

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2008 EN LA ORGANIZACIÓN LA  
ESPIGA**

**JHONATAN STEVEN BENAVIDES RAMIREZ  
OSCAR DANILO ORTIZ HIGIDIO**

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

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2008 EN LA ORGANIZACIÓN LA  
ESPIGA**

**JHONATHAN STEVEN BENAVIDES RAMIREZ  
OSCAR DANILO ORTIZ HIGIDIO**

**Trabajo de grado modalidad Diplomado, presentado como requisito parcial  
para optar al título de Administrador de Empresas**

**Asesor:  
JULIO GARZON NARVAEZ  
Docente Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**

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

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado son responsabilidad exclusiva de sus autores”

Artículo primero del acuerdo N° 324 de Octubre 11 de 1966, emanada del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Presidente de tesis**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

## **RESUMEN**

Es de vital importancia saber que el Sistema de Gestión de Calidad facilita las herramientas necesarias para una posterior implementación. Con este aporte se brinda a la organización una propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, otorgando a la empresa un camino más estructurado hacia la calidad, además, generar un valor agregado a todos los procesos y actividades que se desarrollen en la organización La Espiga; un aspecto importante con la realización de esta propuesta se considera desde el punto de vista profesional, donde la realización de este documento forma parte de la experiencia personal y práctica, constituyendo un apoyo a los conocimientos adquiridos en el diplomado de Sistemas de Gestión de Calidad.

## **ABSTRACT**

It is important to know that the Quality Management System provides the tools necessary for further implementation. With this contribution, the organization provides a proposal for implementing the Quality Management System, giving the company a more structured way to quality also generate added value to all processes and activities taking place in the organization Stem and an important aspect to the implementation of this proposal is considered from the professional point of view, where the realization of this paper is part of personal experience and practice, providing a support for the knowledge acquired in the Diploma of Management Systems Quality.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN .....	11
1. TEMA .....	12
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
3. OBJETIVOS .....	15
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	15
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
4. JUSTIFICACION .....	16
5. METODOLOGIA .....	17
5.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	17
5.2 TIPO DE ESTUDIO .....	17
5.3 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	18
5.3.1 Tipo de información.....	18
5.3.2 Fuentes de información.....	18
6. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO SITUACIONAL ACTUAL.....	19
6.1 RESEÑA HISTÓRICA .....	19
6.2 DIAGNOSTICO .....	19
6.3 ANÁLISIS DOFA LA ESPIGA .....	20
6.4 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE) .....	21
6.4.1 Análisis de la matriz (MEFE) .....	21
6.5 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI) .....	22
6.5.1 Análisis de la matriz (MEFI) .....	23
6.6 MATRIZ PCI.....	24
6.6.1 Análisis PCI.....	25
6.7 MATRIZ POAM .....	27
6.7.1 Análisis Matriz POAM .....	27
6.8 ORGANIGRAMA LA ESPIGA .....	29
6.9 ANÁLISIS LISTA DE CHEQUEO .....	30
7. PLANIFICACION.....	31

7.1	PRINCIPIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	32
7.2	IDENTIFICACIÓN COMITÉ CALIDAD.....	33
8.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO .....	34
8.1	MISIÓN .....	34
8.2	VISIÓN.....	34
8.3	POLÍTICA DE CALIDAD .....	34
8.4	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	34
8.5	PRINCIPIOS .....	35
8.6	VALORES .....	35
8.7	ELABORACIÓN MAPA DE PROCESOS .....	36
9.	CARACTERIZACION DE PROCESOS.....	37
9.1	IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO.....	37
9.2	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO .....	37
9.2.1	Descripción del Producto .....	37
9.2.2	Requerimientos del Cliente .....	37
9.3	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO .....	38
9.3.1	Procesos necesarios para realizar el producto .....	38
9.4	PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES .....	39
9.5	PROCESO DE COMPRAS .....	41
9.6	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE .....	42
9.7	FLUJOGRAMA DE FABRICACIÓN DE PAN.....	42
9.7.1	Objetivo de calidad panadería.....	42
9.8	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	45
9.8.1	Caracterización proceso de direccionamiento estratégico .....	45
9.8.2	Caracterización proceso de Sistema de Gestión de Calidad .....	47
9.8.3	Caracterización proceso investigación y desarrollo .....	50
9.8.4	Caracterización proceso de compras.....	52
9.8.5	Caracterización proceso de producción .....	57
9.8.6	Caracterización proceso de ventas .....	59
9.8.7	Caracterización proceso talento humano.....	61
9.8.8	Caracterización proceso contabilidad .....	63
9.8.9	Caracterización proceso de publicidad y mercadeo.....	65



9.8.10	Caracterización proceso de mantenimiento .....	67
9.9	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN ....	69
10.	DOCUMENTACION .....	70
10.1	CONTROL DE DOCUMENTOS.....	70
10.1.1	Formato Control de documentos (numeral 4.2.3 ISO 9001:2008).....	72
10.1.2	Formato Control de registros (numeral 4.2.4 ISO 9001:2008) .....	73
10.1.3	Listado maestro de documentos .....	74
10.1.4	Listado maestro de registros .....	76
10.2	PROPUESTA DE MANUAL DE CALIDAD – VERSIÓN 01.....	77
11.	AUDITORIA.....	78
11.1	PROGRAMA DE AUDITORIA.....	78
11.2	PLAN DE AUDITORIA .....	79
12.	PLAN DE MEJORAMIENTO .....	82
13.	CONCLUSIONES .....	83
14.	RECOMENDACIONES .....	84
	BIBLIOGRAFIA .....	85
	ANEXOS .....	87

## LISTA DE ANEXOS

Pág.

ANEXO A. Lista de Chequeo .....	88
ANEXO B. Acta creación comité de calidad .....	93
ANEXO C. Instructivo para la elaboración de pan.....	94
ANEXO D. Formato listado de proveedores.....	97
ANEXO E. Formato <i>receta estándar</i> .....	98
ANEXO F. Plan de mantenimiento maquinaria y equipo.....	102
ANEXO G. Propuesta de Manual Calidad La Espiga versión 01 .....	105

## INTRODUCCION

La organización La Espiga es una mediana empresa del sector nariñense que se ha mantenido en el mercado con practicas empíricas y enfoque en las ventas y no en la satisfacción del cliente, en la actualidad no cuenta con un direccionamiento estratégico, los procesos existentes no están documentados y el control de los mismos es insuficiente; sin embargo, existe un gran interés por parte de la alta dirección en la calidad de sus productos y la elaboración de los mismos, para lo cual manifiestan el interés en el sistema de gestión de calidad y buenas prácticas de manufactura.

En el presente documento se diseña una propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para la organización La Espiga bajo la norma ISO 9001:2008, donde se realiza un diagnostico actual de la organización, un direccionamiento estratégico, la interrelación de los procesos mediante un mapa de procesos así como la documentación y caracterización de los mismos. De igual manera se plantea un programa de auditoría y un plan de mejoramiento que faciliten la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad.

Esta propuesta sirve como una herramienta para que la organización la espiga inicie con el sistema de gestión de calidad, que beneficiara a la empresa con procesos eficientes, reducción de costos, calidad de los productos, mayor competitividad y satisfacción del cliente.

En nuestro contexto frecuentemente encontramos empresas que saben hacer bien las cosas, pero sus procesos no son eficientes, no manejan la calidad en los mismos, sus costos son elevados y no consiguen prestar un servicio con excelencia al cliente; la implementación de un sistema de gestión de la calidad por lo tanto, no debe ser una moda sino una necesidad, lógicamente las panaderías, al igual que el resto de industrias, deben adaptar sus condiciones de producción a la implantación de sistemas de gestión de calidad.

Se trata de hacer las cosas bien, mejorar continuamente y cumplir con los requisitos establecidos. ¿Cumple “la espiga” con los requisitos establecidos de calidad?, ¿existen políticas establecidas de higiene y seguridad en los procesos?; Sin duda alguna la calidad, es la base de la competitividad y simplemente quien no cumple con los estándares de calidad establecidos, será rezagado a largo plazo. Es fundamental certificarse en calidad y para hacerlo es esencial cumplir con lo establecido en la norma ISO 9001: 2008.

## **1. TEMA**

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2008 EN LA ORGANIZACIÓN LA ESPIGA

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La espiga es una organización con un importante recorrido en la industria alimentaria que a través del tiempo se ha mantenido en el mercado con conocimientos y prácticas empíricas. Sin embargo las condiciones actuales reflejan cotidianamente las exigencias de los clientes, lo que lleva a los empresarios a ser más competitivos con productos de calidad que hagan posible lograr mayor competitividad y perdurabilidad en el tiempo. Para tal fin la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta indispensable para la satisfacción del cliente.

Dado lo anterior, si la empresa no toma medidas en las cuales se vea necesario la definición eficaz de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, se corre el riesgo de no cumplir con las expectativas de los clientes, ya que no se contara con estándares de calidad claros lo que posiblemente se verá reflejado en la pérdida de clientes muy valiosos y la probabilidad de no realizar grandes negociaciones con instituciones importantes.

La Espiga se debe centrar en el mejoramiento continuo de sus productos además de la adopción de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), las cuales constituyen un pilar muy importante en el ámbito de la norma de calidad y sirven de ayuda en el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001-2008.

Planificar, diseñar y fortalecer la implementación del Sistema de Gestión de Calidad inicia con el análisis profundo que contemple los procesos de la empresa, las ineficiencias que genera la situación actual, el sistema de información existente y su interacción con el Sistema de Calidad. Tras ello definir un plan de mejoramiento del sistema y de los resultados empresariales, que deriven en una mejor gestión de la relación con los clientes, cambios en la gestión y en la forma de realizar planeación estratégica.

La Espiga ha emprendido el proceso de Gestión de Calidad, acogiendo los lineamientos de la Norma Internacional ISO 9001:2008, con la pretensión de estructurar sus procesos para que contribuyan significativamente a la mejora de la eficacia y la eficiencia y, en consecuencia, a la aproximación a la excelencia en todas sus actividades a la hora de cumplir los objetivos de la organización y las expectativas de los clientes.

## **2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo estructurar el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001-2008 en la organización La Espiga?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar la propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la organización La Espiga bajo la norma ISO 9001: 2008.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico enfatizado a la calidad de la empresa.
- Recolectar la información y documentación de los procesos.
- Efectuar la caracterización de los procesos de la Espiga.
- Diseñar la estructura de auditoría para la organización la Espiga

#### 4. JUSTIFICACION

En la actualidad las exigencias de la sociedad de consumo son cada vez mayores, dado que la calidad desempeña día a día un papel relevante en las diferentes industrias. Las empresas han encontrado en la calidad una ventaja competitiva que hace posible principalmente permanecer en los mercados y satisfacer las necesidades de los clientes.

Es importante saber, que ante el desenvolvimiento y operatividad eficaz de las empresas en mercados cada vez más competitivos, debido a la globalización y a las exigencias crecientes de los clientes, la gestión de la calidad, se ha convertido en un pilar esencial de cualquier nueva estrategia empresarial. A largo plazo, sólo las empresas que sean capaces de solucionar el aparente dilema entre la alta calidad de sus productos y la reducción de costos tendrán éxito, independientemente del sector y el tamaño de la empresa. Esto explica la importancia de las técnicas, los modelos y los principios de la gestión de la calidad en la empresa.

La realidad en nuestro contexto regional, muestra que existen barreras que afrontar, especialmente en relación con la gestión de la calidad, en donde, hay carencia de cultura de calidad así como desconocimiento de los fundamentos y herramientas para la aplicabilidad, no obstante las empresas capaces de superar dichas barreras, irán a la vanguardia en nuestro contexto regional y sin duda alguna serán más competitivas a nivel nacional.

Consiste en “darle siempre al consumidor lo que él desea, hacer todo bien desde la primera vez y al menor costo posible”.



## 5. METODOLOGIA

Teniendo en cuenta que el Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma ISO 9001:2008, cuyo objetivo principal es la satisfacción del cliente, como eje fundamental para el direccionamiento de la estrategia competitiva de la organización y para el mejoramiento de sus procesos en pro de lograr mayor eficacia y por ende el mejoramiento continuo de la organización en el desarrollo de todas sus actividades, logrando el mantenimiento y crecimiento de la empresa y facilitando el diseño y desarrollo de estrategias de mercadeo enfocadas al conocimiento de las necesidades del cliente y la satisfacción de sus necesidades y deseos; este documento se enmarca en la investigación y recolección de información de los procesos de la organización La Espiga.

### 5.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con los objetivos pretendidos en el presente documento, se realizarán trabajos investigativos en dos fases correspondientes a los niveles *descriptivo*<sup>1</sup> de la investigación científica. En la fase descriptiva asociada con el diagnóstico se busca exponer y describir las características, situaciones y eventos con el fin de especificar y dimensionar como es y cómo se manifiesta La Espiga ante el Sistema de Gestión de Calidad

### 5.2 TIPO DE ESTUDIO

Para este estudio será descriptivo, puesto que se pretende identificar características, manifestaciones internas y externas, como enfoque al cliente, satisfacción de necesidades, cumplimiento de los niveles del servicio, gestión, control y seguimiento de procesos, documentación, manejo de la información, comunicación interna, manejo del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), entre otros conceptos referentes al aseguramiento de la calidad.

---

<sup>1</sup> Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. Definición del tipo de investigación. Ed. Mc Graw – Hill. 1991

## **5.3 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

### **5.3.1 Tipo de información**

De acuerdo al enfoque de esta investigación la información que se obtendrá será medible de forma cuantitativa por ejemplo la recolección de datos, documentos y registros actuales de la organización La Espiga.

### **5.3.2 Fuentes de información**

Las fuentes de información que servirán a los objetivos de la investigación son:

#### **5.3.2.1 Fuentes Primarias:**

- Entrevistas directas formales e informales con las directivas de La Espiga, y con encargados de los procesos de La Espiga tales como Jefe de Producción y auxiliares de los procesos.
- Observación directa de los procesos de producción.
- Registros fotográficos del proceso productivo de panadería.

#### **5.3.2.2 Fuentes Secundarias:**

- Documento de apoyo de la norma ISO 9001:2008.
- Material bibliográfico Sistema HACCP y BPM<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Ministerio de Salud. 1997. Decreto 3075 de 03 Diciembre de 1997. Por cual se reglamenta parcialmente la ley 9 y se dictan otras disposiciones legales para la industria de alimentos.

## **6. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO SITUACIONAL ACTUAL**

### **6.1 RESEÑA HISTÓRICA**

La organización La Espiga fue creada en el año de 1970, como una cafetería que contaba con tres colaboradores, a la cabeza su propietario el señor Carlos Rojas, quien después de haber sido empleado y haber vivido el proceso de aprendizaje, se convierte en empresario y con esfuerzo y dedicación ha logrado progresar, es así como pocos años después y con el fin de capitalizarse para adquirir su propio local, se convierte en una sociedad familiar y de responsabilidad Limitada, cuya localización es la actual, y su éxito se refleja en sus sucursales ubicadas, La Espiga la 16 y Las Américas.

### **6.2 DIAGNOSTICO**

La Espiga no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad establecido, hay carencia de enfoque en procesos y enfoque al cliente; Dentro de la documentación, cuenta con algunos formatos y registros que se llevan adecuadamente y la mayoría de los procesos y procedimientos se llevan con eficiencia. Es importante aclarar que en la actualidad la Espiga se encuentra en un proceso de innovación física y reestructuración de personal, como un comienzo de generar mayor calidad y ofrecer un servicio más adecuado.

Dentro de la participación de la Dirección se tiene en cuenta un interés especial y muestran una actitud en contribuir a los procesos de calidad y al desarrollo interno y externo como empresa, además de generar un mayor compromiso con los grupos de interés. Se tiene en cuenta al responsable de la dirección al Gerente Administrativo y con nuestra propuesta de trabajo entraríamos a ser un grupo de apoyo.

Una vez iniciado el proceso es la labor de la dirección con nuestro apoyo, comunicar y sensibilizar a todo el personal de La Espiga acerca del proceso a comenzar, donde su participación y aportes sean tenidos en cuenta en pro del mejoramiento de la calidad de los procesos de esta organización.

Una vez puesto en conocimiento el desarrollo del plan de calidad se entra a realizar el diseño de dicho plan teniendo en cuenta las necesidades y la posición en la que se encuentra actualmente la Espiga. Se realiza la planificación de los procesos y documentación requerida para el proceso.

