

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LOS  
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA PANADERIA Y  
PASTELERIA FLOR DE TRIGO

AMANDA PATRICIA BURBANO MONCAYO  
SANDRA MILENA MUÑOZ ESPINOZA

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

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LOS  
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA PANADERIA Y  
PASTELERIA FLOR DE TRIGO

AMANDA PATRICIA BURBANO MONCAYO  
SANDRA MILENA MUÑOZ ESPINOZA

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE ADMINISTRADORAS  
DE EMPRESAS

ASESOR  
MAGISTER VICTOR WILLIAM PANTOJA

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

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

“Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo de grado son responsabilidad exclusiva de sus autoras”

“Artículo 1. Del acuerdo 324 de 11 de octubre de 1966 Emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño”.

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

**Firma del Presidente del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

**San Juan de Pasto, Mayo de 2012**

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios:*

*Por haberme dado la sabiduría y la fortaleza para que fuera posible alcanzar este triunfo.*

*A mis Padres:*

*Por su cariño, su apoyo, su dedicación y empeño por ayudarme a ser una persona mejor cada día. Por tanto esfuerzo para que yo alcanzara este triunfo.*

*A mis Hermanos:*

*Por su apoyo incondicional, por toda la ayuda que me ha brindado para salir adelante.*

*A todos mis familiares y amigos:*

*Que de una u otra manera estuvieron pendientes a lo largo de este proceso, brindándome su apoyo incondicional.*

*Sandra Milena Muñoz*

*A mis padres, familiares y amigos por su apoyo y entrega Incondicional.*

*Gracias a Dios por permitirme la oportunidad de culminar este Proyecto vida.*

*A panadería y Pastelera Flor de Trigo Por su colaboración y apoyo en el desarrollo de estetrabajo.*

*Amanda Patricia Burbano M.*

## **RESUMEN**

Este proyecto tiene como objetivo diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que funciona de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, para Panadería y Pastelería Flor de Trigo.

Esta empresa, ha decidido documentar el sistema de gestión de calidad, como una estrategia organizacional que le permita integrar todas las áreas de la empresa, buscando mejorar los procesos productivos y ofrecer un producto diferenciador y satisfactorio para los clientes actuales y potenciales.

Por consiguiente, se diseñó un sistema integral que busca crear políticas, objetivos, procedimientos normativos y productivos al igual que los manuales correspondientes al Sistema de Gestión de Calidad y a las buenas prácticas de manufactura, esperando que estos faciliten una futura implantación del SGC en la empresa.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, Panadería y Pastelería Flor de Trigo, Norma ISO 9001: 2008.

## ABSTRACT

This project must like objective design a System of Management of the Quality that works according to the requirements of Norm ISO 9001:2008, for Panadería y PasteleríaFlor de Trigo.

This company has decided to document the qualitymanagement system as an organizational strategy that allow integration of all areas of the company, seeking to improve production processes andoffer a differentiating product that satisfies current and potential customers.

whence, there was designed an integral system that seeks to create policies, objectives, regulatory and productive procedures, and the manualsof System of Management of the Quality and good manufacturing practices, hoping that these facilitate a future implantation of the SGC designed in the company.

**Key words:** System of Management of the Quality, Panadería y PasteleríaFlor de Trigo, Norm ISO 9001:2008.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCION _____	12
1. GENERALIDADES _____	13
1.1 TEMA _____	13
1.2 PROBLEMA _____	13
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA _____	13
1.4 OBJETIVO GENERAL _____	13
1.5 OBJETIVOS ESPECIFICOS _____	14
1.6 JUSTIFICACIÓN _____	14
1.7 METODOLOGÍA: INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA _____	15
2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO. SITUACIONAL ACTUAL _____	16
2.1 CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO _____	28
3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA _____	30
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO _____	31
4.1 MISIÓN _____	31
4.2 VISIÓN _____	31
4.3 POLÍTICAS _____	31
4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD _____	31
4.5 PRINCIPIOS _____	32
4.6 VALORES _____	33
4.7 MAPA DE PROCESOS _____	34
5. CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACION. _____	36
5.1 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. _____	36
5.2 ESQUEMA PARA LA DOCUMENTACION DEL PROCESO MISIONAL. ____	37
6. AUDITORIA INTERNA. _____	39
6.1 PLAN DE AUDITORIA. _____	39
6.2 PROGRAMA DE AUDITORIA. _____	39
CONCLUSIONES _____	41
RECOMENDACIONES _____	42
BIBLIOGRAFÍA _____	43
NETGRAFÍA _____	44

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Grafico 1. Mapa de Procesos _____	34
Grafico 2. Estructura Organizacional _____	127
Grafico 3. Proceso Elaboración del Pan _____	139

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Lista de Chequeo _____	16
Tabla 2. Matriz DOFA _____	30
Tabla 3. Caracterización Proceso Administrativo. _____	46
Tabla 4. Caracterización Proceso de Gestión de Calidad. _____	47
Tabla 5. Caracterización Proceso de Compras. _____	48
Tabla 6. Caracterización Proceso de Producción. _____	49
Tabla 7. Caracterización Proceso de Ventas. _____	51
Tabla 8. Caracterización Proceso de Gestión Contable. _____	52
Tabla 9. Caracterización Proceso Gestión Humana. _____	53
Tabla 10. Caracterización Proceso de Mantenimiento. _____	54
Tabla 11. Habilidades del Talento Humano. _____	55
Tabla 12. Responsabilidades del Talento Humano. _____	56

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo 1. Documentacion _____	45
Anexo 2. Formatos _____	59
Anexo 3. Procedimientos _____	101
Anexo 4. Manual de Calidad _____	120
Anexo 5. Manual de Funciones _____	148
Anexo 6. Manual de Buenas Practicas de Manufactura _____	169
Anexo 7. Instructivos _____	191

## INTRODUCCIÓN

La calidad ha venido imponiéndose en el mundo cada día más convirtiéndose en un requisito en las organizaciones para poder mantenerse y competir en el mercado. El control de Calidad se ha venido implementando desde hace varios años en Colombia y en otros países, las grandes industrias han notado que para sobrevivir en un mundo cada vez más agresivo a nivel empresarial, se debe satisfacer mejor las necesidades y expectativas de los consumidores, esto nos indica que la Calidad se está introduciendo cada vez más en la Gestión de las Empresas obteniendo así excelentes resultados en todas las áreas de la Organización.

La aplicación del Sistema de Gestión de La Calidad es una de las claves para el desarrollo armónico y exitoso de una organización empresarial. Aplicando responsablemente los criterios del Sistema de Gestión de La Calidad se busca llevar a la organización a un estado superior al de hoy, reduciendo sus costos, gastos, aprovechando mejor sus recursos, hecho que se verá reflejado en una mejora en la productividad, un aumento de los ingresos de la empresa y por ende un mejoramiento de la calidad de vida de los Consumidores.

El desarrollo del pre

sente trabajo pretende establecer un diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la Panadería y Pastelería Flor de Trigo, estableciendo una organización basada en procesos para que en el futuro se pueda implementar y llegar a obtener una certificación de calidad, haciendo que la organización se enfatice en la satisfacción de las necesidades del cliente y en el mejoramiento continuo.

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1 TEMA:**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA PANADERIA Y PASTERIA FLOR DE TRIGO EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO.**

### **1.2 PROBLEMA**

Panadería y Pastelería Flor de Trigo no cuenta con el diseño del SGC, que le permita establecer y poseer un direccionamiento de su misión, visión, objetivos y política de calidad; el cual le permitirá un establecimiento, alineación y cumplimiento de objetivos, desarrollo de una ventaja competitiva en calidad que no es fácil ni rápido de igualar por los competidores, una mejor planeación de las operaciones diarias de la empresa.

Además la empresa obtendrá otros beneficios como lo son:

- Disminución de la pérdida de clientes por mala calidad en productos.
- Mejorar la imagen, ofreciendo los productos que cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes.
- Desperdicios innecesarios.

Es una gran oportunidad para el análisis, simplificación, mejoramiento y documentación del proceso productivo y administrativo que afecta directamente a la calidad de los productos que Panadería y Pastelería Flor de Trigo.

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Cómo diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la Panadería y Pastelería Flor de Trigo?

### **1.4 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar la estructura de Sistema de Gestión de Calidad en la Panadería y Pastelería Flor de Trigo basado en la norma ISO 9001:2008.

## 1.5 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Panadería y Pastelería Flor de Trigo con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Realizar el direccionamiento estratégico de la empresa, definiendo misión, visión, política y objetivos de calidad.
- Documentar los requisitos de la norma ISO 9001:2008: Numerales 4, 5, 6, 7y 8.<sup>1</sup>
- Elaborar el manual de calidad, procedimientos y funciones.

## 1.6 JUSTIFICACIÓN

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar, para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta certificación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de la calidad (SGC)<sup>2</sup>

Es claro que la calidad es uno de los elementos clave en la estructuración de una empresa al presentar como uno de sus objetivos principales la satisfacción del cliente.<sup>3</sup> La calidad de los productos y servicios es resultado de la definición, medición y control de los procesos internos de la organización, orientados a lograr que las características del producto cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes.

Un sistema de gestión de la calidad tiene que ver con la evaluación de la forma como se realizan las actividades en la empresa y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera cómo se desarrollaron y registrando los resultados para demostrar qué se hicieron. La importancia de la documentación del sistema de gestión de calidad, reside en el direccionamiento estratégico y proyección de la empresa a lo largo del tiempo, puesto que servirá como guía para la empresa dado que contribuirá a la mejora continua del sistema.

---

<sup>1</sup> 4. Sistema de gestión de la calidad. 5. Responsabilidad por la dirección. 6. Gestión de recursos. 7. Realización del producto. 8. Medición, análisis y mejora.

<sup>2</sup>Que es la norma ISO 9001, Herramientas para que logres implementar ISO 9001:2008.

<sup>3</sup>Simplemente Calidad. Jesús Gilberto Concepción y García. Editora Corripio C.

Documentar un sistema de gestión de calidad es concebir una estrategia organizacional que busca garantizar a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante la satisfacción del cliente, la no ocurrencia de costos innecesarios y la eliminación de todo tipo de desperdicios en la producción. Documentar el sistema de gestión de calidad en la Panadería y Pastelería Flor de Trigo basado en la norma ISO 9001:2008, le permitirá estandarizar los procesos internos, cumplir con los estándares de calidad que requieren los productos para ser competitivos en el mercado, enfocarse a la satisfacción del cliente y asegurar la homogeneidad de los resultados, para lo cual es de vital importancia la participación y compromiso de todo el personal que integra la empresa. La organización general de la empresa es mejorable, por lo que se busca mediante el diseño del SGC definir los aspectos necesarios para que la estructura organizativa actual sea efectiva frente a los cambios que surgen en el entorno.

## **1.7 METODOLOGÍA: INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA.**

El tipo de investigación utilizado para el desarrollo de este trabajo fue la investigación descriptiva, la cual busca desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características.<sup>4</sup>

Además este método describe algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento.

Inicialmente se realizó un trabajo de campo en la empresa, realizando encuestas y entrevistas al personal y observación directa con el fin de recolectar información verídica, que permitiera estructurar de manera adecuada los procesos y procedimientos de la empresa basándonos para ello en la norma NTC ISO 9001:2008.

---

<sup>4</sup>Obtenido en: <http://www.tgrajales.net/investipos.pdf> (Consultado. 13 de marzo de 2012- hora 4:30 PM)

## 2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO SITUACION ACTUAL.

Tabla 1. Lista de Chequeo del SGC

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC “PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO”								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES (1 Mínimo, 5Máximo)	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>								
4.1 Requisitos Generales	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001.	1					No se ha establecido el SGC	
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: <b>a.</b> La identificación y determinación de la secuencia de los procesos <b>b.</b> El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos <b>c.</b> La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control <b>d.</b> La mejora continua de su eficacia. <b>e.</b> El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.	1					Se trabaja con procesos pero estos no han sido documentados	
4.2 Requisitos de la documentación	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.	1					No se ha definido un manual de calidad que estructure los procedimientos.	
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.	1					No se ha documentado	

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES (1 Mínimo, 5Máximo)	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		
5.1 Compromiso de la Dirección	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.	1					La empresa no ha definido ni la política ni los objetivos de calidad	
5.2 Enfoque al Cliente	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular	1					No se evidencian estudios sobre la satisfacción del cliente	
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios			3			Se reconocen los requisitos que exigen las autoridades pertinentes	
5.3 Política de la Calidad	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.	1					Se ha debatido pero no se ha documentado	
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad	1					No se ha involucrado a las partes interesadas en el diseño de la política de calidad	
	La política calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.	1					No se ha definido	
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.	1					No se ha definido	

ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES (1 Mínimo, 5Máximo)	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		
5.4 Planificación	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.	1					No se han estructurado los objetivos de calidad	
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.	1					no se han definido objetivos de calidad	
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro	1					no se han definido	
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos				4		la organización provee los recursos necesarios para llevar a cabo sus objetivos empresariales	Presupuesto General
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.	1					No se ha implementado	
	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.	1					No se ha implementado el SGC	
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.		2				la alta dirección comunica de manera verbal a los colaboradores en todas las funciones correspondientes a cada cargo	
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de	1					No se ha establecido el SG	

	conciencia acerca de los requisitos del cliente.							
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES (1 Mínimo, 5Máximo)	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		
	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.	1					No se ha establecido el SGC	
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a dónde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización	1					No aplica	
5.6 Revisión por la Dirección	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.	1					No aplica	
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.	1					No se ha establecido el SGC	
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.	1					No se ha establecido el SGC	
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.	1					No se ha establecido el SGC	
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.	1					No se ha establecido el SGC	
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>								

6.1 Provisión de Recursos	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.	1					No se ha implementado el SGC	
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE
6.2 Recursos Humanos	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.			3			(1 Mínimo, 5Máximo) Se tienen en cuenta la participación activa de los empleados mediante reuniones informales	
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas		2				No se tiene desarrollado un perfil para cada cargo	
6.3 Infraestructura	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hardware y software), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.		2				Aunque se poseen los equipos necesarios; la infraestructura no posee el tamaño adecuado	
6.4 Ambiente de Trabajo	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.			3			Se cumple con todos los requerimientos, pero no se cuenta con el espacio adecuado	
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>								

7.1 Planificación de la Realización del Producto	La planificación para la realización del producto tiene en cuenta: a. La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC b. El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto c. El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos d. La definición de los registros que se deben llevar.	1						No se ha establecido el SGC	
	La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.	1						No se ha documentado	
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES (1 Mínimo, 5Máximo)	DOCUMENTOS DE SOPORTE	
		1	2	3	4	5			
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente	Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.	1						No se tiene un proceso definido de interacción con los clientes	
	Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.	1						No se ha hecho un estudio sobre los requisitos del cliente	
	La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.	2						Se tienen en cuenta pero no se ha definido un procedimiento	

7.3 Diseño y Desarrollo	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.	1						No se ha establecido el sistema	
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.	1						No se ha establecido el sistema	
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada	1						No se ha establecido el sistema	
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.	1						No se ha establecido el sistema	
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES (1 Mínimo, 5Máximo)	DOCUMENTOS DE SOPORTE	
		1	2	3	4	5			
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado.	1						No se ha establecido el sistema	
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.	1						No se ha establecido el sistema	
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.	1						No se ha establecido el sistema	
7.4 Compras	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.			3				No se ha definido un proceso claro para las compras	

	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.	1					No se ha diseñado ningún formato de control	
	Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC						No se ha establecido el sistema	
	Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación	1					No se ha establecido el sistema	
	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.			3			Se ha delegado a un responsable para la verificación de la materia prima	
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES (1 Mínimo, 5Máximo)	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.			3			la verificación se realiza desde la entrada de la materia prima hasta el producto terminado	
7.5 Producción y Prestación del Servicio	La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: <b>a.</b> La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran <b>b.</b> La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos <b>c.</b> Las competencias del personal involucrado en las operaciones. <b>d.</b> La disponibilidad del material requerido <b>e.</b> La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.		2				En lo que respecta a la planificación se tienen en cuenta los recursos, las competencias y la disponibilidad y mantenimiento de los equipos	

	Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.	1						No se ha establecido el SGC	
	Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.	1						No se ha establecido el SGC	
	Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.	1						No se ha establecido el SGC	
	Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.	1						No se han implementado	
	Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.					3		Se cumplen los requisitos legales pero no se tiene en cuenta la trazabilidad	
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES (1 Mínimo, 5Máximo)	DOCUMENTOS DE SOPORTE	
		1	2	3	4	5			
	Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por él, son empleados para la planificación o realización del producto.	1						No se han establecido	
	Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.					3		Si se han establecido, aunque no se posee el espacio adecuado	
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.					3		Se necesita de un espacio más amplio y adecuado	

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.	1					No se tiene definido un procedimiento de medición y verificación	
	La organización ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuado, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.	1					No se tiene en cuenta	
	La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.	1					No se tiene en cuenta	
<b>ELEMENTOS DE SGC 9001</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>VALORACION</b>					<b>OBSERVACIONES</b>	<b>DOCUMENTOS DE SOPORTE</b>
		1	2	3	4	5	<b>(1 Mínimo, 5Máximo)</b>	
	Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.	1					No existe proceso de medición	
	Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado	1					No aplica	
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>								
8.1 Generalidades	La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.	1					No se ha establecido el SGC	

8.2 Seguimiento y Medición	La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.	1					No se han establecido métodos para percibir la satisfacción del cliente	
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.	1					No se ha establecido el SGC	
	Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.	1					No aplica	
	La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.	1					No aplica	
<b>ELEMENTOS DE SGC 9001</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>VALORACION</b>					<b>OBSERVACIONES</b>	<b>DOCUMENTOS DE SOPORTE</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>(1 Mínimo, 5Máximo)</b>	
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.	1					No se ha establecido el SGC	
	Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	1					No aplica	

	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los productos y servicios, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas. Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	1					No aplica	
	La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto			3			No ha y documentación pertinente, aunque está implícita en el cargo correspondiente	
<b>8.3 Control del producto no conforme</b>	Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?	1					No existe	
	El tratamiento de las no conformidades incluye la re-inspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.	1					No aplica	
<b>ELEMENTOS DE SGC 9001</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>VALORACION</b>					<b>OBSERVACIONES</b> <b>(1 Mínimo, 5Máximo)</b>	<b>DOCUMENTOS DE SOPORTE</b>
		1	2	3	4	5		
<b>8.4 Análisis de datos</b>	La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de	1					No se ha establecido el SGC	

	acciones de mejora.						
<b>8.5 Mejora</b>	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.	1					No se ha establecido el SGC
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas	1					No se ha establecido el SGC
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas		2				Se ha comunicado pero no se tiene el procedimiento documentado

Fuente: información brindada por la empresa

## 2.1 CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO

A través de la aplicación de la guía de diagnóstico, se determinó la inexistencia de los documentos que cumplan con los requisitos establecidos para el diseño del sistema de Gestión de Calidad

Mediante la realización del diagnóstico inicial, se permitió conocer las herramientas con las que afronta cada día su labor y los problemas asociados, también se permitió conocer los puntos fuertes y débiles respecto a los requisitos de la norma.

Se puede observar que la empresa no cumple en gran medida con los requisitos de la norma, en algunos se tienen definidos los procesos pero no están documentados, es decir no los aplican actualmente.

Al finalizar la etapa de recolección de información y su posterior análisis, se llegó a la conclusión que es necesario crear un diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa.

Con respecto a los resultados obtenidos en el numeral No.4 de la norma se puede concluir:

- La organización no tiene establecido, documentado, implementado, ni mantiene un sistema de gestión de la calidad que le permita mejorar continuamente su eficacia.
- No se realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- No existe declaración documentada de políticas de la calidad, objetivos de la calidad ni manual de calidad, así como ningún registro para controlar los documentos.

Con respecto a los resultados obtenidos en el numeral No.5 de la norma se puede concluir:

- No están definidas las responsabilidades por procesos.
- No se cuenta con un sistema de comunicación interna.
- No se han establecido políticas de calidad ni objetivos de calidad.

Con respecto a los resultados obtenidos en el numeral No.6 de la norma se puede concluir:

- El personal que presta los servicios a esta empresa, no es competente, en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.
- El personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, pero no conocen los objetivos de la calidad, ya que no se han establecido.
- El ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio es adecuado para la correcta prestación del servicio,

ya que cumple con las mínimas normas de seguridad industrial, salud e higiene.

Con respecto a los resultados obtenidos en el numeral No.7 de la norma se puede concluir:

- La organización desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio de manera informal. No cuenta con procesos claramente definidos y establecidos.
- La organización no efectúa una revisión de los requisitos de los productos y servicios.
- No tiene definidos los requisitos de la prestación del servicio.
- La organización no tiene mecanismos eficaces para la comunicación con los clientes.

Con respecto a los resultados obtenidos en el numeral No.8 de la norma se puede concluir:

- No se saben los niveles de cumplimiento, ni se conoce la percepción del cliente respecto a su nivel de satisfacción.

### 3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA “PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO”

Tabla 2. Matriz DOFA

	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento y experiencia en producción.</li> <li>-Variedad de los productos.</li> <li>-Productos de buena calidad.</li> <li>-Capacidad para cumplir con los productos ofrecidos.</li> <li>-Reducción de costos a través del manejo eficiente de los recursos de administración y operación.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Talento humano con bajo nivel de capacitación.</li> <li>-Comunicación manejada verbalmente.</li> <li>-No se posee la infraestructura adecuada.</li> <li>-No cuenta con ningún documento relacionado con el SGC.</li> <li>-No cuentan con una planeación estratégica.</li> <li>-No tienen procesos definidos ni documentados.</li> <li>-No existen procedimientos definidos.</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p>	<p><b>FO</b></p>	<p><b>DO</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ubicación estratégica en el centro de la ciudad.</li> <li>-Trayectoria de la empresa y reconocimiento.</li> <li>-No existen empresas certificadas en el sector.</li> <li>-El crecimiento y desarrollo de la región.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-En el mediano plazo desarrollar un plan de financiamiento que permita catalogar a Panadería y Pastelería Flor de Trigo como la Panificadora líder en la ciudad de Pasto.</li> <li>-Documentar los procesos y procedimientos de la empresa de manera clara y precisa con el fin de asegurar que los productos elaborados se realizan con los mejores insumos, con talento humano competente asegurando la inocuidad de los productos ofrecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Crear convenios con instituciones educativas que permitan mejorar los conocimientos y habilidades del talento humano con el propósito de incrementar la productividad.</li> <li>-Establecer mecanismos de comunicación claros y efectivos como lo son: encuestas de satisfacción laboral, reuniones semanales, cartelera donde se publiquen novedades, avisos, invitaciones, felicitaciones etc. que conduzcan a mejorar la comunicación interna.</li> </ul>
<p><b>AMENAZAS</b></p>	<p><b>FA</b></p>	<p><b>DA</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecimiento de panaderías y pastelerías en el mismo sector.</li> <li>-Panaderías que se catalogan como panificadora.</li> <li>-La tendencia a consumir productos light.</li> <li>-Aparición de nuevos competidores que reduzcan la demanda de nuestros productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseño de nuevos productos que posibiliten una mayor demanda y contrarresten el ingreso de nuevos competidores al mercado.</li> <li>-Realizar convenios con proveedores locales que provean excelentes productos con los mejores precios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Brindar una adecuada capacitación al personal de Panadería y Pastelería Flor de Trigo, que garantice un aprendizaje efectivo que influya en la creatividad del diseño y desarrollo de nuevos productos.</li> <li>-Estructurar el direccionamiento estratégico con el propósito de definir claramente el propósito y la razón de ser de la empresa, lo cual ayudara a establecer objetivos claros y realizables.</li> </ul>

Fuente: información brindada por la empresa

## **4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.**

### **4.1 MISIÓN**

“Somos una empresa dedicada a la elaboración y comercialización de productos de la mejor calidad, en el sector de la panadería y pastelería, orientados a satisfacer las exigencias de nuestros clientes contando con talento humano capacitado y comprometido con la mejora continua de nuestra organización.”

### **4.2 VISIÓN**

Ser una empresa líder en la elaboración y comercialización de productos de panadería y pastelería en los departamentos de Nariño y Putumayo, trabajando con los mejores estándares de calidad para la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

### **4.3 POLÍTICAS**

Comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y el mejoramiento continuo, a través de un equipo humano y tecnológico competente, garantizamos productos de excelente calidad mediante la aplicación de las normas y los requisitos reglamentarios de higiene.

### **4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

Objetivos de calidad enfocados al cumplimiento de la política de calidad, de tal manera que sean entregados y divulgados a todo el personal de la empresa.

- Desarrollar y capacitar en forma constante a nuestro personal, fomentando el trabajo en equipo y la identificación con la Empresa.
- Medir y controlar el uso y aprovechamiento de nuestros recursos humanos y materiales, logrando con ello reducir nuestros costos para ofrecer los mejores precios.
- Lograr productos que satisfagan las necesidades y exigencias de todos nuestros clientes.

## 4.5 PRINCIPIOS

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de ellos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente de trabajo interno, en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque de procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistemas para la gestión:** Identificar y gestionar un sistema de procesos interrelacionados hacia un objetivo dado como una forma de trabajar eficazmente y mejorar.
- **Mejoramiento continuo:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Toma de decisiones basada en hechos:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Confianza:** generar credibilidad sobre nuestros productos tanto en clientes, como trabajadores al igual que la sociedad en general.
- **Innovación:** Creación de productos atractivos para los clientes mediante el aporte creativo de nuestros trabajadores.
- **Integridad:** Actuar con honestidad y justicia en todos los ámbitos.
- **Relación mutuo beneficio con los proveedores:** Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup><http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>

#### 4.6 VALORES

- **Trabajo en equipo:** Compartir conocimientos y experiencias y aprender de los demás.
- **Calidad:** Nuestra empresa está comprometida a brindar productos de buena calidad y servicio.
- **Responsabilidad:** Asumir las obligaciones y compromisos adquiridos frente a una determinada situación.
- **Respeto:** Es la capacidad de aceptar al otro pese a sus diferencias.
- **Compromiso:** Llevar las palabras a hechos.

4.7 MAPA DE PROCESOS

Grafico2.Mapa de procesos.



Fuente: Realizada para este informe

El mapa de procesos de Panadería y Pastelería Flor de Trigo, está dividido en 3 etapas constituidas por los principales procesos que involucran el sistema de gestión de la calidad. Estas etapas se describen a continuación:

### **PROCESOS ESTRATEGICOS**

En esta etapa, se refiere fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.

El proceso que hace parte de esta etapa del sistema de gestión de la calidad de Panadería y Pastelería Flor de Trigo, lo constituye el proceso de Gestión Administrativa y la Gestión de Calidad.

### **PROCESOS MISIONALES**

En esta etapa, se refieren fundamentalmente a aquellos procesos que están ligados directamente con la realización del producto.

Los procesos que se detallan en esta etapa del Sistema de Gestión de la Calidad los constituyen los procesos de Compras Producción y Ventas.

### **PROCESOS DE APOYO**

En esta etapa, se refieren fundamentalmente a aquellos procesos que dan soporte a los procesos misionales. Los procesos que se detallan en esta etapa del sistema de gestión de la calidad de Panadería y Pastelería Flor de Trigo, los constituyen los procesos de Gestión Contable, Gestión del Talento Humano y Mantenimiento.

Para cada uno de los procesos definidos en el mapa de procesos se efectuó su respectiva caracterización, con documentos donde se soporta toda la información necesaria, la documentación y todas aquellas características relevantes para el control de las actividades que involucren y para su gestión.

## 5. CARACTERIZACIÓN Y DOCUMENTACION

### 5.1 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

Para cada uno de los procesos definidos en el mapa de procesos (Grafico No.3) se efectuó su respectiva caracterización, con documentos donde se soporta toda la información necesaria, el flujo de la documentación y todas aquellas características relevantes para el control de las actividades que se involucren y para su gestión.

Esta caracterización fue creada con base en la metodología del “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA), que puede describirse brevemente como:

**Planificar:** Se establecen los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de Panadera y Pastelería Flor de Trigo.

**Hacer:** Se diseñan los procesos, se transforman las entradas en salidas, siendo soportadas por la documentación respectiva.

**Verificar:** Se realiza el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, y se informa sobre los resultados.

**Actuar:** Se toman acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

La caracterización de cada proceso se encuentra detallada en los anexos del presente documento.

Proceso Administrativo.	(DO-SG-04).ANEXO 1. DOCUMENTACION
Proceso de Gestión de Calidad.	(DO-SG-05).ANEXO 1. DOCUMENTACION
Proceso de Compras	(DO-SG-06).ANEXO 1. DOCUMENTACION
Proceso de Producción	(DO-SG-07).ANEXO 1. DOCUMENTACION
Proceso de Ventas	(DO-SG-08).ANEXO 1. DOCUMENTACION
Proceso de Gestión Contable	(DO-SG-09).ANEXO 1. DOCUMENTACION
Proceso Gestión Humana	(DO-SG-10).ANEXO 1. DOCUMENTACION
Proceso de Mantenimiento	(DO-SG-11).ANEXO 1. DOCUMENTACION

## 5.2 ESQUEMA PARA LA DOCUMENTACION DEL PROCESO MISIONAL

Como primer paso, se elaboró el encabezado y el pie de página para toda la documentación generada en el sistema de gestión de la calidad en Panadería y Pastelería Flor de Trigo

El encabezado de todas las páginas de cada documento incluyendo su portada debe contener

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b>	<b><u>NOMBRE</u> DEL <u>DOCUMENTO</u></b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>
		<b>Página:</b>
		<b>Fecha:</b>

EL logo debe ser representativo, tal que identifique la empresa.

El tipo de documento puede ser: manuales, procedimientos, instructivos, formatos y/o plantillas y otros.

El nombre del documento debe ser de acuerdo al contenido descrito.

El cuerpo de cada tipo de documento se basa en lo siguiente:

### 1) OBJETIVO

Definición del propósito establecido por el procedimiento o instructivo. Deber responder a la pregunta ¿Para qué se escribe el documento?

### 2) ALCANCE

Describe el ámbito de aplicación del documento. Puede referirse a objetos, actividades o personas. Responde a la pregunta ¿A qué se aplica?

### 3) RESPONSABILIDADES

Indica el cargo responsable de la aplicación del documento, es decir, el cargo que debe hacer que el documento se utilice, y es el responsable de generar el registro asociado.

### 4) REFERENCIAS (DOCUMENTOS)

Corresponden a documentos que complementan el proceso descrito en el documento tales como manuales de operación, normas, guías u otros procedimientos. Si no existen referencias para el documento se coloca "Este procedimiento no cuenta con referencias" o que no es aplicable (N.A.).

### 6) DESCRIPCION DEL PROCESO

La descripción del proceso se realiza explicando las actividades narradas en una tabla o en diagrama de bloques.

## **7) REGISTROS**

Colocar nombres de registros. Si no cuenta con registros colocar este documentono cuenta con registro ó que no aplica (N.A.)

## **8) INDICADORES**

Se establecen para cada proceso como un instrumento de medición de los objetivos.

## **9) ANEXOS**

Se incluyen los formularios necesarios y se listan en orden con número correlativo.

El pie de página sólo se incluye en la portada y debe contener:

REALIZO:	APROBO:
----------	---------

## **6. AUDITORIA INTERNA**

### **6.1 PLAN DE AUDITORIA.**

Para comprobar y dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la Panadería y Pastelería Flor de Trigo se hizo necesario desarrollar un Plan de Auditorías, instrumento de planificación para ejercer la vigilancia de la política y lineamientos del proceso de gestión de calidad.

Partiendo de los objetivos y alcance previstos para la Auditoría y considerando toda la información obtenida y conocimientos adquiridos sobre la empresa en la etapa de exploración, el líder del comité de calidad procede a planear las tareas a desarrollar y comprobaciones necesarias para alcanzar los objetivos de la Auditoría.

