

**PROPUESTA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS PARA LA EMPRESA
PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU**

**ANGELA BASTIDAS PORTILLA
DIANA HURTADO ROBLES**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**PROPUESTA DE CARACTERIZACION DE PROCESOS PARA LA EMPRESA
PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU**

**ANGELA BASTIDAS PORTILLA
DIANA HURTADO ROBLES**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al titulo de
Administrador de Empresas**

**Asesor :
Dr. JULIO IGNACIO GARZON**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^{ro} del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

RESUMEN

Las Normas del Sistema de Gestión de Calidad identifican rasgos que pueden ayudar a que las empresas satisfagan consistentemente los requisitos de sus clientes. Si bien satisfacer estas expectativas es una razón para tener un Sistema de Gestión de Calidad, puede haber otras razones tales como mejora del desempeño, coordinación y productividad; focalización en los objetivos del negocio y las expectativas de sus clientes, logro y mantenimiento de la calidad del producto para satisfacer las necesidades implícitas y explícitas de sus clientes, confianza en que la calidad que se busca se está logrando y manteniendo, evidencia a los clientes actuales y potenciales, de las capacidades de la organización.

ABSTRACT

Standards of Quality Management System that can help identify features that companies consistently meet customer requirements. While meeting these expectations is a reason to have a Quality Management System, there may be other reasons such as performance improvement, coordination and productivity focus on business objectives and customer expectations, achieving and maintaining quality product to satisfy stated and implied needs of their clients, confident that the quality that is sought is being achieved and maintained, evidence to customers and potential capabilities of the organization.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	10
1. GENERALIDADES	11
1.1 TEMA	11
1.2 PROBLEMA.....	11
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.4 OBJETIVO GENERAL.....	11
1.4.1 Objetivos específicos:.....	11
1.5 JUSTIFICACION	12
1.6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	12
1.6.1 Tipo de Investigación.....	12
1.6.2 Fuentes de información primaria.	12
1.6.3 Fuentes de información secundaria.....	12
2. DIAGNOSTICO BAJO EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NORMA ISO 9001:2008	13
2.1 REQUISITOS GENERALES DE LA NORMA	13
2.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION	13
2.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	14
2.4 GESTION DE LOS RECURSOS	16
2.5 REALIZACION DEL PRODUCTO	16
2.6 MEDICION ANALISIS Y MEJORA	17
3. PLANIFICACION ESTRATEGICA.....	19
3.1 HISTORIA DE LA EMPRESA.....	19

3.2	ORGANIZACIÓN FUNCIONAL	19
3.3	DIAGRAMA ORGANIZACIONAL	20
3.4	PRODUCTOS.....	21
3.5	CLIENTES.....	22
3.6	ANALISIS DE PRODUCTOS SUSTITUTOS.....	22
4.	EVALUACION DE FACTOR EXTERNO (M.E.F.I.).....	27
4.1	MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (MEFI)	28
4.2	MATRIZ DE EVALUACION DEL FACTOR EXTERNO (M.E.F.E.)	31
4.3	MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (MEFE).....	32
4.4	MATRIZ DOFA	35
4.5	DESARROLLO MATRIZ DOFA.....	36
4.6	TIPOS DE ESTRATEGIAS.....	38
4.7	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	39
4.7.1	Misión propuesta:	39
4.7.2	Visión propuesta:.....	39
4.8	POLÍTICA DE CALIDAD PROPUESTA.....	39
4.9	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	39
4.10	PRINCIPIOS Y VALORES PROPUESTOS:.....	40
4.11	MAPA DE PROCESOS	40
5.	CARACTERIZACION Y DOCUMENTACION DE LOS PROCESOS.....	41
5.1	PLAN DE AUDITORIA.....	76
5.2	LISTA DE VERIFICACION DE LA AUDITORIA	78
6.	PLANEACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	80
7.	CONCLUSIONES.....	82

8. RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFIA	84

INTRODUCCIÓN

La creciente necesidad de las empresas por mejorar sus procesos e innovar sus productos o servicios y ser cada vez mas competitivos en un mercado cada vez mas exigente lleva a las empresas a implementar mecanismos que demuestren a sus clientes la calidad de sus productos o servicios, una manera eficiente de lograr estos objetivos es la implementación de sistemas de gestión de calidad debidamente documentados y efectivos según los requisitos que establece la norma.

La alta dirección de la empresa es la encargada de la planeación estratégica de la organización, determinar la política y objetivos de calidad en coherencia con la política y objetivos corporativos, además de garantizar el total compromiso de la organización.

Todo este direccionamiento se ve reflejado en los procesos de la empresa donde participan todas las personas y grupos que la conforman por ello en la empresa existe una cultura en la cual se debe trabajar a fin de comprometerla con el logro de los objetivos. En otras palabras se debe crear una cultura de calidad.

Un sistema de gestión de calidad motiva a la empresa a entender las necesidades y expectativas del cliente y a definir o redefinir los procesos a fin de que contribuyan con los objetivos y también procura que todas las actividades y operaciones de la empresa se realicen de acuerdo a las normas legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección para cumplir las metas previstas.

1. GENERALIDADES

1.1 TEMA

Sistema de gestión de calidad según norma ISO 9001:2008

1.2 PROBLEMA

Inexistencia de un sistema de gestión de calidad en la empresa PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a la informalidad que presenta cada una de las áreas de la empresa PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU es necesario una introducción al diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad que permita una mejora en el tiempo de respuesta a la comunidad, identificar /o reconocer nuevos subprocesos y actividades que se realizan de forma espontánea y que tienen gran representación en la producción y venta del producto. Sumado a lo anterior es necesario que el personal en la empresa entienda la importancia que representa el sistema en cada uno de sus procesos posibilitando entender la interrelación entre las áreas.

Estos procedimientos se realizaban de manera informal, de allí nace la preocupación de documentar los procesos que se gestan o atraviesan las operaciones de la empresa. De esta forma se puede asegurar regularmente que la actividad de la empresa se llevará a cabo con eficiencia.

1.4 OBJETIVO GENERAL

Proponer a la empresa de cárnicos DEL MENU la implementación del sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

1.4.1 Objetivos específicos:

- Hacer un diagnóstico actual de la empresa PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU en relación con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Realizar la planeación estratégica.
- Realizar Direccionamiento estratégico.
- Caracterizar procesos y procedimientos de la empresa.
- Realizar la respectiva Documentacion.
- Presentar propuesta de programación y de planeación de la Auditoría Interna.

- Presentar propuesta de plan de mejoramiento continuo.

1.5 JUSTIFICACION

Un sistema de gestión de calidad brinda a la empresa las herramientas necesarias para organizar sus procesos y disponer de información necesaria para tomar decisiones y ejecutar acciones para reducir las deficiencias que se presentan en la organización, entre las partes beneficiadas se encuentran los clientes, ya que todas las acciones que se toman van encaminadas a alcanzar su satisfacción y a cumplir sus expectativas, por otro lado se observa una notable mejora interna en la organización gracias a la estandarización que permite mejorar la eficacia y la eficiencia en todos los procesos los beneficios que se obtienen van desde el aumento en la productividad, disminución de los desperdicios y defectos de fabricación, mayor satisfacción del personal, mejora en la rentabilidad de la empresa hasta el control y manejo de la información documentada.

1.6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

1.6.1 Tipo de Investigación. La investigación será de tipo cualitativo descriptivo, se realizara una descripción de cada uno de los componentes que hacen parte de la elaboración de los procesos, se realizara una explicación objetiva de los procesos y la efectividad de cada uno de ellos.

1.6.2 Fuentes de información primaria. Observación directa, lista de chequeo.

1.6.3 Fuentes de información secundaria. Libros de Administración de calidad, Normas técnicas de Calidad.

2. DIAGNOSTICO BAJO EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NORMA ISO 9001:2008

Para realizar del diagnóstico de la empresa, se elaboró una Lista de Chequeo, que se complementó con un análisis de las características de la cultura y el modelo de gestión de la empresa.

2.1 REQUISITOS GENERALES DE LA NORMA

La empresa ha estructurado su gestión enfocada a la satisfacción de sus clientes mas no tiene un Sistema de Gestión de Calidad debidamente documentado, por lo tanto no cumple con los requisitos y directrices generales del Sistema de Gestión de Calidad con norma ISO 9001:2008 y los procesos no están enfocados al sistema de Gestión de Calidad.

2.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

En cuanto a los requisitos de la documentación en la empresa PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU no existen declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de la calidad tampoco existe la siguiente documentación necesaria para la implementación del sistema de Gestión de Calidad:

- Manual de Calidad.
- Procedimientos documentados para:
- Control de documentos.
- Control de los registros de calidad.
- Auditorías internas.
- Control de productos no conformes.
- Acciones correctivas.
- Acciones preventivas.
- Los documentos requeridos por la organización para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivos de sus procesos.

Registros para:

- Revisiones efectuadas por la dirección al sistema de gestión de la calidad
- Educación, formación, habilidades y experiencia del personal.
- Procesos de realización del producto y cumplimiento de los requisitos del producto.
- Revisión de los requisitos relacionados con el producto.
- Elementos de entrada del diseño y desarrollo.
- Resultados de la verificación del diseño y desarrollo.
- Resultados de la validación del diseño y desarrollo.

- Control de cambios del diseño y desarrollo.
- Evaluación de proveedores.
- Control de los equipos de medición y seguimiento cuando no existen patrones nacionales o internacionales.
- Resultados de la verificación y calibración de los instrumentos de medición.
- Auditorías internas.
- Autoridad responsable de la puesta en uso del producto.
- Tratamiento de las no conformidades.
- Acciones correctivas.
- Acciones preventivas.

2.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

COMPROMISO DE LA DIRECCION:

En PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU la dirección se ha preocupado por ser la gestora de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, asume la total responsabilidad y asegura la destinación de recursos para que esta tarea se lleve a cabo.

En equipo se definirá adecuadamente las estrategias, políticas y objetivos de calidad y se velará porque sean divulgados, entendidos y asumidos por todas las áreas de la empresa.

La dirección se compromete a revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad para comprobar su eficacia y velar porque las necesidades de los clientes estén siendo plenamente satisfechas. Además de esto debe garantizarse el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

POLITICA DE LA CALIDAD:

Aunque existen objetivos estratégicos establecidos en la organización no se han definido políticas de calidad ni objetivos de calidad de manera formal.

PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:

Todas las áreas de la empresa trabajan apuntando a realizar su trabajo con Calidad sin embargo no ha existido hasta el momento una planificación por parte de la dirección que permita coordinar e integrar los objetivos de calidad con los aspectos administrativos, de servicio, tecnológicos y económicos de la empresa potenciando al máximo la satisfacción de los clientes.

RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN:

Las responsabilidades y autoridades se establecen de acuerdo a las funciones de cada una de las Direcciones, así como las facultades otorgadas a los jefes y cargos.