Para dar comienzo al Sistema de Gestión de Calidad es necesario orientar, sensibilizar y capacitar al personal de la Espiga en donde se ponga en

conocimiento todos los componentes, principios objetivos a alcanzar y los requerimientos necesarios para alcanzar la calidad de los procesos de la Espiga.

La evaluación es importante en dicho proceso en donde el componente principal es las Auditorías internas, posteriormente analizar las falencias y emprender un mejoramiento de las zonas afectadas. La dirección es un elemento fundamental a lo largo del proceso de Gestión de Calidad y su revisión periódica le permite establecer acciones correctivas a tiempo e implementarlas inmediatamente.

El máximo logro en calidad de la Espiga lo constituye la certificación normas ISO 9001 – 2008; ese debe ser siempre el objetivo a alcanzar, mejorar y mantener continuamente. Cabe aclarar que aunque la organización La Espiga no cuenta con algunos procesos necesarios para un SGC, cuenta con una serie de documentación y procesos como el de compras en donde el control se considera el factor más importante.

El desarrollo del SGC dentro de la organización la Espiga se lo debe realizar desde cero, crear un direccionamiento estratégico, dar un rumbo a la organización con objetivos claros y realistas y con una conciencia por parte de la alta dirección y del 100% de los empleados en el concepto de calidad.

### 6.3 ANÁLISIS DOFA LA ESPIGA

	<b>FORTALEZAS (F)</b> calidad del producto variedad de productos conocimiento por parte de clientes accesibilidad ante el mercado precios cómodos	<b>DEBILIDADES (D)</b> insuficiente publicidad diseño poco llamativo falta de orden en la producción ineficiencia en la distribución ineficiente adecuación de planta
<b>OPORTUNIDADES (O)</b> expansión del mercado gran demanda de estos productos	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b> desarrollo del mercado potencial inversión en personal y tecnología	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b> reducción del tiempo producción mayor eficiencia en distribución del producto
<b>AMENAZAS (A)</b> mayor posicionamiento de la competencia mayor publicidad por parte de competencia	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b> control de calidad control de precios	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b> mejor plan de publicidad adquisición de tecnología adecuación de planta

#### 6.4 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)

VARIABLES EXTERNAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	P x C
Hábitos de consumo	0,04	4	0,12
Flujo peatonal masivo	0,03	4	0,12
Clientes del sector	0,03	3	0,08
Decreto 3075 de 1997 BPM	0,03	1	0,03
Posicionamiento de la Competencia	0,1	2	0,2
Estrategias y orientaciones de la competencia	0,02	2	0,04
Situación administrativa de la empresa	0,03	4	0,08
Disponibilidad de fuerza labora	0,01	3	0,03
Carencia de personal competente	0,02	3	0,06
Productos sustitutos	0,04	3	0,12
Disponibilidad de crédito	0,02	2	0,04
Contaminación auditiva en el sector	0.03	2	0.06
Inseguridad	0.03	4	0.12
Obstrucción de ingreso por estudiantes de institución educativa cercana.	0.03	3	0.09
TOTAL	1,00		2,2

##### 6.4.1 Análisis de la matriz (MEFE)

La suma de los resultados ponderados de la Matriz MEFE es inferior a 2.5 con un dato exacto de 2.2 que indica que la situación externa es poco favorable, ya que predominan amenazas como:

- Posicionamiento de la competencia.
- Productos sustitutos.
- Inseguridad.

Lo anterior indica que La Espiga tiene que trabajar para ser más competitiva y mantenerse en el mercado, se debe tener en cuenta que la ponderación no es muy baja en cuanto al promedio, dado que existen fortalezas identificables como hábitos de consumo, flujo peatonal masivo y clientes del sector. Dichas fortalezas con adecuadas estrategias administrativas que enfoquen a la satisfacción del cliente y recordación de marca y posicionamiento pueden hacer frente a las adversidades externas mencionadas.

### 6.5 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI)

VARIABLES INTERNAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PxC
Declaración de misión, visión y objetivos	0,02	2	0,04
Asignación de recursos	0,03	4	0,12
Adecuada estructura organizacional	0,03	4	0,12
Uso de herramientas modernas de gerencia	0,04	1	0,04
Sistema de comunicación con clientes	0,02	3	0,06
Desarrollo de programas de formación y capacitación	0,03	3	0,09
Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios	0,03	2	0,06
Conocimiento de la empresa y del negocio	0,04	3	0,12
Realización y uso de investigación de mercados	0,01	3	0,03
Posicionamiento en el sector en que compite la empresa	0,02	2	0,04
Evaluación de costos de mercadeo	0,02	3	0,06
Conocimiento de los clientes sobre la oferta de productos y servicios	0,02	3	0,06

Nivel de satisfacción de los clientes	0,02	2	0,04
Capacidad de inversión en nuevos proyectos	0,03	4	0,12
Nivel de liquidez	0,04	4	0,12
Capacidad de obtención de crédito	0,04	2	0,08
Instalaciones apropiadas para prestación de servicios	0,04	3	0,12
Distribución de unidades organizacionales según disponibilidad física	0,01	4	0,04
Desarrollo de nuevos servicios	0,02	3	0,06
TOTAL	1,00		2,94

### **6.5.1 Análisis de la matriz (MEFI)**

Mediante la MEFI se obtuvo el resultado de 2,94 lo que significa que la empresa es fuerte internamente, se debe mejorar esas debilidades para ser sólidamente fuerte y competir en el mercado actual.

La suma de los resultados ponderados de la Matriz MEFI está por encima de 2.5, con un valor exacto de 2.94 lo que indica que La Espiga presenta una situación interna relativamente favorable donde predominan fortalezas como:

- Asignación de recursos.
- Capacidad de inversión en nuevos proyectos.
- Conocimiento de la empresa y el negocio.
- Instalaciones apropiadas para prestación de servicios.

La empresa debe mejorar las debilidades.

Entre estas debilidades están:

- Declaración de la misión, visión y objetivos.
- Realización y uso de investigación de mercados.
- Conocimiento de los clientes sobre la oferta de servicios.
- Posicionamiento en el sector que compete.

## 6.6 MATRIZ PCI

Calificación	Grado			Grado			IMPACTO		
	Fortalezas			DEBILIDADES					
Factores	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Declaración de misión institucional			X				x		
Asignación de recursos con base en metas		X					x		
Adecuada estructura organizacional		X					x		
Estilo gerencial participativo		X					X		
Uso de herramientas modernas de gerencia		x					x		
Sistema de comunicación de doble vía		x					x		
Desarrollo de programas de formación y capacitación						x		x	
Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios			x				x		
Responsabilidad social			x				x		
Realización y uso de investigación de mercados						X		X	
Posicionamiento en el sector en que compete la empresa	x						x		
Evaluación de costos de mercadeo						x		x	
Evaluación y programas de "servicio al cliente"			x					x	
Capacidad de inversión en nuevos proyectos		x					x		



Nivel de liquidez		X					x		
Rentabilidad neta final/patrimonio		x					x		
Capacidad de obtención de crédito		x					x		
Eficiencia en el uso de activos		x					x		
Crecimiento de activos		x					x		
Distribución de unid. organizacionales según disponibilidad física		x						x	
Desarrollo de nuevos servicios		x					x		

### 6.6.1 Análisis PCI

Teniendo en cuenta los factores anteriormente tabulados y calificados, se logro establecer claramente Debilidades y Fortalezas, que constituyen la parte interna de la organización La espiga y por ende repercuten en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la empresa. Entre estas se encuentra:

#### Fortalezas

- Declaración de misión institucional
- Asignación de recursos con base en metas
- Adecuada estructura organizacional
- Estilo gerencial participativo
- Uso de herramientas modernas de gerencia
- Sistema de comunicación de doble vía
- Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios
- Responsabilidad social
- Posicionamiento en el sector en que compite la empresa
- Evaluación y programas de "servicio al cliente"
- Capacidad de inversión en nuevos proyectos
- Nivel de liquidez
- Rentabilidad neta final/patrimonio
- Capacidad de obtención de crédito
- Eficiencia en el uso de activos
- Crecimiento de activos
- Distribución de unid. organizacionales según disponibilidad física
- Acceso a nuevos desarrollos tecnológicos

- Adecuada estructura organizacional.
- Capacidad de inversión en nuevos proyectos.
- Rentabilidad neta final/patrimonio.
- Eficiencia en el uso de activos.
- Proveedores de la empresa.

#### Debilidades

- Desarrollo de programas de formación y capacitación
- Realización y uso de investigación de mercados
- Evaluación de costos de mercadeo

## 6.7 MATRIZ POAM

POAM LA ESPIGA									
FACTORES	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
<b>ECONOMICOS</b>									
Política laboral (La calidad del empleo).					x		x		
Impuestos					x			x	
Entidades financieras.		x					x		
Disponibilidad de fuerza laboral		x					x		
Disponibilidad de crédito				x			x		
Volúmenes de ahorro					x			x	
Distribución del ingreso					x		x		
<b>SOCIALES</b>									
Desempleo, subempleo. (Disponibilidad de mano de obra.)		x						x	
Transición urbana. (Migración campo- ciudad.)						x		x	
Actitud frente a la calidad y el producto		x				x			
Hábitos de consumo y estilos de vida					x			x	
Actitud hacia la inversión					x		x		
<b>TECNOLOGICOS</b>									
Equipos y tecnología		x					x		
Flexibilidad de la tecnología					x			x	
<b>COMPETITIVOS</b>									
Alianzas estratégicas		x					x		
Competencia	x							x	
Imagen empresarial.	x							x	
<b>GEOGRAFICOS</b>									
Mayor flujo vehicular.					x		x		
Cobertura geográfica (ubicación)		x						x	

### 6.7.1 Análisis Matriz POAM

Dentro del análisis de los factores anteriormente tabulados y calificados, se logra establecer claramente Amenazas y Oportunidades, que constituyen la parte externa de la organización La espiga y por ende afectan el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Entre las amenazas se pueden destacar:

- Impuestos
- Actitud hacia la inversión

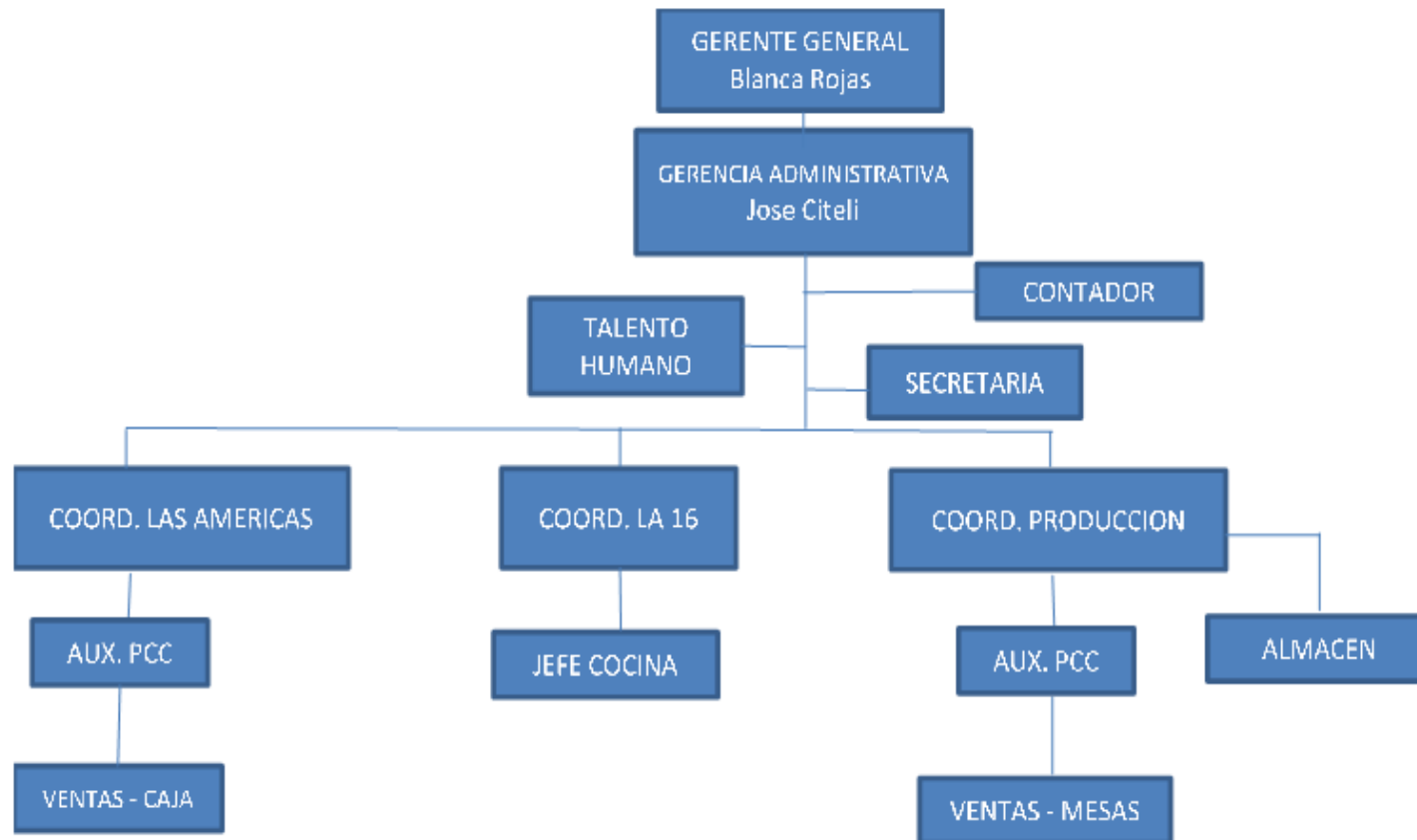
- Flujo vehicular (contaminación auditiva)

Las oportunidades notables son:

- Disponibilidad de crédito
- Disponibilidad de inversión
- Alianzas estratégicas
- Ubicación
- Amplio Flujo peatonal

Todo esto permite evaluar la situación actual de la organización desde una perspectiva contextual dentro del inicio del Sistema de Gestión de Calidad.

## 6.8 ORGANIGRAMA LA ESPIGA



## **6.9 ANÁLISIS LISTA DE CHEQUEO**

El análisis de la lista de chequeo permite evaluar la situación actual de la organización La Espiga en el marco de calidad, dentro del cual se establece una medición del cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008.

Teniendo en cuenta la anterior lista de chequeo se puede concluir que el estado actual de la organización La Espiga con relación al Sistema de Gestión de Calidad es escaso, dado que en los numerales de la norma se destaca el estado (NO EXISTE – MEJORAR). Lo anterior refleja una labor por parte de la alta dirección y colaboradores en el cumplimiento de los requisitos establecidos, mejoramiento y documentación de los procesos y evidencia la necesidad de una propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

ANEXO A. Lista de Chequeo

## 7. PLANIFICACION

Dentro del proceso de implementación del SGC se tiene en cuenta el previo diagnóstico, que permite dar bases sólidas para un comienzo acertado sin discrepancias ni ambigüedades.

Es necesario un liderazgo y compromiso de la dirección dentro de este proceso que permita darle un rumbo acertado al desarrollo del proceso del SGC.

Por lo tanto es importante construir procesos con el siguiente orden planificado:

- Identificación Comité de calidad:

Formalización del sistema de gestión de calidad, mediante acta que permita identificar los líderes del proceso.

- Direccionamiento Estratégico:

Elaboración \_ Revisión de la Misión, Visión, política y Objetivos de calidad

- Construcción del mapa de procesos:

Visualización de la organización en un enfoque basado en procesos mediante la elaboración de un mapa que permita identificar los procesos fundamentales de LA ESPIGA

- Caracterización de los procesos de la organización La Espiga:

Identificación del proceso, elaboración de formatos, documentación en general. (Análisis de costos, tiempo, proceso en general).

- Elaboración de indicadores:

Realización de indicadores que permitan medir, evaluar y controlar los diferentes procesos de la organización.

- Entrega propuesta para la implementación:

Informe escrito del trabajo realizado en la empresa.