Después de que se ha determinado el tiempo a emplear en la ejecución de cada comprobación o verificación, se procede a elaborar el plan global o general de la Auditoría, el que se debe recoger en un documento que contenga como mínimo:

Definición de los temas y las tareas a ejecutar.

Nombre del o los especialistas que intervendrán en cada una de ellas.

Fecha prevista de inicio y terminación de cada tarea.

Según criterio del jefe de grupo, tanto el plan general de la Auditoría, como el individual de cada representante de área, pueden incluirse en un solo documento en atención al número de tareas a ejecutar, cantidad de representante y trabajadores a cargo.

Preparación del plan de auditoría El plan de auditoría debería incluir lo siguiente:

a) los objetivos de la auditoría

b) los criterios de auditoría y los documentos de referencia

c) el alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de las unidades de la organización y unidades funcionales y los procesos que van a auditarse.

Ver ANEXO 2. Formatos

Ver ANEXO 3. Procedimientos

### **6.2 PROGRAMA DE AUDITORIA.**

La programación consiste en el trabajo que el auditor realiza para determinar en base al conocimiento integral del proceso a auditar. En general el programa de

Auditoría, en cuanto a su contenido incluye los procedimientos específicos para la verificación de cada proceso.

Entre los beneficios que se pueden obtener de una apropiada programación, resaltan:

- ✓ Contribuir a la racionalización de los recursos humanos, técnicos y financieros.
- ✓ Guiar la obtención de evidencia de auditoría adecuada y suficiente para respaldar el contenido del informe.
- ✓ Presentar evidencia objetiva de la programación de las actividades en terreno.
- ✓ Justificar la labor del auditor frente a cuestionamientos externos.
- ✓ Efectúa una adecuada distribución del trabajo entre los componentes del equipo de Auditoría, y una permanente coordinación de labores entre los mismos.
- ✓ Establece una rutina de trabajo económico y eficiente.
- ✓ Ayuda a evitar la omisión de procedimientos necesarios.
- ✓ Respalda con documentos el alcance de la Auditoría.
- ✓ Facilitar la organización de las actividades respecto de los objetivos de auditoría.

## CONCLUSIONES

- La aplicación de la norma ISO 9001:2008, trae una serie de beneficios internos a la empresa, permitiéndole documentar cada uno de los procedimientos dentro del sistema de calidad, lograr la unión en las operaciones, lo que permite que el servicio y el producto sea brindado al cliente de manera satisfactoria.
- Los objetivos de calidad establecidos en la empresa, le permiten realizar un seguimiento continuo, con el fin de guiar las actividades a satisfacer las necesidades del cliente interno y externo.
- El sistema de gestión de la calidad de Panadería y Pastelería Flor de Trigo tiene su soporte en toda la documentación elaborada en este trabajo, por lo que los documentos tienen una vital importancia en el logro de los objetivos de calidad, los cuales hacen énfasis en la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- La adopción del enfoque basado en procesos y la creación de un mapa de procesos, permite a Panadería y Pastelería Flor de Trigo mantener un control continuo e independiente de cada uno de los procesos identificados como necesarios que involucran el sistema de gestión de la calidad de la empresa, a través de la caracterización y el flujo de la documentación definidos para cada uno de ellos.
- La identificación de documentos como manual de calidad, manual de funciones, manual de buenas prácticas de manufactura, procedimientos documentados, instructivos, registros, son herramientas para lograr la calidad requerida en el producto y sirven como evidencia objetiva para el control eficaz en las actividades de mejora del sistema de gestión de la calidad de Panadería y Pastelería Flor de Trigo.
- Se elaboraron los procedimientos documentados exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2008, sistemas de gestión de la calidad. Requisitos:
  - Control de documentos de calidad
  - Control de registros de calidad
  - Auditorías internas de calidad
  - Control del producto no conforme
  - Acciones correctivas y preventivas de calidad
- Éstos documentos describen de forma general y consistente, cómo Panadería y Pastelería Flor de Trigo desempeña la actividad correspondiente en cada procedimiento documentado.

## RECOMENDACIONES

- El compromiso y capacitación del personal de la empresa es importante para llevar a cabo la implementación exitosa de toda la documentación del sistema de gestión de calidad.
- Se recomienda a la administración la contratación de un Asesor de Calidad con experiencia en la norma ISO 9001:2008, con lo cual se garantice el levantamiento de cada uno de los procedimientos, formatos y documentos que sean requeridos en el transcurso del tiempo. Esta persona, junto con el administrador, deberá planificar la implementación del sistema de gestión de calidad, así como desarrollar revisiones periódicas al sistema de gestión de la calidad y de los indicadores de gestión para realizar los ajustes necesarios que garanticen el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Es necesario que se brinde una capacitación continua a todo el personal con el fin de alcanzar un mayor compromiso en el desarrollo de su trabajo, creando herramientas de calidad que aseguren el desarrollo eficiente y eficaz del SGC.
- Es imprescindible que exista una buena comunicación interna, para facilitar el desarrollo de la siguiente etapa como es la implementación del sistema de gestión de calidad, dándoles a conocer los beneficios que traerá la implementación del SGC.
- Impulsar una cultura de calidad en todos los niveles de la empresa.
- Contar con un compromiso formal por parte de la Dirección para la correcta implementación del sistema de calidad; puesto que llevarían a una integración de la organización para una correcta implementación, mantenimiento y mejora del sistema de calidad, de igual manera si la Dirección muestra su compromiso con este propósito será más fácil la aceptación del mismo por parte del resto del personal de la organización.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Trabajos escritos, presentación y referencias bibliográficas. ICONTEC: Bogotá, 2008.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. ICONTEC: Bogotá, 2008.

SABINO, Carlos A. El proceso de la investigación. Bogotá: El Cid, 1976.

## **NETGRAFÍA.**

ISO 9000 Sección 4: Requisitos Generales [online]. [Citado 12 de marzo de 2012]. Disponible en internet:

<http://www.normas9000.com/iso-9000-8.html>

ISO 9001:2008 [online]. [Citado 12 de marzo de 2012]. Disponible en internet:

[http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/compendio\\_de\\_tesis\\_y\\_otros\\_trabajos\\_de\\_grado/compendio\\_de\\_tesis\\_y\\_otros\\_trabajos\\_de\\_grado.asp?Codldioma=ESP](http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/compendio_de_tesis_y_otros_trabajos_de_grado/compendio_de_tesis_y_otros_trabajos_de_grado.asp?Codldioma=ESP)

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 19011 [online]. [Citado 26 de marzo 2012]. <http://www.aredigital.gov.co/ControllInterno/Plan%20de%20Auditoria/NTC-ISO19011.pdf> [online]. [Citado 27 de marzo de 2012]. Disponible en internet

## ANEXO 1. DOCUMENTACION

Anexo Nº	Código	Nombre del Documento
1	<b>DO-SG-04</b>	Caracterización Proceso Administrativo
2	<b>DO-SG-05</b>	Caracterización Proceso Sistema Gestión de Calidad
3	<b>DO-SG-06</b>	Caracterización Proceso de Compras
4	<b>DO-SG-07</b>	Caracterización Proceso de Producción
5	<b>DO-SG-08</b>	Caracterización Proceso de Ventas
6	<b>DO-SG-09</b>	Caracterización Proceso Gestión Contable
7	<b>DO-SG-10</b>	Caracterización Proceso Gestión Humana
8	<b>DO-SG-11</b>	Caracterización Proceso de Mantenimiento
9	<b>DO-GH-01</b>	Habilidades del Talento Humano
10	<b>DO-GH-02</b>	Responsabilidades del Talento Humano
11	<b>DO-PV-01</b>	Propiedad del Cliente
12	<b>DO-PV-02</b>	Requisitos del Cliente

		<b>CARACTERIZACION PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO</b>							<b>Código: DO-SG-04</b>	
									<b>Versión: 1</b>	
		<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>							<b>Página: 1 DE 1</b>	
									<b>Fecha: 2012-01-16</b>	
<b>OBJETIVO:</b> Proveer y administrar efectivamente los recursos requeridos para el desarrollo integral de la organización.										
<b>ALCANCE:</b> Todos los procesos involucrados con el Sistema de Gestión de la Calidad.										
<b>RESPONSABLE :</b> Administrador										
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTO	REGISTRO	CODIGO	INDICADOR	RESPONSABLE	
Área Administrativa	Políticas y objetivos de calidad, quejas y reclamos, Requisitos del Cliente	Comunicación al personal y a los clientes los cambios de estrategias de gestión	Capacitaciones al personal, comunicados decambios en estrategias de gestión, políticas y objetivos de calidad.	Todos los procesos de la empresa	Factura Direccionalmi ento Estratégico Buzón de PQR		<b>DO-SG-01</b> <b>FO-PV-01</b> <b>DO-PV-02</b>	Calidad del producto	Gerente	
Área Administrativa	Informes de gestión, revisionespor la dirección, informes de auditorías.	Revisiones al sistema de gestión de la calidad (auditorías),	Creación de documentos, seguimiento de procesos.	Todos los procesos de la empresa	Informe de Auditoria Actas Revisión por la Dirección	N.A	<b>FO-SG-10</b> <b>FO-SG-13</b>	Eficacia en la ejecución del control y Evaluación	Gerente	
Área Administrativa	Informes de auditorías.	Elaborar planes para la mejora de los procesos.	Planes de mejora	Todos los procesos de la empresa	Informe de Auditoria	N.A	<b>FO-SG-10</b>	N.A	Gerente	
Contabilidad	Necesidades generadas en todos los procesos de la organización	Gestionar los recursos necesarios para la efectividad de los procesos	Otorgar los recursos para cada proceso	Todos los procesos de la empresa	N.A	Docum entos requeridos por entidades de crédito	N.A	Relación Beneficio/Cos to	Gerente	
Procesos internos de la empresa	Informes Financieros.	Análisis de presupuestos	Aprobación de presupuesto	Todos los procesos de la empresa	PUC	N.A	N.A	N.A	Contador	
<b>NORMA</b>		<b>PLANIFICAR</b>		<b>HACER</b>		<b>VERIFICAR</b>		<b>ACTUAR</b>		
<b>NUMERALES</b>		4.1- 4.2.3- 4.2.4- 5.2-5.4- 5.5.1- 6.1- 8.1- 8.5.1		6.1- 7.4 -7.5.1 -7.5.2- 7.5.3- 7.5.4- 7.5.5- 7.5.6 -8.3 -6.3 -6.4		4.2.3 - 4.2.4 - 7.2.3 -8.2.1 -8.2.2 - 8.2.3 - 8.4		8.4 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3		
<b>Realizó:</b>					<b>Aprobó:</b>					

Fuente: Realizada para este informe

**Tabla 3. Caracterización Proceso Administrativo.**

		CARACTERIZACION PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO							Código: DO-SG-05	
		PROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD							Versión: 1	
									Página: 1 DE 1	
									Fecha: 2012-01-16	
<b>OBJETIVO:</b> Controlar todos los procesos del S.G.C cumpliendo con los requisitos establecidos por Panadería y Pastelería Flor de Trigo										
<b>ALCANCE:</b> Todos los procesos involucrados con el Sistema de Gestión de la Calidad										
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b> Asesor de Calidad										
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTO	REGISTRO	CODIGO	INDICADOR	RESPONSABLE	
Todos los procesos de la empresa	Requisitos de la documentación del SGC	Elaboración y control de los documentos	Documentos Controlados	Procesos de la empresa	Requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, Control de documentos	Listado maestro de documentos SGC, control de cambios de documentos SGC	PR-SG-01	N.A	Asesor SGC	
	Requisitos para el control, identificación, almacenamiento, protección y recuperación de los registros del SGC	Control de los registros de Calidad.	Registros controlados	Procesos de la empresa	Requisitos de la norma	Control de registros de calidad.	PR-SG-02	N.A	Asesor SGC	
	Talento humano, Requisitos del producto	Control producto no conforme	Producto conforme , Producto no conforme	Producción	Procedimiento control producto no conforme	N.A	PR-SG-03 FO-PP-05	N.A	Asesor SGC	
	Programas de Auditoría Interna	Auditoría Interna de calidad	Reporte de No Conformidades	Procesos de la empresa	Requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, Documentos generales SGC. Manual de Calidad. Encuestas de satisfacción	Análisis no conformidades, Plan de auditoría, Lista de verificación.	PR-SG-04	Tratamiento de las no conformidades y acciones de mejora, emitidas por auditorías	Asesor SGC	
	No conformidades detectadas, No conformidades potenciales	Acciones correctivas y preventivas	Acciones correctivas implementadas. Acciones preventivas implementadas	Procesos de la empresa	Requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, Acciones correctivas y preventivas	Análisis no conformidades, Plan de acción,	PR-SG-05	Tratamiento de las No Conformidades durante el período.	Asesor SGC	
NORMA		PLANIFICAR		HACER		VERIFICAR		ACTUAR		
NUMERALES		4.1- 4.2.3- 4.2.4- 5.2- 5.4- 5.5.1- 6.1-8.1- 8.5.1		6.1- - 6.3- 6.4 -7.4- 7.5.1-7.5.2- 7.5.3-7.5.4-7.5.5-7.5.6- 8.3		4.2.3 - 4.2.4 - 7.2.3 - 8.2.1 - 8.2.2 -8.2.3 - 8.4		8.4- 8.5.1- 8.5.2- 8.5.3		
<b>Realizó:</b>					<b>Aprobó:</b>					

Fuente: Realizada para este informe

**Tabla 4. Caracterización Proceso Gestión de Calidad**

		CARACTERIZACION PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO							Código: DO-SG-06	
		PROCESO DE COMPRAS							Versión: 1	
									Página: 1 DE 1	
									Fecha: 2012-01-16	
<b>OBJETIVO:</b> Definir las acciones necesarias para una adecuada Gestión de Compras.										
<b>ALCANCE:</b> Todos los insumos y materias primas adquiridas y cotizadas por Panadería y Pastelería Flor de Trigo.										
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b> Administrador										
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTO	REGISTRO	CODIGO	INDICADOR	RESPONSABLE	
Producción	Materia prima requerida	Analizar requerimientos de materias primas	Definir la necesidad de las materias primas	contabilidad	Formato Orden de compra	kardex	FO-PC-01 PR-PC-01	Calidad del proveedor en la evaluación	Panadero /Pastelero	
contabilidad	Flujo de Caja	Determinar disponibilidad de recursos	Capital	Gerente	Formato Flujo de caja		FO-PGC-01	Capital de trabajo	Contador	
Área Administrativa	Listado de proveedores	Seleccionar proveedores	Selección del proveedor	Gerente	formato selección de proveedores		FO-PC-O3 PR-PC-02	% Cumplimiento de criterios	Gerente	
Área Administrativa	Solicitud de la orden de pedido	Realizar el pedido	Negociación de condiciones	Administrativo	Orden de Compra	factura	FO-PC-01	N.A	Gerente	
Compras	Ingreso de mercancías	Inspeccionar la materia prima	Evaluación de proveedores	Bodega	Formato evaluación de proveedores.		FO-PC-04 PR-PC-03	N.A	Gerente	
Área financiera	Control de inventarios	Ingresar al inventario	Stock de inventarios	Producción		kardex	N.A	Rotación de M.P	Contador	
NORMA		PLANIFICAR		HACER		VERIFICAR		ACTUAR		
<b>NUMERALES</b>		4.1- 4.2.3-4.2.4- 5.4-6.1- 7.4-1- 8.1- 8.5.2		6.1- 7.4.2- 7.5.3- 8-3		4.2.3 - 4.2.4 -7.4.3- 8.2.2 - 8.2.3 - 8.4-		8.4- 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3		
<b>Realizó:</b>					<b>Aprobó:</b>					

