terminado el presente contrato en forma inmediata.

NO COMPETENCIA.

Durante la vigencia de este contrato, El Transportista no podrá prestar los servicios objeto del presente contrato de forma simultánea a las empresas consideradas competencia de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL, por lo que queda prohibido consolidar en un mismo embarque, mercadería de otros clientes de El Transportista que pueda ser considerado una empresa competidor de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL.

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Las Partes aceptan que en cualquier conflicto patrimonial derivado de la ejecución, incumplimiento, interpretación o cualquier otro aspecto derivado del presente contrato, renuncian en este acto expresamente a la jurisdicción ordinaria y acuerdan resolver el conflicto conforme al siguiente procedimiento: a) Compromiso de conciliación: las partes acuerdan acudir en primera instancia al proceso de conciliación establecido en la reglamentación del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Nicaragua, el cual no podrá extenderse por más de sesenta (60) días a partir de la fecha en la cual cualquiera de las Partes notifica a la otra el diferendo. b) Compromiso Arbitral: En caso de que el asunto no sea resuelto en el plazo indicado en el literal anterior, el asunto o controversia será resuelto mediante laudo definitivo e inapelable y constituirá cosa juzgada material, de conformidad con los Reglamentos del Centro de Conciliación y Arbitraje, de la Cámara de Comercio, de Nicaragua, a cuyas normas las Partes se someten en forma incondicional. Queda entendido, que tanto la conciliación como el arbitraje se resolverán en derecho, y que pueden ser solicitados por cualquiera de las partes de éste contrato.

DISPOSICIONES GENERALES

Cesión y subcontratación. El Transportista no podrá ceder –total o parcialmente-, este contrato ni las obligaciones que surjan del mismo. Asimismo, tampoco podrá El Transportista subcontratar la ejecución de las obligaciones resultantes de este contrato salvo que mediare autorización expresa y por escrito de AGRICENTER NICARAGUA, CCRL. AGRICENTER NICARAGUA, CCRL podrá ceder y transferir, en todo o en parte, el presente contrato a sus afiliadas

Ley aplicable. Esta relación contractual estará regida, en todo lo no previsto expresamente en el Contrato, por las leyes nicaragüenses con exclusión de las normas de conflicto integrantes del Derecho Internacional Privado de fuente nacional o internacional.

Domicilio. A todos los efectos derivados de la ejecución de este Contrato, así como para las comunicaciones que quisieran o debieran cursarse las partes, éstas fijan como domicilio los siguientes:

AGRICENTER NICARAGUA, CCRL: COMPLEJO DE ALMACENES PORTEZUELO NAVE 30,

El Transportista: Cmca. Nejapa, Km 11 ½ carretera vieja León frente a Jardines la Palmera

Nulidad Parcial. Si alguna disposición o parte de alguna disposición de este Contrato, o la aplicación de la misma a alguna persona, parte o circunstancia, fuere declarada nula o anulable o no exigible, las disposiciones restantes y la parte de la disposición no invalidada, mantendrán su eficacia y podrán ser exigibles. La disposición o parte de la disposición invalidada será reemplazada por una disposición válida que respete en el mayor grado posible la intención de la disposición invalidada y la economía del Contrato.

Acuerdo integral y modificaciones. El presente Contrato refleja el acuerdo completo e integral de las partes y deja sin efecto cualquier acuerdo preexistente que existiera entre las partes sobre la materia objeto de este Contrato. Este Contrato podrá ser modificado solamente por escrito firmado por funcionarios de las partes debidamente autorizadas al efecto.

Orden de Precedencia. Si existiera alguna contradicción, ambigüedad o conflicto entre lo dispuesto en cualquiera de los anexos y el cuerpo principal de este Contrato, éste último prevalecerá

Anexos: Las Partes convienen en que forman parte integral de este Contrato los documentos que se detallan a continuación:

- ANEXO I. Acuerdo de Tarifas y Costos de Servicios Procedimiento Operativo
- ANEXO II. Proceso de Carga
- ANEXO III. Chequeo de los Requerimientos para El Transportista y de la Unidad de Transporte
- ANEXO IV. Listado de Unidades de Transporte
- ANEXO V. Acuerdo de Confidencialidad

Para constancia de lo cual, a los XX días del mes de XXX del XXXX, los representantes de las partes, debidamente autorizados, firman de conformidad en dos originales de idéntico tenor.

AGRICENTER NICARAGUA, CCRL

Gerente General

El Transportista

Nombre de Transportista.