## 7.1 PRINCIPIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Dentro de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad se establece los principios que la Panadería la Espiga debe tener en cuenta:

- Enfoque al cliente: La Espiga debe comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes con el ánimo de no solo satisfacer sus necesidades, sino superar sus expectativas. Es necesario que La Espiga como organización proporcione una investigación coherente comunique a todos los colaboradores con el fin de obtener una mejor gestión con los empleados.
- Liderazgo: Dado su naturaleza, La Espiga debe ser una empresa con conciencia de calidad de todos sus productos y mantenga un equilibrio con el medio ambiente igualmente considerando a su grupo de interesados, con una visión a futuro y considerando sus objetivos desafiantes.
- Involucramiento del personal: la participación del personal de La Espiga es fundamental en el campo del compromiso que conlleva el proceso de calidad y su autoevaluación constante en cuanto a su labor y comportamiento.
- Organización por procesos: la Espiga debe generar los recursos gestionados por procesos en donde la planificación, el establecimiento de responsabilidades y el aprovechamiento de las oportunidades sean sus principios.
- Administración sistémica: los procesos se deben llevar como un proceso establecido integrando todos los procesos en procesos más amplios, se debe estructurar los objetivos planteados y siempre midiendo y evaluando; es la clave.
- Mejora continua: una vez la Espiga establezca los procesos y los lleve a cabo se debe emprender un enfoque de capacitación permanente trazándose metas continuamente con el fin de adquirir una mayor flexibilidad a los cambios de entorno.
- Hechos y datos para la toma de decisiones: la toma de decisiones proporciona un cambio de desarrollo o fracaso, dentro de la Espiga se deben comunicar las decisiones con el fin de estar todos encaminados hacia el mismo objetivo, siempre teniendo en cuenta la previa información y analizando los datos que esta les proporciona.
- Relaciones de beneficio mutuo: debido a que la Espiga trabaja con productos alimenticios, debe generar calidad y fiabilidad en sus productos por lo tanto la relación beneficiosa con los proveedores garantiza relaciones Gana – Gana; mayor comunicación y velocidad de respuesta.



## 7.2 IDENTIFICACIÓN COMITÉ CALIDAD

Dentro de la organización la Espiga se consolida el Comité de Calidad conformado por:

- **JOSE CITELI:** GERENTE ADMINISTRATIVO - ALTA DIRECCION
- **MONICA AREVALO:** TERAPEUTA OCUPACIONAL-TALENTO HUMANO
- **JHONATAN BENAVIDES:** APOYO COMITE DE CALIDAD
- **OSCAR ORTIZ:** APOYO COMITE DE CALIDAD

ANEXO B: *Acta de creación comité de calidad*

## **8. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

### **8.1 MISIÓN**

Elaborar y comercializar productos de panadería, pastelería y restaurante, con la colaboración iniciativa y creatividad de nuestro talento humano, aplicando la tecnología necesaria para lograr la calidad de nuestros productos y la eficiencia y eficacia en nuestros procesos.

### **8.2 VISIÓN**

La panificadora y restaurante La Espiga será para el año 2015, una empresa líder en San Juan de Pasto, garantizando eficazmente la calidad de los productos elaborados, mediante conocimiento, trabajo en equipo, compromiso, y mejoramiento continuo, logrando así una empresa competitiva en el mercado regional.

### **8.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

La organización La Espiga con un firme compromiso con sus clientes se compromete a trabajar para satisfacer sus necesidades y expectativas, ofreciendo productos alimenticios elaborados con materias primas de calidad, implementando Buenas Prácticas de Manufactura y apoyado en un personal calificado y comprometido con la calidad de los procesos, mejoramiento continuo y trabajo en equipo que hagan posible la supervivencia, rentabilidad y crecimiento de la empresa.

### **8.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Elaborar productos que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes basados en el cumplimiento de sus requisitos.
- Desarrollar y capacitar en forma constante a nuestro personal, fomentando cultura de calidad, trabajo en equipo y la identificación con la Empresa.
- Aplicar sistemas de mejora continua (BPM) para controlar nuestros procesos y mejorar día a día la calidad de nuestros productos.
- Medir, controlar y evaluar nuestros procesos con el fin de satisfacer al cliente y garantizar la permanencia en el mercado.
- Generar recordación de Marca en nuestros clientes a través de los años.

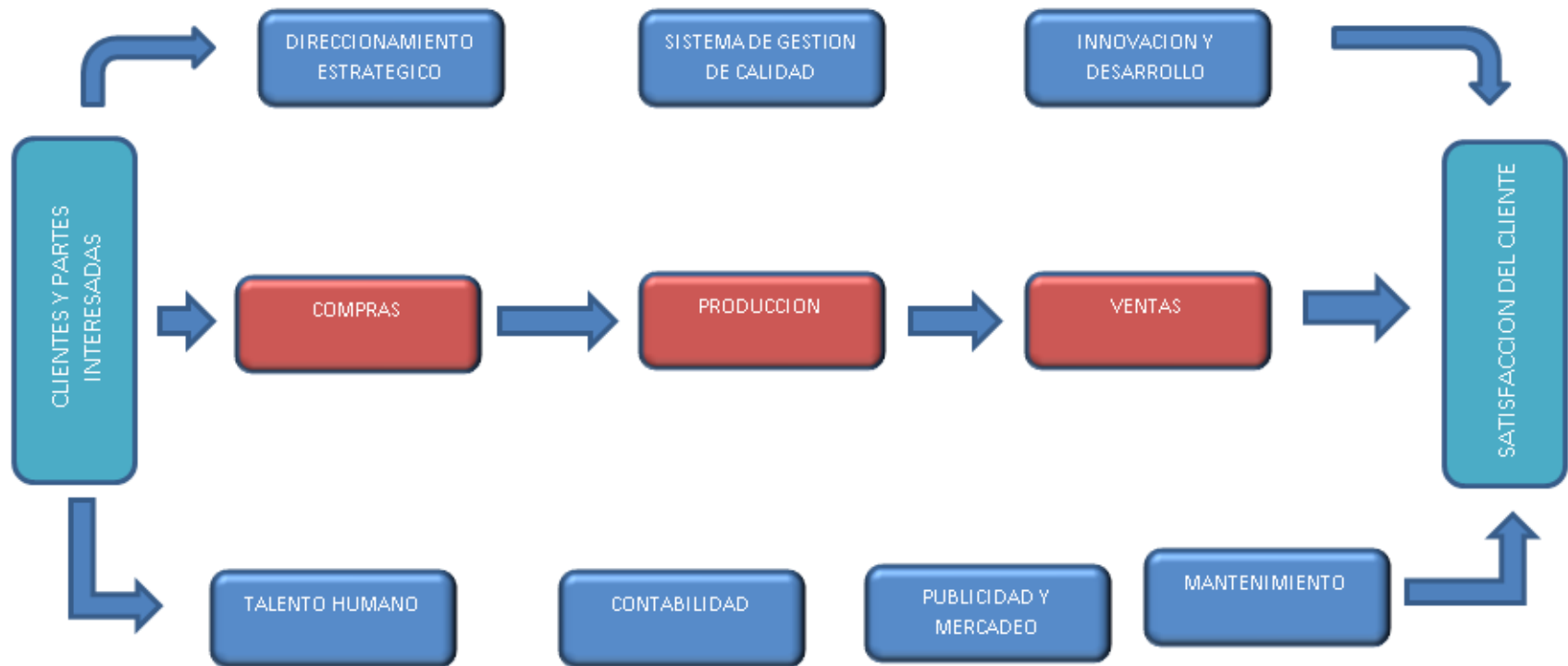
## 8.5 PRINCIPIOS

- **Respeto:** Refleja el amor y la pasión que entregan cada uno de los integrantes de la empresa, para con los clientes, proveedores y la organización. Es lo que esperamos, recibimos y brindamos a los demás.
- **Compromiso:** Logrando a través de los beneficios que conlleva desempeñarse de la mejor manera por medio de las labores y tareas asignadas en la empresa, permite cumplir los objetivos y generar resultados tangibles.
- **Orientación al Cliente:** Es la cultura organizacional de la empresa y su valor más importante, la plena satisfacción de los gustos de los clientes, siempre enfocados en sus necesidades y en la preferencia de estos por la empresa.
- **Trabajo en equipo:** Es necesario para brindar la mejor calidad en los servicios y en la atención para con los clientes internos y externos, todas las personas desarrollan sus labores como eslabones de una cadena, para lograr un objetivo común.
- **Honestidad y ética:** Moderación, decencia, urbanidad, decoro. Importante reflejar este valor ya que para los clientes es indispensable saber que existe honestidad en una empresa.

## 8.6 VALORES

- Tratar a Nuestros Clientes internos y externos con Dignidad, Cortesía y Respeto.
- Prestar un Servicio eficiente.
- Dar Respuesta en el momento oportuno, de manera eficiente y responsable.
- Valorar el talento humano, la honestidad, la responsabilidad y el trabajo en equipo.
- Ofrecer Productos de Calidad.

## 8.7 ELABORACIÓN MAPA DE PROCESOS



## 9. CARACTERIZACION DE PROCESOS

### 9.1 IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO

En la organización La Espiga, se destacan tres líneas de producción: Panadería, pastelería y restaurante; en las cuales se elaboran diferentes productos que se ofrecen al público. Sin embargo para efectos del presente trabajo nos centraremos en la principal línea de producción que es la panadería, en la cual se elaboran aproximadamente 40 clases de panes (sal, dulce y palanquetas).

El área de panadería está a cargo de un coordinador y en el proceso intervienen tres personas para cada turno: un panadero y dos auxiliares; en la espiga se producen entre 600 y 1000 panes diarios, los cuales son distribuidos en las diferentes sedes. La producción se realiza en dos turnos (diurno y nocturno).

### 9.2 CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

#### ***9.2.1 Descripción del Producto***

Composición: Para la elaboración del pan se elabora un Moje o Masa madre, en el cual se utilizan básicamente los siguientes ingredientes: harina, margarina, huevos, levadura, sal y/o azúcar, color, agua y extractos saborizantes.; Dichos ingredientes varían de acuerdo a la clase de pan a elaborar, no obstante, el proceso productivo es el mismo.

Presentación: Cada pan debe pesar entre 38 y 40 gramos y su longitud es de 10 a 12 cm. dependiendo de la clase de pan a producir.

Almacenamiento y conservación: El Pan de consumo diario se conservar en vitrinas que mantienen el producto fresco y ventilado, se almacena en canastillas por 120 Uds., que se distribuyen en las diferentes sedes de la espiga y en tiendas minoristas.

El pan elaborado en la espiga se caracteriza por ser un producto de sabor y texturas únicas, blando, esponjoso, y crujiente.

#### ***9.2.2 Requerimientos del Cliente***

Higiene: Pan saludable, proceso productivo basado en la limpieza y desinfección de personas, maquinaria y equipos; adecuado uso de implementos de higiene como gorros, tapa bocas, delantal, etc.

- Sabor: agradable al paladar
- Buen aroma: agradable a los sentidos

- Pan fresco: productos del día
- Comestible: ningún efecto secundario ni perjudicial para la salud
- Forma y tamaño: buena presentación del producto (volumen y presentación visual)
- Precio: adecuado a las características, clases de productos y competencia.
- Variedad: opciones de preferencia y varias alternativas
- Opciones de almacenamiento: espacios protegidos, que permitan que el producto permanezca fresco y saludable.
- Buena atención: saludo, información y atención en general
- Tiempos de entrega: para tiendas minoristas, se requiere una entrega oportuna.

### **9.3 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

La Espiga no cuenta con un S.G.C establecido en la actualidad, sin embargo se han identificado algunos procesos necesarios para la realización del producto, que se describirán posteriormente.

#### ***9.3.1 Procesos necesarios para realizar el producto***

Aunque no existe estandarización de procesos en la espiga, se identifican algunas actividades necesarias para la realización del producto:

##### ***9.3.1.1 Requerimientos del producto***

Proveedores debidamente seleccionados.

- Materias primas de calidad: desde la recepción hasta el almacenamiento se debe tener en cuenta que las materias primas cumplan con los requisitos legales (identificación, fechas de caducidad o consumo preferente, condiciones de conservación, etc.); así como higiene y calidad necesaria para garantizar un producto confiable.
- Espacio de trabajo adecuado: El lugar destinado a la elaboración de pan debe limitarse al máximo la entrada de polvo, los suelos, paredes y techos deben ser lisos, duros, resistentes al roce y de fácil limpieza. De igual manera las mesas, mostradores y estanterías han de ser de mármol, acero inoxidable, material vitrificado o materias duras totalmente lisas, fácilmente lavables.
- Elementos o utensilios de trabajo: Los utensilios utilizados serán de materiales que no puedan transmitir a los productos propiedades nocivas, sustancias tóxicas u olores o sabores desagradables.

- Higiene personal de producción del pan: El personal encargado de la fabricación de panes debe tener la formación necesaria en materia de higiene alimentaria. Debe usar en todo momentos implementos de higiene personal (gorro, tapa bocas, delantal, guantes, etc.)
- Higiene y mantenimiento de maquinaria y equipos: Es muy importante mantener la maquinaria (mojadora, cortadora, horno, etc.), utensilios y superficies en perfectas condiciones de conservación y limpieza. Su diseño debe ser adecuado para permitir el montado y desmontado fácil de todas las piezas para su limpieza. Todas las operaciones que deban efectuarse de modo manual deben realizarse del modo más higiénico posible.
- Conservación, distribución y manipulación: El pan elaborado estará protegidos y aislados del público mediante mostradores o vitrinas a temperatura ambiente, para evitar contaminaciones; El pan se manipulará con utensilios limpios (pinzas, paletas, guantes etc.) y nunca directamente con las manos.
- Precios accesibles: dado que el pan es un producto de consumo masivo, su precio debe ser acorde al de la competencia, en la espiga el precio al publico de un pan es de 200 pesos, se compite básicamente con variedad de productos y distinción en cuanto a sabor.
- Buen sabor: se requiere que el producto a elaborar sea agradable al paladar, haciendo posible la preferencia del cliente
- Comestible: El pan hecho en la espiga no debe ser perjudicial para la salud.
- Variedad de productos: alternativas y opciones de preferencia.
- Adecuada presentación del producto. El pan debe ser agradable visualmente, color, volumen y contextura.
- Requisitos legales: El producto a elaborar debe estar acorde a las normas establecidas, en nuestro contexto, el peso del pan debe estar entre 38 y 40 gramos; entre otras normas.
- Requisitos del S.G.C.

## **9.4 PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES**

### **9.4.1 Selección de proveedores**

Para escoger los proveedores la Espiga tiene en cuenta básicamente los siguientes criterios:

- Empresa legalmente constituida
- Presentar factura fiscal
- Acorde al presupuesto
- Facilidades de pago
- Descuentos por cantidad
- Tiempos de entrega inmediato después de hacer el pedido

Se realiza el pedido mensualmente manejando un Stock mínimo en almacén de acuerdo al consumo del mes anterior. Se realiza una inspección de las materias primas en almacén.

El proceso de compras se lo realiza a los siguientes proveedores:

- HARINERA DEL VALLE
- DISPROPAN
- PRONAPOLES
- DISTRISAMBRANO
- JOSE TORRES LTDA
- ALMACEN SAN MARTIN
- COLACTEOS
- JAVIER ARAUJO LTDA

El plan de compras que maneja La Espiga se basa en un estudio previo a sus proveedores más importantes en donde el tiempo de respuesta por parte de estos se maneja de manera inmediata permitiendo ser a este proceso más efectivo optimizando el uso de costos de transporte o almacenamiento por largos periodos, además, maneja un requisito de soporte de garantías exigiendo al proveedor sus debidas licencias como requisitos legales y de salubridad.

La adquisición de materias primas se hace en contacto directo con el proveedor, posteriormente se hace una inspección por parte de almacén el cual previamente sabe la orden de compra exigida por cada área (pastelería y panadería), estos a su vez realizan una segunda inspección pueden disponer de sus debidas materias primas.

Los documentos en el proceso de compras son:

- Requisición de materias primas
- Factura de compra de almacén al proveedor
- Factura de venta interna del almacén a cada área
- Codificación del pedido por parte de almacén
- Resumen diario de las facturas de cada área a gerencia
- Informe diario de compras por parte de la administración y producción



## 9.5 PROCESO DE COMPRAS

Determinación de productos a comprar: Requisitos de los productos a comprar, donde se especifica con exactitud lo que se quiere. Para lo cual se ha propuesto el manejo de una ficha técnica del producto a comprar:

Selección del proveedor y compra: Se debe seleccionar a los proveedores en función de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de la organización, mencionados anteriormente.

En esta actividad se analizan diferentes cotizaciones y se escoge la más favorable, dependiendo de los criterios de la Espiga.