El gerente general de la empresa será a su vez el Líder de Calidad en la empresa y sus funciones serán:

- ✓ Asegurar la implementación y mantenimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad
- ✓ Asegurar el despliegue de la Política y Objetivos de la Calidad, así como la revisión periódica de los mismos, utilizándolos como mecanismo para la mejora.
- ✓ Promover la comprensión y el uso de los principios de la Gestión de la Calidad, como guía para liderar la organización hacia la mejora del desempeño.
- ✓ Identificar los procesos de Realización del Producto que aporta valor a la Empresa y los procesos de apoyo que influyen en la eficacia y eficiencia de la organización.
- ✓ Adquirir y utilizar la información de la calidad de modo que se convierta en una herramienta de trabajo para toda la organización.
- ✓ Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- ✓ Establecer relaciones externas e interna vinculadas al Sistema de Gestión de la Calidad y los Sistemas de Normalización y Metrología, Innovación Tecnológica y el Ambiente.
- ✓ Implementar y desarrollar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la dirección, de acuerdo con los procedimientos establecidos y en los intervalos planificados, manteniendo los registros correspondientes.
- ✓ Implementar el control de los documentos y los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los procedimientos que se elaboren al respecto en correspondencia con las directivas establecidas.
- ✓ Establecer métodos para la recopilación y procesamiento de la información que se obtiene a través de la atención del Cliente, de modo que la misma se convierta en una fuente del Sistema de Gestión de la Calidad a fin de identificar oportunidades de mejora.
- ✓ Establecer el seguimiento y medición del desempeño del Sistema, mediante la inspección, encuestas de satisfacción del cliente y la realización de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Controlar los equipos de inspección, medición y ensayo según la norma.
- ✓ La Alta Dirección garantiza a través de los canales de comunicación establecidos la información necesaria para que se conozcan las responsabilidades y autoridades que tienen cada cual dentro de la organización y en el SGC.

REVISION POR LA DIRECCION:

En la empresa se hace revisión periódica de los procesos, detalles de los procesos y funciones de cada área de la empresa pero no se hace de una manera formal y menos aún enfocada hacia el Sistema de Gestión de Calidad.

2.4 GESTION DE LOS RECURSOS

PROVISION DE LOS RECURSOS:

La Gerencia será la responsable de identificar las necesidades de recursos humanos, materiales y financieros para implantar, mantener y mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, atendiendo fundamentalmente las necesidades de formación del personal que realiza actividades que pueden afectar la calidad del servicio.

RECURSOS HUMANOS:

La alta gerencia proporcionará a los empleados formación y otras acciones para garantizar los conocimientos, aptitudes y habilidades necesarias para un desempeño eficiente de manera que puedan desempeñar su trabajo de manera eficiente y cumplir con los procedimientos e instrucciones del Sistema de Gestión de Calidad.

INFRAESTRUCTURA:

Aunque la empresa cuenta con una bodega amplia para realizar el respectivo proceso de transformación de materia prima, el lugar de almacenamiento y despacho del producto terminado no es del tamaño que se requiere por lo tanto esto representa dificultades en el proceso de distribución y venta.

AMBIENTE DE TRABAJO:

El ambiente de trabajo es adecuado y garantiza y motiva el desempeño del personal. Este clima laboral facilita la interrelación social, la cohesión y el trabajo en equipo, la necesidad de la participación abierta a la innovación y la mejora continua. Unido todo esto a los recursos puestos a disposición de los trabajadores, permiten el desarrollo favorable del ambiente laboral necesario para obtener la conformidad con los requisitos del cliente

2.5 REALIZACION DEL PRODUCTO

La producción se lleva a cabo mediante procesos que no están debidamente formalizados y menos aún no existe una adecuada planificación para los mismos lo cual puede hacer que existan contratiempos en el desarrollo de los mismos.

No se han definido formalmente especificaciones para el servicio que se presta, no existe una documentación adecuada para los procesos, no existen los controles necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos del producto tales como inspecciones, mediciones, actividades de seguimiento, así como los criterios de aceptación y rechazo.

No existen registros de calidad necesarios para dejar constancia del cumplimiento de requisitos establecidos.

En cuanto al diseño y desarrollo del producto la empresa ha establecido los procesos de forma tal que permitan responder a las necesidades y expectativas del cliente, sin embargo no se tiene definidos tiempos y responsables para cada área.

El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.

Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.

Se han establecido disposiciones, medios informáticos y de comunicación, para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.

CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION:

La organización aún no ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuado, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones sea confiable.

2.6 MEDICION ANALISIS Y MEJORA

La gestión, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva del mejoramiento continuo más no de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables.

SEGUIMIENTO Y MEDICION:

Para conocer la percepción que tiene el cliente externo sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos se estableció la ejecución de encuestas y entrevistas, las cuales son analizadas por la dirección, adoptándose las acciones pertinentes para el mejoramiento continuo del servicio.

Como uno de los métodos más eficaces para la revisión del sistema de calidad y mejora continua de los procesos, se desarrollarán auditorías internas de acuerdo con un programa establecido previamente que tendrá en cuenta los procesos y áreas de mayor importancia.

La Empresa no tiene establecido un procedimiento documentado sobre la realización de auditorías internas, en el que se incluyen los métodos adoptados para realizarlas, la frecuencia, el alcance, la selección de auditores, las responsabilidades y el sistema para informar de los resultados y mantener los registros.

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME:

No se encuentra elaborado un Procedimiento “Control del Producto no Conforme” que defina de forma obligatoria el tratamiento y Control del servicio No Conforme, así como acciones correctivas y preventivas para eliminar las no conformidades reales y potenciales.

ANALISIS DE DATOS:

Aunque se tienen datos de distintas evaluaciones no han sido tratadas formalmente por la dirección con el fin de conseguir, no solamente la eficacia del sistema de calidad sino también la posibilidad de su mejora o de su adaptación a las cambiantes situaciones del entorno.

MEJORA:

La Gerencia tiene total disposición de ejecutar en la empresa distintas acciones incluidas en el sistema como las auditorías internas, el análisis de los datos, la revisión del sistema y las acciones correctivas y preventivas que se aplican para promover la mejora continua del sistema de gestión y serán un objetivo permanente de la compañía.

3. PLANIFICACION ESTRATEGICA

3.1 HISTORIA DE LA EMPRESA

“DEL MENU” es una empresa dedicada a la producción y comercialización de costilla de cerdo ahumada, la cual viene empacado al vacío.

La razón social de la empresa figura como “PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU”.

La empresa fue creada hace 10 años por la señora Martha Elisa Portillo y fue adquirida 5 años después por su hijo Harold Villota. Con esta nueva administración la empresa amplió su lista de clientes y adquirió nueva tecnología para la empresa, por lo mismo también entraron al negocio nuevos proveedores.

La calidad y el precio bajo son la estrategia de mercado que ha hecho de “EL MENU” una marca reconocida.

La empresa pertenece al sector de alimentos y al sub sector cárnicos.

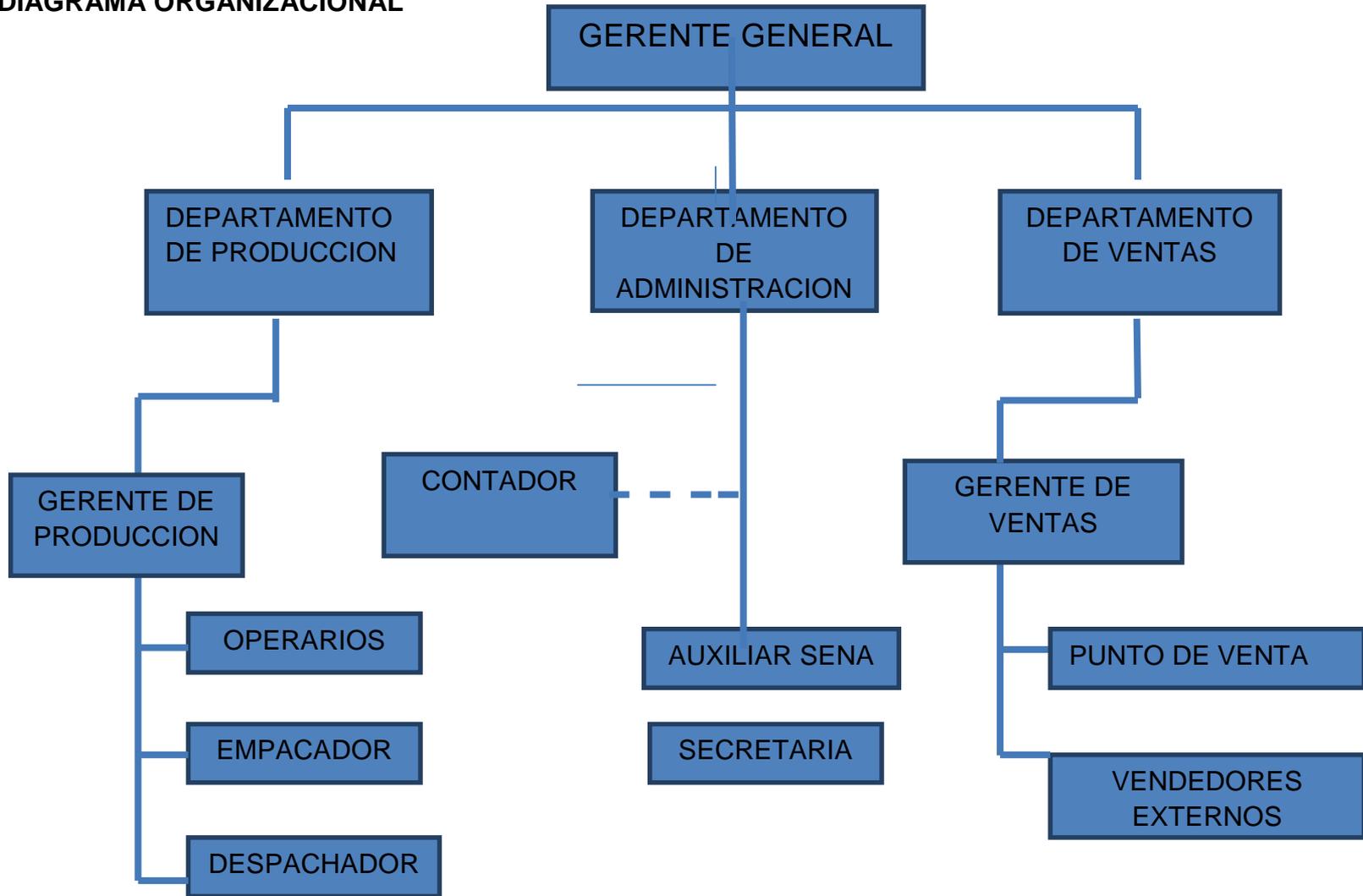
3.2 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

“DEL MENU” está dirigida por su propietario quien a su vez es el Gerente de la empresa y se encarga de suministrar todo lo necesario.

Siguiendo la línea interna de la organización la gerencia da instrucciones de los lineamientos a los encargados del área de producción.

A su vez la gerencia también dispone de áreas de apoyo como son el área de contabilidad y de mercadeo.

3.3 DIAGRAMA ORGANIZACIONAL



3.4 PRODUCTOS

La ley colombiana ha clasificado los productos cárnicos procesados de tal forma que en ella se recojan las diferentes variedades que se consiguen de acuerdo a los procesos a los cuales se suelen someter las materias primas.