Fuente: Realizada para este informe

**Tabla 5. Caracterización Proceso de Compras**

		CARACTERIZACION PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO						Código: DO-SG-07	
		PROCESO DE PRODUCCION						Versión: 1	
								Página: 1 DE 2	
								Fecha: 2012-01-16	
<b>OBJETIVO:</b> Elaborar un producto con eficiencia y calidad									
<b>ALCANCE:</b> Todos los procesos que involucre la elaboración del producto.									
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b> Panadero/Pastelero									
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTO	REGISTRO	CODIGO	INDICADOR	RESPONSABLE
Ventas	Necesidades y requisitos del cliente	Analizar los requerimientos del cliente	Productos que el Cliente requiere	Producción	Formato Requisitos del cliente		DO-PV-02	Cumplimiento de los requisitos del cliente.	Gerente
Área Administrativa	Orden de producción	Analizar las cantidades a producir	Las cantidades de materia prima a utilizar.	Producción	Formato Orden de producción		FO-PP-01	N.A	Gerente
Bodega	Requisición de materia prima	Alistamiento de materias primas, equipos ,implementos y talento humano a utilizar	Recursos necesarios para realizar el producto	Producción	Formato Plan de producción	N.A	FO-PP-02	N.A	Panadero
Producción	Recursos	Pesaje de los materiales formado	Cantidades exactas para el proceso	Producción	Reporte de producción	N.A	FO-PP-03	N.A	Panadero
Producción	Recursos	Mezclado- Amasado	Masa lista	Producción	Formato Orden de producción	N.A	FO-PP-01	N.A	Panadero
Producción	Recursos	Dividido	Piezas	Producción	N.A	N.A		N.A	Panadero
NORMA		PLANIFICAR		HACER		VERIFICAR		ACTUAR	
<b>NUMERALES</b>		4.1- 4.2.3- 4.2.4- 5.2- 5.4- 5.5.1- 6.1- 8.1- 8.5.1		6.1- 7.4- 7.5.1 -7.5.2- 7.5.3-7.5.4- 7.5.5 -7.5.6- 8.3- 6.3- 6.4		4.2.3 - 4.2.4 - 7.2.3 - 8.2.1- 8.2.2 - 8.2.3 - 8.4		8.4 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3	
<b>Realizó:</b>					<b>Aprobó:</b>				

Fuente: Realizada para este informe

**Tabla 6. Caracterización Proceso de Producción**

	<b>CARACTERIZACION PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO</b>							<b>Código: DO-SG-07</b>	
	<b>PROCESO DE PRODUCCION</b>							Versión: 1	
								Página: 2 DE 2	
Fecha: 2012-01-16									
<b>OBJETIVO:</b> Elaborar un producto con eficiencia y calidad									
<b>ALCANCE:</b> Todos los procesos que involucre la elaboración del producto.									
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b> Panadero/Pastelero									
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>REGISTRO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Producción	Recursos	Formado	Masa moldeada	Producción	N.A	N.A		N.A	Panadero
Producción	Recursos	Fermentado	crecimiento de la masa	Producción	N.A	N.A		N.A	Panadero
Producción	Recursos	Acabado	Masa lista para hornear	Producción	N.A	N.A		N.A	Panadero
Ventas	Recursos	Horneado	Producto terminado	Ventas	Control PNC	N.A	<b>FO-PP-05</b>	Desperdicios	Vendedor
Ventas	Producto Terminado	Traslado a Vitrinas	Exhibición del producto	Ventas	Preservación del producto	N.A	<b>FO-PP-04</b>	N.A	Vendedor
<b>NORMA</b>		<b>PLANIFICAR</b>		<b>HACER</b>		<b>VERIFICAR</b>		<b>ACTUAR</b>	
<b>NUMERALES</b>		4.1- 4.2.3- 4.2.4- 5.2- 5.4- 5.5.1- 6.1- 8.1- 8.5.1		6.1- 7.4- 7.5.1 -7.5.2- 7.5.3-7.5.4- 7.5.5 -7.5.6- 8.3- 6.3- 6.4		4.2.3 - 4.2.4 - 7.2.3 - 8.2.1- 8.2.2 - 8.2.3 - 8.4		8.4 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3	
<b>Realizó:</b>					<b>Aprobó:</b>				

Fuente: Realizada para este informe

**Tabla 6. Caracterización Proceso de Producción**

	<b>CARACTERIZACION PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO</b>							<b>Código: DO-SG-08</b>	
	<b>PROCESO DE VENTAS</b>							<b>Versión: 1</b>	
								<b>Página: 1 DE 1</b>	
<b>Fecha: 2012-01-16</b>									
<b>OBJETIVO:</b> Gestionar la satisfacción de los clientes con el fin de lograr el posicionamiento en el mercado									
<b>ALCANCE:</b> Todos los procesos que involucre la venta de los productos.									
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b> Gerente									
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>REGISTRO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Cliente	Información de clientes	Consecución clientes	Procedimiento comercial	cliente	Propiedad del cliente	N.A	DO-PV.01	N.A	Gerente
Cliente	Necesidades y requerimientos del cliente	Definir necesidades del cliente	lista de productos	Área Administrativa	formato Requisitos del cliente	N.A	DO-PV-02	N.A	Gerente
Cliente	Información necesidades y requerimientos específicos del cliente	Diligenciar formato requerimiento del cliente	Formato diligenciado	Proceso de Producción	Formato requerimiento cliente/ orden de producción	N.A	FO-PP-02 PR-PV-01	N.A	Ventas
Cliente	Manifestaciones y requerimientos del cliente	Gestión postventa	Solicitud de quejas y reclamos del cliente	Cliente	Procedimiento PQR	Registro PQR	FO-PV-01	PQR	Gerente
Ventas	Listado clientes a encuestar	Medición Satisfacción del cliente	Acciones de Mejora (Satisfacción del cliente)	Proceso SGC. Cliente	N.A	Encuesta	FO-PV-02	Satisfacción del cliente	Cajero
<b>NORMA</b>		<b>PLANIFICAR</b>		<b>HACER</b>		<b>VERIFICAR</b>		<b>ACTUAR</b>	
<b>NUMERALES</b>		4.1- 4.2.3- 4.2.4- 5.2- 5.4- 5.5.1-6.1- 8.1- 8.5.1		6.1- 7.4- 7.5.1-7.5.2- 7.5.3- 7.5.4- 7.5.5- 7.5.6-8.3- 6.3- 6.4		4.2.3- 4.2.4- 7.2.3 - 8.2.1- 8.2.2- 8.2.3 - 8.4- 8.2.1- 8.2.2		8.4- 8.5.1- 8.5.2- 8.5.3	
<b>Realizó:</b>					<b>Aprobó:</b>				

Fuente: Realizada para este informe

**Tabla 7. Caracterización Proceso de Ventas**

		CARACTERIZACION PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO						Código: DO-SG-09	
								Versión: 1	
								Página: 1 DE 1	
								Fecha: 2012-01-16	
<b>OBJETIVO:</b> Gestionar los recursos necesarios para que la empresa opere de manera eficiente.									
<b>ALCANCE:</b> Todos los procesos de la empresa.									
<b>RESPONSABLE GENERAL:</b> Contador									
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTO	REGISTRO	CODIGO	INDICADOR	RESPONSABLE
Caja	Registro diario de entradas y salidas de efectivo	Registro de las ventas, devoluciones en las diferentes cuentas	Informe diario de ventas	Contabilidad	Facturas a contado y crédito	N.A	N.A	N.A	Cajero
Contabilidad		Cancelar las cuentas por pagar a proveedores	Desembolso de efectivo	Proveedores	Comprobante de egreso	N.A	N.A	% Cumplimiento de Compromisos	Contador
Todos los procesos		Determinar el valor a cancelar al personal	Liquidación de nomina	Talento Humano	Comprobante de egreso	N.A	N.A	N.A	Contador
Contabilidad	Información para la elaboración del presupuesto	Determinar las necesidades de recursos para cada proceso	Presupuesto anual	Todos los procesos de la empresa	Presupuesto	N.A	N.A	N.A	Contador
Contabilidad	Impuestos	Calculo de impuestos	Pago de impuestos	Entidades Gubernamentales	Registro Cámara de comercio. Dian Sayco y Acinpro, Registro sanitario	N.A	N.A	N.A	Contador y Gerente
Contabilidad	Información contable para la elaboración de estados financieros	Análisis de la información contable	Balance Estado de Resultados y Flujo de Caja	Área Administrativa	Balance Estado de Resultados y Flujo de Caja	Flujo de caja	FO-PGC-01	Rentabilidad	Contador
<b>NORMA</b>		<b>PLANIFICAR</b>		<b>HACER</b>		<b>VERIFICAR</b>		<b>ACTUAR</b>	
<b>NUMERALES</b>		4.1- 4.2.1- 4.2.2- 4.2.3- 4.2.4- 5.4.1- 5.4.2		5.5.1- 5.5.2- 5.5.3- 5.6- 5.6.2- 5.6.3		4.2.3 - 4.2.4- 8.2.2 - 8.2.3 - 8.4		8.4 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3	
<b>Realizó:</b>					<b>Aprobó:</b>				

Fuente: Realizada para este informe

**Tabla 8. Caracterización Proceso de Gestión Contable**  
Gestión Contable



**CARACTERIZACION PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO**

**Código: DO-SG-10**

**Versión: 1**

**PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Página: 1 DE 1**

**Fecha: 2012-01-16**

**OBJETIVO:** Garantizar el cumplimiento de competencias y desempeño laboral del personal, mediante la vinculación, capacitación y bienestar laboral de los trabajadores.

**ALCANCE:** Inicia con el proceso de selección y finaliza con la evaluación de desempeño y competencias laborales

**RESPONSABLE GENERAL:** Administrador

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTO	REGISTRO	CODIGO	INDICADOR	RESPONSABLE
Procesos de la Empresa	-Necesidades de recursos humanos -Instalaciones -Software -Trabajo en equipo, Iluminación, Ventilación y temperatura adecuadas.	Establecer las necesidades de Talento Humano.	Necesidades de T.H	Procesos de la Empresa	Solicitud de personal	N.A	N.A		Administrador
		Establecer los requisitos para cada perfil.	Determinación del Perfil Manual de funciones	Procesos de la Empresa	Habilidades del TH, Responsabilidades del TH	N.A	DO-GH-01 DO-GH-02		Administrador
		Convocatoria de Personal	Hojas de vida	Gestión humana	Hojas de Vida				Administrador
		Selección de Personal	Resultados de la selección	Gestión Humana	Entrevista selección de personal Evaluación prueba técnica operativa	N.A	FO-GH-05 FO-GH-01		Administrador
		Verificar el cumplimiento de requisitos para la provisión del personal.	Resultados de la verificación	Gestión humana	Hojas de Vida	N.A	N.A		Administrador
		Vincular al Personal.	Personal Contratado	Gestión Humana	Hoja de datos personales	N.A	FO-GH-06		Administrador
		Realizar la Inducción del nuevo personal.	Orientación del personal	Gestión humana	N.A	N.A	N.A		Administrador
		Administrar el Proceso de Capacitación del Personal	Capacitaciones	Gestión Humana	Plan de capacitaciones Asistencia a capacitaciones	N.A	FO-GH-03 FO-GH-04		Administrador
		Realizar la evaluación de desempeño y competencias laborales.	Personal Evaluado	Gestión humana	Evaluación del Desempeño	N.A	FO-GH-02		Administrador
		Tomar las acciones necesarias. (Correctivas, preventivas y mejora).	Retroalimentación	Gestión Humana	Listado Acciones Correctivas y Preventivas	N.A	FO-SG-14		Administrador
<b>NORMA</b>		<b>PLANIFICAR</b>		<b>HACER</b>		<b>VERIFICAR</b>		<b>ACTUAR</b>	
<b>NUMERALES</b>		4.1-4.2.1-4.2.3-5.1-5.5.1-5.5.3		5.6-5.4.1-6.1-6.2-6.2.2-6.3-6.4		4.2.3 - 4.2.4 -8.2.1 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.4		8.1-8.2.2-8.2.3-8.5.1-8.5.2-8-5-3	
<b>Realizó:</b>					<b>Aprobó:</b>				

Fuente: Realizada para este informe

**Tabla 9. Caracterización Proceso de Gestión Humana**



**CARACTERIZACION PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO**

**Código: DO-SG-11**

**Versión: 1**

**PROCESO DE MANTENIMIENTO**

**Página: 1 DE 1**

**Fecha: 2012-01-16**

**OBJETIVO:** Programar, ejecutar y verificar planes de mantenimiento del patrimonio de la empresa.

**ALCANCE:** Todas las acciones de mantenimiento adoptadas y realizadas por la empresa.

**RESPONSABLE GENERAL:** Administrador

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTO	REGISTRO	CODIGO	INDICADOR	RESPONSABLE
Producción	Plan de mantenimiento preventivo.	Programar mantenimiento preventivo.	Actualización del programa de mantenimiento preventivo, equipos en funcionamiento.	Procesos de la Empresa	Instructivos	Programación Mantenimiento Preventivo de Equipos	FO-PP-06 IN-SG-01-10	Utilización de la capacidad instalada	Administrador
Procesos de la Empresa	Informe de estados de los equipos, revisiones periódicas	Revisión por parte del operario encargado, limpieza de los inmuebles de la empresa	Equipos en funcionamiento	Procesos de la Empresa	Buenas prácticas de Manufactura	N.A	MA-BPM-01	N.A	Administrador
Procesos de la Empresa	Informe de estados de los equipos,	Realizar cambio de partes defectuosas de la infraestructura y bienes de la empresa.	Solicitud de cambio de piezas, innovación de inmuebles.	Proceso de la Empresa	Reporte Técnico	N.A		N.A	Administrador
<b>NORMA</b>		<b>PLANIFICAR</b>		<b>HACER</b>		<b>VERIFICAR</b>		<b>ACTUAR</b>	
<b>NUMERALES</b>		4.1- 4.2.3- 4.2.4- 5.2- 5.4- 5.5.2- 6.1- 8.1-8.4		6.1-6.3- 7.4- 7.5.1 -7.5.2- 7.5.3-7.5.4-7.6 -8.3		4.2.3 - 4.2.4 - 8.2.3		8.4 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3	
<b>Realizó:</b>					<b>Aprobó:</b>				

Fuente: Realizada para este informe

**Tabla 10. Caracterización Proceso de Mantenimiento**

		<h2 style="text-align: center;">HABILIDADES DEL TALENTO HUMANO</h2>			Código: DO-GH-01		
					Versión: 01		
					Página: 1 DE 1		
					Fecha: 2012-01-16		
Nº	Nivel	Habilidad	NIVEL DEL REQUISITO				
	CARGO		No aplica	Normal	Alto		
1	ADMINISTRATIVO	Tolerancia al estrés			x		
2		Trabajo en equipo			x		
3		Liderazgo			x		
4		Capacidad de escucha			x		
5		Lealtad y sentido de Pertenencia		x			
6		Comunicación oral			x		
7		Empoderamiento		x			
8		Creatividad e innovación		x			
9		Responsabilidad con la Calidad		x			
10		Capacidad para aprender					
Nº	Nivel	Habilidad	NIVEL DEL REQUISITO				
	CARGO		No aplica	Normal	Alto		
1	OPERATIVO/ OPERARIOS	Manejo de tiempos			x		
2		Trabajo en equipo			x		
3		Capacidad técnica			x		
4		Actitud hacia el trabajo			x		
5		Responsabilidad con la Calidad			x		
6		Capacidad de adaptarse a los cambios que generan el entorno		x			
7		Tolerancia al estrés		x			
8		Lealtad y sentido de Pertenencia		x			
9		Capacidad de aprendizaje			x		
10		Creatividad e innovación			x		
Nº	Nivel	Habilidad	NIVEL DEL REQUISITO				
	CARGO		No aplica	Normal	Alto		
1	STAFF/ ASESORES DE CALIDAD	Compromiso con la Calidad			x		
2		Liderazgo			x		
3		Ejecución del trabajo			x		
4		Gestión del tiempo			x		
5		Creatividad e innovación		x			
6		Comunicación oral		x			
7		Capacidad de escucha		x			
8		Análisis Numérico		x			
9		Capacidad crítica			x		
<b>REALIZO:</b>			<b>APROBO:</b>				