Verificación del producto comprado: La Espiga debe asegurarse de que los productos comprados cumplen los requisitos solicitados. De ahí la importancia de la ficha técnica

De materias primas, de igual manera se tiene en cuenta la inspección que se realiza en almacén en el momento que se reciben las materias primas, donde se verifica que los productos adquiridos estén en buen estado.

Las materias primas que llegan se las registra en sistema, mediante un programa llamado Magnus, lo que permite tener un control permanente.

Evaluación y calificación de proveedores: Se deben llevar a cabo actividades de evaluación continua (evaluación inicial y re-evaluaciones) con los proveedores. Básicamente se trata de determinar si los proveedores cumplen con los requerimientos de la espiga y las inspecciones que se realizan.

En la Espiga se cuenta con una lista de Proveedores que cumplen con las especificaciones de compra previamente establecidas.

La evaluación se realiza a través de la verificación de la capacidad del proveedor de entregar lo solicitado, para lo cual se establecen los siguientes criterios.

- Calidad de acuerdo a lo especificado
- Oportunidad en la entrega
- Entrega de la cantidad solicitada

Cada atributo se califica como:

- BUENO: Cuando cumple la totalidad de lo especificado
- REGULAR: Cuando cumple parcialmente lo especificado
- DEFICIENTE: No cumple lo especificado

Se designa conforme cuando cumple la totalidad de lo especificado en la orden de compra y no conforme cuando hay deficiencia en algunos de los criterios de evaluación.

Los proveedores que no presentan no conformidades en la entrega permanecen en el listado como aprobados. Aquellos que presentan no conformidades en la entrega se evalúan y califican en las entregas posteriores, hasta tener evidencia que dichas entregas cumplen lo establecido. El listado de proveedores calificados se actualiza al menos una vez al año.

## **9.6 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

En La Espiga aun no se ha implementado disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente, no se han establecido métodos para determinar las percepción del cliente; sin embargo, a través del contacto directo con algunos clientes, se sabe que la organización últimamente ha mejorado en sus productos y atención al cliente, lo anterior manifestado por tiendas minoristas y clientes estacionarios.

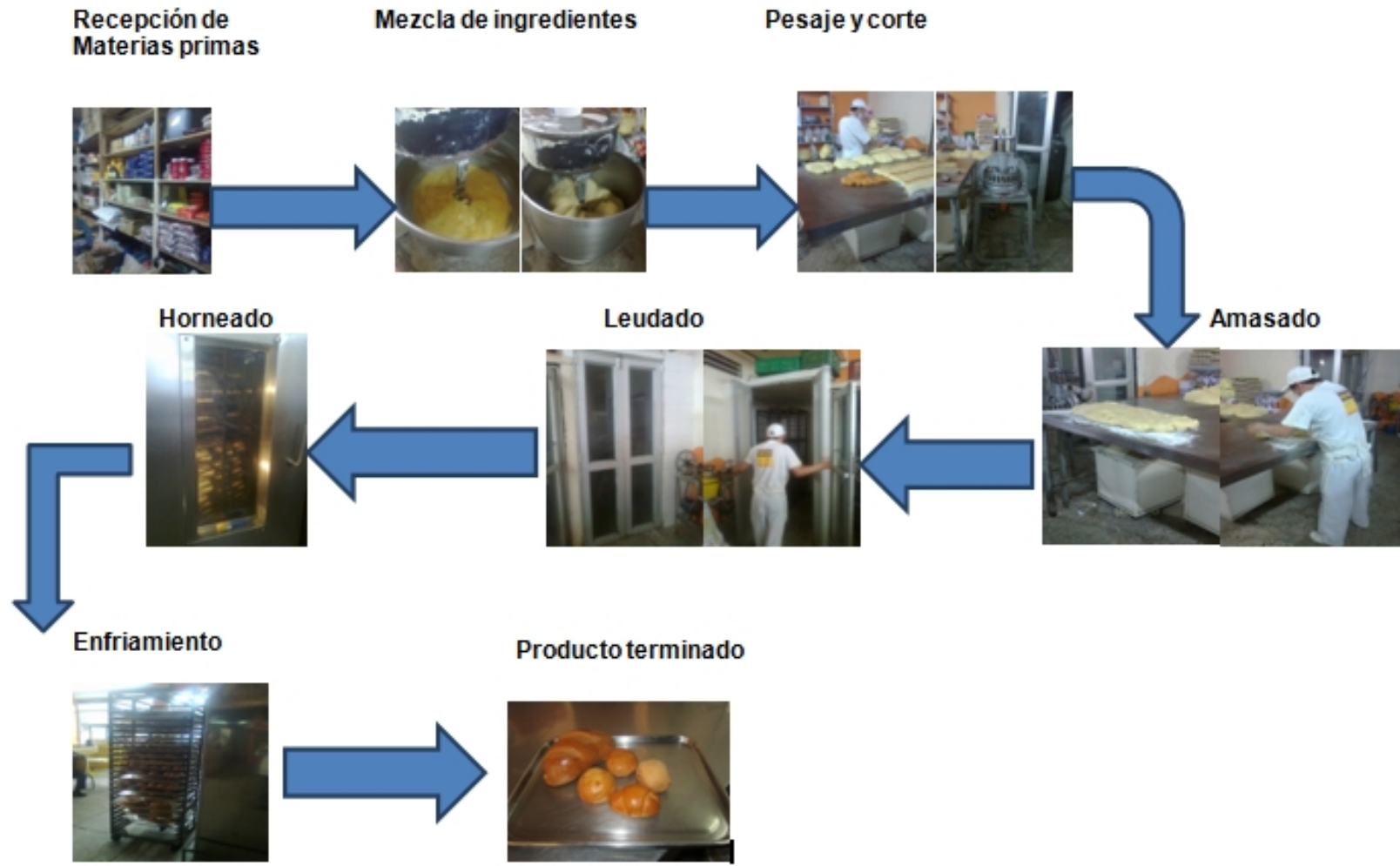
## **9.7 FLUJOGRAMA DE FABRICACIÓN DE PAN.**

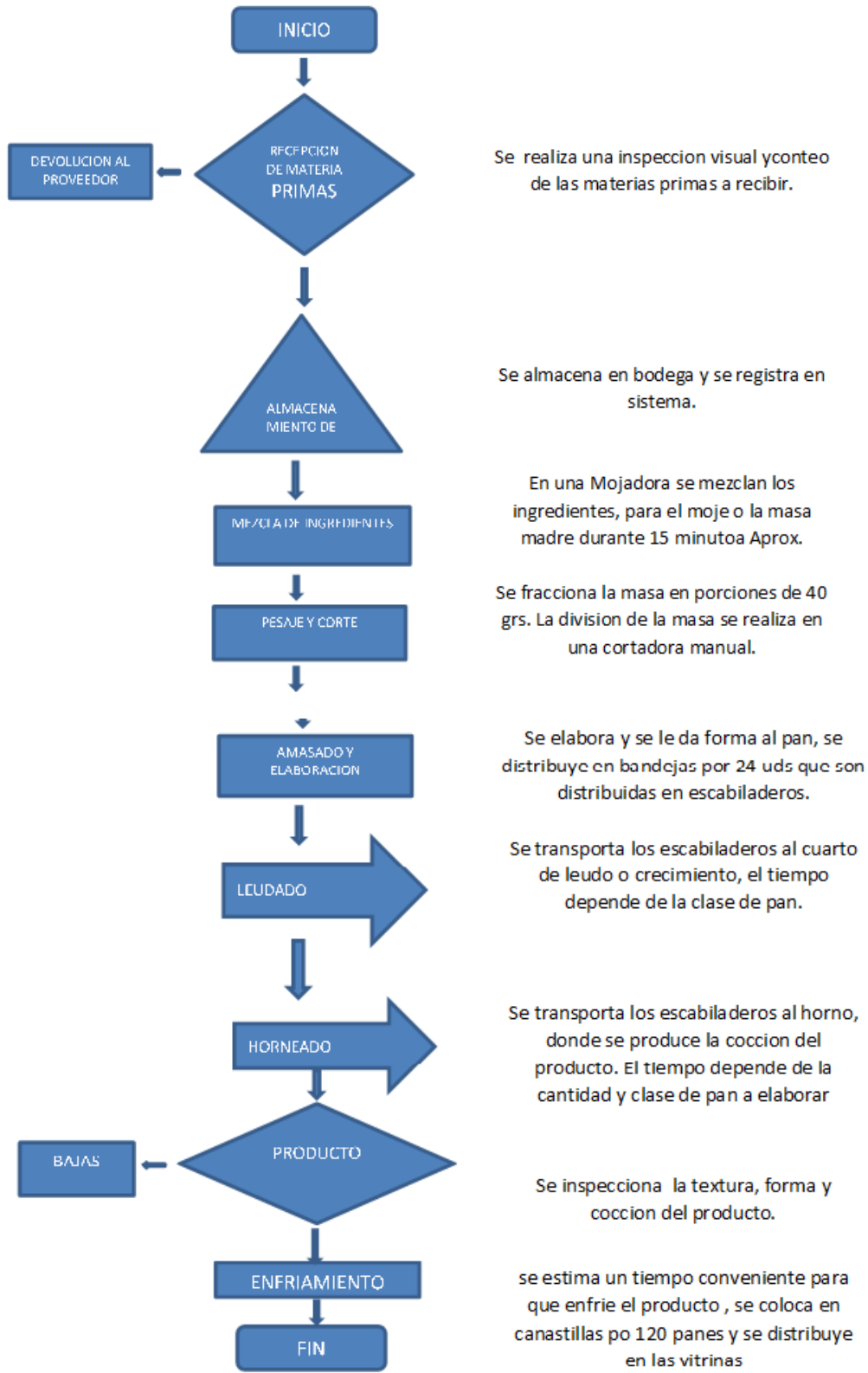
### ***ANEXO C: Instructivo para la elaboración de pan en la organización la espiga***

#### ***9.7.1 Objetivo de calidad panadería***

Elaborar pan con las mejores materias primas y óptimos niveles de calidad, que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente, mediante un producto fresco, blando y agradable en sabor, olor y textura.

# GRAFICA






## 9.8 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

### 9.8.1 Caracterización proceso de direccionamiento estratégico

	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS CARACTERIZACION PROCESO: <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>					<b>Código:</b> ELA –CR 01
						Página: 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a Partir de:</b> 2012-
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			TIPO DE PROCESO: ESTRATEGICO			
OBJETIVO: Planear, ejecutar, dirigir, y controlar las actividades que la empresa desarrolla para el logro de su razón de ser.						
ALCANCE: Desde la planeación estratégica, hasta la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos.						
LIDER: Gerente General						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Gerencia General.	Directrices	Definir la misión y visión de la organización.	planear	Gerente General	Misión	Organización en general
	Razón de ser de la organización y visualización de la misma.	Definir la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad. Principios y valores	Hacer		Visión	
	Necesidades y requerimientos del cliente y el producto.	Se establece la estructura organizacional.	Verificar		Objetivos	Talento humano
	Planeación estratégica.	Revisión por la Dirección.	Actuar		Política de calidad.	Cliente
	Diagnostico organizacional.				Estructura organizacional.	

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS	REGISTROS
Financieros, Talento humano calificado, infraestructura física, equipo de cómputo y oficinas.	CLIENTE: Productos de excelente calidad LEGALES: No Aplica ISO 9001 - 2008 Organización: Directrices, Direccionamiento estratégico.	Misión Visión Objetivos política de calidad. Estructura organizacional.	Acta de revisión por la dirección.
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	
Revisión por la Dirección.	Numero de revisiones hechas.	Trimestral	
Elaborado por: JHONATHAN BENAVIDES – OSCAR ORTIZ	Revisado por: JOSE CITELI	Aprobado por: BLANCA ROJAS	

### 9.8.2 Caracterización proceso de Sistema de Gestión de Calidad


	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS CARACTERIZACION PROCESO: <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>					<b>Código:</b> ELA-CR 02
						Página: 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a Partir de:</b> 2012
PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			TIPO DE PROCESO: ESTRATEGICO			
OBJETIVO: Administrar el Sistema de Gestión de la Calidad dando cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.						
ALCANCE: Aplica a todos los procesos del SGC						
LIDER: Gerente Administrativo						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Procesos Estratégicos	Norma ISO 9001: 2008	Apoyar el planteamiento y difusión de la misión, visión, principios, política de calidad y objetivos de Calidad de SGC	planear	Líder de cada proceso	Cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2008	Organización en general.
Procesos Misionales		Identificación y documentación de procesos y procedimientos.		Gerente General		Talento humano
Procesos de Apoyo	Documentos y registros internos y externos de la organización.	Compromiso de la alta dirección. Sensibilización, capacitación y orientación del talento humano. Gestionar la revisión, aprobación y adopción de	Hacer	Gerente administrativo		Cliente

		<p>los documentos del SGC.</p> <p>Control de documentos internos y externos.</p> <p>Coordinar la ejecución de las auditorías internas de calidad.</p>		Líder de cada proceso		
		<p>Realizar seguimiento a la implementación de los procedimientos de obligatorio cumplimiento. Velar por el cumplimiento del control de documentos internos y externos. Velar por el cumplimiento y la realización de las Auditorías. Verificar que se realice la Revisión por Dirección al SGC</p>	Verificar			
		<p>Programación y seguimiento de Auditorías internas y externas. Tomar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora</p>	Actuar			
<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS</b>		<b>DOCUMENTOS</b>		<b>REGISTROS</b>
Financieros, Talento humano calificado, equipo de cómputo y oficinas.		<p>CLIENTE: Productos de excelente calidad</p> <p>LEGALES: los aplicables a</p>		Caracterización de procesos		<p>Actas</p> <p>Lista de chequeo</p> <p>Listado maestro de documentos</p>




	ISO 9001 - 2008 Organización: cumplimiento de requisitos.	Manual de calidad Norma ISO 9001: 2008	Listado maestro de registros. Control de documentos Control de registros Programa de auditoria Plan de auditoria Lista de verificación
INDICADOR	FORMULA		FRECUENCIA
Consolidado de indicadores	Porcentaje de cumplimiento de indicadores de los procesos.		semestral
Elaborado por: JHONATHAN BENAVIDES – OSCAR ORTIZ		Revisado por: JOSE CITELI	Aprobado por: BLANCA ROJAS

### 9.8.3 Caracterización proceso investigación y desarrollo

	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS CARACTERIZACION PROCESO: <b>INVESTIGACION Y DESARROLLO</b>					<b>Código:</b> ELA –CR 01
						Página: 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a Partir de:</b> 2011/12/15
<b>PROCESO:</b> INVESTIGACION Y DESARROLLO <b>TIPO DE PROCESO:</b> ESTRATEGICO						
<b>OBJETIVO:</b> Planificar y Controlar el diseño y desarrollo de nuevos productos.						
<b>ALCANCE:</b> De la planificación hasta la realización de nuevos productos y servicios.						
<b>LIDER:</b> Gerente Administrativo						
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PHVA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>QUIEN RECIBE LAS SALIDAS</b>
Gerencia administrativa	Recursos	Proveer recursos necesarios para el desarrollo de nuevos productos.	planear	Gerente Administrativo	Planificación del diseño y desarrollo de nuevos productos	Proceso de Producción
Análisis y recopilación de información	Estudio de necesidades actuales y futuras de clientes. Competencia	Percepción y retroalimentación de clientes Benchmarking	Hacer	Gerente Administrativo	Modificación de productos existentes. Plan de desarrollo de nuevos productos y servicios.	Cliente  Socios.
Definición de las especificaciones y el diseño del producto o servicio	Necesidades y requerimientos del cliente y el producto.	Factibilidad del nuevo producto Costos de producción	Verificar	Coordinador de producción	Modelo o prototipo Riesgos potenciales Análisis de demanda	Empresas


Desarrollo de nuevos productos	Recursos Proceso de producción	Realización de nuevos productos, implementación de nuevos servicios.	Actuar	Coordinador de producción	Nuevos productos Variedad Mayor competitividad	(Alianzas estratégicas)
<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS LEGALES</b>		<b>DOCUMENTOS</b>		<b>REGISTROS</b>
Financieros, Talento humano calificado, maquinaria y equipo.		CLIENTE: variedad de productos. LEGALES: Sistema Haccp, decreto 3075 de 1997 BPM ISO: Numeral:7.3 ORGANIZACIÓN: Nuevos productos y servicios.		Instructivo o Receta de nuevos productos.		Encuestas de satisfacción, percepción del producto o servicio. Requerimientos del producto
<b>INDICADOR</b>		<b>FORMULA</b>			<b>FRECUENCIA</b>	
Desarrollo de nuevos productos		Total productos nuevos en el año				
Acogida del producto		Ventas nuevo producto/Ventas totales				
Rentabilidad e inversión		Total inversión/total ventas nuevo producto				
Elaborado por: JHONATAN BENAVIDES OSCAR ORTIZ		Revisado por: JOSE CITELI			Aprobado por: BLANCA ROJAS	