De esta forma según el proceso al cual se someten los productos estos se clasifican en:

PRODUCTOS PROCESADOS COCIDOS:

Los productos cocidos son aquellos a los cuales se somete a tratamientos térmicos según sus características antes de ser sazonados los cuales a su vez pueden ser embutidos o no embutidos. La ley establece que estos productos deben conservarse bajo refrigeración entre 0° y 4° c, su fecha de vencimiento no podrá exceder a los 30 días para los empacados al vacío y 15 días para los no empacados al vacío.

Los productos cocidos son de corta duración debido a la composición de las materias primas y a su proceso de elaboración. Según lo dispuesto en la ley 09 de 1979 incluida dentro de la legislación de protección al medio ambiente.

PRODUCTOS:

+ Costilla de cerdo ahumada x libra.

PRODUCTOS PROCESADOS CRUDOS:

Los productos procesados crudos son en su mayoría de salchichonería.

Dichos productos no pasan por un proceso de cocción de agua. Pueden consumirse en estado fresco o cocinado, después de la maduración. Según la capacidad de conservación de los embutidos.

Los productos procesados crudos frescos son aquellos que se elaboran a base de carne y grasa de animales de abasto, embutidos o no y de durabilidad limitada, por lo que se requiere de 18° C para la conservación.

3.5 CLIENTES

“PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU” tiene varios tipos de clientes ya que maneja ventas al por mayor y al detal. Sus clientes se encuentran ubicados en Pasto especialmente en estratos 1, 2 y 3. Manejando principalmente el mercado de las salsamentarías y ventas en el punto de fábrica.

3.6 ANALISIS DE PRODUCTOS SUSTITUTOS

Como la empresa “PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU” pertenece al sub sector cárnico que es un sector alimenticio y hace parte de la actividad agropecuaria y en cierta forma pertenece a los productos de primera necesidad o a la canasta familiar, esto hace que todo producto alimenticio o comestible se vuelva un producto sustituto para los productos de la empresa.

3.7 MATRICES DE EVALUACION

	POAM			
	PERFIL DE AMENAZAS Y OPORTUNIDADES			
	AMENAZA		OPORTUNIDAD	
VARIABLE	ALTA	BAJA	ALTA	BAJA
actitud hacia la inversión				X
preocupaciones éticas				X
actitud frente a la calidad y el servicio				X
política de vivienda social				X
actitud general frente al trabajo				X
FACTORES SOCIALES/DEMOGRAFICO/CULTURALES				
crecimiento de la población			X	
FACTORES POLITICOS/GUBERNAMENTALES Y LEGALES				
Narco tráfico	X			
situación política del país			X	
ingreso per capita			X	
futuro de los partidos políticos				X
distribución del ingreso				X
plan económico del gobierno				X
hábitos de consumo y estilos de vida				X
elecciones nacionales y locales			X	
nivel educativo promedio				X
reforma constitucional			X	
salud y bienestar social				X
reformas políticas				X
nivel de empleo			X	
reforma laboral				X
tamaño del grupo familiar				X
regulaciones del gobierno sector financiero				X
actitud hacia el ahorro				X

PCI
PERFIL DE CAPACIDAD INTERNO

	DEBILIDAD		FORTALEZA	
	ALTA	BAJA	ALTA	BAJA
VARIABLE				
CAPACIDAD ORGANIZACIONAL				
declaracion de mision institucional		X		
asignacion de recursos con base en metas				X
adecuada estructura organizacional				X
delegacion y descentralizacion				X
cargos significativos, estimulantes bien remunerados				X
ambiente interno organizacional, cultura organizacional			X	
sistema de compensacion e incentivos				X
promocion del talento humano		X		
desarrollo de programas de formacion y capacitacion				X
selección de personal				X

flexibilidad y adaptabilidad a los cambios				X
conocimiento de la empresa y sus valores				X
responsabilidad social				X
aspectos comunitarios				X
CAPACIDAD COMPETITIVA				
participacion en el sector alimentario sub sector carnico frente a los competidores		X		
posicionamiento en el sector en que compite la empresa		X		
fijacion de presupuestos y evaluacion de cumplimiento				X
sistema de control de las acciones de la competencia		X		
objetivos de la linea de productos				X
estructura de la linea de servicio				X
conocimiento del publico sobre la oferta de productos				X
nivel de satisfaccion de los clientes sobre los productos ofrecidos			X	
objetivos publicitarios definidos, programas de publicidad, presupuestos	X			

CAPACIDAD FINANCIERA				
capacidad de obtencion de crédito			X	
eficiencia en el uso de los recursos				X
manejo de tesorería				X
elaboracion de presupuesto				X
administracion del presupuesto				X
capacidad de analisis financiero				X
CAPACIDAD DEL SERVICIO INVESTIGACION Y DESARROLLO				
instalaciones apropiadas para elaboracion de los productos		X		
distribucion de unidades organizacionales según disponibilidad fisica		X		
desarrollo de nuevos productos				X
actualizaciotecnologica				X
adaptacion al cambio tecnológico				X
acceso a nuevos desarrollos tecnológicos				X
desarrollo de sistemas de informacion por areas y sistemas de prevencion accidentes y desastres		X		

4. EVALUACION DE FACTOR EXTERNO (M.E.F.I.)

Esta matriz le permite a la empresa analizar las variables internas claves para el buen funcionamiento de la misma, por lo tanto en esta matriz se analiza el comportamiento de componentes fundamentales tales como área financiera, talento humano y de tecnología.

a. Se determina factores del éxito en cada área analizada; se asignan valores entre (0.0) no importante y 1.0 (muy importante) de acuerdo al grado de participación dentro de la empresa.

b. Posteriormente se asigna una puntuación a cada uno de estos factores para determinar si representan una fortaleza o debilidad de la organización así:

DEBILIDAD MAYOR (calificación = 1)

DEBILIDAD MENOR (calificación = 2)

FORTALEZA MENOR (calificación = 3)

FORTALEZA MAYOR (calificación = 4)

c. Se multiplica el valor asignado a cada factor por la puntuación asignada; el resultado de esta operación muestra la relativa fortaleza o debilidad de cada factor

d. La sumatoria de los resultados parciales indican las fortalezas y debilidades generales de la empresa; entre mayor sea el resultado mas favorable será el ambiente interno de la organización para el desarrollo de sus actividades.

Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz MEFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan que las organizaciones son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indican una posición interna fuerte.

4.1 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (MEFI)

VARIABLE	PONDERACION	CALIFICACION	PONDEXCALIFI
CAPACIDAD ORGANIZACIONAL			
declaracion de mision institucional	0,09	2	0,18
asignacion de recursos con base en metas	0,05	3	0,15
adecuada estructura organizacional	0,03	3	0,9
delegacion y descentralizacion	0,06	3	0,18
cargos significativos, estimulantes bien remunerados	0,07	3	0,21
ambiente interno organizacional, cultura organizacional	0,06	4	0,24
sistema de compensacion e incentivos	0,06	3	0,18
promocion del talento humano	0,06	2	0,12
desarrollo de programas de formacion y capacitacion	0,06	3	0,18
selección de personal	0,07	3	0,21
flexibilidad y adaptabilidad a los cambios	0,05	3	0,15
conocimiento de la institucion y sus valores	0,2	3	0,6
responsabilidad social	0,08	3	0,24
aspectos comunitarios	0,06	3	0,16
TOTAL	1		3,7

La empresa de carnicos del menu de acuerdo a la matriz de capacidad organizacional presenta una calificacion de 3.7 este resultado se lo considera como un favoritismo hacia las fortalezas que a las debilidades.

VARIABLE	PONDERACION	CALIFICACION	PONDEXCALIFI
CAPACIDAD COMPETITIVA			
participacion en el sector educativo frente a los competidores	0.1	2	0,2
posicionamiento en el sector en que compite la institución	0.09	2	0,18
fijacion de presupuestos y evaluacion de cumplimiento	0.1	3	0,3
sistema de control de las acciones de la competencia	0.09	2	0,18
objetivos de la linea de servicios	0.1	3	0,3
estructura de la linea de servicio	0.14	3	0,42
conocimiento de los padres de familia sobre la oferta de servicios	0.15	3	0,45
nivel de satisfaccion de los estudiantes sobre los servicios prestados	0.2	4	0,8
objetivos publicitarios definidos, programas de publicidad, presupuestos	0.03	1	0,03
TOTAL	1		2.86

En cuanto a la matriz de capacidad competitiva se considera que dentro de la empresa existe mayor tendencia a las fortalezas que a las debilidades debido a que obtuvo promedio de 2.86

VARIABLE	PONDERACION	CALIFICACION	PONDEXCALIFI
CAPACIDAD FINANCIERA			
capacidad de obtencion de crédito	0,08	4	0,32
eficiencia en el uso de los recursos	0,2	3	0,6
manejo de tesorería	0,13	3	0,39
elaboracion de presupuesto	0,3	3	0,9
administracion del presupuesto	0,14	3	0,42
capacidad de analisis financiero	0,15	3	0,45
TOTAL	1		3.08

La empresa de carnicos el menu de acuerdo al desarrollo de la matriz de capacidad financiera obtuvo un puntaje de 3 .08 el cual significa que existe mayores fortalezas que debilidades.

VARIABLE	PONDERACION	CALIFICACION	PONDEXCALIFI
CAPACIDAD DEL SERVICIO INVESTIGACION Y DESARROLLO			
instalaciones apropiadas para prestacion de servicios	0,1	2	0.2
distribucion de unidades organizacionales según disponibilidad fisica	0,08	2	0.16
desarrollo de nuevos servicios	0,29	3	0.87
actualizaciotecnologica frente al sector educativo	0,12	3	0.36
adaptacion al cambio tecnológico	0,1	3	0.3
acceso a nuevos desarrollos tecnologicos	0,16	3	0.64
desarrollo de sistemas de informacion por areas	0,15	2	0.30
sistemas de prevencion accidentes y desastres	0.07	2	0.14
TOTAL	1		2.97

En cuanto la capacidad de servicio investigacion y desarrollo la empresa obtuvo un promedio de 2.97 el cual significa que hay mayor tendencia a las fortalezas que a las debilidades

4.2 MATRIZ DE EVALUACION DEL FACTOR EXTERNO (M.E.F.E.)

A través de esta matriz la empresa tiene la oportunidad de analizar variables externas que inciden directa o indirectamente en su desempeño dentro del mercado; tiene en cuenta aspectos socioculturales, demográficos, tecnológicos, políticos, entre otros; este análisis se lleva a cabo con los siguientes lineamientos:

- a. Se establecen los componentes del entorno que se van a analizar
- b. Se determinan factores importantes de cada componente del entorno
- c. Se designa el peso relativo a cada factor el cual va desde 0.0 hasta 1.0 indicando poco y muy importante respectivamente; los cuales en su totalidad suman 1 (uno).
- d. la calificación de los factores para determinar si representan una oportunidad o amenaza para la empresa se valoran numéricamente así:

AMENAZA MAYOR	(calificación = 1)
AMENAZA MENOR	(calificación = 2)
OPORTUNIDAD MENOR	(calificación = 3)
OPORTUNIDAD MAYOR	(calificación = 4)

- e. Se multiplica el peso relativo asignado a cada factor por su respectiva calificación, lo cual dará como resultado la calificación en la que se encuentra el factor.
- f. la suma total de los resultados parciales, indica en que clasificación se encuentra el componente del entorno objeto de análisis de la empresa

El ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Un promedio ponderado de 4.0 indica que la organización está respondiendo de manera excelente a las oportunidades y amenazas existentes en su sector. En otras palabras, las estrategias de la empresa están aprovechando con eficacia las oportunidades existentes y minimizando los posibles efectos negativos de las amenazas externas. Un promedio ponderado de 1.0 indica que las estrategias de la empresa no están capitalizando las oportunidades ni evitando las amenazas externas.