10.2.8 Formato de Trazabilidad.

	<h1>Formato de Trazabilidad</h1>						CÓDIGO:	R_OP_DES_01
							VERSIÓN:	1
							VIGENCIA:	
Ítems	Sección 1. Información General							
1	Solicitado por:							
2	Código del Producto:							
3	Número de Lote:							
4	Fecha de Vencimiento:							
5	Motivo de la solicitud:							
Ítems	Sección 2. Efectividad de la Trazabilidad							
1	Ingreso a BODEGA (1)							
2	Stock (Qty en BODEGAS (2)							
3	Cantidad despachadas a clientes (incluir lista) (3)							
4	Cantidad en devolución de clientes (4)							
5	Otras salidas (5)							
6	Cantidad total (2-3+4-5)=6							
8	Fecha del primer despacho a clientes							
Sección 4. Evidencias de Salidas/Entradas								
Tipo	Fecha	Código	Lote	Cantidad	Tiempo de Respuesta	Realizado por	Revisado por	
Entrada / Salida								
Sección 5. Conclusiones y acciones								

XI. Anexos

11.1 Certificado de Anotación Marginal

 <p>Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional <i>¡El Amalito, Presidiéndonos!</i></p>	<p>INSTITUTO DE PROTECCION Y SANIDAD AGROPECUARIA Dirección de Sanidad Vegetal y Semilla Departamento de Registro y Control de Insumos Agrícolas No Tóxicos</p>	<p>IPSA INSTITUTO DE PROTECCION Y SANIDAD AGROPECUARIA</p>
<p>Certificado de Anotación Marginal</p>		<p>N° 2578</p>
Nombre comercial: TIMOREX GOLD 22.3 EC	Clase: PLAGUICIDA BOTANICO	
Nombre común: ACEITE DE MELALEUCA ALTERNIFOLIA 22.3%+INERTES 77.7%		
Uso: De acción fungicida para el control de Alternaria solani en tomate, complejo de manchado del grano de arroz y Rhizoctonia solani en arroz, Peronospora tabacina en tabaco y Hemileia vastatrix y Mycená citricolor en café, para el control de roya (Uromyces phaseoli), mancha angular (Phaeoisariopsis griseola) en frijol, Sigatoka negra (Mycosphaerella fijiensis) en banano y plátano; Alternaria porri en cebolla y para controlar Puccinia arachidis en mani.		
Estado físico: Líquido	Dosis: 0.5-1 L/Ha en tomate, 0.4-0.5 L/Ha en arroz, 1-1.5 L/Ha en tabaco, 0.75-1.5 L/Ha en café, 1-1.5 L/Ha en frijol y 0.4-0.8 L/Ha en musáceas, 0.75-1 en cebolla, 0.75-1 L/Ha en mani.	Envase: 100 ml, 250 ml, 500 ml, 750 ml y 1, 3.785, 5, 10, 20, 50, 100, 200 litros.
Titular del registro: STOCKTON S.A.	Formulador: LIAD AGRO LTD.	Folio: 86
Origen: ISRAEL	Registrado bajo el número: STOC-001-1-2008	Tomo: !
En tal virtud, dicho producto puede importarse, exportarse, distribuirse y comercializarse en la República de Nicaragua, en conformidad a la Ley No. 862 Ley creadora del Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria, Ley No.274 Ley Básica para la Regulación y Control de Plaguicidas, Sustancias Tóxicas Peligrosas y Otras Similares y RTCA por el término de diez (10) años a partir de la fecha de su emisión.		
Fecha de registro: 26 de marzo de 2018	Fecha de vencimiento del registro: 25 de marzo de 2028	
Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a 16 días del mes de febrero del 2019.		
El incumplimiento a la Legislación Nacional vigente de la materia será motivo de las sanciones pertinentes que la misma establezca.		
 Ricardo Somarriba Reyes Director Ejecutivo IPSA		 Marvin Humberto Cruz Registro y Control de Insumos Agrícolas

11.2 R_OP_DES_01 Entradas de productos de Bodega



ENTRADAS DE PRODUCTOS DE BODEGA

Bodega que recibe: _____
 recibimos de: _____ Fecha: _____
 Dirección: _____
 Orden de Entrega: _____ Factura: _____ Remisión: _____
 Transporte: _____

CANTIDAD	UNIDAD	

_____ Recibi Conforme

_____ Nombre Enc. Bodega

11.3 R_OP_DES_02 Kardex



KARDEX

Tipo de Producto: _____ Bodega: _____ Cod. Producto: _____
 Nombre del Producto: _____ Clase de Envase: _____

NOMBRE DEL CLIENTE	FECHA	ENTRADA BODEGA NO.	ORDEN ENTREGA No.	REMISION No.	ENTRADA	SALIDA	TOTAL	EXISTENCIA
+								

Dir.: Km 5.5 Carretera Norte de , Paso desnivel 800 m al Norte Parque Industrial Portezuelo Nave 30 , tel. 505-22513981 Managua, Nicaragua.