### 9.8.4 Caracterización proceso de compras

	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS CARACTERIZACION PROCESO: <b>COMPRAS</b>					<b>Código:</b> ELA –CR 04
						<b>Página:</b> 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a Partir de:</b> 2012 /02/15
PROCESO: COMPRAS			TIPO DE PROCESO: MISIONAL			
OBJETIVO: Adquirir materias primas de excelente calidad que permitan elaborar productos que satisfagan los requerimientos y expectativas del cliente.						
ALCANCE: El proceso inicia en la requisición de materias primas y termina en la entrega de materias primas a producción.						
LIDER: Coordinador de Area						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Área de producción	Solicitud de materias primas	Requisición de Materias Primas	planear	Coordinador de Área	Compra de Materias primas de Excelente calidad	Proveedores
		Pedido de almacén al proveedor	Hacer	Almacenista		producción
		Recepción e inspección de materias primas	verificar	Almacenista		
		Actualización de inventario en sistema	Actuar	Almacenista		
		Venta interna de almacén a producción		Almacenista		

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS	REGISTROS
Financieros, equipo de computo y oficina, software Magnum, almacén y bodegas.	CLIENTE: Productos de excelente calidad LEGALES: sistema Haccp, BPM, Decreto 3075 ISO 9001 - 2008: Numeral 7.4 ORGANIZACION: materias primas de excelente calidad.	Inventario de materias primas Listado de proveedores	Informe de evaluación a proveedores solicitud de compra Factura de venta interna Factura de pago a proveedores
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	
Pedidos	Total pedidos por producto	Mensual	
productividad	Materias primas utilizadas/ total productos	Mensual	
Elaborado por: JHONATHAN BENAVIDES - OSCAR ORTIZ		Revisado por: JOSE CITELI	Aprobado por: BLANCA ROJAS

### 9.8.4.1 Caracterización subproceso selección y calificación de proveedores

	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS CARACTERIZACION PROCESO: <b>COMPRAS</b>					<b>Código:</b> ELA –CR 04
						Página: 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a Partir de:</b> 2012 /02/15
PROCESO: COMPRAS TIPO DE PROCESO: MISIONAL			SUBPROCESO: SELECCION Y CALIFICACION DE PROVEEDORES			
OBJETIVO: Adquirir materias primas de excelente calidad que permitan elaborar productos que satisfagan los requerimientos y expectativas del cliente.						
ALCANCE: El proceso inicia en la selección de proveedores y termina en la evaluación y calificación del proveedor.						
LIDER: Coordinador de área						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Proveedores de materias primas	Selección del proveedor	Seleccionar a los proveedores en función de los criterios establecidos.	planear	Gerente administrativo	Materias primas de Excelente calidad	Proveedores
	Lista de proveedores	Analizar diferentes cotizaciones y escoger la mas favorable	Hacer	Gerente administrativo		
	Verificación del producto comprado	Inspección del Pedido de materias primas	verificar	Almacenista	Informe evaluación de proveedores.	Cliente
	Evaluación y calificación de Proveedores	Evaluar con base a los Criterios de evaluación y	Actuar	Gerente administrativo		


		calificación establecidos por la organización.				
<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS</b>		<b>DOCUMENTOS</b>		<b>REGISTROS</b>
Financieros, equipo de computo y oficina, software Magnum, almacén y bodegas.		CLIENTE: Productos de excelente calidad LEGALES: sistema Haccp, BPM, Decreto 3075 ISO 9001 - 2008: Numeral 7.4 ORGANIZACION: materias primas de excelente calidad.		Inventario de materias primas Listado de proveedores		Informe de evaluación a proveedores solicitud de compra Factura de pago de a proveedores
<b>INDICADOR</b>			<b>FORMULA</b>		<b>FRECUENCIA</b>	
Evaluación de proveedores			Cumplimiento de criterios (CONFORME)		semestral	
Elaborado por: JHONATHAN BENAVIDES - OSCAR ORTIZ			Revisado por: JOSE CITELI		Aprobado por: BLANCA ROJAS	
		calificación establecidos por la organización.				
<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS</b>		<b>DOCUMENTOS</b>		<b>REGISTROS</b>
Financieros, equipo de computo y oficina, software Magnum, almacén y bodegas.		CLIENTE: Productos de excelente calidad LEGALES: sistema Haccp, BPM, Decreto 3075 ISO 9001 - 2008: Numeral 7.4 ORGANIZACION: materias primas de excelente calidad.		Inventario de materias primas Listado de proveedores		Informe de evaluación a proveedores solicitud de compra Factura de pago de a proveedores
<b>INDICADOR</b>			<b>FORMULA</b>		<b>FRECUENCIA</b>	
Evaluación de proveedores			Cumplimiento de criterios (CONFORME)		semestral	
Elaborado por: JHONATHAN BENAVIDES - OSCAR ORTIZ			Revisado por: JOSE CITELI		Aprobado por: BLANCA ROJAS	

**ANEXO D:**

- *Formato listado de proveedores*
- *Calificación de proveedores*



### 9.8.5 Caracterización proceso de producción


	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS CARACTERIZACION PROCESO:PRODUCCION					<b>Código:</b> ELA – CR 05
						Página: 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a Partir de:</b> 2012/02/06
PROCESO: PRODUCCION			TIPO DE PROCESO: MISIONAL			
OBJETIVO: Elaborar productos con óptimos niveles de calidad, que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente, mediante un producto fresco y agradable en olor sabor y textura.						
ALCANCE: El proceso inicia en la Recepción de materias primas y termina en la distribución del producto terminado						
LIDER: Jefe de producción						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Almacén	Materias primas	Recepción e inspección	planear	Almacenista	Producto terminado	Ventas – caja
	Maquinaria y equipos	Mezcla de ingredientes	Hacer	Producción		Clientes
		Pesaje y corte				
		Amasado y elaboración				
		Leudado				
	Homeado					
Talento humano	Inspección de producto	verificar	coordinador de producción			
	Enfriamiento					

	Distribución de producto terminado	Actuar	Aux. de almacén.		
RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS		REGISTROS	
Financieros, papelería, Equipo de cómputo, software Magnum.	CLIENTE: producto fresco y agradable en olor sabor y textura. LEGALES: Sistema Haccp, decreto 3075 de 1997 BPM ISO: Numeral: 7.1 – 7.2 ORGANIZACIÓN: Eficiencia de recursos.	Receta estándar de productos.		Planilla de producción, Requisición de materias primas. Consumo de materias primas, Factura de venta interna.	
INDICADOR	FORMULA		FRECUENCIA		
Productividad	Uds. producidas / Materias primas utilizadas		Semanal		
Eficiencia por turno	Productos producidos/productos esperados.		Mensual		
Bajas	Productos defectuoso/total productos		Diaria		
Elaborado por: JHONATAN BENAVIDES OSCAR ORTIZ		Revisado por: JOSE CITELI		Aprobado por: BLANCA ROJAS	

#### ANEXO E:


- **Formato receta estándar**
- **Formato orden de producción**
- **Formato costos de producción**

### 9.8.6 Caracterización proceso de ventas

	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS CARACTERIZACION PROCESO: <b>VENTAS</b>					Código: ELA –CR 06
						Página: 1 de 2
						Versión: 1
						Vigente a Partir de: 2012/02/06
PROCESO: VENTAS			TIPO DE PROCESO: MISIONAL			
OBJETIVO: comercializar productos de calidad para satisfacer las necesidades del cliente.						
ALCANCE: Recepción del producto terminado hasta la venta del mismo.						
LIDER: Gerente administrativo						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Producción	Orden de producción	Recepción y conteo del producto terminado	planear	Aux. de producción	Informe diario de ventas.	Clientes
		Distribución de productos a las diferentes sedes	Hacer	Aux. de producción		Contabilidad
		Establecer planes y presupuestos de Ventas.	verificar	Gerente administrativo		
	Productos elaborados	Entrega a tiendas minoritarias	Actuar	Domicilios		Socios
		Venta en vitrinas		Vendedor Caja		


RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS	REGISTROS
Financieros, papelería, Equipo de cómputo, software comercial.	CLIENTE: Productos de excelente calidad LEGALES: sistema Haccp, BPM, Decreto 3075 ISO 9001 - 2008: Numeral 7.2.2 – 7.5.5 ORGANIZACIÓN: cumplimiento de las metas establecidas.	orden de producción diaria Lista de precios	Cinta de ventas factura de venta informe de ventas diarias
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	
Ventas	Uds. vendidas / Uds. producidas.		
Participación del producto	Venta del producto/ ventas totales		
Elaborado por: JHONATHAN BENAVIDES – OSCAR ORTIZ		Revisado por: JOSE CITELI	Aprobado por: BLANCA ROJAS

### 9.8.7 Caracterización proceso talento humano

	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS CARACTERIZACION PROCESO: TALENTO HUMANO					Código: ELA – CR 07
						Página: 1 de 2
						Versión: 1
						Vigente a Partir de: 2012/02/06
PROCESO: TALENTO HUMANO			TIPO DE PROCESO: APOYO			
OBJETIVO: Adquirir personal calificado y motivado						
ALCANCE: desde el ingreso de hoja de vida hasta contratación nuevo personal						
LIDER: gerente administrativo – apoyo terapeuta ocupacional						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Gerente general  Comunidad en general	Requerimientos personal y empresa	Análisis de cargos organigrama.	planear	Gerente Administrativo	Personal requerido	Gerente administrativo apoyo Terapeuta ocupacional
Gerencia administrativa	Recepción hojas de vida	Análisis hojas de vida	Hacer	Gerente administrativo apoyo Terapeuta ocupacional	Preselección y selección personal requerido	Gerencia administrativa
Gerencia administrativa	Personal seleccionado	Asignación de personal necesidades de cada área	Verificar	Gerente administrativo apoyo Terapeuta ocupacional	Contratos	Gerencia administrativa
Personal seleccionado	Contratación personal	Plan de trabajo inducción	Actuar	Gerente administrativo apoyo Terapeuta ocupacional	Personal requerido	Areas de producción

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
Financieros, Talento humano calificado, infraestructura	CLIENTE: personal atento honesto LEGAL: Prestaciones sociales código sustantivo de trabajo ISO: Norma ISO 9001: 2008 Numeral:6 ORGANIZACIÓN: personal productivo experimentado	Plan de selección personal contratos	Proceso de selección personal requerido
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	
contratación	Personas que ofertan sus servicios/ personal contratado	Cuando se requiera	
Elaborado por: JHONATAN BENAVIDES OSCAR ORTIZ		Revisado por: JOSE CITELI	Aprobado por: BLANCA ROJAS


### 9.8.8 Caracterización proceso contabilidad

	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS CARACTERIZACION PROCESO: CONTABILIDAD					Código: ELA –CR 08
						Página: 23 de 2
						Versión: 1
						Vigente a Partir de: 2012/02/06
PROCESO: CONTABILIDAD			TIPO DE PROCESO: APOYO			
OBJETIVO: evidenciar la rentabilidad mediante registro de entradas, costos y gastos						
ALCANCE: actuación de entradas, costos y gastos hasta el registro de los mismos						
LIDER: contador publico						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Gerencia administrativa Almacén Caja de ventas	Reporte	Control compras, gastos y ventas	planear	Gerente Administrativo Contador publico	Registro en el sistema Magnum	Gerente general
Almacén Caja de ventas	Registro de costos, gastos, entradas y ventas	Registro de cinta de ventas y entrada de productos de almacén	Hacer	Contador publico	Registro en el sistema Magnum	Gerente administrativo
Sistema magnum	Reporte mensual movimientos	Confrontación gastos con ingresos y ventas	Verificar	Contador publico Gerente administrativo	Estado financiero Balance general	Gerente general
Gerencia administrativa	Balance general	Confrontar balance	Actuar	Contador publico	Presupuesto nuevo	Gerente general

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
Talento humano, tecnológicos, financieros	CLIENTE: LEGAL: Dian ISO: Norma ISO 9001: 2008 ORGANIZACION: control de inventarios, honestidad en reporte	Balance general Estado financiero	Balance en mágnium Declaración Dian
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	
productividad	costos y gastos causados/ingresos recibidos	mensual	
Elaborado por: JHONATAN BENAVIDES OSCAR ORTIZ	Revisado por: JOSE CITELI	Aprobado por: BLANCA ROJAS	




**9.8.9 Caracterización proceso de publicidad y mercadeo**

	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS CARACTERIZACION PROCESO: PUBLICIDAD Y MERCADEO					<b>Código:</b> ELA –CR 09 Página: 1 de 2
						<b>Versión:</b> 1
						<b>Vigente a Partir de:</b> 2012/02/06
	PROCESO: PUBLICIDAD Y MERCADEO			TIPO DE PROCESO: APOYO		
OBJETIVO: Incrementar ventas por medio de actividades publicitarias						
ALCANCE: Desde la realización plan publicitario hasta la aplicación de estrategias publicitarias						
LIDER: gerente administrativo						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Gerente general	Plan estratégico de la organización	Plan publicitario la Espiga	planear	Gerente Administrativo	Campañas publicitarias	Gerencia administrativa
Emisoras y tipografías		Difusión y distribución publicidad radial e impresa	Hacer	Gerente administrativo	Recordación de marca	Comunidad en general
Gerencia administrativa		Analizar reporte actual de ventas	Verificar	Gerente administrativo	Reporte de incremento de ventas	Gerente general
Gerencia administrativa		Generar nuevo plan publicitario	Actuar	Gerente administrativo	Nuevas contrataciones publicitarias	Gerente general

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
Financieros, Talento humano calificado, infraestructura, recursos tecnológicos	CLIENTE: promociones, mejor diseño LEGAL: Licencias y permisos ISO: apoyo norma ORGANIZACIÓN: recordación de marca en el cliente	Plan publicitario La Espiga	Publicidad contratada
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	
Incremento de ventas	Ventas sin publicidad / ventas con publicidad	mensual	
Elaborado por: JHONATAN BENAVIDES OSCAR ORTIZ	Revisado por: JOSE CITELI	Aprobado por: BLANCA ROJAS	

### 9.8.10 Caracterización proceso de mantenimiento

	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS CARACTERIZACION PROCESO: <b>MANTENIMIENTO</b>					Código: ELA –CR 10
						Página: 1 de 2
						Versión: 1
						Vigente a Partir de: 2012/02/06
PROCESO: MANTENIMIENTO			TIPO DE PROCESO: APOYO			
OBJETIVO: Velar por la custodia y mantenimiento de la maquinaria y equipo de la organización.						
ALCANCE: Solicitud de mantenimiento hasta la realización del mantenimiento.						
LIDER: Coordinador de producción						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Gerencia administrativa	Recursos	Programar Mantenimiento preventivo y correctivo. Personal para mantenimiento.	planear	Gerente Administrativo	Mantenimiento preventivo, producción continua.	Presupuesto  Proceso de Producción.
Proceso de producción	Solicitud de servicio o Reparación.	Realizar la reparación de maquinaria y equipo	Hacer	Coordinador de producción	Reparación, ajuste, verificación, calibración. Productos defectuosos.	Proceso de Producción.  Clientes
Seguimiento y Control	Mantenimiento preventivo	Realizar mantenimiento periódicamente	Verificar	Coordinador de producción	Plan de mantenimiento preventivo, producción continua.	Proceso de Producción.