4.3 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)

VARIABLE	PONDERACION	CALIFICACION	PONDERACION X CALIFICACION
FACTORES SOCIALES/DEMOGRAFICO/CULTURALES			
crecimiento de la poblacion	0,09	4	0.36
Narcotráfico	0,06	1	0,06
ingreso percapita	0,1	4	0,4
distribucion del ingreso	0,07	3	0,21
habitos de consumo y estilos de vida	0,06	3	0,18
nivel educativo promedio	0,06	3	0,18
salud y bienestar social	0,06	3	0,18
nivel de empleo	0,07	4	0,28
tamaño del grupo familiar	0,05	3	0,15
actitud hacia el ahorro	0,08	3	0,24
actitud hacia la inversión	0,07	3	0,21
preocupaciones éticas	0,09	3	0,27
actitud frente a la calidad y el servicio	0,05	3	0,15
politica de vivienda social	0,03	3	0,09
actitud general frente al trabajo	0,06	3	0,18
TOTAL	1		2.96

La empresa de carnicos el menu de acuerdo a la matriz de factores sociales/ demograficos/ culturales obtuvo un puntaje promedio 2.96, esto significa que existe una mayor tendencia a las oportunidades que a las amenazas.

VARIABLE	PONDERACION	CALIFICACION	PONDERACION X CALIFICACION
FACTORES POLITICOS/GUBERNAMENTALES Y LEGALES			
situacionpolitica del país	0,1	4	0,4
futuro de los partidos políticos	0,12	3	0,36
plan economico del gobierno	0,12	3	0,36
elecciones nacionales y locales	0,16	4	0,64
reforma constitucional	0,07	4	0,28
reformas políticas	0,07	3	0,21
reforma laboral	0,07	3	0,21
regulaciones del gobierno sector financiero	0,06	3	0,18
relacion con otros países	0,1	3	0,3
tamaño del presupuesto nacional	0,13	3	0,39
TOTAL	1		3,33

Al evaluar los factores políticos gubernamentales y legales se obtuvo un ponderado de 3.33 lo cual representa algo positivo para la empresa, es decir que hay mayor predisposicion por las oportunidades que por las amenazas

VARIABLE	PONDERACION	CALIFICACION	PONDERACION X CALIFICACION
FACTORES TECNOLOGICOS			
tecnologiabasica del liceo	0,25	3	0,75
disponibilidad de sistemas de informacion	0.1	3	0,3
flexibilidad de la tecnología	0.2	4	0.8
adecuacion de la tecnología	0,08	4	0.32
cambio tecnologico futuro	0.2	3	0.6
nivel de inversion en tecnología	0,1	3	0.3
capacidad tecnologica de la competencia	0,07	1	0.07
TOTAL	1		2.79

En cuanto a los factores tecnológicos se puede observar que la empresa obtuvo un puntaje de 2.79 esto significa que existe una mayor tendencia a las oportunidades que a las amenazas.

FACTORES DE COMPETENCIA			
situación administrativa de la empresa	0,15	3	0,45
disponibilidad de fuerza laboral	0,2	2	0,4
estrategias de educación frente a la competencia	0,14	3	0,42
movilidad del sector educativo (entrada salida de colegios)	0,2	4	0,8
los clientes del sector educativo	0,22	4	0,88
la posición competitiva y la intensidad de la competencia	0,09	2	0,18
TOTAL	1		3,13

De acuerdo a la matriz de factores de competencia se puede observar que la empresa obtuvo una calificación de 3.13 lo cual significa que hay mayor tendencia a las oportunidades que a las amenazas.

4.4 MATRIZ DOFA

Luego de las matrices anteriores se aplica esta matriz la cual le permite a la organización realizar un análisis global permitiendo identificar y definir claramente las fortalezas y debilidades con que cuenta la empresa para desempeñarse en el mercado, estos son factores dominables por la empresa y por lo tanto puede ser modificados, mejorados o eliminados, por otra parte se analizan los factores externos como son las oportunidades y amenazas que brinda el medio, son fuerzas externas que no son dominantes por la empresa pero que sin embargo tienen gran incidencia en el desarrollo de sus actividades.

a. FORTALEZAS: Son variables con que cuenta la empresa, por medio de las cuales logran un óptimo desenvolvimiento dentro del mercado, como también le permiten diferenciarse de la competencia; algunas de estas variables son alta capacidad de talento humano, recursos físicos adecuados para desarrollar sus actividades, idoneidad administrativa para dar respuesta oportuna a los cambios del entorno, tecnología utilizada etc.

b. DEBILIDADES: Son factores negativos que tiene la empresa y que afectan en cierta medida el desarrollo de las actividades organizacionales, sin embargo son aspectos en los cuales la empresa puede mejorar continuamente hasta lograr minimizar o eliminarlos.

c. OPORTUNIDADES: Son variables externas las cuales tienen gran incidencia en la ejecución de la actividad organizacional, permitiéndole a la empresa expandir su cobertura en el mercado, generando por ende su crecimiento, y desarrollo; por lo cual la empresa debe estar preparada para reaccionar efectivamente a las mismas.

d. AMENAZAS: Son aspectos del mercado que dificultan el logro de los objetivos organizacionales, por lo tanto la empresa debe actuar de la manera más rápida para anticiparse a las mismas y así minimizar e incluso evitar su impacto sobre el desempeño organizacional, estas amenazas pueden ser: incremento del índice de desempleo, cambios tecnológicos lo cual la empresa no está en capacidad de acceder, establecimientos de nueva competencia alta capacidad financiera que puede acabar con las empresas pequeñas.

El análisis anterior permitirá realizar el cruce de variables, las cuales generaran un conjunto de estrategias que pretenden lograr que la empresa sea más competitiva; el cruce se realiza de la siguiente forma:

e. ESTRATEGIAS DO: La empresa debe formular estrategias que le permitan aprovechar las oportunidades que le brinda el medio minimizando y en lo posible eliminando las debilidades internas de la empresa.

f. ESTRATEGIAS DA: La empresa puede establecer estrategias que le permitan disminuir las debilidades internas para enfrentarse adecuadamente a las amenazas que se presentan en el medio.

g. ESTRATEGIAS FO: La empresa debe determinar estrategias por medio de las cuales pueda hacer el mejor uso de sus fortalezas para aprovechar de manera óptima las oportunidades que brinda el medio.

h. ESTRATEGIAS FA: La empresa puede formular estrategias con las cuales logre hacer mayor uso de sus fortalezas evitando o reduciendo el impacto de las amenazas del medio.

4.5 DESARROLLO MATRIZ DOFA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O.1. Las condiciones del sector son suficientemente sólidas, aunque existen elementos que pueden afectarlos no son importantes, es decir el riesgo es bajo.	A.1. La crisis social en que se encuentra sumergida la ciudad de Pasto, ha aumentado los índices de inseguridad, sobre todo en los extractos 1, 2, y 3. Que es el mercado donde se mueve la empresa.
O.2 Crecimiento de ventas del sector, las proyecciones del sector son importantes.	A.3. Actualmente se están creando PYMES con precios mas competitivos para el mercado objetivo de la empresa de cárnicos DEL MENU
O.3. El segmento de mercado que maneja la empresa es bastante amplio, por lo tanto la entrada de otros competidores no lo afecta mucho, además se le facilita el aumento de participación en este sector.	
O.4. El TLC. Por que disminuye el costo de las materias primas	
O.5. Sugerencias externas. Las sugerencias de los clientes y proveedores son una herramienta fundamental y una oportunidad de mejoramiento continuo.	

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F.1. El cargo directivo es desempeñado por una persona joven en un rango de edades entre 30 - 35, lo que permite a la empresa ser más receptiva al cambio y estar actualizada.	D.1. Falta de trabajo en equipo entre las áreas de la empresa
F.2. El tiempo de respuesta al cliente es rápido en especial para los clientes locales, el cual es de 3 horas inmediatamente después de haberse realizado el pedido	D.2. Carencia de la definición de funciones de cada cargo.
F.3. Los productos de la empresa son económicos y de buena calidad.	D.3. Falta de una certificación de buenas practicas de manufactura para poder acceder a nuevos mercados
F.4. La empresa es estable financieramente, puesto que el <u>flujo de caja</u> de efectivo es bastante líquido, al no manejar casi cuentas a crédito.	D.4. Ausencia de un programa de mejoramiento continuo que le permita a la empresa ser más competitiva
F.5. Hay Buen clima organizacional, todos los empleados en la empresa tienen un trato respetuoso entre ellos.	D.5. No hay planeación financiera, los departamentos de la empresa no poseen presupuestos para sus proyectos y/o actividades.
	D.6. El sistema de información que tiene la empresa es antiguo y no arroja datos consistentes al realizarse los inventarios.

La matriz DOFA nos permite evidenciar oportunidades de participación en nuevos mercados, o mercados más exclusivos, la empresa podría enfrentar una situación de no competitividad al no contar con un sistema de gestión de calidad y no tener en su haber una certificación ISO 9001:2008 que es cada día más tenida en cuenta por los clientes a la hora de hacer su elección.

Por otra parte, se evidencia el interés por profundizar en la gestión del recurso humano, como componente fundamental en este tipo de empresas.

Como estrategia de diferenciación, "PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU" ha decidido abordar un sistema de calidad que recoja no solamente lo referente al mejoramiento de los procesos y productos, sino que también abarque lo relacionado con la gestión de su potencial humano, específicamente con los riesgos profesionales y la seguridad industrial en el planteamiento de su orientación estratégica.

En el proceso de consolidación de la competitividad de “PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU”, teniendo en cuenta los antecedentes de sector y con base en los resultados del análisis DOFA, la empresa ha decidido iniciar su proceso de certificación de calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

Dadas las debilidades manifiestas (Matriz DOFA), la organización tiene necesidad de iniciar un proceso de calidad que le permita:

- ✓ Incrementar sus niveles de productividad
- ✓ Proporcionar más satisfacción a los clientes
- ✓ Ser reconocida como innovadora
- ✓ Introducir un elemento de diferenciación en su sistema de calidad con respecto de otros, en la gestión del recurso humano.

4.6 TIPOS DE ESTRATEGIAS

F 1 O4 = Hacer convenios con empresas proveedoras de las materias primas en el exterior para poder importar directamente estos productos y así disminuir los costos de producción.

F1 A3 = Sacar nueva línea de productos más económicos para ser más competitivos.

F3 O3 = Aprovechar el reconocimiento de la marca para incursionar en nuevos mercados como cafeterías.

F4-A1 = Aprovechar la estabilidad financiera para acceder de una forma más fácil a créditos.

D3-A3 = Contratar un ingeniero de alimentos para que asesore y ayude a gestionar a la empresa el proceso de certificación en BPM.

D5-O5 = Hacer charlas periódicas al personal sobre los proyectos y metas de la empresa, colocando en un lugar visible la misión y la visión para incrementar el sentido de pertenencia por parte de los trabajadores.