11.4 R_OP_DES_03 Remisión de productos



An American Vanguard Company

REMISION DE PRODUCTOS


Fecha: _____

FACTURA N°: _____

Cliente: _____		Despachado en Bodega: _____		
Dirección: _____				
No. FACTURA: _____			Transporte: _____	
Cant.	UNIDAD DE MEDIDA	CODIGO	DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS	No. LOTE
_____		_____		_____
Encargado de Bodega		Transportista		No Orden Compra Cliente
_____		_____		_____
Nombre Recibe Conforme la mercadería arriba descrita		Firma Recibe Conforme la mercadería arriba descrita		

Dir.: Km 5.5 Carretera Norte de , Paso desnivel 800 m al Norte Parque Industrial Portezuelo Nave 30 , tel. 505-22513981 Managua, Nicaragua.

11.5 R_OP_DES_04 Factura



AGRI Center
B-COSTED
S.A.M.V.A.C.

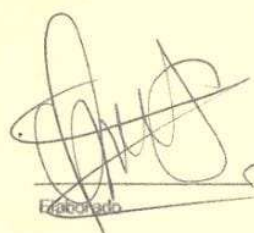
AGRICENTER NICARAGUA & CCRL
 J0310000093695
 KM 5.5 Carretera Norte, Paso a Desnivel 800 m al Norte, Parque Industrial Portezuelo, Nave 30, Managua, Nicaragua.
 Tel.: (505) 8393-7923 Fax:

Factura 0012430
 Fecha 13/10/2022
 Vence 13/01/2023
 Terminos de Pago:
 Crédito 90 días
 REM: 17796
 Tipo Cambio: 36.0764


Vendido a: **FRUTALES DEL SAN JUAN, S.A.**
 Cod: C0546
 Dirección:
NICARAGUA
 R.U.C J0210000122240

Código	Descripción del Artículo	QT	Precio	Moneda	Total	IV
040103	FUNG. OXICOB 50 WP ***25 KG***	193	370.00	\$	71,410	EX
040103	FUNG. OXICOB 50 WP ***25 KG***	80	362.50	\$	29,000	EX
020147	INSEC. SEIZER 10 EC ***20 LTS***	2	720.00	\$	1,440	EX

*****ULTIMA LINEA*****



Elaborado



Autorizado

Firma:

Total Venta USD 101,850.00
Descuento
IVA
Otros Cargos
Total a pagar USD 101,850.00

Total en letras: Ciento un mil ochocientos cincuenta Dólares Americanos

Condiciones:

- 1- La mercadería deberá ser retirada en un plazo no mayor de 5 días, no se aceptan devoluciones, en caso extraordinario el cliente deberá solicitarlo por escrito en un plazo no mayor a 15 días después de facturar y se cobra el 5% del valor de la factura por gastos administrativos.
- 2- En caso de incumplimiento se incurre en mora por simple vencimiento, sin necesidad de requerimiento de ninguna clase, reconociendo al cañar en dicho estado de intereses del 18% anual. Acepto que pagare al acreedor además del valor de la factura los gastos incurridos por la efectiva cobranza judicial o extra judicial.
- 3- Solo el recibo oficial de caja garantiza que esta factura ha sido cancelada.
- 4- autorizo a los señores de Agricenter Nicaragua S.A. para que reporte mi historial crediticio en el Buro de Crédito que ellos designen.

NOTA: SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES

No. 0012430

FORMULARIO STANDARD INC. S.A. RUC No. J01000001000 C.T. No. 00040923 M. DEL No. 10.501 AL 13.000 00201AMP/000404-000 AC/118640-000 C.T. 000500-000

11.6 R_OP_DES_05 Orden de Pedido



ORDEN DE PEDIDO

Sucursal: JALAPA

FECHA: _____
CLIENTE: _____

CANTIDAD	UNIDAD	ARTICULO	PRECIO

FECHA DE ENTREGA: _____

COMENTARIOS: _____

FIRMA DE CLIENTE

RECIBIDO POR