Fuente: Realizada para este informe

**Tabla 11. Habilidades del TH**

		<b>RESPONSABILIDAD DEL TALENTO HUMANO</b>			<b>Código: DO-GH-02</b> <b>Versión: 01</b> <b>Página: 1 DE 1</b> <b>Fecha: 2012-01-16</b>	
Nº	Nivel 1	ADMINISTRATIVO				
	CARGO	RESPONSABILIDAD DIRECTA		No aplica	Normal	Alto
1	ADMINISTRATIVO	Por contactos (Relación y Atención)	Con miembros de la empresa			
2			Con clientes			x
3			Con otras empresas			x
4			Proveedores			x
5		Por gestión de personal	En manejo		x	
6			En revisión			x
7			En aprobación de trabajo		x	
8		Por recursos de la empresa	Herramienta		x	
9			Equipos		x	
10			Dinero			
		Por información confidencial				x
	Nivel 2	OPERATIVO				
	CARGO	RESPONSABILIDAD DIRECTA		No aplica	Normal	Alto
1	OPERATIVO	Por contactos (Relación y Atención)	Con miembros de la empresa			
2			Con clientes			
3			Con otras empresas			
4			Proveedores			
5		Por gestión de personal	En manejo			
6			En revisión			
7			En aprobación de trabajo			
8		Por recursos de la empresa	Herramienta			
9			Equipos			
10			Dinero			
		Por información confidencial				x
	Asesor	ASESOR DE CALIDAD				
	CARGO	RESPONSABILIDAD DIRECTA		No aplica	Normal	Alto
1	STAFF	Por contactos (Relación y Atención)	Con miembros de la empresa			
2			Con clientes			
3			Con otras empresas			
4			Proveedores			
5		Por gestión de personal	En manejo			
6			En revisión			
7			En aprobación de trabajo			
8		Por recursos de la empresa	Herramienta			
9			Equipos			
10			Dinero			
		Por información confidencial				x
<b>REALIZO:</b>				<b>APROBO:</b>		

Fuente: Realizada para este informe

**Tabla 12. Responsabilidades del TH**



## PROPIEDAD DEL CLIENTE

Código: DO-PV-01

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REGISTRO
1	Identificar los bienes que son propiedad del cliente	Administrador	Se identifican los bienes que son propiedad del cliente. Se registra en un recibo, las entradas de dinero por concepto de abono a la elaboración de un pedido: Fecha, Nombre Cliente, Producto, Cantidad, Valor, observaciones.	Requisitos del cliente
2	Verificar los bienes que son propiedad del cliente	Administrador	Se realiza la verificación de la propiedad del cliente. Se hace una comparación entre lo que se registro en el recibo y lo que efectivamente se entrega.	
3	Proteger los bienes que son propiedad del cliente	Administrador	Se realiza la protección de los bienes propiedad del cliente utilizando las prácticas necesarias para garantizar que los productos, no se dañen ni se deterioren. Para lo cual se debe avalar las áreas de almacenamiento en cuanto a que estas contengan las condiciones requeridas para que se proteja el producto.	
4	Salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente	Administrador	Se debe salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente, definiendo lugares de almacenamiento con acceso restringido con su respectivo responsable. Si el bien que es propiedad del cliente se daña o se pierde, se informa al cliente, asumiendo la empresa la responsabilidad y pagando el daño y/o perjuicio.	
REALIZO:			APROBO:	



## REQUISITOS DEL CLIENTE

Código: DO-PV-02

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

NO.	REQUISITO	DESCRIPCION
1	Sabor	Hace referencia a que la sensación percibida por el paladar sea agradable para el cliente
2	Frescura	La frescura del pan depende del tipo de producto considerado, para algunos, frescura significa mantener la corteza crujiente; mientras para otros, la frescura se aprecia por la flexibilidad y elasticidad de la corteza del producto
3	Precio	Los precios de los productos ofertados por Panadería y Pastelería Flor de Trigo deben ser precios adecuados, en lo posible que se tengan a la vista de los clientes.
4	Tamaño	El tamaño del producto, es de dimensión estándar de acuerdo a los productos ofertados por la competencia
5	Variedad	Panadería y Pastelería Flor de trigo busca diversificar sus productos de acuerdo con las exigencias de cada cliente
6	Disponibilidad o existencia del producto	Busca satisfacer las necesidades de sus clientes manteniendo un inventario de los productos en el momento en que se requiera.
7	Empaque	Se busca mediante el empaque, la protección del producto en cuanto a su sabor, contextura y aroma para ello Panadería y Pastelería Flor de trigo emplea empaques de polietileno logrando optimizar la vida del producto.
8	Presentación	La presentación de Panadería y Pastelería Flor de trigo es estéticamente agradable a la vista de sus clientes, logrando reforzar la imagen y su posicionamiento en el mercado.
9	Higiene del producto	Las instalaciones físicas, implementos y equipos deben al igual que el talento humano que intervenga en el proceso de producción y venta, mantener los protocolos de limpieza con el fin de evitar contaminar los productos desde su elaboración hasta la recepción del producto por el cliente.
10	Calidad del servicio	Orientación a la excelencia en la elaboración de productos de panadería y pastelería
REALIZO:		APROBO:

## ANEXO 2. FORMATOS

<b>Anexo N°</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
1	<b>FO-GH-01</b>	Evaluación Prueba Técnica Operativa
2	<b>FO-GH-02</b>	Evaluación del Desempeño
3	<b>FO-GH-03</b>	Plan de Capacitaciones
4	<b>FO-GH-04</b>	Asistencia a Capacitaciones
5	<b>FO-GH-05</b>	Entrevista para Selección de Personal
6	<b>FO-GH-06</b>	Hoja de Datos Personales
7	<b>FO-PC-01</b>	Orden de Compra
8	<b>FO-PC-02</b>	Listado de Proveedores
9	<b>FO-PC-03</b>	Selección de Proveedores
10	<b>FO-PC-04</b>	Evaluación de Proveedores
11	<b>FO-PP-01</b>	Orden de Producción
12	<b>FO-PP-02</b>	Plan de Producción
13	<b>FO-PP-03</b>	Reporte de Producción
14	<b>FO-PP-04</b>	Preservación del Producto
15	<b>FO-PP-05</b>	Control Tratamiento PNC.
16	<b>FO-PP-06</b>	Programación Mantenimiento Preventivo de Equipos
17	<b>FO-PV-01</b>	Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
18	<b>FO-PV-02</b>	Encuesta Satisfacción del Cliente
19	<b>FO-PGC-01</b>	Flujo de Caja
20	<b>FO-SG-01</b>	Listado Maestro de Documentos
21	<b>FO-SG-02</b>	Solicitud de Elaboración, Actualización y Anulación de Documentos
22	<b>FO-SG-03</b>	Control de Cambios
23	<b>FO-SG-04</b>	Préstamo de Documentos
24	<b>FO-SG-05</b>	Control de Documentos Origen Externo
25	<b>FO-SG-06</b>	Control de Registros
26	<b>FO-SG-07</b>	Cronograma Auditorías Internas de calidad
27	<b>FO-SG-08</b>	Plan de Auditorías Internas de Calidad

## **ANEXO 2. FORMATOS**

<b>Anexo Nº</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
28	<b>FO-SG-09</b>	Lista de Chequeo
29	<b>FO-SG-10</b>	Informe de Auditoria
30	<b>FO-SG-11</b>	Reporte de no Conformidades
31	<b>FO-SG-12</b>	Análisis de la no Conformidad
32	<b>FO-SG-13</b>	Actas Revisión por la Dirección
33	<b>FO-SG-14</b>	Listado Acciones Correctivas y Preventivas
34	<b>FO-SG-15</b>	Programa de Auditorías Internas de Calidad
35	<b>FO-SG-16</b>	Acta Reunión de apertura - cierre de auditoria
36	<b>FO-SG-17</b>	Plan de mejoramiento



## EVALUACION PRUEBA TECNICA OPERATIVA

Código: FO-GH-01

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

FECHA	NOMBRE	Nr o.	PRUEBA TECNICA		EVALUACION				CONCEPTO	RESPONSABLE
			TEST	HABILIDAD TECNICA	D	R	A	B		
		1								
		2								
		3								
		4								
		5								
		6								
		7								
<b>DECISION</b>					<b>EVALUACION</b>					
Se rechaza. continua búsqueda					Deficiente					<b>D</b>
Se rechaza. continua búsqueda					Regular					<b>R</b>
Se acepta. Sigue proceso					Aceptable					<b>A</b>
Se acepta. Sigue proceso					Bueno					<b>B</b>
<b>CONCEPTO DEL EVALUADOR</b>										
<b>REALIZO:</b>					<b>APROBO:</b>					



# EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Código: FO-GH-02

Versión: 1

Página: 1 DE 2

Fecha: 2012-01-16

<b>NOMBRE:</b>						
<b>CARGO</b>						
<b>FECHA:</b>						
<b>EVALUADOR:</b>						
<b>NIVEL: ADMINISTRATIVO/ OPERATIVO</b>						
Evalué de uno a cinco las siguientes métricas						
Nro.	Aspecto a Evaluar	NIVEL DEL REQUISITO				
		1.Malo	2. Regular	3.Bueno	4.Muy bueno	5. Excelente
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
1	Responsabilidad					
2	Grado de conocimiento técnico					
3	Grado de conocimiento funcional					
4	Calidad del trabajo					
5	Creatividad e innovación					
6	Delegación					
<b>FACTOR ACTITUDINAL</b>						
1	Lealtad y sentido de pertenencia					
2	Trabajo en equipo					
3	Capacidad para aceptar críticas					
4	Actitud hacia superiores					
5	Capacidad para hacer sugerencias constructivas					
6	Puntualidad					
<b>HABILIDADES</b>						
1	iniciativa					
2	Adaptabilidad					
3	Trabajo bajo presión					
<b>REALIZO:</b>				<b>APROBO:</b>		



# EVALUACION DEL DESEMPEÑO

**Código: FO-GH-02**  
**Versión: 1**  
**Página: 2 DE 2**  
**Fecha: 2012-01-16**

4	Liderazgo				
5	Manejo de conflictos				
6	Relación con el cliente				
7	Toma de decisiones				
8	Capacidad de aprendizaje				

Nro.	ASPECTO A MEJORAR	OBSERVACION			PLAZO
1					
2					
3					
4					

Nro.	COMPROMISO DEL EVALUADO	DESCRIPCION		
1				
2				
3				
4				

<b>FIRMA EVALUADO:</b>	<b>FIRMA EVALUADOR:</b>
<b>REALIZO:</b>	<b>APROBO:</b>



# PLAN DE CAPACITACIONES

Código: FO-GH-03  
 Versión: 1  
 Página: 1 DE 1  
 Fecha: 2012-01-16

**OBJETIVO GENERAL:**  
**RESPONSABLE:**

Nro.	NECESIDAD DE CAPACITACION	OBJETIVO ESPECIFICO	PERSONAL A ASISTIR	FECHA PROPUESTA	FECHA EJECUTADA	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

**REALIZO:**

**APROBO:**



## ASISTENCIA A CAPACITACIONES

**Código:** FO-GH-04

**Versión:** 1

**Página:** 1 DE 1

**Fecha:** 2012-01-16

**RESPONSABLE A CARGO:**

**NECESIDAD DE CAPACITACION, (TEMA):**

**LUGAR:**

**FECHA DE CAPACITACION:**

**HORA DE INICIACION:**

**HORA DE FINALIZACION:**

Nro.	NOMBRES	CARGO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

**REALIZO:**

**APROBO:**



# ENTREVISTA PARA SELECCIÓN DE PERSONAL

Código: FO-GH-05

Versión: 1

Página: 1 DE 2

Fecha: 2012-01-16

FECHA:

NOMBRE:

CARGO AL QUE ASPIRA:

## ESTUDIOS REALIZADOS

- > PRIMARIOS
- > SECUNDARIOS
- > TECNICOS
- > UNIVERSITARIOS
- > OTROS

## CONFORMACION DEL GRUPO FAMILIAR

PADRE:

MADRE:

HERMANOS:

CONYUGE:

HIJOS:

## EXPERIENCIA LABORAL

EMPRESA:

CARGO:

FUNCIONES REALIZADAS:

MOTIVO DE RETIRO:

TIEMPO LABORADO:

## ASPECTO PERSONAL

PRESENTACION PERSONAL:

CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD:

MOTIVACION DEL CARGO:

OBSERVACIONES DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS:

REALIZO:

APROBO:



# ENTREVISTA PARA SELECCIÓN DE PERSONAL

Código: FO-GH-05

Versión: 1

Página: 2 DE 2

Fecha: 2012-01-16

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL ENTREVISTADOR:

## VERIFICACION DE REFERENCIAS LABORALES

EMPRESA:

NOMBRE:

CARGO:

EMPRESA:

NOMBRE:

CARGO:

## INFORMACION COMPETENCIAS

PUNTUALIDAD EN HORARIO:

PUNTUALIDAD EN ENTREGA DE TRABAJOS:

COMPAÑERISMO:

COLABORACION:

ADAPTACION A CAMBIOS DEL ENTORNO Y AL INTERIOR DE LA EMPRESA:

CONOCIMIENTOS TECNICOS:

CALIDAD EN EL TRABAJO REALIZADO:

OBSERVACIONES GENERALES:

FIRMA DE QUIEN CONFIRMA LA REFERENCIA:

REALIZO:

APROBO:



## HOJA DE DATOS PERSONALES

Código: FO-GH-06

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

Favor llenar todos los datos completos sin abreviaturas.

**Nombres y Apellidos:**

**Dirección:**

**Fecha de nacimiento:**

**Edad:**

**Estado Civil:**

**EPS:**

**Nombres de los padres:**

**Nombre del cónyuge:**

"Hago constar que los datos anotados son verdaderos"

**PARA USO EXCLUSIVO DE LA AREA ADMINISTRATIVA**

**Área:**

**Cargo:**

**Sueldo:**

**Tipo de contrato:**

**Periodo de Contratación:**

**Fecha de ingreso:**

**Observaciones:**

**REALIZO:**

**APROBO:**



## ORDEN DE COMPRA

Código: FO-PC-01

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

NRO. ORDEN DE COMPRA: \_\_\_\_\_ AREA QUE LO SOLICITA: \_\_\_\_\_  
PROVEEDOR: \_\_\_\_\_ NIT: \_\_\_\_\_ DIRECCION: \_\_\_\_\_ TEL: \_\_\_\_\_  
FECHA DE PEDIDO: \_\_\_\_\_ FECHA DE ENTREGA: \_\_\_\_\_ FECHA DE PAGO \_\_\_\_\_

No	ARTICULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
COSTO TOTAL				

REALIZO: \_\_\_\_\_ APROBO: \_\_\_\_\_



## LISTADO DE PROVEEDORES

**Código:** FO-PC-02

**Versión:** 1

**Página:** 1 DE 1

**Fecha:** 2012-01-16

CODIGO	PROVEEDOR	PRODUCTO	FORMA DE PAGO	TIEMPO DE ENTREGA	DIRECCION	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO

<b>REALIZO:</b>	<b>APROBO:</b>
-----------------	----------------



## SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Código: FO-PC-03

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA:</b>		<b>NIT:</b>	<b>FECHA:</b>		
<b>DIRECCION:</b>		<b>TELEFONO:</b>	<b>CONTACTO:</b>		
<b>PRODUCTOS QUE SUMINISTRA:</b>					
Nro.	CRITERIO DE SELECCIÓN	PORCENTAJE	CALIFICACION	PORCENTAJE CALIFICACION *	
1	PRECIO DE LOS PRODUCTOS REQUERIDOS	25%			
2	DESCUENTO COMERCIAL	15%			
3	FORMA Y CONDICIONES DE PAGO	20%			
4	TIEMPO DE ENTREGA	10%			
5	CALIDAD DEL PRODUCTO	20%			
6	GARANTIA DE LOS PRODUCTOS	10%			
<b>PROMEDIO PONDERADO</b>		<b>100%</b>	<b>SUMA</b>	<b>TOTAL ACUMULADO</b>	
PUNTAJE		P		CALIFICACION	CONCEPTO
A	CUMPLE CRITERIO	10	1	SE SELECCIONA PROVEEDOR	MAS DE 5 PUNTOS
B	CUMPLE PARCIALMENTE CRITERIO	5	2	NO SE SELECCIONA PROVEEDOR	5 PUNTOS O MENOS
C	NO CUMPLE CRITERIO	0			
DECISION		CONCEPTO			
1	SE SELECCIONA PROVEEDOR	X	<b>SELECCIONADOR</b>  <b>FIRMA DEL SELECCIONADOR</b>		
2	NO SE SELECCIONA PROVEEDOR				
<b>REALIZO</b>			<b>APROBO</b>		