4.7 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

4.7.1 Misión propuesta:

“PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU” es una empresa dedicada a la producción y comercialización de productos cárnicos de calidad con precios competitivos; comprometida con el mejoramiento continuo de nuestros procesos con el propósito de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

4.7.2 Visión propuesta:

“PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU” busca en el 2017 ser una empresa reconocida en el departamento de Nariño, ofreciendo productos cárnicos de excelente calidad a precios competitivos, destacándose por su compromiso y responsabilidad en pro del cliente y la organización.

4.8 POLÍTICA DE CALIDAD PROPUESTA

Satisfacer las necesidades del cliente cumpliendo con los requerimientos que este exija, contando con un personal competente y actualizado, comprometido con el mejoramiento continuo, además, ampliando portafolio y calidad en el servicio con el fin de llegar a ser líderes y reconocidos en el mercado regional.

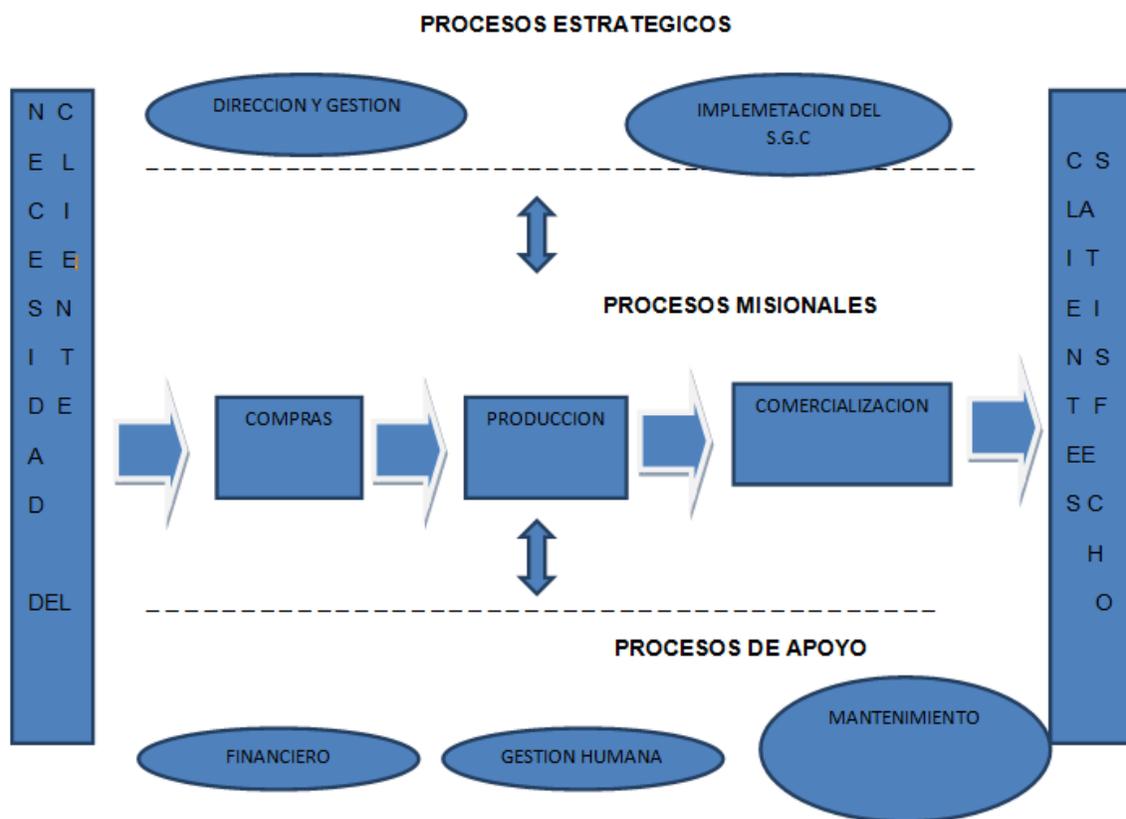
4.9 OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Satisfacer las necesidades de nuestros clientes de acuerdo con el producto requerido, controlando las quejas y reclamos que se reciban después de la compra del producto.
- ✓ Contar con la tecnología adecuada en la fabricación de los productos.
- ✓ Asegurar que el talento humano de la empresa encomendado para las labores acordadas, cumpla con los requisitos y actualizaciones que el cargo exige.
- ✓ Implementar el SGC bajo la norma ISO 9001:2008.
- ✓ Ampliar nuestro mercado en los principales municipios del departamento de Nariño.
- ✓ Innovar anualmente el portafolio de productos, con el fin de estar a la vanguardia en el mercado.

4.10 PRINCIPIOS Y VALORES PROPUESTOS:

- ✓ PROFESIONALISMO: con la existencia de un Equipo de Talento Humano que se proyecte con valores hacia la vida y el respeto por el otro, trabajando con disciplina, compromiso, humildad y amor.
- ✓ SERVICIO: Buscamos la Excelencia por medio de una constante actitud de servicio y mejora de nuestros clientes.
- ✓ RESPETO: Valoramos a nuestros Clientes, Colaboradores y compañeros de trabajo, generando relaciones de confianza y respeto mutuo para una sana convivencia.
- ✓ LEALTAD: Tenemos un alto sentido de compromiso con nuestra empresa y actuamos de manera fiel a los principios éticos, políticos, normas y valores
- ✓ RESPONSABILIDAD: Cumplimos con los compromisos adquiridos con la empresa, con nuestros clientes y proveedores

4.11 MAPA DE PROCESOS



5. CARACTERIZACION Y DOCUMENTACION DE LOS PROCESOS



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS					Código: CR-DYG-01
PROCESO: DIRECCION Y GESTION					Versión 01
OBJETIVO: Tomar decisiones con base en la información recibida por todas las áreas de la empresa, con el fin de planear, ejecutar, dirigir y controlar las actividades que desarrolla la empresa para la consecución de sus objetivos.					Página 1 de 3
ALCANCE: Comprende todas las actividades que la empresa desarrolla.					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Acciones de mejoramiento.	Identificación de Procesos del sistema de Gestión de calidad. (P)	Gerente y Jefes de Area	Recomendaciones para la implementación del S.G.C	Todos los procesos
Gestion del talento Humano.	Matriz de riesgos.	Planeación estratégica de la empresa. (P)	Gerente y Jefes de Area	Plataforma Estratégica de la empresa.	Gestión del Talento Humano.
Gestión documental.	Auditorias Internas.	Planificación de revisión por la dirección. (P)	Gerente	Directrices de operación.	Gestión Documental.
Comunicación.	Desempeño de los procesos.	Asegurar la disponibilidad de recursos. (H)	Gerente	Necesidades de personal.	Procesos de Comunicación.
Juridica.	Cambios y recomendaciones de mejora.	Llevar a cabo la revisión por la dirección. (H)	Gerente	Necesidades de capacitación, bienestar social e incentivos.	Area Financiera.
Adquición de bienes.	Personal seleccionado calificado.	Realizar seguimiento al desempeño de los procesos.(V)	Gerente y Jefes de Area	Solicitudes de Infraestructura.	



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS				Código: CR-DYG-01	
PROCESO: DIRECCION Y GESTION				Versión 01	
				Página 2 de 3	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Evaluación y seguimiento	Manuales de Funciones	Tomar Acciones preventivas o correctivas (A)	Gerente General y Jefes de Area	Documentos para Archivo	Cliente Interno
	Equipos e infraestructura Fisica en Buenas Condiciones		Gerente	Solicitud de Requerimientos	Cliente Externo
	Presupuesto		Jefe de Area Financiera		
	Entrega de suministros entregados a Producción			Solicitud de Compras de suministros	



NIT 98394710-8

	"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS		Código: CR-DYG-01
	DIRECCION Y GESTION		Versión 01
			Página 3 de 3
RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS	
talento humano hardware software computadores infraestructurafisica presupuesto aprobado por la empresa.	ntciso 9001:2008 ntciso 19011 meci: modelo estandar de control interno	acta de revision por la direccion actas de reuniones y cambios aprobados formatos de seguimiento manuales	
Elaboró: Angela Bastidas Diana Hurtado	Revisó:	Aprobó	



NIT 98394710-8

	"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS		Código: CR-DYG-01
	INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO DE DIRECCION Y GESTION		Versión01
			Página 3 de 3
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META
cumplimiento de objetivos	objetivos alcanzados/ objetivos propuestos	semestral	100%
palnes de mejoramiento aprobados	planes de mejoramiento aprobados/total de planes de mejoramiento presentados.	anual	1 anual
Elaboró: Angela Bastidas Diana Hurtado	Revisó:	Aprobó	



"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-SGC-01

PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Versión 01

Página 1 de 4

NIT 98394710-8

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
gerente y jefes de área procesos estratégicos procesos misionales procesos de apoyo	norma ISO 9001:2008	diseño del diagnostico para la implementación del s.g.c (p)	Gerente general	Diagnóstico del s.g.c	Procesos del sistema de Gestión de Calidad.
	diagnostico bajo el s.g.c	Elaboración del cronograma de capacitación. (P)		Plan de implementación del S.G.C.	
	resolución de comité de calidad	Diseño del soporte Documental. (P)	Jefes de Área	Resolución del comité de calidad.	Mejora.
	mapa de procesos	Capacitaciones sobre Iso. (H)		Mapa de procesos del S.G.C	Gestión Directiva.
	caracterizaciones de procesos y procedimientos	Implementación y control de documentos y registros internos y externos del S.G.C. (H)		Caracterización de procesos y procedimientos.	Seguimiento y control de todos los procesos.
	documentos registros y controles necesarios	Verificar el cumplimiento de lo planteado en el S.G.C. (V)	Comité de Calidad	Documentos y registros internos y externos.	
	acciones preventivas correctivas y de mejora	Control de las acciones preventivas y correctivas		Planes de	

	en todos los procesos. (V)	Acción.	
--	-------------------------------	---------	--



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-SGC-01

PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Versión 01

Página 2 de 4

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
		<p>Revisión periódica del S.G.C. (V)</p> <p>Verificar el estado de las acciones de mejora. (V)</p> <p>Identificación de logros, en el proceso de aplicación de objetivos y políticas. (A)</p> <p>Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora según los resultados obtenidos en la verificación. (A)</p>		<p>Manual de calidad.</p> <p>Manual de procesos.</p> <p>Instructivos</p> <p>Actas.</p> <p>Planes de mejoramiento.</p>	



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS		Código: CR-SGC-01
PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Versión 01
		Página 3 de 4
RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS
Personal competente. Equipos de cómputo. Equipos e implementos de oficina. Papelería.	Norma NTC ISO 9001:2008 Norma NTC ISO 19011 Legales: los aplicables.	Guía de diseño para implementación del S.G.C. Manuales de calidad. Políticas de calidad. Plan de logro de objetivos. Procedimiento de control de documentos. Procedimiento de control de acciones preventivas y correctivas.
Elaboró: Angela Bastidas- Diana Hurtado	Revisó:	Aprobó



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS		Código: CR-SGC-01	
INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Versión 01	
		Página 4 de 4	
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META
Cumplimiento y aplicabilidad de las políticas institucionales de calidad	Políticas de calidad aplicadas/ total de políticas establecidas.	Trimestral	100%
Numero de objetivos logrados frente al número de objetivos propuestos, en todos los procesos.	No de Objetivos Logrados/ No de Objetivos Propuestos.	Trimestral	100%
Elaboró: Angela Bastidas Diana Hurtado.	Revisó:	Aprobó	



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-COMP-01

PROCESO: COMPRAS

Versión 01

Página 1 de 3

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Proveedores Gestión directiva Gestión de la calidad. Gestión del talento humano. Gestión financiera. Todos los procesos del S.G.C	Cotizaciones e información de la empresa, productos, equipos, materiales e insumos. Directrices y políticas administrativas. Establecimiento de necesidades de la empresa. Informes de evaluación. Personal competente y necesario para el proceso. Asignación de recursos.	Proyecciones de utilización de insumos. (P) Análisis de solicitudes de productos contra posibles proveedores, costos, existencias y disponibilidad de recursos.(P) Planear la realización de evaluación de proveedores.(P) Gestionar las solicitudes de compras. (H) Realizar la selección y evaluación de proveedores. (H)	Gerente. Jefe del Área financiera. Auxiliar Sena	Informes sobre evaluación de proveedores. Informes de gestión de procesos. Informe sobre estado de acciones preventivas, correctivas y de mejora. Facturas y soportes de compras. Entrega de equipos, materiales e insumos.	Gestión directiva. Proveedores. Gestión de la calidad. Gestión financiera. Todos los procesos de la empresa.