Talento humano	Personal calificado para mantenimiento	Mantenimiento y uso de los elementos de seguridad necesarios para la realización de Las labores.	Actuar	Terapeuta ocupacional	Necesidades de Personal competente y de Capacitación.	Proceso de Producción. Clientes
	Aspectos legales					
RECURSOS		REQUISITOS		DOCUMENTOS		REGISTROS
Financieros, Talento humano calificado, Equipos de aseo y mantenimiento		CLIENTE: Productos de excelente calidad LEGALES: sistema Haccp, BPM, Decreto 3075 ISO 9001 - 2008: Numeral 7.6 ORGANIZACIÓN: producción sin interrupciones.		Instructivo de mantenimiento preventivo.		Ficha técnica de mantenimiento preventivo
INDICADOR		FORMULA		FRECUENCIA		
mantenimiento		Mantenimiento realizado/ Total maquinaria				
Interrupción de trabajo		Hrs de paro de maquinas / hrs mantenimiento.				
Costo de mantenimiento		Costo total de mantenimiento/ Costo total de mantenimiento presupuestado				
Elaborado por: JHONATHAN BENAVIDES – OSCAR ORTIZ		Revisado por: JOSE CITELI		Aprobado por: BLANCA ROJAS		

## **9.9 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**

En la organización La Espiga no se realizan un control de los equipos de seguimiento y de medición, generalmente la empresa actúa correctivamente y no preventivamente; no se asigna en el presupuesto de la organización recursos para realizar mantenimiento preventivo a la maquinaria y equipos, lo que ocasiona fallas frecuentes en maquinas fundamentales como los hornos.

### **ANEXO F:**

- ***Plan de mantenimiento preventivo de maquinaria y equipos***
- ***Ficha para el plan de mantenimiento preventivo de la maquinaria***

## 10.DOCUMENTACION

### 10.1 CONTROL DE DOCUMENTOS

Con el diseño del sistema de gestión de calidad para la organización La Espiga, se pretende asegurar que los documentos del Sistema de Calidad se preparen, revisen, aprueben y administren según sea necesario. El control documental aplica tanto para documentos internos como externos.

La elaboración de documentos y formatos para la organización La Espiga se realizara con base a la norma ISO 9001:2008 con el fin de que su manejo refleje una adecuada Imagen Institucional y permita un flujo de información ágil.

Los documentos y formatos del SGC deben tener un encabezado de identificación y un cierre que permite determinar quien elabora, revisa y aprueba.

Se utilizaran las siguientes siglas:

- C: Creación
- CF: Conforme
- CR: Caracterización
- D: Documentado
- E: Existe
- EL: Eliminación
- ELA: Espiga Las Américas
- FR: Formato
- GU: Guía
- I: implementado
- IF: Informe Final
- IN: Instructivo
- M: Mejorar
- MN: Manual
- NCF: No conforme
- NE: No Existe
- OE: Organización La Espiga
- PG: Programa
- PL: Plan
- PLA: Plan de auditoria
- PLM: Plan de mantenimiento
- PR: Proceso
- PRC: Proceso de compras
- PRM: Proceso de mantenimiento
- PRP: Proceso de producción
- Pr: Procedimiento

- PO: Protocolo

**Anexos:** Utilizados para mostrar gráficos, escaneados, tipos de planillas de registros, esquemas, tablas y otros y que están relacionados con algún otro documento que le da origen.

### **Control de los documentos**

Para el control de los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad<sup>3</sup>, La Espiga ha definido un documento para el control de documentos y un documento para el control de registros en los cuales se tiene en cuenta lo siguiente:

- Aprobar los documentos antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.


### **Control de registros**

- Su método de identificación
- El lugar para su almacenamiento y su método de protección
- La recuperación definida para cada registro
- La unidad de conservación
- El tiempo de retención
- La disposición final de los registros.

---

<sup>3</sup><http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/metgescalidad.htm>.  
Propuesta metodológica para gestionar la documentación de calidad

**10.1.1 Formato Control de documentos (numeral 4.2.3 ISO 9001:2008)**

	ORGANIZACIÓN LA ESPIGA			CODIGO: OE- FR 02	
				PAGINA: 1	
	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>			VERSION: 01	
				VIGENTE A PARTIR DE: 2012/02/06	
DOCUMENTO	CODIGO	RESPONSABLE	DISPOSICION FINAL		
			CREACION	MODIFICACION	ELIMINACION
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	



**10.1.2 Formato Control de registros (numeral 4.2.4 ISO 9001:2008)**

	ORGANIZACIÓN LA ESPIGA			CODIGO: OE- FR 03	
				PAGINA: 1	
	<b>CONTROL DE REGISTROS</b>			VERSION: 01	
				VIGENTE A PARTIR DE: 2012/02/06	
REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE	DISPOSICION FINAL		
			CREACION	MODIFICACION	ELIMINACION
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	

### 10.1.3 Listado maestro de documentos

 <p style="text-align: center;">ORGANIZACION LA ESPIGA LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</p>					Código: OE – FR04	
					Página: 1 de 2	
					Versión: 1	
					Vigente a Partir de: 2012/02/06	
DOCUMENTO	CODIGO	Ext. / Int.	COPIA CONTROLADA		FECHA	
			SI	NO		
CARACTERIZACION PROCESO INVESTIGACION Y DESARROLLO	ELA-CR 01	INTERNO		X	<b>FEBRERO 2012</b>	
CARACTERIZACION PROCESO ALIANZAS ESTRATEGICAS Y CONTRATOS	ELA-CR 02	INTERNO		X		
CARACTERIZACION PROCESO COORDINACION DE PRODUCCION Y CALIDAD	ELA-CR 03	INTERNO		X		
CARACTERIZACION PROCESO COMPRAS	ELA-CR 04	INTERNO		X		
FORMATO LISTADO DE PROVEEDORES	ELA PRC-FR01	INTERNO		X		
FORMATO CALIFICACION DE PROVEEDORES	ELA PRC-FR02	INTERNO		X		
CARACTERIZACION PROCESO PRODUCCION	ELA CR05	INTERNO		X		
FORMATO ORDEN DE PRODUCCION PANADERIA	ELA PRP-FR01	INTERNO		X		
FORMATO COSTOS DE PRODUCCION	ELA PRP-FR02	INTERNO		X		
FORMATO RECETA ESTANDAR PRODUCTOS	ELA-PRP-FR03	INTERNO	X			
CARACTERIZACION PROCESO DE VENTAS	ELA CR06	INTERNO		X		
CARACTERIZACION PROCESO TALENTO HUMANO	ELA CR07	INTERNO		X		
CARACTERIZACION CONTABILIDAD	ELA CR08	INTERNO		X		
CARACTERIZACION PUBLICIDAD Y MERCADEO	ELA CR09	INTERNO		X		
CARACTERIZACION PROCESO MANTENIMIENTO	ELA CR10	INTERNO		X		
FORMATO FICHA PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO MAQUINARIA	ELA PRM-R01	INTERNO		X		
PROGRAMA DE AUDITORIA	OE-PG01	INTERNO		X		
PLAN DE AUDITORIA	OE-PLA01	INTERNO		X		
PLAN DE MANTENIMIENTO	OE-PLM01	INTERNO		X		

PLAN DE MANTENIMIENTO	OE-PLM01	INTERNO		X	
MANUAL DE CALIDAD	OE-MN01	INTERNO	X		
LISTA DE CHEQUEO	OE-FR01	INTERNO		X	
CONTROL DE DOCUMENTOS	OE-FR02	INTERNO		X	
CONTROL DE REGISTROS	OE-FR03	INTERNO		X	
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	OE-FR04	INTERNO		X	
LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	OE-FR05	INTERNO		X	
INSTRUCTIVO ELABORACION PAN	OE-IN01	INTERNO	X		
Elaborado por: JHONATAN BENAVIDES OSCAR ORTIZ					
Revisado por: JOSE CITELI		Aprobado por: BLANCA ROJAS			

### 10.1.4 Listado maestro de registros

	ORGANIZACION LA ESPIGA LISTADO MAESTRO DE REGISTROS			Código: OE-FR 03
				Página: 1 de 2
				Versión: 1
				Vigente a Partir de: 2012/02/06
REGISTRO	ALMACENAMIENTO	RETENCION	DISPOSICION	
ACTA DE CREACION EQUIPO DE CALIDAD	OFICINA TALENTO HUMANO	1 AÑO	ARCHIVO	
ACTA DE REUNION EQUIPO DE CALIDAD	OFICINA TALENTO HUMANO	1 AÑO	ARCHIVO	
LISTA DE CHEQUEO	OFICINA TALENTO HUMANO	1 AÑO	ARCHIVO	
LISTADO DE PROVEEDORES	SISTEMA MAGNUM	1 AÑO	ARCHIVO	
ORDEN DE PRODUCCION PANADERIA	OFICINA TALENTO HUMANO	1 AÑO	ARCHIVO	
COSTOS DE PRODUCCION	OFICINA TALENTO HUMANO	1 AÑO	ARCHIVO	
PROGRAMA DE AUDITORIA	OFICINA TALENTO HUMANO	1 AÑO	ARCHIVO	
CONTROL ASISTENCIA	SISTEMA NIKO	MENSUAL	SISTEMA NIKO	


## **10.2 PROPUESTA DE MANUAL DE CALIDAD – VERSIÓN 01**

Dentro de la organización La Espiga se propone un modelo de Manual de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001: 2008 para dar cumplimiento al numeral 4.2 - 4.2.1 de la norma.


### **ANEXO G: Manual de Calidad La Espiga**

## 11.AUDITORIA

### 11.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

	ORGANIZACIÓN LA ESPIGA	Código: OE-PG-01
		Página: 1 de 1
	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Versión: 2
		Vigencia a partir de: 2012/02/06
<b>Objetivo del Programa:</b> Evaluar el nivel de implementación y de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, la norma sanitaria del sistema HACCP y BPM		
<b>Alcance del Programa:</b> Todos los Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo tanto en la sede las Americas y Espiga la 16.		
<b>Recursos:</b> - Financieros -Equipo de Auditores Internos -Papelería -Software y Hardware		
<b>Documentos de referencia:</b> -Manual de Calidad -Normograma -Listados Maestros de Documentos Internos -Listados Maestros de Registros -Normatividad aplicable a los Procesos (HACCP - BPM) -Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestion de Calidad		
<b>PROCESOS</b>	<b>FECHAS Y HORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Procesos Estrategicos		Equipo de Calidad
Procesos Misionales		Equipo de Calidad
Procesos de Apoyo		Equipo de Calidad
<b>Observaciones:</b> El presente Programa de Auditorías de Calidad depende del cumplimiento y apoyo de los responsables de las Auditorías, el Detalle de fechas y horas por Procesos, se deberá describir en los Planes de Auditoría.		
	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO:</b>		
<b>NOMBRE:</b>		
<b>FIRMA:</b>		
<b>FECHA:</b>		

## 11.2 PLAN DE AUDITORIA

	<b>ORGANIZACION LA ESPIGA</b>  <b>PLAN DE AUDITORIA</b>		<b>CODIGO:</b> OE- PLA -01	
			<b>PAGINA:</b> 1 de 2	
			<b>VERSION:</b> 01	
			<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>  2012/02/11	
<b>EMPRESA:</b>	ORGANIZACION LA ESPIGA			
<b>Dirección:</b>	Espiga Las Américas: Carrera 19 No. 15A – 47 Av. Las Américas. Pasto –Nariño  Espiga La 16: Calle16A No 25 -36 Centro. Pasto, Nariño			
<b>Representante</b>	Blanca Rojas	<b>Tel:</b>	7219098	
<b>Cargo:</b>	Gerente General.	e-mail: laespiga@hotmail.com		
<b>Alcance:</b> Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo tanto en la sede las Américas y Espiga la 16.				
<b>CRITERIOS AUDITORIA:</b>		ISO 9001:2008 – HACCP - BPM		
<b>TIPO AUDITORÍA:</b>	<b>DE</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ETAPA 1 X <input type="checkbox"/> AUDITORÍA INICIAL		
<b>Reunión Apertura:</b>	<b>de</b>	<b>Hora:</b>		
<b>Reunión de Cierre:</b>		<b>Hora:</b>		

Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta de Plan de Auditoría inicial que se realizará en el Sistema de Gestión de la organización.

Para la sesión de apertura de la auditoría, por favor invitar a las personas que la organización considere relevantes de las áreas a auditar.

Los objetivos de la auditoría:

Auditar la documentación del sistema de gestión de la organización y su adecuación a los criterios.

Evaluar la organización y las condiciones específicas de su sitio e intercambiar información con el personal de la organización.

Revisar el estado de la organización, su comprensión de los requisitos especificados, revisión selectiva de los documentos y comparación de lo expresado verbalmente con lo existente, con el fin de determinar la veracidad, exactitud, existencia y veracidad de los documentos;

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;

Determinar planes de mejoramiento que permitan minimizar las debilidades encontradas.

Establecer el plan para la auditoría Etapa 2, si los resultados lo ameritan.

Nota 1: Para los sistemas de gestión como: HACCP y BPM. 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 manejo 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:		Fecha:	Celular:
----------------	--	--------	----------

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO AUDITAR	POR	AUDITOR	CARGO NOMBRE	Y
		Recorrido	por	las		



		instalaciones de las sedes (Espiga Las Américas – Espiga la 16).		
		<p>Revisión de documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planificación del Sistema de Gestión de la organización y su adecuación a los criterios de las normas ISO 9001:2008. Sistema Haccp y BPM</li> <li>-Identificación de requisitos legales</li> <li>-Políticas, objetivos, metas programas, procesos</li> <li>- Procedimientos Obligatorios ISO 9001:2008</li> </ul>		
		Receso		
		Elaboración Plan de Auditoria Etapa II e Informe de Revisión Previa.		
		Reunión de cierre		
<p>Observaciones:</p> <p>Favor tener disponible los siguientes documentos: Manual del Sistema de Gestión de Calidad vigente; procedimientos requeridos en la norma ISO 9001:2008; información sobre satisfacción del cliente, quejas, reclamos; informe de auditorías internas; registro de revisiones por la dirección y requisitos legales aplicables entre otros.</p>				

## 12. PLAN DE MEJORAMIENTO

	<b>ORGANIZACIÓN LA ESPIGA</b>							Código: OE-PL-01
	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>							Página: 1 de 1
								Versión: 1 Vigencia a partir de: 2012/02/06
<b>APERTURA DE LA ACCION</b>								
Nº	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	PROCESO	TIPO	OBJETIVO	RESPONSABLE	PLAZO (SEMANAS)		RESULTADO - META
						FECHA INICIO	FECHA TERMINACION	
1	ausencia de un plan de innovacion y procedimientos para nuevos productos	Estrategico	accion de mejora	Establecer un plan donde se establezca los lineamientos a seguir en el proceso de innovacion y nuevos productos	alta direccion gerencia administrativa	20-mar-12	30-mar-12	registro de formato de innovacion
2	ausencia de documento para la seleccion y evaluacion de proveedor	Estrategico	accion de mejora	establecer un documento de evaluacion con criterios de selección de proveedor	alta direccion gerencia administrativa	1-mar-12	10-mar-12	Documento de selección y evaluación de proveedor
3	ausencia de instructivos para la produccion	Misional	accion de mejora	Establecer un documento de instrucciones para la produccion	gerencia administrativa talento humano	11-mar-12	15-mar-12	instructivos para la produccion y manejo de maquinaria
	falta comunicación cliente - empresa	apoyo	accion de mejora	Establecer medios para el contacto del cliente con la empresa	talento humano	17-mar-12	30-mar-12	Creacion de buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción
ELABORADO POR:		APROBADO POR:						
CARGO:								
NOBRE:								
FIRMA:								
FECHA:								

### **13.CONCLUSIONES**

A través de la elaboración de la lista de chequeo se pudo observar y realizar un diagnóstico de la condición actual de la organización La Espiga, de acuerdo a los requisitos exigidos en la norma ISO 9001: 2008.

El análisis y documentos elaborados, permitieron evidenciar el estado en que se encuentra la organización La Espiga y emitir juicios para poder contribuir con la satisfacción del cliente mediante el mejoramiento de los procesos y productos.

Se establecieron documentos, formatos, registros, planes e instructivos para el adecuado manejo de los procesos y procedimientos.

## **14.RECOMENDACIONES**

Para dar inicio al Sistema de Gestión de Calidad la Gerencia General de la organización La Espiga debe sensibilizar al talento humano de la importancia de adoptar una cultura de calidad.

Es necesario que la organización La Espiga tenga en cuenta la percepción del cliente para poder determinar la satisfacción del mismo, por lo tanto la creación de un buzón de sugerencias constituye una herramienta importante para establecer una comunicación con el cliente.

Se recomienda aplicar un mantenimiento preventivo antes que correctivo de todas las maquinas con que cuenta la organización La Espiga.

Se recomienda hacer seguimiento al proceso a través de un consultor externo de calidad, estimando un periodo de 2 años para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

La implementación de otros sistemas, como por ejemplo el sistema Haccp y BPM debe efectuarse sobre la estructura del sistema de gestión de calidad integrando y armonizando los aspectos comunes de los sistemas individuales e identificando y normalizando los elementos específicos de cada uno, para permitir a la organización La Espiga responder de manera pertinente y eficiente a todas las partes interesadas.