## EVALUACION DE PROVEEDORES

Código: FO-PC-04

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA:</b>		<b>NIT:</b>	<b>FECHA EVALUACION:</b>		
<b>DIRECCION:</b>		<b>TELEFONO:</b>	<b>CONTACTO:</b>		
<b>PRODUCTOS QUE SUMINISTRA:</b>					
Nro.	CRITERIO DE SELECCIÓN	PORCENTAJE	CALIFICACION	PORCENTAJE * CALIFICACION	
1	PRECIO DE LOS PRODUCTOS REQUERIDOS	25%			
2	DESCUENTO COMERCIAL	15%			
3	FORMA Y CONDICIONES DE PAGO	20%			
4	TIEMPO DE ENTREGA	10%			
5	CALIDAD DEL PRODUCTO	20%			
6	GARANTIA DE LOS PRODUCTOS	10%			
<b>PROMEDIO PONDERADO</b>		<b>100%</b>	<b>SUMA</b>	<b>TOTAL ACUMULADO</b>	
PUNTAJE		P		CALIFICACION	CONCEPTO
A	CUMPLE CRITERIO	10	1	CUMPLE REQUISITO DE EVALUACION	MAS DE 5 PUNTOS
B	CUMPLE PARCIALMENTE CRITERIO	5	2	NO CUMPLE REQUISITO DE EVALUACION	5 PUNTOS O MENOS
C	NO CUMPLE CRITERIO	0			
DECISION		CONCEPTO	EVALUADOR:  FIRMA DEL EVALUADOR:		
1	APRUEBA EVALUACION	X			
2	NO APRUEBA EVALUACION				
<b>REALIZO:</b>			<b>APROBO:</b>		



# ORDEN DE PRODUCCION

Código: FO-PP-01  
Versión: 1  
Página: 1 DE 1  
Fecha: 2012-01-16

RESPONSABLE:		TURNO:	No. ORDEN:
FECHA DE ENTREGA PRODUCTO:			
PRODUCTO:		CANTIDAD:	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
		TOTAL	
REALIZO:		APROBO:	



## PLAN DE PRODUCCION

<b>Código: FO-PP-02</b>
<b>Versión: 1</b>
<b>Página: 1 DE 1</b>
<b>Fecha: 2012-01-16</b>

RESPONSABLE:		PRODUCTO:		CANTIDAD:		No. PLAN DE PCC	
EQUIPOS		IMPLEMENTOS		TALENTO HUMANO			
1	Horno Rotatorio	A	Latas	I	Panadero		
2	Horno Giratorio	B	Moldes	II	Auxiliar de Panadería		
3	Horno Estático	C	Brochas	III	Pastelero		
4	Cámara de crecimiento	D	Rodillos	IV	Auxiliar de Pastelería		
5	Mojadora	E	Cortadores de Masa				
6	Batidora						
7	Nevera						
8	Tajadora Eléctrica						
9	Divisora de Masa						
10	Bascula						
<b>REALIZO:</b>				<b>APROBO:</b>			



## REPORTE DE PRODUCCION

Código: FO-PP-03

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

RESPONSABLE:

TURNO:

Producto	Cantidad	Harina Trigo	Harina Maíz	Mantequilla	Levadura	Saborizantes	Colorantes	Azúcar	Sal	Aceites	Huevos

REALIZO:

APROBO:



# PRESERVACION DEL PRODUCTO

Código: FO-PP-04

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

PRESERVACION DEL PRODUCTO							
ETAPA	IDENTIFICACION	MANIPULACION	EMBALAJE	ALMACENAJE	TRANSPORTE	PROTECCION	RESPONSABLE
Almacenamiento de materias primas	requisitos del cliente	Manual	Como lo entrega el proveedor	Bodega	Escabiladeros	Estructura física protegida contra: condiciones ambientales y agentes contaminantes	Auxiliares de panadería y pastelería
Producción	requisitos del cliente	Manual	Bandejas y recipientes	Área de Producción	Escabiladeros	Estructura física protegida contra: condiciones ambientales y agentes contaminantes	Panadero / Pastelero
Almacenamiento de producto terminado	requisitos del cliente	Manual	Canastillas	Área de ventas	Escabiladeros	Cuidado en el transporte cuando la empresa lo envía al cliente	Administrador
REALIZO:				APROBO:			



**CONTROL TRATAMIENTO PNC.**

**Código: FO-PP-05**  
**Versión: 1**  
**Página: 1 DE 1**  
**Fecha: 2012-01-16**

Nro.	Fecha Detección PNC.	Descripción PNC	Tratamiento			Descripción Tratamiento PNC	Fecha Gestión PNC	Responsable tratamiento PNC	Seguimiento	Autoriza
			Acepta	Reproceso	Rechazo					
REALIZO:							APROBO:			



# PROGRAMACION MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS

Código: FO-PP-06

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

NRO	EQUIPO	OPERACION	RESPONSABLE	FRECUENCIA	REGISTRO	CRONOGRAMA												
						PERIODICIDAD												
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
						N	E	A	B	A	U	U	G	S	C	O	V	C
1	Horno Rotatorio	Engrase ventiladores Engrase plataforma Limpieza quemador	Hornero	Semestral  Semestral Semestral														
2	Horno Giratorio	Engrase ventiladores Engrase plataforma Limpieza quemador	Hornero	Semestral  Semestral Semestral														
3	Horno Estático	Engrase ventiladores Engrase plataforma Limpieza quemador	Hornero	Semestral  Semestral Semestral														
4	Cámara de crecimiento	Inspección visual estado	Panadero	Mensual														
5	Mojadora	Inspección visual estado Engrase	Panadero	Mensual  Semestral														
6	Batidora	Inspección visual estado	Pastelero	Mensual														
7	Nevera	Inspección visual fuga de gas	Panadero/ Pastelero	Semestral														
8	Tajadora Eléctrica	Inspección visual estado	Panadero	Semanal														
9	Divisora de Masa	Inspección visual (fugas), aceite y estado. Engrase	Panadero	Mensual  Semestral														
10	Bascula	Inspección visual estado	Panadero/ Pastelero	Semanal														
<b>REALIZO:</b>				<b>APROBÓ:</b>														



## BUZÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código: FO-PV-01

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

Nombre completo: \_\_\_\_\_  
Cedula o Nit: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

### MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMO

- a) Calidad del producto
- b) Atención del personal
- c) Instalaciones
- d) Tiempo de entrega
- e) Otros

Haga un relato claro de los hechos:

---

---

---

---

---

---

Anexa algún documento SI \_\_\_ NO \_\_\_ Describalo: \_\_\_\_\_

Agradecemos sus observaciones y serán atendidas en el menor tiempo posible ¡GRACIAS!

REALIZO:

APROBO:



## ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: FO-PV-02
Versión: 1
Página: 1 DE 2
Fecha: 2012-01-16

### 1.- GENERALIDADES

Panadería y Pastelería Flor de Trigo, solicita su colaboración, en responder y valorar las interrogantes acerca de los productos y servicios que se ofrecen actualmente. Con el principal objetivo de MEJORAR LA CALIDAD DE LOS MISMOS.

Sexo: Masculino

Femenino

1.1 Marque con una X ¿cuál es su grado de satisfacción general con los productos de Panadería y Pastelería Flor de trigo?

Completamente satisfecho	
satisfecho	
insatisfecho	
Completamente insatisfecho	

### 2.- Satisfacción Respecto al Producto

2.1. ¿Cuál de las siguientes características le parece más importante a la hora de comprar pan y/o pasteles?

Sabor	
Frescura	
Precio	
Tamaño	
Variedad	
Disponibilidad o existencia del producto	
Empaque	
Presentación	
Higiene del producto	
Otro ¿Cuál?	

2.2. En comparación con otras panaderías y/o pastelerías, los productos de Panadería y Pastelería Flor de Trigo le parece que son:

Mucho mejor	
Algo Mejor	
Más o menos igual	
Algo peor	
Mucho peor	
No lo sé	
Otro (Por favor especifique)	

**REALIZO:**

**APROBO:**



## ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE

**Código: FO-PV-02**

**Versión: 1**

**Página: 2 DE 2**

**Fecha: 2012-01-16**

2.3. ¿Ha recomendado usted nuestros productos a otras personas?

Sí                      No

2.4. ¿Ha tenido usted algún problema con nuestros productos?

- Sí
- No

2.5 ¿Se resolvieron esos problemas de forma satisfactoria para usted?

- Sí, fueron resueltos por la empresa o por sus representantes
- No, el problema no fue resuelto
- Otro (Por favor especifique)

### 3.- RESPECTO AL PERSONAL

3.1 ¿Cuál de las siguientes características que le brinda el personal de panadería y pastelería Flor de Trigo considera más importante al momento de la compra?

Rapidez	
Amabilidad	
Atención al Cliente	
Eficiencia	
Respeto	
Higiene	
Vocabulario	
Presentación	
Todas las anteriores	

### 4. FRECUENCIA DE USO

4.1 Con qué frecuencia compra nuestros productos?

- Más de una vez al día
- Diariamente
- Varias veces a la semana
- Una vez a la semana
- Menos de una vez a la semana

### 5. Recomendación y sugerencias

13. ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle a Panadería y Pastelería Flor de Trigo sobre nuestros productos que no le hayamos preguntado en esta encuesta? Si es así, por favor, díganos de que se trata:

\_\_\_\_\_

La encuesta ha concluido. Muchas gracias por su colaboración.

**REALIZO:**

**APROBO:**



## FLUJO DE CAJA

Código: FO-PGC-01

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

TRIMESTRE	I	II	III	IV	TOTAL
<b>SALDO INICIAL</b>					
<b>INGRESOS</b>					
<b>COBROS</b>					
<b>TOTAL DISPONIBLES</b>					
<b>EGRESOS</b>					
<b>PAGO MATERIA PRIMA</b>					
<b>OTROS COSTOS Y GASTOS</b>					
<b>SALARIO Y SUELDOS</b>					
<b>PAGO DE IMPUESTOS</b>					
<b>COMPRA DE MAQUINARIA Y EQUIPO</b>					
<b>TOTAL EGRESOS</b>					
<b>SALDO MINIMO</b>					
<b>TOTAL</b>					
<b>SOBRANTE O FALTANTE</b>					
<b>FINANCIAMIENTO</b>					
<b>PRESTAMOS</b>					
<b>ABONO A LA DEUDA</b>					
<b>PAGO INTERESES DEUDA</b>					
<b>SALDO FINAL EN CAJA</b>					
<b>REALIZO:</b>				<b>APROBO:</b>	





# SOLICITUD DE ELABORACION, ACTUALIZACION Y ANULACION DE DOCUMENTOS

Código: FO-SG-02  
 Versión: 1  
 Página: 1 DE 1  
 Fecha: 2012-01-16

FECHA:	SOLICITADO POR:	PROCESO:
<b>MARQUE CON UNA "X" EL TIPO DE SOLICITUD Y EL DOCUMENTO A CREAR, MODIFICAR O ANULAR</b>		
<u>TIPO DE SOLICITUD</u>		
<input type="checkbox"/> CREACION	<input type="checkbox"/> ACTUALIZACION	<input type="checkbox"/> ANULACION
<u>TIPO DE DOCUMENTO</u>		
<input type="checkbox"/> CARACTERIZACION	<input type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO	<input type="checkbox"/> INSTRUCTIVO
<input type="checkbox"/> FORMATO	<input type="checkbox"/> OTROS:	
NOMBRE DEL DOCUMENTO:		VERSION:
<u>JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD (Creación, Mofidicación o Anulación)</u>		
<u>SECCIÓN A MODIFICAR DEL DOCUMENTO</u>		
<u>FIRMA DEL SOLICITANTE Y DEL RESPONSABLE DE LA REVISIÓN</u>		
FIRMA SOLICITANTE: _____ FIRMA JEFE INMEDIATO _____		
<u>APROBACIÓN DE LA SOLICITUD POR EL LIDER DEL PROCESO</u>		
COMENTARIOS:		
<input type="checkbox"/> APROBADA	<input type="checkbox"/> NO APROBADA	FECHA:
_____		
ASESOR SGC		
REALIZO:	APROBO:	



## CONTROL DE CAMBIOS

Código: FO-SG-03

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

Nro.	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION ANTERIOR	VERSION ACTUAL	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FIRMA DEL SOLICITANTE	FIRMA AUTORIZACION	FECHA
REALIZO:					APROBO:			



## PRESTAMO DE DOCUMENTOS

Código: FO-SG-04

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

FECHA			CODIGO	NOMBRE DOCUMENTO	PRESTADO POR	ENTREGADO A	FIRMA	FECHA DEVOLUCION			FIRMA RECIBIDO
D	M	A						D	M	A	
<b>REALIZO:</b>						<b>APROBO:</b>					



## CONTROL DE DOCUMENTOS ORIGEN EXTERNO

**Código:** FO-SG-05

**Versión:** 1

**Página:** 1 DE 1

**Fecha:** 2012-01-16

FECHA			CODIGO	NOMBRE DOCUMENTO	PROCESO AL QUE PERTENECE	RESPONSABLE
D	M	A				
<b>REALIZO:</b>					<b>APROBO:</b>	



## CONTROL DE REGISTROS

Código: FO-SG-06

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

Nombre del formato/ registro	Almacenamiento		Recuperación			Tiempo de retención años		Disposición final		Cargo que diligencia	Cargo que consulta	Observación
	Físico	Magnético	Copia de seguridad	Otro	N/a	Oficina	Bodega	Destrucción	Reciclaje			
<b>Realizo:</b>									<b>Aprobó:</b>			



# CRONOGRAMA AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

**Código: FO-SG-07**  
**Versión: 1**  
**Página: 1 DE 1**  
**Fecha: 2012-01-16**

TIPO DE AUDITORIA	PROCESOS A AUDITAR	METODOLOGIA A APLICAR	CRITERIOS	RECURSOS	FECHAS CRONOGRAMA	RESPONSABLES	ESTADO	RESULTADO DE AUDITORIAS
<b>REALIZO:</b>				<b>APROBO:</b>				



# PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Código: FO-SG-08

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

FECHA:

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

AUDITOR PRINCIPAL:

EQUIPO AUDITOR:

DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA:

FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA:

FECHA DE APERTURA

HORA:

FECHA DE CIERRE

HORA:

## ENTREVISTA

FECHA	HORA	AREA/ELEMENTO/PROCESO A AUDITAR	CARGO	NOMBRE

REALIZO:

APROBO:



## LISTA DE CHEQUEO

Código: FO-SG-09

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

FECHA:

AUDITORIA:

AUDITOR PRINCIPAL:

EQUIPO AUDITOR

NUMERAL	PREGUNTA	EVIDENCIA	COMENTARIOS

REALIZO:

APROBO:



# INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-SG-10

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

**PROCESO AUDITADO:**

**EQUIPO AUDITOR:**

**OBJETIVO:**

**ALCANCE:**

**CRITERIOS:**

**CONCLUSIONES GENERALES DE LA AUDITORIA Y OBSERVACIONES PARA LA MEJORA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**OBSERVACIONES:**

**OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

**REALIZO:**

**APROBO:**



# REPORTE DE NO CONFORMIDADES

Código: FO-SG-11  
Versión: 1  
Página: 1 DE 1  
Fecha: 2012-01-16

NUMERO DE REPORTE DE: \_\_\_\_ DE \_\_\_\_

PROCESO DE LA EMPRESA DONDE SE DETECTO LA NO- CONFORMIDAD:

ADMINISTRATIVO \_\_\_\_ COMPRAS \_\_\_\_ PRODUCCION \_\_\_\_ VENTAS \_\_\_\_ GESTION CONTABLE  
\_\_\_\_ SGC \_\_\_\_

NO CONFORMIDAD MAYOR \_\_\_\_ NO CONFORMIDAD MENOR \_\_\_\_ OBSERVACION \_\_\_\_

PROCEDIMIENTO:

AUDITOR:

AUDITADO:

REPORTE DEL AUDITOR:

FIRMA AUDITOR: \_\_\_\_\_ FIRMA AUDITADO: \_\_\_\_\_

COMENTARIOS DEL AUDITADO - CAUSAS :

ACCION CORRECTIVA PROPUESTA:

FECHA PROPUESTA DE TERMINACION: \_\_\_\_\_ FIRMA  
AUDITADO: \_\_\_\_\_

REVISION DE LA ACCION CORRECTIVA:

FIRMA AUDITOR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

REALIZO:

APROBO:



# ANALISIS DE LA NO CONFORMIDAD

Código: FO-SG-12

Versión: 1

Página: 1 DE 2

Fecha: 2012-01-16

**DESCRIPCION:**

---

---

---

---

**ELEMENTO DE LA NORMA ISO:**

**NO CONFORMIDAD:** REAL \_\_\_\_\_ POTENCIAL \_\_\_\_\_

**RESPONSABLE:** \_\_\_\_\_

**GRUPO DE ESTUDIO:**

---

---

**FECHA PROPUESTA DE ENTREGA DE SOLUCION:**

**ESTUDIO DEL IMPACTO:**

---

---

**ANALISIS DE CAUSA Y EFECTO**

**TECNICA DE LLUVIA DE IDEAS:**

---

---

---

---

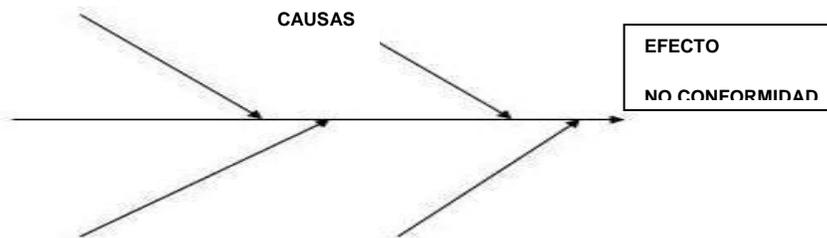
---

---

---

---

## DIAGRAMA CAUSA EFECTO



**REALIZO:** \_\_\_\_\_

**APROBO:** \_\_\_\_\_



# ANALISIS DE LA NO CONFORMIDAD

Código: FO-SG-12  
Versión: 1  
Página: 2 DE 2  
Fecha: 2012-01-16

## SELECCIÓN POSIBLES CAUSAS PRINCIPALES

Por medio de las siguientes técnicas estadísticas

- Técnica lluvia de ideas
- Ley de Pareto ¿Cuáles son las causas más representativas (20%) para que ocurra la no conformidad (80%)?

## PROPUESTAS DE POSIBLES SOLUCIONES

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL RESPONSABLE

\_\_\_\_\_  
AUDITOR

## ETAPA DE IMPLEMENTACION

---

---

---

---

## FECHAS PROPUESTAS PARA REVISIONES:

---

---

---

## ETAPAS DE SEGUIMIENTO/ VERIFICACION DE LA SOLUCION

---

---

---

## FECHAS:

---

---

---

## CIERRE O LEVANTAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
AUDITOR (ES)

\_\_\_\_\_  
ASESOR SGC

## ESTUDIO ACCION PREVENTIVA

---

---

---

---

REALIZO:

APROBO:



# ACTAS REVISION POR LA DIRECCION

**Código:** FO-SG-13  
**Versión:** 1  
**Página:** 1 DE 1  
**Fecha:** 2012-01-16

<b>Nº DE ACTA:</b>		<b>LUGAR:</b>		
<b>FECHA DE REUNION:</b>				
<b>HORA:</b>				
<b>COMITÉ O GRUPO:</b>				
TEMA	TEMAS A TRATAR	TIEMPO	ASISTENTES	FIRMA
	TEMAS SUGERIDOS	TIEMPO		
TEMA	DESARROLLO REUNION	COMPROMISOS	RESPONSABLE	
SEGUIMIENTO A LAS ACTAS ANTERIORES				
TEMA	COMPROMISOS	ESTADO		
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>		



# LISTADO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**Código: FO-SG-14**

**Versión: 1**

**Página: 1 DE 1**

**Fecha: 2012-01-16**

SOLICITUD No	FECHA	AREA/ PROCESO	TIPO ACCION		DESCRIPCION DE LA ACCION	ESTADO DE LA ACCION	
			CORRECTIVA	PREVENTIVA		ABIERTA	CERRADA

**REALIZO:**

**APROBO:**



## PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Código: FO-SG-15

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

Objetivo del Programa:

Alcance del Programa:

Nº AUDITORIA	AREA/PROCESO	EQUIPO AUDITOR	LUGAR	FECHA

REALIZO:

APROBO:



## ACTA REUNION DE APERTURA - CIERRE DE AUDITORIA

Código: FO-SG-16

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

<b>LUGAR:</b>		<b>FECHA:</b>		<b>HORA:</b>	
<b>REUNION APERTURA</b>			<b>REUNION CIERRE</b>		
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA:</b>					
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA:</b>					
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	AREA/PROCESO	FIRMA	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
<b>REALIZO:</b>			<b>APROBO:</b>		



# PLAN DE MEJORAMIENTO

Código: FO-SG-17  
Versión: 1  
Página: 1 DE 1  
Fecha: 2012-01-16

ASPECTOS POR MEJORAR	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN

REALIZO:

APROBO:

### **ANEXO 3. PROCEDIMIENTOS**

<b>Anexo N°</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
1	<b>PR-GH-01</b>	Procedimiento de Selección y Contratación TH
2	<b>PR-GH-02</b>	Procedimiento Evaluación del Talento Humano
3	<b>PR-PC-01</b>	Procedimiento de Compras
4	<b>PR-PC-02</b>	Procedimiento Selección de Proveedores
5	<b>PR-PP-01</b>	Procedimiento Elaboración del Pan
6	<b>PR-PV-01</b>	Procedimiento Ventas
7	<b>PR-SG-01</b>	Procedimiento Control de Documentos
8	<b>PR-SG-02</b>	Procedimiento Control de Registros de Calidad
9	<b>PR-SG-03</b>	Procedimiento Control Producto no Conforme
10	<b>PR-SG-04</b>	Procedimiento Auditorías Internas de Calidad
11	<b>PR-SG-05</b>	Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas



## PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION TH

Código: PR-GH-01

Versión: 1

Página: 1 DE 2

Fecha: 2012-01-16

**OBJETIVO:** Definir un método de selección de personal, acompañado del proceso de contratación del mismo para asegurarse de que las personas contratadas tienen las competencias requeridas.

**ALCANCE:** Este procedimiento cubre los pasos básicos de selección y contratación de personal para la Panadería y Pastelería FLOR DE TRIGO

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1 Convocatoria de candidatos	Entre las fuentes para la convocatoria se tendrán en cuenta las siguientes: avisos en la misma empresa; solicitudes de cargos en clasificados de periódicos y agencias de empleo	Administrador	SOLICITUD DE CARGO
2 Recopilación y recepción de hojas de vida	Comprende el aporte, recepción y estudio preliminar de las hojas de vida de los candidatos con la información que se ha solicitado por parte de la empresa.	Administrador	HOJAS DE VIDA CANDIDATOS
3 Evaluación de las hojas de vida	Revisión y análisis de las hojas de vida presentadas y comprobación de referencias.	Administrador	N/A
4 Evaluación de candidatos	Preparación de la entrevista con base en los requerimientos del cargo.	Administrador	ENTREVISTA PARA SELECCIÓN DE PERSONAL <b>FO-GH-05</b>
5 Pruebas técnicas	Aplicación, si es pertinente, de una prueba o examen destinado a evaluar conocimientos específicos sobre la labor a desempeñar.	Administrador	EVALUACIÓN PRUEBA TÉCNICA OPERATIVA <b>FO-GH-01</b>
6 Realización de la entrevista personal	Corresponde a la interacción de la administración de la empresa con el candidato a contratar con el fin de revisar los hallazgos relacionados con su proceso de selección, evaluar los aspectos de comunicación, empatía, interrelaciones y actitudes del candidato, sus expectativas en relación con la organización	Administrador	N/A
7 Evaluación de resultados	Se refiere esta etapa a la valoración integral que realiza la administración de la empresa de los aspectos presentados y evaluados del candidato, para realizar una selección y definición de incorporación al respectivo cargo.	Administrador	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA Y EVALUACIÓN TÉCNICA OPERATIVA
8 Decisión de incorporación	La administración toma la decisión de incorporar o no al candidato y se lo comunica personalmente o por escrito.	Administrador	COMUNICADO VERBAL O ESCRITO.
9 Verificar Documentación.	Recibe la documentación. Verifica que los datos de toda la documentación coincidan entre sí y reúne los documentos para integrar el expediente.	Administrador	-HOJA DE VIDA
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION TH</b>		<b>Código: PR-GH-01</b>
			<b>Versión: 1</b>
			<b>Página: 2 DE 2</b>
			<b>Fecha: 2012-01-16</b>
<b>OBJETIVO:</b> Definir un método de selección de personal, acompañado del proceso de contratación del mismo para asegurarse de que las personas contratadas tienen las competencias requeridas.			
<b>ALCANCE:</b> Este procedimiento cubre los pasos básicos de selección y contratación de personal para la Panadería y Pastelería FLOR DE TRIGO			
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>
10 Entregar formato para diligenciar	Entrega al candidato a contratar, el formato "Hoja de datos personales"	Administrador	-HOJA DE DATOS PERSONALES <b>FO-GH-06</b>
11 Llenar el formato Solicitado.	Recibe formato e instrucciones de llenado, los registra y los devuelve al administrador	Administrador	N.A
12 Verificar que los formatos estén debidamente registrados.	Recibe el formato y revisa que esté correctamente diligenciado.	Administrador	N.A
13 Elaborar el Contrato.	Recibe la hoja de datos personales. Elabora el contrato por el periodo indicado, de acuerdo a las políticas de contratación de la empresa y lo emite en dos carpetas. Se pide la firma de la persona contratada en las dos hojas del contrato y se entregan para que lo firme el administrador.	Administrador	CONTRATO
14 Recibir contrato	Recibe el contrato en dos carpetas debidamente firmado y lo archiva en el expediente según corresponda	Administrador	N.A
15 Informar sobre las condiciones de trabajo.	Informa a la persona contratada sobre las condiciones de trabajo. Imparte una plática de Inducción al personal contratado para ocupar una plaza, al momento en que se presente a entregar sus documentos. En su caso, da instrucciones para el registro de asistencia	Administrador	DESCRIPCION PERFIL DEL CARGO <b>MA-FC-01</b>
FIN DEL PROCEDIMIENTO			
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	



## PROCEDIMIENTO EVALUACION DEL TALENTO HUMANO

**Código:** PR-GH-02

**Versión:** 1

**Página:** 1 DE 1

**Fecha:** 2012-01-16

**OBJETIVO:** Este procedimiento tiene por objeto establecer los pasos que se deben llevar a cabo para realizar la Evaluación de Desempeño al personal de Panadería y Pastelería FLOR DE TRIGO.

**ALCANCE:** Aplica para todos los procesos de la organización.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1 Análisis de modelos	El área administrativa procede a analizar el modelo de evaluación de desempeño que se va a aplicar según el cargo o función que realice.	Área que solicita	EVALUACION TECNICA OPERATIVA. <b>FO-GH-01</b> EVALUACION DEL DESEMPEÑO. <b>FO-GH-02</b>
2 Diligenciamiento de la evaluación de desempeño	Se procede a realizar la evaluación, diligenciando el formato de evaluación de desempeño, los compromisos a adquirir y los resultados de la evaluación.	Administrador	N.A
3 Análisis de los resultados obtenidos en la evaluación	Se procede a analizar la información obtenida de las evaluaciones aplicadas a los trabajadores de la empresa...	Administrador	N.A
4 Notificación de los resultados	Se comunica a cada evaluado los resultados de la evaluación, haciendo una retroalimentación en sus puntos fuertes.	Administrador	NOTIFICACION ESCRITA O VERBAL DE LOS RESULTADOS
5 Necesidad de Capacitación	Se analiza aquellos aspectos que afectan el buen desempeño para lo cual se busca capacitar y de esta manera menguar sus debilidades.	Administrador	N.A
6 Programación de capacitaciones	Se determina el número de capacitaciones, lugar y recursos a utilizar para desarrollar con los trabajadores	Administrador	PLAN DE CAPACITACIONES <b>FO-GH-03</b> ASISTENCIA A CAPACITACIONES <b>FO-GH-04</b>
7 Reevaluación	Después de haber realizado las respectivas capacitaciones se procede a evaluar la asimilación de conocimientos y sus cambios obtenidos después del proceso.	Administrador	NOTIFICACION ESCRITA O VERBAL DE LOS RESULTADOS
8 Archivo de las evaluaciones y notificaciones	Se almacena los resultados del evaluado en su correspondiente hoja de vida.	Administrador	EVALUACION TECNICA OPERATIVA. DILIGENCIADA.  EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL DILIGENCIADA.  COMUNICACION DE LA CALIFICACION DEL PERSONAL.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	



## PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

**Código:** PR-PC-01

**Versión:** 1

**Página:** 1 DE 1

**Fecha:** 2012-01-16

**OBJETIVO:** Este procedimiento tiene por objeto establecer los pasos que se deben llevar a cabo para realizar la compra de materias primas e insumos en la Panadería y Pastelería FLOR DE TRIGO.

**ALCANCE:** Aplica para todos los procesos de la organización.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1 Requerimientos	El área que requiere elabora la orden de compra indicando claramente los siguientes datos: Nombre del producto, la cantidad requerida del mismo. Proveedor sugerido, tiempo en que lo necesita,	Área que solicita	ORDEN DE COMPRA <b>FO-PC-01</b>
2 Evaluación de la información	Evalúa la información y verifica que esta sea correcta y la envía a los proveedores para solicitar cotización.	Administrador	ORDEN DE COMPRA DILIGENCIADA LISTADO DE PROVEEDORES <b>FO-PC-02</b>
	FIN DEL PROCEDIMIENTO		
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	



## PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

<b>Código:</b> PR-PC-02
<b>Versión:</b> 1
<b>Página:</b> 1 DE 1
<b>Fecha:</b> 2012-01-16

**OBJETIVO:** Este procedimiento tiene por objeto establecer los pasos que se deben llevar a cabo para realizar la selección de proveedores en la Panadería y Pastelería FLOR DE TRIGO.

**ALCANCE:** Aplica para el Proceso de Compras.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1 Verificación de criterios	Verifica que el proveedor pueda cumplir con los requisitos de compra, que sea un proveedor establecido en la lista de proveedores.	Administrador	LISTADO DE PROVEEDORES. <b>FO-PC-02</b>
2 Selección del proveedor	Se procede a diligenciar el formato de selección de proveedores, se llenan los datos del proveedor a evaluar, después se procede a calificar los criterios previamente establecidos.	Administrador	FORMATO SELECCIÓN DE PROVEEDORES <b>FO-PC-03</b>
3 Elección del proveedor	Se evalúa si el resultado generado del análisis de criterios, califica para ser elegido como proveedor de la empresa <ul style="list-style-type: none"> <li>Si califica se le agrega a la base de datos de proveedores.</li> <li>En caso contrario se descarta como proveedor</li> </ul>	Administrador	FORMATO SELECCIÓN DE PROVEEDORES DILIGENCIADO.
4 Orden de compra	Se emite la orden de compra al proveedor seleccionado	Administrador	ORDEN DE COMPRA DILIGENCIADA
5 Recepción de insumos/MP	Si las materias primas e insumos cumplen con las especificaciones, se procede a recibir los insumos o materia primas adquiridos. Si la entrega no corresponde a las especificaciones acordadas se procede a rechazar el producto	Administrador	FORMATO EVALUACION DE PROVEEDORES. <b>FO-PC-04</b>
Evaluación	Si el proveedor cumple con las especificaciones establecidas, aprueba la evaluación; caso contrario, acumula puntos negativos para ese evento.	Administrador	FORMATO EVALUACION DE PROVEEDORES DILIGENCIADO
	FIN DEL PROCEDIMIENTO		
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	



# PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

**Código:** PR-PC-03

**Versión:** 1

**Página:** 1 DE 1

**Fecha:** 2012-01-16

**OBJETIVO:** Este procedimiento tiene por objeto establecer los pasos que se deben llevar a cabo para realizar la Evaluación de Proveedores en la Panadería y Pastelería FLOR DE TRIGO.