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-COMP-01

PROCESO: COMPRAS

Versión 01

Página 2 de 3

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	Solicitudes de suministros y compras.	Administrar y controlar los productos adquiridos. (H) Llevar inventario de activos fijos de la empresa. (H) Verificar el cumplimiento de los requisitos de los proveedores. (V) Verificar el cumplimiento de los requerimientos de los productos.(V) Evaluar el desempeño del proceso. (V) Diseñar e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora.(H)			



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-COMP-01

DIRECCION Y GESTION

Versión 01

Página 3 de 3

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS
Hardware Software. Equipos de comunicación. Infraestructura. Almacén.	Normatividad de ley fiscal y tributaria. Calidad en los equipos, materiales y producto ofrecido. Requisitos norma ISO 9001:2008 Numeral 7.4	Informes de gestión. Evaluación de proveedores. Control de inventarios.
Elaboró: Angela Bastidas Diana Hurtado	Revisó:	Aprobó



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-COMP-01

INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

Versión 01

Página 3 de 3

INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META
Índice de evaluación de proveedores	No de proveedores evaluados/ total de proveedores.	Trimestral.	100% de proveedores evaluados.
Índice de cumplimiento en entrega de insumos.	No de insumos entregados al área/total de insumos requeridos.	Trimestral	Cumplir con el 100% de los insumos requeridos.
Elaboró: Angela Bastid Diana Hurtado	Revisó:	Aprobó	



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-PCC-01

PROCESO: PRODUCCION

Versión 01

Página 1 DE 3

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE	
Almacén.	Materia prima.	Planificación de la producción. (P)	Gerente general.	Producto.	. Clientes internos y externos. Área financiera. Gerencia.	
	Maquinaria y Equipo.	Realización de orden de trabajo Interna. (P)	Jefe de producción.	Ficha de producción.		
	Talento Humano.	Descongelamiento. (H).		Documento de requisicin de materia prima.		
	Pedidos.	Lavado de m.p. (H)	Operarios.	Documetno de requisición de insumos.		
	Planilla de producción.	Desgrace de m.p. (H)	Empacador.			
		Condimentación. (H).	Almacenista.			
		Ahumado de la m.p (H).				
		Cocción. (H)				
		Ecurrido de la m.p. (H)				
		Pesaje y corte. (H)				
	Empaque. (H)					



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-PCC-01

PROCESO: PRODUCCION

Versión 01

Página 2 DE 3

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
		Control de calidad en el proceso. (V) Control de calidad al final de la producción. (V) Calcular y analizar los indicadores de gestión. (V) Realizar acciones de mejoramiento respectivas.(A)			Gerencia. Clientes internos y externos. Área financiera.



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS		Código: CR-PCC-01
PROCESO: PRODUCCION		Versión 01
		Página 3 DE 3
RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS
<p>Maquinaria: estufa, horno, pesas, marmita, cortadora, empacadora al vacío, selladora. Infraestructura física. Computador.</p>	<p>Norma ISO 9001:2008 Control de registros Numeral 4.2.4 Realización del producto, Numeral 7</p> <p>B.P.M (Buenas Prácticas de Manufactura) Norma HCC</p>	<p>Pedido. Requisición de Insumos. Requisición de Materia Prima.</p>
<p>Elaboró: Angela bastidas Diana Hurtado</p>	<p>Revisó:</p>	<p>Aprobó</p>



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS		Código: CR-PCC-01	
PROCESO: PRODUCCION		Versión 01	
		Página 3 DE 3	
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META
Cumplimiento de la producción	No de productos producidos/No de productos Programados	Diaria	
Desperdicios	No de productos averiados/No de productos en perfecto estado	Diaria	
Productos no conformes.	No de productos no conformes/total de producción.	Diaria	
<p>Elaboró: Angula Bastidas Diana Hurtado</p>	<p>Revisó:</p>	<p>Aprobó</p>	



"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-DIS-01

PROCESO: DISTRIBUCION

Versión 01

Página 1 de 3

NIT 98394710-8

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
<p>Vendedores Eternos.</p> <p>Punto de venta</p>	<p>Orden de Pedido.</p> <p>Solicitud de producto para punto de Venta</p>	<p>Programación de distribución. (P)</p> <p>Revisión de stock de productos en almacén.(P)</p> <p>Elaboración de facturas de venta. (H)</p> <p>Elaboración de ordenes de despacho de mercancía. (H)</p> <p>Entregar ruta de entrega de pedidos al conductor. (H)</p> <p>Cargue de vehículos. (H).</p> <p>Inspección de productos en el vehículo. (V)</p> <p>Recepción de soportes de venta. (A)</p>	<p>Gerente</p> <p>Jefe de distribución.</p> <p>Despachador.</p>	<p>Producto terminado</p> <p>Facturas.</p> <p>Documentos soportes.</p>	<p>Gerencia.</p> <p>Area financiera.</p> <p>Cartera</p> <p>Contabilidad.</p> <p>Clientes internos.</p> <p>Clientes externos.</p>



	"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS		Código:
	PROCESO: DISTRIBUCION		Versión
			Página
RECURSOS	REQUISITOS		DOCUMENTOS
Talento humano preparado y capacitado. Equipo de computo. Material publicitario. Papelería. Equipo de ventas. Software.	Los establecidos en el código de comercio, código civil colombiano, y demás leyes concordantes que regulen estos procesos. Norma ISO 9001:2008 Numeral 7.5		Facturas de venta. Formato de requisición de producto para punto de venta. Pedidos. Cheques. Libro diario de ventas.
Elaboró: Angula Bastidas Diana Hurtado	Revisó:		Aprobó



	"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS		Código:
	INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO		Versión
			Página
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META
Índice de pedidos entregados.	Total de pedidos entregados/ total de productos recibidos.	Diaria	100%
Elaboró: Angela Bastidas Diana Hurtado	Revisó:	Aprobó	



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-FIN-01

PROCESO: FINANCIERA

Versión 01

Página 1 DE 2

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Compras. Area financiera. Recursos humanos. Alamacen. Punto de venta. Caja de ventas. Gerencia Administrativa. Proveedores.	Ordenes de compra. Presupuesto. Fras ventas. Formatos Pagos. Formatos de gastos. Recibos . Formato de requisicion de materias primas. Formato de pagos nómina. Cuentas por pagar.	Formular el plan de gestión de l área financiera. (P) Recepción de la información contable. (H) Efectuar Pagos y Cobros. (H) Clasificar, registrar, procesar, verificar, analizar y conciliar la información financiera para remitir y reportar estados contables.(H) Imprimir los libros oficiales. (H) Revisar los estados Financieros. (V) Gestión Contable. (A)	Gerente general. Jefe Área Financiera. Auxiliar Sena. Secretaria.	Plan presupuestal. Órdenes de pago. Ordenes de cobro. Estados financieros.	Gerencia general. Clientes internos. Clientes externos. Todas las áreas de la empresa. Proveedores. Entidades financieras.



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-FIN-01

PROCESO: FINANCIERA

Versión 01

Página 2 DE 2

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS
Personal preparado y calificado. Papelería. Equipos de oficina. Infraestructura física.	ISO 9001:2088 Los requisitos legales Aplicables.	Documentos. Estados financieros. Presupuesto.
Elaboró:	Revisó:	Aprobó



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código:

INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

Versión

Página

INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META
Índice de cumplimiento del presupuesto.	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{presupuesto planeado}}$	Semestral	100%
Elaboró: Angula Bastidas Diana Hurtado	Revisó:	Aprobó	



“DEL MENU” PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-GH-01

PROCESO: GESTION HUMANA

Versión 01

Página 1 DE 3

NIT 98394710-8

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
<p>Todos los procesos.</p> <p>Aspirantes a cargos.</p> <p>Gestión Humana.</p> <p>Empelados.</p> <p>Direccionamiento de la empresa.</p>	Necesidad de personal.	Desarrollo organizacional. (P)	Gerente general	Contratos laborales.	Talento Humano de la empresa.
	Necesidad de capacitación.	Contratación laboral. (H)		Nominas.	
	Necesidad de bienestar.	Nomina. (H)		Planes de mejoramiento del Área.	Gerencia General.
	Documentos.	Salud ocupacional. (H)		Evaluación de desempeño.	
	Solicitud de informes.	Desarrollo de Capacitaciones.(H)	Jefe del Área de Gestión Humana.	Capacitaciones	Procesos Gestión Humana.
	Planes de gestión.	Desarrollar evaluaciones de desempeño. (H)			
	Políticas, objetivos y estrategias de la empresa.	Inspeccionar los logros de las capacitaciones realizadas. (V)	Secretaria.		
Recomendaciones de mejora.					
Perfil para el cargo requerido.					