## **BIBLIOGRAFIA**

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación. Definición del tipo de investigación. Ed. Mc Graw – Hill. 1991

### **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación – ICONTEC. NTC – ISO 9001:2008

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2000

CORNELIUS, Hugo. 2005. Sistema Integrado de Gestión de Calidad para la industria de alimentos Volumen. 23.

Memoria Diplomado en Excelencia en la Gestión por Procesos. Módulo “El Sistema de Calidad incorporado a la infraestructura de procesos”. Escuela de Ingeniería de Antioquia. 2004

LEZCANO Elizabeth. Dirección nacional de alimentos –SAGPYA. 2002. Guía de aplicación de buenas prácticas de manufactura. 1ra edición. Argentina. Pg. 15- 30

## **NETGRAFIA**


Ministerio de Salud. 1997. Decreto3075 de 03 Diciembre de 1997. Por cual se reglamenta parcialmente la ley 9 y se dictan otras disposiciones legales para la industria de alimentos.

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/metgescalidad.htm>.

Propuesta metodológica para gestionar la documentación de calidad

# ANEXOS

## ANEXO A. Lista de Chequeo

	<b>LISTA DE CHEQUEO</b>	<b>CODIGO:</b> OE: FR 01
		<b>PAGINA:</b> 1
		<b>VERSION:</b> 01
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2008</b>	<b>VIGENCIA A PARTIR DE :</b> 2011/12/15

E: EXISTE    NE: NO EXISTE    D: DOCUMENTADO    I: IMPLEMENTADO M: MEJORAR						
Nº		E	NE	D	I	M
4	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
4.1	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un S.G.C y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		X			
	Identificar los procesos necesarios para el S.G.C. y su aplicación a través de la organización					X
	Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos		X			
4.2	Requisitos de la Documentación					
4.2.1	Generalidades					
	La documentación del S.G.C. debe incluir:					
	Declaraciones documentadas de una Política de Calidad y de Objetivos de la Calidad.		X			
	Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional.		X			




	Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos					X
4.2.3	Control de los Documentos					
	Los documentos requeridos por el S.G.C. deben controlarse.		X			
	Los registros deben controlarse	X				X
	Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios de la organización	X				X
	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.					
	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.					X
	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.					X
	Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles y en los puntos de uso		X			
	Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.	X				X
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION					
5.1	Compromiso de la Dirección					
	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo del SGC	X				X
	Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como legales y reglamentarios					
	Establecer la Política de la Calidad.		X			
	establecer los Objetivos de la Calidad		X			
5.2	Enfoque al cliente					

	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular					X
5.3	Política de calidad					
	La organización ha establecido y divulgado la política de calidad de acuerdo a su naturaleza y características		X			
5.4	Planificación					
	Objetivos de la Calidad					
	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, se establecen en funciones de la organización		X			
	Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad.		X			
6	GESTION DE LOS RECURSOS					
	Provisión de los recursos					
6.1	La organización asigna los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el SGC		X			
6.2	La empresa promueve la participación del personal en la mejora de la eficacia de la organización					X
6.3	se asegura que la infraestructura es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización					X
6.4	El ambiente de trabajo es consistente con las necesidades de los procesos con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto					X
7	REALIZACION DEL PRODUCTO					
7.1	Planificación de la Realización del Producto					
	La Organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto		X			

	La Planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC		X			
	establecer procesos, documentos y proporcionar recursos para el producto	X				X
	establecer procesos, documentos y proporcionar recursos para el producto					
7.2	Procesos relacionados con el cliente					
	Se han definido e implementado los procesos de interacción con el cliente para asegurar el conocimiento de las necesidades y expectativas del mismo		X			
	La organización ha establecido canales de comunicación con sus clientes en lo relacionado con información de sus productos, respuesta y tramite a solicitudes		X			
7.3	Diseño y desarrollo					
	la organización ha establecido procesos de diseño y desarrollo con el propósito de responder a las necesidades y expectativas de los clientes		X			
	Cada diseño y desarrollo tiene una planificación de sus etapas, asignación de tiempos y responsables		X			
	los diseños son objeto de verificación y validación y revisión de manera sistemática		X			
7.4	Compras					
	El proceso de compras se ha definido con el fin de asegurar que los productos satisfagan las necesidades y expectativas de la organización	X				X
	se ha establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores acordes con la naturaleza y características del producto		X			

	Se ha establecido criterios específicos para determinar productos de acuerdo al SGC		X			
7.5	La planificación y realización del producto se realiza teniendo en cuenta documentación de instructivos		X			
	la disponibilidad y mantenimiento de equipos	X				X
	las competencias del personal involucrado	X				X
	Se han implementado los mecanismos para la identificación y trazabilidad del producto		X			
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en logística de suministro como en la logística de distribución hasta el destino previsto	X				X
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición					
	la organización planifica y determina que verificaciones y mediciones debe realizar		X			

## ANEXO B. Acta creación comité de calidad

	ORGANIZACION LA ESPIGA  ACTA CREACION COMITÉ DE CALIDAD	CODIGO: OE -01
		PAGINA: 1 de 2
		VERSION: 01
		VIGENTE A PARTIR DE: 2012/02/11

<b>Objetivo de reunión</b>	Conformación equipo de Calidad			
<b>Hora</b>	9:30 am	<b>Fecha</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>
<b>Lugar</b>	La Espiga las Américas		25	11
				Año 2011

Asistentes			
Nº	Nombre	Cargo	Dependencia
1	José Citeli	Gerente	Alta Dirección
2	Mónica Arévalo	Terapeuta Ocupacional	Talento Humano
3	Jhonatan Benavides	Egresado Administración de Empresas	Apoyo Equipo de Calidad
4	Oscar Ortiz	Egresado Administración de Empresas	Apoyo Equipo de Calidad
5			
6			

Orden del día		
Nº	Temática	Responsable
1	Identificación del Equipo de Calidad conformado por los asistentes a la presente reunión	Alta Dirección
2	Designación de los líderes del proceso	Equipo de Calidad

Conclusiones	
Nº	
1	En la presente reunión se conformo el equipo de Calidad, dando inicio al proceso de Gestión de Calidad; los representantes de la organización La Espiga manifestaron gran interés en el proceso dado que la empresa no cuenta con un direccionamiento estratégico y las bases para dar inicio al proceso de implementación.
2	El staff del Equipo de Calidad se compromete a entregar informes de los avances del proceso
3	

Se da por terminada la reunión siendo las 11:00 am

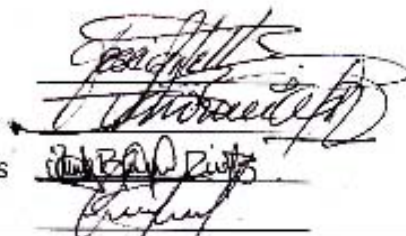
Firmas

JOSE CITELI


MONICA AREVALO

JHONATAN BENAVIDES

OSCAR ORTIZ



## ANEXO C. Instructivo para la elaboración de pan

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE PAN EN LA ORGANIZACIÓN LA ESPIGA</b>	<b>CODIGO:</b> OE-IN-01
		<b>PAGINA:</b> 1 de 3
		<b>VERSION:</b> 1
		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 2012/02/20

Para la elaboración de las diferentes variedades de pan se tiene en cuenta los siguientes pasos:

Consulta de receta estándar establecida.

Revisión orden de producción

Solicitud de materias primas. En esta fase se solicita las materias primas necesarias para la producción. Debe asegurarse que el transporte de la materia prima se realiza en adecuadas condiciones de higiene. Se verificará mediante inspección visual el estado del producto y fecha de Caducidad

Mezcla de ingredientes: se mezcla los ingredientes en la mojadora para obtener el moje o más madre, el tiempo de mezcla o homogenización de ingredientes varía dependiendo de la clase de pan, se estima un tiempo de 15 a 20 minutos aproximadamente. El contenido de agua tiene mucho que ver con la consistencia, por lo que es vital controlar su adición. Como no todas las harinas absorben la misma cantidad de agua es posible que se tenga que rectificar la cantidad de agua de la receta según la consistencia.

División y pesado. Se realizará un control del pesaje en una báscula para la división de la masa, con el fin de fraccionar la masa en pequeñas porciones, cada una de ellas de peso correspondiente al de un pan o producto a elaborar.

La división de la masa se realizará en la cortadora. Se comprobará el peso de las piezas en cada masa, el cual debe ser de 38 a 40 g.

Amasado. Durante el amasado se homogenizan los ingredientes consiguiendo una masa fina y elástica. El tiempo de amasado será cuando se alcancen estas características, pudiéndose variar el tiempo en función del tipo de harina, tiempo de amasado, etc.

La deficiencia en el amasado provocara una serie de puntos críticos que hay conocer para evitar problemas en la calidad, estos problemas pueden venir condicionados por la falta de amasado y/o exceso en el tiempo de amasado.

La falta de amasado provoca una deficiencia en la homogeneidad de la masa, falta extensibilidad provocando problemas en el formado. Y ya en los panes cocidos se apreciará irregularidad en el alveolado, la corteza será gruesa y el volumen de barras pequeño.

Un exceso de amasado produce una gran oxidación y blanqueamiento en la masa, y como resultado final, barras de gran volumen. La corteza se vuelve fina y frágil de tal forma que en cuanto el pan se enfría tiende a cuartearse, la miga será algodonosa, sin consistencia y de sabor insípido.

Elaboración: Una vez dividida la masa se le da forma al pan, dependiendo de la clase de pan a elaborar y decoraciones establecidas en la receta de cada producto, se utiliza los moldes necesarios.

Para decorar el pan se hacen cortes que se realizan mediante cuchillas sobre el pan, antes de su cocción, para favorecer el desarrollo, expansión, y la cocción del pan en su interior.

Leudado. Se transporta los escabiladeros al cuarto de leudo o crecimiento, el tiempo varía dependiendo de la clase de pan a elaborar y se especifica en la receta estándar del producto. El crecimiento del producto depende de la cantidad de levadura.

Cocción u horneado: Durante la cocción se producen una serie de transformaciones de tipo físico, químico y biológico, se caramelizan los azúcares y se colorea la corteza, se gelifica el almidón proporcionando la estructura final del pan. La cocción del pan se realiza en el horno panificador.

Se deberán controlar la cantidad de vapor y los tiempos y temperaturas de cocción, que variarán según el tamaño y clase de pan.

Por término medio el tiempo de cocción es de 30 a 45 minutos y esta variación atiende al tamaño y clase de pan.

Una temperatura muy elevada puede quemar la corteza, así como un tiempo de cocción corto, propio de piezas pequeñas, pueda conducir a piezas grandes con el interior sin terminar de cocer.

Al introducir los escabiladeros al horno es obligatorio utilizar guantes especiales para evitar accidentes de trabajo.

Enfriamiento. Después del horneado el pan debe tener un tiempo de reposo o maduración. Este tiempo es variable, de tal forma, que el tiempo de reposo será


mayor cuando la masa esté fría, blanda o contenga muy poca levadura y se disminuirá el reposo cuando por el contrario la masa quede caliente, dura o contengan mucha levadura.

Distribución del producto terminado: Los productos ya horneados y fríos se colocan en canastillas de plástico con capacidad de 120 panes y/o se distribuyen en vitrinas según sea el caso.


Dependiendo de la clase de pan se debe tener presente que si se distribuye el pan aún caliente en las canastillas se afectan la calidad del pan y se puede dañar el producto.



## ANEXO D. Formato listado de proveedores

	<b>ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS</b> <b>LISTADO DE PROVEEDORES</b>											<b>Código: ELA –PRC- FR 01</b>			
														Página: 1	
														<b>Versión: 1</b>	
														<b>Vigente a Partir de:</b>	
N° de orden	Proveedor, Producto o servicio	Calidad			Oportunidad			Cantidad			Calificación		Responsable		
		B	R	M	B	R	M	B	R	M	Cf	NCF			
Elaborado por:				Revisado por:				Aprobado por:							


## Formato calificación proveedores

	<b>ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS</b> <b>CALIFICACION DE PROVEEDORES</b>											<b>Código: ELA –PRC- FR 02</b>			
														Página: 1	
														<b>Versión: 1</b>	
														<b>Vigente a Partir de: 2012/02/06</b>	
Proveedor Producto o servicio	Contacto (teléfono fijo – celular_ Fax)	Dirección	Frecuencia de evaluación	Calificación actual		Fecha de evaluación	Responsable								
				CF	NCF										
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:									

**ANEXO E. Formato receta estándar**


	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS RECETA ESTANDAR DE PRODUCTOS		Código: ELA – PRP-FR 01	
			Página: 1 de 1	
			Versión: 1	
			Vigente a Partir de: 2012/02/06	
PRODUCTO				
LINEA				
SECCION				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDADES A PRODUCIR	PASO A PASO	
TIEMPO EN CUARTO DECRECIMIENTO				
TIEMPO EN HORNO				
DECORACION				
Elaborado por: JHONATAN BENAVIDES OSCAR ORTIZ		Revisado por: JOSE CITELI		Aprobado por: BLANCA ROJAS

**Formato orden de producción**


	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS ORDEN DE PRODUCCION PANADERIA			Código: ELA – PRP - FR 02
				Página: 1 de 2
				Versión: 1
				Vigente a Partir de: 2012/02/06
CLASE	LAS AMERICAS	SEDE LA 16	TOTAL	
ALLULLA				
BOCADILLO REDONDO				
BOCADILLO LARGO				
BISCOCHO				
BISCOCHO BOGOTANO				
BOGOTANO				
BRASILEÑO				
COCO				
COCO GALLETA				
CREMA				
CUAJADA				
FRUTA				
GRANADA				
INTEGRAL SAL				
INTEGRAL DULCE				
MANTEQUILLA REDONDO				
MANTEQUILLA LARGO				
MIGA				
MAIZ				
MOGICON				
PAMBAZO REDONDO				

PAMBAZO LARGO			
PAMBAZO REDONDO			
PASAS			
QUESO			
QUESO ENCIMA			
SUIZO LARGO			
ROSCA 42 GRS			
TOSTADA INTEGRAL			
TOSTADA CORRIENTE			
CONCHAS			
PALANKETA ROSCA			
PALANKETA 1000			
PALANKETA 2000			
PALANKETA DANES			
PALANKETA CORAZON			
PALANKETA ABUELA			
PAN TAJADO			
PAN PERRO			
PAN HAMBUEGUESA			
HAWAIANO			
CROASSAM			
Elaborado por: JHONATAN BENAVIDES OSCAR ORTIZ		Revisado por: JOSE CITELI	Aprobado por: BLANCA ROJAS

**Formato costos de producción**

	ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS <b>COSTOS DE PRODUCCION</b>			Código: ELA – PRP-FR 03
				Página: 1 de 1
				Versión: 1
				Vigente a Partir de: 2012/02/06
PRODUCTO				
LINEA				
SECCION				
INGREDIENTES	GRAMOS	PRECIO	COSTO	
TOTAL				
Uds. producidas				
Costos de materias primas				
Costos de mano de obra				
costos fijos e indirectos				
Costo total				
Margen de utilidad				
Precio de venta				
Elaborado por: JHONATAN BENAVIDES		Revisado por: JOSE CITELI		Aprobado por: BLANCA ROJAS

## ANEXO F. Plan de mantenimiento maquinaria y equipo

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE MAQUINARIA Y EQUIPO</b>	<b>CODIGO:</b> OE-PLM-01
		<b>PAGINA:</b> 1 de 2
		<b>VERSION:</b> 1
		<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b> 2012/02/20

Objetivo: Mediante este plan de mantenimiento se pretende ejecutar una serie de acciones para conservar y mejorar el sistema productivo del área de panadería en la organización La Espiga.

Se establece el siguiente plan de mantenimiento preventivo de la maquinaria, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

**Inventario: Realizar un listado de los equipos que se utilizan en la elaboración del pan.**

**Identificación: Mediante una ficha para cada equipo,** Asignar un código o identificación única a cada elemento y describa todas las características que se considere relevantes (vida útil, calibración, verificación, ajustes, reajustes, etc.)

Responsables: Determinar la persona o entidad encargada del mantenimiento, seguimiento o medición; puede ser interna o externa.