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-GH-01

PROCESO DE GESTION HUMANA

Versión 01

Página 2 DE 3

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	<p>Vinculación laboral.</p> <p>Evaluaciones de desempeño de los cargos.</p> <p>Solicitudes, necesidades, quejas y reclamos.</p> <p>Memorandos, informes.</p>	<p>Inspeccionar las evaluaciones de desempeño.(V)</p> <p>Corregir Fallas que se evidencian en las evaluaciones de desempeño.(A)</p>			



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-GH-01

PROCESO: GESTION HUMANA

Versión 01

Página 1 DE 3

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS
Infraestructura física. Personal preparado y capacitado. Papelería. Equipo de comunicación y computación. Software . Archiveros.	Norma Iso 9001:2008 Numeral 4.1 Numeral 5.5 Numeral 6.2 Numeral 6.4 Numeral 8.2 Numeral 8.3 Numeral 8.4 Numeral 8.5 Los requisitos legales aplicables.	Procedimientos de contratación. Nomina. Reglamento interno de trabajo. Contratos laborales.
Elaboró:	Revisó:	Aprobó



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-GH-01

INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

Versión 01

Página 1 DE 3

INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META
Índice de evaluación de personal.	No de empleados evaluados/ Total de empleados de la empresa.	Anual	100% de empleados evaluados.
Elaboró: Angula Bastidas Diana Hurtado.	Revisó:	Aprobó	



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-MNT-01

PROCESO: MANTENIMIENTO

Versión 01

Página 1 DE 3

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
<p>Gerencia.</p> <p>Proceso de producción.</p> <p>Seguimiento y control.</p> <p>Talento humano</p>	<p>Recursos.</p> <p>Solicitudes de servicio.</p> <p>Mantenimiento preventivo.</p> <p>Personal calificado para mantenimiento.</p>	<p>Plan de mantenimiento preventivo. (P)</p> <p>Generar registros para el control. (H)</p> <p>Realizar actividades de mantenimiento en los tiempos definidos.. (H)</p> <p>Genrar plan de acción para alcanzar Objetivos. (V)</p> <p>Verificar cumplimiento de metas. (V)</p> <p>Acciones preventivas y correctivas. (A)</p>	<p>Área de servicios Generales.</p> <p>Area de gestión humana.</p>	<p>Mantenimiento preventivo.</p> <p>Ajustes.</p> <p>Verificación del funcionamiento de la maquinaria y equipos.</p> <p>Plan de mantenimiento</p>	<p>Todas las Áreas de la empresa.</p> <p>Clientes internos.</p> <p>Producto.</p>



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS		Código:
		Versión
		Página
DIRECCION Y GESTION		
RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS
Personal preparado y calificado. Equipo de mantenimiento necesario. Infraestructura.	Norma iso 9001:2008 Cliente: que las instalaciones estén limpias, ordenadas y en condiciones básicas. Leyes jurídicas: N/A	Plan de mantenimiento. Ficha de mantenimiento.
Elaboró: Angela Bastidas Diana Hurtado	Revisó:	Aprobó



NIT 98394710-8

"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS		Código:	
		Versión	
		Página	
INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO			
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META
Índice de cumplimiento de atención de solicitudes.	Solicitudes de mantenimiento atendidas/total de solicitudes de mantenimiento recibidas	Mensual	100% de solicitudes cumplidas
Ejecución del plan de mantenimiento.	No de actividades realizadas/ Total de actividades programadas	Mensual	Plan ejecutado en su totalidad.
Elaboró: Angela Bastidas... Diana Hurtado	Revisó:	Aprobó	

CARACTERIZACION DE PROCEDIMIENTOS

 <p>NIT 98394710-8</p>	"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS			Código: CR-MANT-01	
	PROCESO: MANTENIMIENTO			Versión 01	
				Página 2 de 2	
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS SOPORTE	
FINANCIEROS TALENTO HUMANO INFRAESTRUCTURA	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	PLAN DE MANTENIMIENTO FICHA DE MANTENIMIENTO	
	PRODUCTOS DE CALIDAD CONFIABLES	NORMA ISO 9001:2008	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO		
ELABORADO ANGELA BASTIDAS DIANA HURTADO	REVISADO			APROBADO	



NIT 98394710-8

“DEL MENU” PRODUCTOS CARNICOS

Código: CR-GD-SGC

GESTION Y DIRRECCION

Versión 01

Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad.

Página 1 de 1

OBJETIVO: Implementar el Sistema de gestión de calidad en la empresa.

ALCANCE: Desde la realización de la propuesta hasta ejercer el control de documentos y registros.

Paso	Actividad	Responsable	Documento registro	Observaciones
1	-realizar la propuesta de la implementación del S.G.C	Gerente	Propuesta en físico	
2	Levantar y actualizar cada uno de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa	Gerente	Documentación pertinente	
3	Ejercer control de documentos y registros y brindar asesoría permanente a los implicados directos	Gerene	Registro de cada una de las actividades realizadas	



NIT 98394710-8

“DEL MENU” PRODUCTOS CARNICOS	Código: CR-PCC-EMP-01
PRODUCCION	Versión 001
Empaque	Página 1 de 1

OBJETIVO: Garantizar que el empaque de el producto se haga de manera correcta minimizando al máximo desperdicios.

ALCANCE: Desde el contacto con el cliente hasta el empackado del producto.

Paso	Actividad	Responsable	Documento registro	Observaciones
1	.contacto con proveedores	Jefe de pcc	Cotización	
2	.compra empaques	Jefe de pcc	Factura	
3	.empacado y revisión de producto	Operarios	Registro producto terminado y empacado	
		Revisado	Aprobó	

 NIT 98394710-8	“DEL MENU” PRODUCTOS CARNICOS		Código: CR-COM-VXM-01	
	COMERCIALIZACION		Versión 01	
	Ventas al por mayor		Página 1 de 1	
OBJETIVO: Asegurar que el procedimiento de ventas cumpla con los requerimientos del cliente.				
ALCANCE: Desde el contacto con los distribuidores hasta la entrega de productos.				
Paso	Actividad	Responsable	Documento registro	Observaciones
1	.contacto con distribuidores	Vendedores externos	Cotización	
2	.pedidos	Vendedores externos	Factura	
3	Entrega de productos	Vendedores externos	. Registro de pago	
Elaboro		Revisado		Aprobó
Angela Bastidas Diana Hurtado				

	“DEL MENU” PRODUCTOS CARNICOS		Código: CR-FIN-CI-01	
	FINANCIERO		Versión 01	
	Compra de insumos		Página 1 de 1	
OBJETIVO: Programar la compra de insumos de una manera eficiente y ordenada.				
ALCANCE: Desde la elaboración del listado de insumos hasta la entrada de insumos a la empresa.				
Paso	Actividad	Responsable	Documento registro	Observaciones
1	Listado de insumos para compra	Jefe de pcc		
2	.pedido de insumos necesarios	Jefe de pcc	Factura	
3	Entrada de insumos a la empresa	Jefe de pcc	Registro de entrada de insumos	

 NIT 98394710-8	“DEL MENU” PRODUCTOS CARNICOS			Código: CR-COM-VXM-01	
	COMERCIALIZACION			Versión 01	
	Ventas al por mayor			Página 1 de 1	
OBJETIVO: Asegurar que el procedimiento de ventas cumpla con los requerimientos del cliente.					
ALCANCE: Desde el contacto con los distribuidores hasta la entrega de productos.					
Paso	Actividad	Responsable	Documento o registro	Observaciones	
1	.contacto con distribuidores	Vendedores externos	Cotización		
2	.pedidos	Vendedores externos	Factura		
3	Entrega de productos	Vendedores externos	. Registro de pago		
Elaboro		Revisado		Aprobó	
Angela Bastidas Diana Hurtado					
Elaboro		Revisado		Aprobó	
ANGELA BASTIDAS DIANA HURTADO					



NIT 98394710-8

“DEL MENU” PRODUCTOS CARNICOS	Código: CR-FIN-PN-01
FINANCIERO	Versión 001
Pago de nomina	Página 1 de 1

OBJETIVO: Realizar el pago oportuno y eficiente de la nómina de empleados.

ALCANCE: Desde la realización de la nómina hasta el pago de la misma.

Paso	Actividad	Responsable	Documento o registro	Observaciones
1	Realización de nómina	Secretaria o auxiliar	Nomina	
2	Revisión de nómina	Contador	Nomina	
3	Pago de nómina	Caja	Recibo de pago	

Elaboro			Revisado		Aprobó	
ANGELA BASTIDAS DIANA HURTADO						



<p>“DEL MENU” PRODUCTOS CARNICOS</p>	<p>Código: CR-MANT-MMQ-01</p>
<p>MANTENIMIENTO</p>	<p>Versión 001</p>
<p>Mantenimiento de maquinas</p>	<p>Página 1 de 1</p>

OBJETIVO: Velar por el mantenimiento de las máquinas de la organización con el fin de garantizar un optimo funcionamiento.

ALCANCE: Desde la solicitud de mantenimiento por parte del área de la empresa hasta la ejecución del mismo.

Paso	Actividad	Responsable	Documento registro	Observaciones
1	Revisión de maquinas de la empresa	Jefe de pcc	Registro de revisión	
2	Mantenimiento periódico a maquinas	Servicios generales	Registro de mantenimiento	
3	Mantenimiento preventivo a maquinas	Servicios generales	Registro de mantenimiento	

Elaboro ANGELA BASTIDAS	DIANA HURTADO	Revisado		Aprobó	
--	--------------------------------	-----------------	--	---------------	--

 NIT 98394710-8	“DEL MENU” PRODUCTOS CARNICOS		Código: CR-MANT-LPP-01		
	MANTENIMIENTO		Versión 001		
	Limpieza planta de producción		Página 1 de 1		
OBJETIVO: Garantizar la inocuidad de los productos a través de la limpieza de la planta, con el fin de aportar a la calidad del mismo.					
ALCANCE: Desde la solicitud del servicio, hasta la ejecución del mismo.					
Paso	Actividad	Responsable	Documento registro	Observaciones	
1	Organizar la limpieza cada una de las áreas de la empresa	Servicios generales	Registro de realización de tareas		
Elaboro		Revisado	Aprobó		
ANGELA BASTIDAS DIANA HURTADO					

	“DEL MENU” PRODUCTOS CARNICOS		Código: CR-GH-CAP-01		
	GESTION HUMANA		Versión 001		
	Capacitaciones		Página 1 de 1		
OBJETIVO: Asegurar que el personal que labora en la empresa sea idóneo y que además realice su trabajo con eficiencia.					
ALCANCE: Desde la programación de la capacitación al personal hasta la culminación de la capacitación como tal.					
Paso	Actividad	Responsable	Documento registro	Observaciones	
1	Programar capacitaciones permanentes	Secretaria auxiliar	Agenda		
2	Contratación de capacitadores	Gerente	Contrato		
3	Capacitación	Gerente Secretaria	Registro de asistencia de la capacitación		
Elaboro		Revisado		Aprobó	
ANGELA B DIANA H					

5.1 PLAN DE AUDITORIA



NIT 98394710-8

PLAN DE AUDITORÍA ETAPA 1 DE SISTEMAS DE GESTION
DE CALIDAD

Página 76 de 84

EMPRESA:	PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU		
Dirección:	OFICINA: Manzana B Casa 51 Barrio Caicedonia Pasto, Nariño, Colombia FABRICA: KM VIA ORIENTE Pasto, Nariño, Colombia PUNTO DE VENTA: MZ B CASA 51 Barrio Caicedonia. Pasto, Nariño, Colombia		
Representante:	Harold Villota.	Fax:	730 40 94
Alcance: Todos los procesos de la empresa.			
CRITERIOS DE AUDITORIA:	ISO 9001:2008		
TIPO DE AUDITORÍA:	<input checked="" type="checkbox"/> ETAPA 1 X	<input type="checkbox"/> AUDITORÍA INICIAL	<input type="checkbox"/> AUDITORÍA DE RENOVACIÓN
Reunión de Apertura:	2013-01-13	Hora:	08:00
Reunión de Cierre:	2013-02-01	Hora:	18:00

Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta de Plan de Auditoría de la etapa 1 que se realizará en el Sistema de Gestión de la organización. Sírvase por favor indicar en la columna, el nombre y título de las personas que asistirán a cada reunión y enviarlo por favor a mi correo electrónico. Asimismo, para la sesión de apertura de la auditoría agradezco por favor invitar a las personas que la organización considere relevantes de las áreas a auditar.

En términos de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarnos el día de la visita y organizar el suministro de equipos de protección personal que sean necesarios.

La información que se obtenga por la realización de esta auditoría será tratada confidencialmente por el equipo de auditor y de por parte del ICONTEC. El lenguaje de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la Etapa 1 de la auditoría son:

- a. Confirmar el alcance de la certificación
- b. Auditar la documentación del sistema de gestión de la organización y su adecuación a los criterios.
- c. Evaluar la organización y las condiciones específicas de su sitio e intercambiar información con el personal de la organización con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoría en Etapa 2.
- d. Revisar el estado de la organización, su comprensión de los requisitos especificados, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y operación significativos del sistema de gestión;
- e. Reunir la información necesaria correspondiente al alcance del Sistema de Gestión, a los procesos y a los sitios de la organización, así como a los aspectos reglamentarios y jurídicos conexos y su capacidad de cumplimiento;
- f. Revisar la asignación de recursos para la auditoría Etapa 2 y acordar con la organización los detalles para su realización;
- g. Brindar un enfoque para la planificación de la auditoría Etapa 2, mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión y de las operaciones del sitio en un contexto en el que pueden haber aspectos significativos del Sistema de Gestión de la organización;
- h. Evaluar si las auditorías internas y la Revisión por la Dirección han sido planificadas y realizadas y si el nivel de implementación del Sistema de Gestión garantiza que la organización está preparada para la auditoría Etapa 2-.
- i. Elaborar un informe de Revisión Previa, que incluya los resultados y conclusiones en relación con la viabilidad de realizar la Etapa 2– Auditoría en Sitio.
- j. Establecer el plan para la auditoría Etapa 2, si los resultados lo ameritan.

Nota 1: Para los sistemas de gestión como: ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 28000, se solicita por favor, que la organización tenga disponibles al iniciar la etapa 1 de auditoría la información relacionada con planos de la infraestructura para conocer la actualidad de los procesos, actividades e instalaciones y conocer los límites de la organización con los vecinos y determinar el diseño de la red de alcantarillado, el diseño de tiros libres (chimeneas y ductos de emisiones al aire) y los sistemas de agua de superficie, de drenaje, ubicación de los equipos de extinción de incendios, sistemas de ma

nejo de residuos y desperdicios, de modo que facilite que todos los aspectos del medio ambiente, los peligros y los riesgos se han identificado.

Auditor Líder:		Correo electrónico	
Fecha:			Celular:

5.2 LISTA DE VERIFICACION DE LA AUDITORIA

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD LISTA DE VERIFICACION DE LA AUDITORÍA		Código: SGC-FR-
			Página: 1 de 1
			Versión: 1
			Vigencia a partir de: 2013-01-14

Proceso: Formación Académica

PHVA	Pregunta	Numeral NTC 17025	Conforme	No conformidad	Observación	PREGUNTAS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	COMENTARIO S/ OBSERVACIONES/ CONCLUSIONES/ HALLAZGOS
P	1					¿ Tiene conocimiento de los procesos y procedimientos de la empresa?	Manual de Procedimientos Flujogramas Mapa de procesos.	
	2					¿Existe control de documentos en la empresa?	Archivos	
H	3					¿Realiza un plan de mantenimiento periodico para la infraestructura, maquinaria y equipo de oficina de la empresa?	Plan de Mantenimiento	
	4					¿Tiene en cuenta las Quejas y Reclamos de sus cleintes?	Buzon de PQR	

	5				¿Realiza algún tratamiento a las quejas y reclamos realizadas por los clientes?	Formatos	
	9				¿Que evidencias tiene sobre el procedimiento "capacitación de personal de producción" ?	Actas, Lista de Asistencia.	
V	10				Cuál es el mecanismo que Usted esta implementando o que piensa implementar para realizar el control al proceso de producción?	Formatos implementados por la Empresa.	
	12				Como entiende Usted el concepto de no conforme, entiende su importancia; y como hace para identificarlo y darle tratamiento?	Formato Solicitud de Acciones Correctivas	
	13				Conoce que existe un procedimiento obligatorio en el SIGC llamado Control del producto y Servicio no Conforme?	Procedimiento Control al Producto y Servicio No Conforme	
A	16				¿existe un plan de mejoramiento para la empresa?	Documento plan de mejoramiento	

Observaciones:

Observaciones:			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

6. PLANEACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Hablar de mejoramiento continuo en una empresa es hablar de calidad.

Técnicamente pueden haber dos formas de calidad en las empresas: mediante un avance tecnológico o mediante la mejora de todo el proceso productivo. Si tecnológicamente no es posible introducir la mejora, o esta tiene un costo muy elevado la solución es mediante un sistema de mejoramiento continuo. Siempre hay que intentar mejorar los resultados, lo que lleva una dinámica continua de estudio y análisis, cuyo propio dinamismo tiene como consecuencia un proceso de mejora continua de la satisfacción del cliente.

Los continuos y acelerados cambios en tecnología, además de la reducción en el ciclo de vida de los bienes y servicios y la evolución en los hábitos de los consumidores, convierten a la mejora continua en una herramienta fundamental en la consecución de objetivos y logros corporativos frente a la competencia. Un resultado deseado se obtiene de manera más eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La NTC ISO 9001:2008 nos muestra un enfoque de sistema para la organización que nos permite identificar, entender y desarrollar los procesos que tienen relación de la eficacia y eficiencia con base a los logros de los objetivos corporativos.

La norma exige el cumplimiento de una serie de procedimientos, que les permite a las empresas tomar decisiones y realizar ajustes tanto preventivos como correctivos basados en datos suministrados por los clientes internos y externos, esto con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad.

Teniendo en cuenta esto se propone la implementación de los siguientes procedimientos:

- Control de documentos. (Numeral 4.2.3 NTC ISO 9001:2008)
- Control de registros. (Numeral 4.2.4 NTC ISO 9001:2008)
- Control de productos no conformes. (Numeral 8.3 NTC ISO 9001:2008)
- Auditorías internas. (Numeral 8.2.2 NTC ISO 9001:2008)
- Acciones preventivas y correctivas. (Numeral 8.5.2 y 8.5.3 NTC ISO 9001:2008)

					"DEL MENU" PRODUCTOS CARNICOS			Código: SGC-AC-GC-F			
					PLAN DE MEJORAMIENTO			Versión 001			
					Acciones Correctivas			Página 1			
								Fecha de Revisión:			
					Código de			Código del Plan			
Procedimi	Nº	No Conformid	Cor	Causa	Acción Correctiv	Tiempo		Responsa	Meta	Indicador	Acciones de
						Inicia	Termina				
ENFOQUE AL CLIENTE	1	SE SE HACE UN SEGUIMIENTO A LOS CLIENTES, Y NO SE TIENE EN CUENTA LAS PQR QUE SE PRESENTAN	N/A	SE TIENE DESCONOCIMIENTO POR PARTE DE LA GERENCIA ANTE ESTOS PROCESOS	IMPLEMENTACION DE PQR Y SU RESPECTIVO SEGUIMIENTO Y CONTROL	#####	PERMANENTE	Gerencia y Administración	CLIENTES 100% SATISFECHOS.	CLIENTES SATISFECHOS/TOTAL CLIENTES	FORMATO DE PQR
MANUALES DE CALIDAD	2	NO EXISTE UNA MANUAL DE CALIDAD	N/A	FALTA DE APLICACIÓN POR DESCONOCIMIENTO DEL GERENTE	IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD	#####	PERMANENTE	GERENCIA GRAL Y JEFES DE AREA	IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD		SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE
LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	3	LOS PROCESOS NO ESTAN DOCUMENTADOS	N/A	FALTA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	CARACTERIZACION Y DOCUMENTACION DE PROCESOS	#####		GERENTE	PROCESOS CARACTERIZADOS Y DOCUMENTADOS	PROCESOS CARACTERIZADOS/TOTAL PROCESOS	Tablero de Mando
								JEFES DE AREA		Promedio de Calificación	
AUDITORIAS	4	NO SE REALIZAN AUDITORIAS INTERNAS	N/A	NO ESTA IMPLEMENTADO UN S.G.C	N/A	#####	PERMANENTE	GERENTE Y JEFES DE AREA	REALIZACION DE AUDITORIAS	TOTAL DE NO CONFORMIDADES/TOTAL DE PROCESOS AUDITADOS	

7. CONCLUSIONES

El propósito de ISO es promover el desarrollo de la estandarización y actividades mundiales relativas a facilitar el comercio internacional de bienes y servicios, así como desarrollar la cooperación intelectual, científica y económica.

Las normas ISO 9001, son un conjunto de normas que según su definición constituyen un modelo para el aseguramiento de la Calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las empresas a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control.

Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

Poseer un Sistema de Calidad efectivo trae beneficios internos y externos a la empresa aunque no se decida certificarla.

Para el diseño de un Sistema integral de gestión de la Calidad es necesario involucrar al personal en los procesos, hacerlos participes, reconocer la historia de la organización, definir principios, valores, objetivos, política de calidad, misión, visión, sus componentes misionales, estratégicos y de apoyo y un organigrama jerárquico, manuales de calidad e imagen corporativa, mapa de procesos, la caracterización de cada uno de los procesos y Comité del sistema de calidad.

Es indispensable monitorear, gestionar y corregir las mediciones que arrojen los indicadores para asegurar un mejoramiento continuo. Para esto se debe encargar una persona con el perfil, conocimiento y experiencia en actividades de auditoría interna para velar por el óptimo funcionamiento y reevaluación del Sistema de Gestión de Calidad.

8. RECOMENDACIONES

Un objetivo estratégico para la organización debería ser el logro de la mejora continua para mejorar el funcionamiento y beneficiar a las partes interesadas

Se sugiere mejoras continuas en etapas pequeñas hechas por equipos de trabajo habituales dentro de los procesos existentes.

Las acciones para la mejora continua pueden consistir de las etapas siguientes.

Razón para la mejora: Seleccionar un área para la mejora y la razón para trabajar ahí.

Situación actual: Evaluar la eficiencia del proceso existente. Recolectar y analizar datos para descubrir qué tipos de problemas ocurren más frecuentemente. Seleccionar un problema y establecer una meta para mejora.

Análisis: Identificar y verificar las causas raíz del problema.

Identificación de soluciones posibles: Explorar alternativas e implantar soluciones que eliminarán las causas raíz del problema y prevendrán su recurrencia

Evaluación de los efectos: Confirmar que el problema y sus causas raíz han sido disminuidos, que la solución ha trabajado, y que ha sido lograda la meta para mejora.

Normalización de la solución nueva: Reemplace los procesos anteriores con el nuevo proceso para prevenir la recurrencia del problema y de sus causas raíz.

Implementación y caracterización del mapa de procesos de PRODUCTOS CARNICOS DEL MENU.

Revisar la eficacia del proyecto de mejora y planificar soluciones para problemas y objetivos remanentes para mejora adicional.

BIBLIOGRAFIA

- NORMA ISO 9000: 2008
- NORMA ISO 9001
- NORMA ISO 19011
- NORMA NTC GP 1000:2009
- ADMINISTRACION POR POLITICAS