**ESTRATEGIA DE MANTENIMIENTO:** De acuerdo a la producción requerida por la empresa La Espiga se ha determinado la criticidad de las maquinarias de la siguiente manera:

- Criticidad 1: **ABSOLUTAMENTE NECESARIA** (Mojadora, cuarto de crecimiento y horno)
- Criticidad 2: **NECESARIA** (tablones de amasado, cortadora)
- Criticidad 3: **ESCENCIAL** (escabiladeros, bandejas y canastillas)
- Mojadora: su función es mezclar los ingredientes para hacer la masa.
- Criticidad: **ABSOLUTAMENTE NECESARIA**, Su estrategia de mantenimiento será preventivo.
- Horno: su función es cocer el pan a una tempera adecuada.
- Criticidad: **ABSOLUTAMENTE NECESARIA**, Su estrategia de mantenimiento será preventivo.
- Cortadora: su función es cortar la masa en porciones iguales para que la producción sea uniforme.
- Criticidad: **NECESARIA**, Su estrategia de mantenimiento será preventivo.
- Tablones de amasado: sirven para la elaboración del pan.

- Criticidad: NECESARIA, Su estrategia de mantenimiento será preventivo.
- Escabiladeros: sirven como porta bandejas que se introducen al horno.
- Criticidad: ESCENCIAL, Su estrategia de mantenimiento será preventivo.
- Bandejas: sirven para colocar el producto terminado y se distribuyen en los escabiladeros.
- Criticidad: ESCENCIAL, Su estrategia de mantenimiento será preventivo.
- Canastillas: sirven para colocar el producto terminado.
- Criticidad: ESCENCIAL, Su estrategia de mantenimiento será preventivo.

Con este plan se pretende reducir la alta probabilidad de falla que presentan la maquinaria y equipos ya que en ellos se evidencia la falta de mantenimiento.

Por lo menos una vez al año se realizara mantenimiento de tipo preventivo en el que se realizara seguimiento a las variables eléctricas del motor (tensión, corriente, potencia), esto se registrara en la ficha técnica de mantenimiento preventivo para determinar modificaciones al plan de mantenimiento.


De igual manera es indispensable realizar limpieza general y minuciosa de toda la máquina. De las cuchillas de corte, bandeja de corte y lo que está en contacto físico con la masa también se hará pero se usara desengrasante que permita su limpieza sin dejar residuos dañinos para la salud dado que son partes de contacto con comestibles.

## Formato ficha para el plan de mantenimiento preventivo de la maquinaria

	<b>ORGANIZACION LA ESPIGA LAS AMERICAS FICHA PARA EL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA MAQUINARIA</b>					Código: ELA – PRM-FR 01
						Página: 1
						Versión: 1
						Vigente a Partir de: 2012/02/06
PROCESO: MANTENIMIENTO TIPO DE PROCESO: APOYO						
OBJETIVO: Velar por la custodia y mantenimiento de la maquinaria y equipo de la organización.						
ALCANCE: Seguimiento y control de maquinaria y equipo hasta la realización del mantenimiento.						
LIDER: Jefe de producción						
MAQUINA	OPERACION	FRECUENCIA	ESTADO			RESPONSABLE
			B	R	M	
Mojadora	Engrase	mensual				Jefe de producción
Tablones de amasado	Inspección visual estado	semestral				
Cortadora	Engrase	mensual				
Escabiladeros	Limpieza y engrase	semestral				
Cuarto de crecimiento	Inspección visual fugas, aceite y estado	mensual				
Homos	Engrase, estado termómetros.	mensual				
Elaborado por JHONATAN BENAVIDES OSCAR ORTIZ		Revisado por: JOSE CITELI			Aprobado por: BLANCA ROJAS	



## ANEXO G. Propuesta de Manual Calidad La Espiga versión 01

	ORGANIZACION LA ESPIGA MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: OE- MN -01
		PAGINA: 1 de 8
		VERSION: 01
		VIGENTE A PARTIR DE: 2012/01/11

### TABLA DE CONTENIDO

#### INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
  - 2.1. COMPROMISO DE LA DIRECCION
  - 2.2. MISIÓN
  - 2.3. VISION
  - 2.4. POLITICA DE CALIDAD
  - 2.5. OBJETIVOS DE CALIDAD
3. PLANIFICACION Y ADOPCION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
  - 3.1. JUSTIFICACION
  - 3.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
4. DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
  - 4.1. DESCRIPCION DE LA INTERACION DE LOS PROCESOS- MAPA DE PROCESOS
  - 4.2. DESCRIPCION DE LOS PROCESO
    - 4.2.1. PROCESOS ESTRATEGICOS
    - 4.2.1. PROCESOS MISIONALES
    - 4.2.1. PROCESOS DE APOYO
  - 4.3. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS
5. GLOSARIO
6. NORMATIVIDAD

## INTRODUCCIÓN

Dada la necesidad de cambiar y estar a la vanguardia de las condiciones actuales de mercado que exigen la calidad como un requisito mas y no como una condición diferenciadora. La Espiga ha decidido implementar el sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 con el fin de lograr el mejoramiento de los procesos y productos.

El presente manual de calidad busca representar de forma clara y coherente la estructura de La Espiga con base en un sistema de gestión que asegure el mejoramiento continuo, el cumplimiento de requisitos establecidos en la norma y como consecuencia la satisfacción de los clientes.

### 1. GENERALIDADES - RESEÑA HISTORICA

La organización La Espiga fue creada en el año de 1970, como una cafetería que contaba con tres colaboradores, a la cabeza su propietario el señor Carlos Rojas, quien después de haber sido empleado y haber vivido el proceso de aprendizaje, se convierte en empresario y con esfuerzo y dedicación ha logrado progresar, es así como pocos años después y con el fin de capitalizarse para adquirir su propio local, se convierte en una sociedad familiar y de responsabilidad Limitada, cuya localización es la actual, y su éxito se refleja en sus sucursales ubicadas, La Espiga la 16, Las Américas y Sabropan.

### 2. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Es compromiso de todos los colaboradores de la Organización La Espiga velar por la calidad y mejoramiento de los procesos, trabajando día a día para cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La Alta Dirección se compromete con el Sistema de Gestión de Calidad, para tal fin se da inicio con la creación del Comité de Calidad, sensibilización y participación activa de todos los miembros de la organización.

#### 2.1 Compromiso de la alta dirección

José Citeli en calidad de Gerente Administrativo, conjuntamente con los socios de la organización, manifiestan el interés de contribuir permanentemente con el proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008.

#### 2.2 Misión la espiga

Somos una organización con 40 años de tradición en la ciudad de San Juan de Pasto en el mercado de la panificación, durante este tiempo hemos construido una empresa valiosa en el progreso regional, proveemos a nuestros clientes a través de la producción, distribución y comercialización de la diversificación de productos de panadería, pastelería y restaurante un servicio honesto y destacado en excelencia y calidad

## **2.3 Visión la espiga**

La panificadora y restaurante La Espiga será para el año 2016, una empresa valiosamente competitiva, profesional, innovadora y destacada en el mercado regional y nacional para dar satisfacción a nuestros clientes en el consumo de productos panificados, pastelería y restaurante a través del compromiso al conocimiento, al trabajo en equipo, la optimización de los recursos y el mejoramiento continuo basado en la tradición de la calidad, alcanzando así un nivel de desarrollo humano y especializado que cumpla con nuestro objetivo social.

## **2.4 Política de calidad**

La organización Sabropan la Espiga con un firme compromiso con sus clientes se compromete a trabajar arduamente para satisfacer sus necesidades y expectativas, ofreciendo productos alimenticios elaborados con materias primas de calidad, implementando Buenas Prácticas de Manufactura y apoyado en un personal calificado y comprometido con la calidad de los procesos, mejoramiento continuo y trabajo en equipo que hagan posible nuestra permanencia en el mercado.

### **Objetivos de calidad**

- Elaborar productos que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes basados en el cumplimiento de sus requisitos.
- Desarrollar y capacitar en forma constante a nuestro personal, fomentando cultura de calidad, trabajo en equipo y la identificación con la Empresa.
- Aplicar sistemas de mejora continua (BPM) para controlar nuestros procesos y mejorar día a día la calidad de nuestros productos.
- Medir, controlar y evaluar nuestros procesos con el fin de satisfacer al cliente y garantizar la permanencia en el mercado.

## **3. PLANIFICACIÓN Y ADOPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La planificación y adopción del Sistema de Gestión de Calidad en la organización La Espiga, es un llamado a la competitividad, mejoramiento de los procesos y satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2008.

### **3.1 Justificación**

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y las Buenas Prácticas de Manufactura la organización La Espiga proporciona herramientas de gestión de procesos para fortalecer el desempeño organizacional, con el fin de brindar a los

clientes, productos que satisfagan sus necesidades y den cumplimiento a sus requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

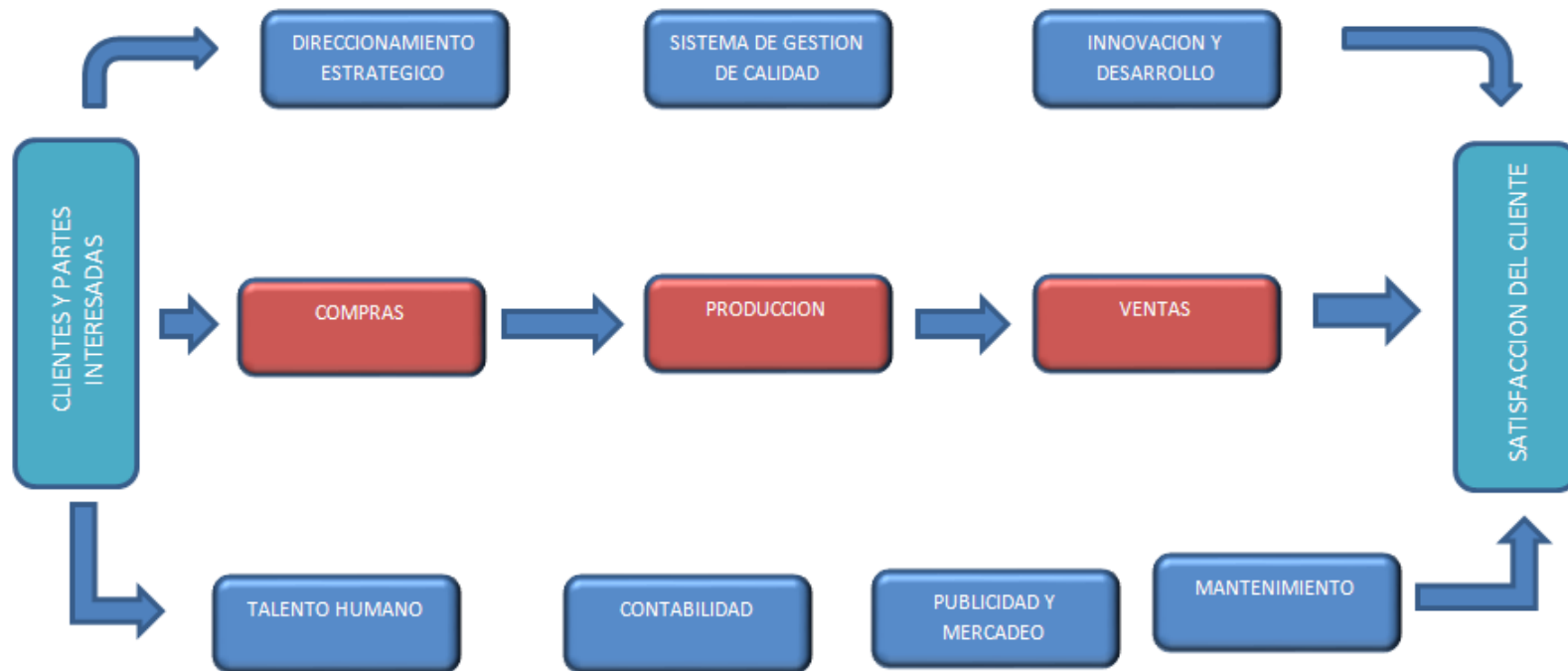
Con base a las herramientas mencionadas anteriormente se busca involucrar a La Espiga con una cultura de calidad permitiendo una mayor claridad en el desarrollo de los procesos.

### **3.2 Alcance**

El Sistema de Gestión de Calidad de la organización La Espiga, se establece en todas las áreas, sedes y procesos que se desarrollen en las mismas, el cual está compuesto por los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, especificados en el mapa de procesos.

## DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1 Descripción de la interacción de los procesos – mapa de procesos



## **4.2 Descripción de procesos**

### **4.2.1 Procesos estratégicos**

Investigación y desarrollo: Planificar y Controlar el diseño y desarrollo de nuevos productos,

Alianzas estratégicas y contratos: Alcanzar nuevos mercados, servicios y clientes institucionales.

Coordinación de producción y calidad: Controlar la producción en La Espiga las Américas y en la sede ubicada en la calle 16, garantizando uniformidad de productos y servicios.

### **4.2.2 Procesos misionales**

Compras: Adquirir materias primas de calidad que permitan elaborar productos que satisfagan los requerimientos y expectativas del cliente.

Producción: Elaborar productos con óptimos niveles de calidad, que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente, mediante un producto fresco y agradable en olor sabor y textura.

Ventas: comercializar productos de calidad para satisfacer las necesidades del cliente.

### **4.2.3 Procesos de apoyo**

Talento humano: Realizar procesos de selección que permitan Adquirir personal acorde a las necesidades de la organización, competente y calificado.

Contabilidad: Evidenciar la rentabilidad mediante registro de entradas, costos y gastos.

Publicidad y mercadeo Incrementar ventas por medio de actividades publicitarias.

Mantenimiento maquinaria y equipos: Velar por la custodia y mantenimiento de la maquinaria y equipo de la organización.

## **4.3. Procedimientos documentados**

La Norma ISO 9001:2008 exige la documentación de seis procedimientos, cuya implementación es de obligatorio cumplimiento, y se relacionan a continuación:

Control de Documentos: Contribuye con la aprobación, control y administración de los documentos de tal forma que aporten valor al proceso, posibilita el cumplimiento al numeral 4.2.3. De la Norma ISO 9001:2008

Control de Registros: Ayuda en la identificación, control y administración de los registros que evidencian el actuar de La Espiga y posibilita el cumplimiento al numeral 4.2.4. De Norma ISO 9001:2008

Acción Correctiva: Permite implementar acciones correctivas, encaminadas a eliminar las causas de las no conformidades en los procesos y posibilita el cumplimiento al numeral 8.5.2. De la Norma ISO 9001:2008

Acción Preventiva: Contribuye a prevenir la ocurrencia y a mitigar los efectos de las no conformidades potenciales y posibilita el cumplimiento al numeral 8.5.3. De la Norma ISO 9001:2008.

Auditoría Interna: Determina si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva el sistema de gestión de la calidad, y si éste es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y posibilita el cumplimiento al numeral 8.2.2.

Control De Servicio No Conforme: Identifica y Controla el producto/servicio no conforme con los requisitos, generado en los procesos misionales de La Espiga y posibilita el cumplimiento al numeral 8.3. De la Norma ISO 9001:2008.

## **5. GLOSARIO**

Se deben considerar la siguiente relación de términos y definiciones:

- Acción Correctiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Acción Preventiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad. En la Universidad de Nariño, este concepto se contextualiza en el Consejo Superior Universitario, la Rectoría y las Vicerreorías.
- Auditoría Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
- BPM: Buenas prácticas de manufactura, decreto 3075 de 1997
- Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Diseño y Desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio. El cual se aplica especialmente en el desarrollo de Procesos Misionales.
- Documento: Información y su medio de soporte.
- Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Enfoque basado en los procesos: Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".
- Especificación: Documento que establece requisitos.
- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.
- Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad. Expone la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de manera pública, en el cual se especifica el detalle del despliegue estratégico de la misión, la visión, la política de calidad y los objetivos de Calidad, de la Universidad de Nariño.
- Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- Misión de una Entidad: Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
- No Conformidad: incumplimiento de un requisito.
- Objetivo de la Calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- Parte Interesada: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.



- Proveedor: organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer aceptar las consecuencias de un hecho.
- Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- Sistema de gestión de la calidad: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

## **NORMATIVIDAD**

Este manual así como los procesos y procedimientos que han sido desarrollados conforme a lo que establecen las normas:

- ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de Calidad.
- Sistema Haccp
- Decreto 3075 de 1997, Buenas prácticas de manufactura (BPM)
- Normatividad Institucional
- Normatividad nacional y sectorial aplicable