**ALCANCE:** Aplica para el Proceso de Compras.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1 Evaluación acumulativa de Proveedores	Después de seis meses y sumando todos los eventos realizados en ese periodo por el proveedor se emite una calificación de proveedor, de acuerdo: Calificación Tipo de Proveedor 88 a 100% Proveedor Confiable 75 a 87.9% Proveedor en desarrollo Menos de 74.9% Proveedor no confiable. Avisando al proveedor de su situación.	Administrador	Historial de evaluaciones
	FIN DEL PROCEDIMIENTO		
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	



# PROCEDIMIENTO ELABORACION DEL PAN

**Código:** PR-PP-01

**Versión:** 1

**Página:** 1 DE 2

**Fecha:** 2012-01-16

**OBJETIVO:** Este procedimiento tiene por objeto establecer los pasos que se deben llevar a cabo para realizar la elaboración del Pan en la Panadería y Pastelería FLOR DE TRIGO.

**ALCANCE:** Aplica para el Proceso de Producción.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1 Adquisición de insumos	Seleccionar a los proveedores de cada uno de los insumos que intervienen en el proceso, y adquirirlos de acuerdo a los requerimientos.	Administrador	LISTADO DE PROVEEDORES <b>FO-PC-02</b> PLAN DE PCC REPORTE DE LA PRODUCCION <b>FO-PP-03</b> MANUAL BPM <b>MA-BPM-01</b>
2 Pesaje de los materiales formado	Se procede a pesar con exactitud la cantidad de los insumos que intervienen en la elaboración del producto.	Panadero/ Auxiliar de Panadería	ORDEN DE PRODUCCION <b>FO-PP-01</b> MANUAL BPM <b>MA-BPM-01</b>
3 Mezclado- Amasado	En esta etapa se debe lograr una distribución uniforme de todos los ingredientes, además de formar y desarrollar adecuadamente el gluten. En este proceso se debe lograr un alto grado de extensibilidad, la masa debe ser suave, seca, brillante, muy manejable y desprenderse limpiamente de las paredes de la taza de la mezcladora. Controles: Tomar una porción de masa entre las manos extendiéndola y haciendo presión en esta con la yema de un dedo, si se ve la huella y no se rompe, es momento de detener el amasado.	Panadero/Auxiliar de Panadería	MANUAL BPM <b>MA-BPM-01</b>
4 Dividido	Esta etapa se realiza para obtener piezas de masa de igual peso. El peso de cada pieza dependerá del tipo de pan que se va a elaborar. Este proceso debe ser rápido. Controles: Se deberá controlar la presión uniforme que la divisora ejerza sobre la masa para asegurar una buena división de ella.	Panadero/ Auxiliar de Panadería	MANUAL BPM <b>MA-BPM-01</b>
5 Formado	Se procede a elaborar el producto de acuerdo a la forma establecida para cada tipo de pan. Controles: Las condiciones higiénicas de las manos del operario, presencia de heridas y adornos son determinantes para la preparación higiénica de los panes.	Panadero/ Auxiliar de Panadería	MANUAL BPM <b>MA-BPM-01</b>
6 Fermentado	Este proceso comienza desde la incorporación de la levadura en la masa, prolongándose hasta el instante en que se inicia la cocción de los panes. Este proceso se realiza por efecto de la acción de la levadura en presencia de ciertas sustancias, ya presentes en el grano de trigo denominadas enzimas. Consiste en la transformación de los azúcares fermentecibles que al descomponerse producen gas carbónico y alcohol. La temperatura recomendada en la cámara de fermentación debe ser 26-40°C y la humedad relativa de 80-85%, en estas condiciones se asegura un crecimiento adecuado y se evita la formación de cascara en la superficie del pan. La masa debe observarse mientras fermenta. un método de comprobación es presionarla con los dedos, si la marca de la presión permanece, es que la masa ha fermentado lo suficiente	Panadero/ Auxiliar de Panadería	MANUAL BPM <b>MA-BPM-01</b>
7 Acabado	Etapa que consiste en dar la presentación final al pan teniendo en cuenta el tipo de pan que se produce; para este fin se emplean insumos adicionales como huevos, ralladura de coco ,etc.	Panadero/ Auxiliar de Panadería	MANUAL BPM <b>MA-BPM-01</b>
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	



## PROCEDIMIENTO ELABORACION DEL PAN

<b>Código:</b> PR-PP-01
<b>Versión:</b> 1
<b>Página:</b> 2 DE 2
<b>Fecha:</b> 2012-01-16

**OBJETIVO:** Este procedimiento tiene por objeto establecer los pasos que se deben llevar a cabo para realizar la elaboración del Pan en la Panadería y Pastelería FLOR DE TRIGO.

**ALCANCE:** Aplica para el Proceso de Producción.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
8 Horneado	<p>Es la última etapa del proceso panificador y es aquí donde el pan alcanza su máximo y último desarrollo. Las temperaturas de horneado oscilan entre 200-250°C y el tiempo entre 10-20 minutos, dependiendo del tipo de pan.</p> <p><b>Control:</b> se deberá verificar que la temperatura del horno sea adecuada al tipo de pan que se vaya a hornear.</p>	Panadero/Auxiliar de Panadería	MANUAL BPM <b>MA-BPM-01</b>
9 Traslado a Vitrinas	<p>Es la etapa final del proceso que se ocupa de la adecuada manipulación del producto antes de llegar al consumidor.</p> <p>Consiste en preparar el lugar de almacenamiento o exhibición.</p> <p>Verificar la temperatura del producto.</p> <p>Disponer los panes en el recipiente o empaque elegido para su almacenamiento o exhibición.</p> <p>Manipular el producto evitando la contaminación y el deterioro físico.</p> <p>Trasladar los recipientes con panes al almacén o vitrina.</p> <p>Es importante controlar el estado sanitario de los recipientes de traslado, material de empaque y vitrinas de exhibición.</p>	Vendedor	PRESERVACION DEL PRODUCTO <b>FO-PP-04</b>  MANUAL BPM <b>MA-BPM-01</b>
	FIN DEL PROCEDIMIENTO		
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	



# PROCEDIMIENTO VENTAS

Código: PR-PV-01

Versión: 1

Página: 1 DE 1

Fecha: 2012-01-16

**OBJETIVO:** Este procedimiento tiene por objeto satisfacer los pedidos de los clientes de la Panadería y Pastelería FLOR DE TRIGO.

**ALCANCE:** Aplica para el Proceso de Ventas.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1 Solicitud	El Vendedor/a recibe la solicitud de pedido del cliente.	Vendedores	Factura de Venta
2 Revisión	<p>El vendedor/a revisa si los productos se encuentran en vitrinas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si no existe el producto y si el cliente no ha pedido uno anterior entonces la venta no se realiza. Pero si el cliente solicita un producto anterior que si estaba en vitrinas entonces se le vuelve a preguntar si desea otro producto.</li> <li>Si el primer producto estaba en vitrinas se le vuelve a preguntar si desea otro producto vuelve a revisar las vitrinas del producto solicitado</li> </ul>	Vendedores	N,A
3 Solicitud Adicional	Cuando el cliente pide otro producto más, entonces el cajero revisa la cantidad total a pagar.	El cajero	Ticket
4 Pago	El cajero recibe la cantidad a pagar por el cliente, luego pasa a ser registrado y por último se entrega al cliente el ticket.	El cajero	Ticket
5 Entrega	El cajero hace entrega del producto	El cajero	N.A
	FIN DEL PROCEDIMIENTO		
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	



# PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

Código: PR-SG-01  
 Versión: 1  
 Página: 1 DE 2  
 Fecha: 2012-01-16

**OBJETIVO:** Establecer una metodología para generar, modificar, aprobar, distribuir, reponer, controlar y eliminar los documentos internos generados para el sistema de gestión de calidad de PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO; con el fin de dar conformidad a la norma ISO 9001:2008

**ALCANCE:** El procedimiento se aplica a los documentos como manual de calidad, Procedimientos, Instructivos, formatos que requieren ser generados, modificados, distribuidos y controlados como parte del Sistemede Gestión de Calidad de PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1 Solicitar elaborar o modificar un documento justificando, se debe anexar modelo del documento.	Toda petición de elaboración y modificación de los documentos del SGC, deben efectuarse mediante "Solicitud elaboración, actualización y anulación de documentos del SGC", la cual puede ser solicitada por cualquier persona al asesor de calidad. Por lo cual las propuestas de modificación del manual de calidad, procedimientos e instructivos o registros, se dirigen al asesor del SGC, mediante "Solicitud de elaboración, actualización y anulación de documentos del SGC", quien coordina con el Administrador la revisión y aprobación de la propuesta.	Asesor SGC	FORMATO SOLICITUD ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC, <b>FO-SG-02.</b>
2 Evaluar la necesidad	El Administrador evalúa junto al usuario y Asesor de calidad la necesidad de generar o modificar un documento.	Asesor SGC	SOLICITUD ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC DILIGENCIADO.
3 Modificación o Generación	Si se acepta la modificación o generación de un nuevo documento a través de la " Solicitud elaboración, actualización y anulación de documentos del SGC" FO-SG-02, se continúa el proceso.	Asesor SGC	SOLICITUD ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC APROBADO.
4 Se informa al Solicitante el Rechazo de la Solicitud y sus motivos.	Si no se acepta, el proceso termina y el asesor de calidad indica las causas del rechazo de modificación mediante un comunicado escrito al solicitante.	Asesor SGC	SOLICITUD ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC RECHAZADO.
5 Generación o Modificación del Documento.	Los cambios que se generen en la documentación, se destacarán con letra mayúscula y negrita para generar conciencia en el personal del o los cambios generados en el documento y los cambios anteriores volverán a letra normal para no ir sumando en su escritura letra negrita y mayúscula por cada versión de cambio generada.	Asesor SGC	FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS <b>FO-SG-01.</b>

REALIZO:

APROBO:



PROCEDIMIENTO CONTROL DE

Código: PR-SG-01

		<b>DOCUMENTOS</b>			
				Versión: 1	
				Página: 2 DE 2	
		Fecha: 2012-01-16			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO		
	<p>El documento modificado se mantendrá vigente digitalmente y en el listadomaestro de documentos, se registrará la nueva versión, y se entregarán lascopias controladas a cada uno de los usuarios en sus respectivas carpetas, lo cual será realizado por el asesor de calidad, dejando evidenciada la entrega de la versión actual en el estado de entrega de documentos del sistema de gestión de calidad, FO-SG-01.</p> <p>Una vez que el asesor de calidad haga entrega de la versión actual de un documento del SGC, es retirado el documento obsoleto del lugar de trabajo, y se procederá a destruirlo para evitar su uso.</p> <p>Las copias obsoletas se mantendrán digitalmente, existiendo un registro histórico de las versiones anteriores, en las cuales se resaltarán los cambios efectuados a dichos documentos.</p> <p>Los documentos son aprobados por el administrador.</p> <p>La modificación de procedimientos, instructivos y manual de calidad, será realizada por el asesor de calidad.</p> <p>En caso de generar un nuevo documento, El responsable de la elaboración de un formato para registro, como parte de la generación de documentos, desarrolla los formatos necesarios y establecidos</p> <p>Según los procedimientos, instructivos o manuales dejando establecida la información que debe contener, los responsables de elaboración, revisión y aprobación.</p> <p>NOTA: Cuando se tenga la necesidad de una copia no controlada de un documento del SGC, esta se identificara con el sello "Copia no Controlada" (color negro),</p>				
6	<p>Eliminar las copias Impresas del Documento Modificado.</p>	<p>Una vez generada la nueva versión del documento, se debe actualizar, de acuerdo al control de copias impresas, cambiando la versión antigua por la nueva. La versión obsoleta se destruye para evitar su uso no intencionado.</p> <p>En caso de requerir conservar documentos obsoletos, se identifican con un timbre "documento obsoleto".</p> <p>Se debe actualizar el control de copias impresas y listadomaestro de documentos del SGC cada vez que se emita una nueva versión.</p> <p>La identificación de los documentos, se realizará con un número siguiente, independiente de su tipo y origen, se identificarán por su nombre y su N° siguiente.</p>	<p>Asesor SGC</p>	<p>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS ACTUALIZADO</p>	
7	<p>Distribuir la Nueva Versión del Documento Impreso a quién Corresponda.</p>	<p>En las áreas donde corresponda el uso de procedimientos, instructivos o manual de calidad, deben existir copias impresas de los documentos generados.</p> <p>Los documentos originales, llevan en el pie de la primera página, la firma del administrador en señal de aprobación.</p> <p>Los documentos impresos se identifican en la primera página con un timbre de "copia controlada", cuando son copias de los originales entregados a las áreas de alcance del SGC.</p>	<p>Asesor SGC</p>	<p>N.A</p>	
FIN DEL PROCEDIMIENTO					
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>			



## PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD

Código: PR-SG-02
Versión: 1
Página: 1 DE 1
Fecha: 2012-01-16

**OBJETIVO:** Establecer los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de todos los registros de calidad generados para el diseño del sistema de gestión de calidad de PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO, con el fin de dar conformidad a la norma ISO 9001:2008.

**ALCANCE:** Este documento es aplicable para todos los registros generados en el sistema de gestión de calidad y a las áreas que afectan directamente la calidad de los productos que proporcionan la PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1 Identificación	Todos los formatos de registros cuentan con un código de identificación asignado previamente por el asesor de Calidad conforme a lo establecido en el Listado Maestro de Documentos (FO-SG-01) y cuando estos son utilizados, el personal responsable de cada área verifica que sean legibles y se llenen adecuadamente, sin dejar espacios, con letra legible, sin tachones, ni remiendos. Las carpetas que contienen los registros almacenados o retenidos en las diferentes áreas, son identificadas por el personal, indicando el tipo de registro o formato de registro que contienen.	Asesor SGC	FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS <b>FO-SG-01.</b>
2 Retención	Todos los registros deben ser retenidos durante un semestre por el personal que los utiliza en las respectivas áreas de trabajo.	Asesor SGC	REGISTRO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
3 Protección	Los registros se protegen en el lugar de uso, en carpetas especiales designadas para tal fin y debidamente identificadas sin posibilidad de que se extravíen. Y una vez entregados al término del semestre, éstos a su vez los entrega al Asesor de Calidad, siendo el ahora el responsable de protegerlos y conservarlos de su posible pérdida o destrucción colocándolos en el lugar designado para tal fin.	Asesor SGC	N.A
4 Distribución	El personal conserva en su área de trabajo, sólo aquellos formatos de registros necesarios y suficientes para desarrollar sus actividades laborales.	Asesor SGC	N.A
5 Recuperación	Los registros que deseen ser consultados posteriormente a su archivo, son proporcionados por el Asesor de Calidad y se consulta dentro de la empresa. Al terminar de consultarlo, el personal lo devuelve al Asesor de Calidad, quien lo archiva en el lugar correspondiente.	Asesor SGC	N.A
6 Almacenamiento	El Coordinador de Calidad almacena los registros que recibe al término del semestre durante el tiempo establecido en el Control de registros ( <b>FO-SG-06</b> ).	Asesor SGC	FORMATO CONTROL DE REGISTROS <b>FO-SG-06.</b>
7 Disposición	Esta es una responsabilidad compartida entre el asesor de calidad y el personal de cada área. La disposición de los Registros se sujetará a la normatividad vigente. Algunos registros son conservados temporalmente como las encuestas de satisfacción. Otros son archivados en forma permanente como los registros de capacitaciones realizadas al personal de panadería y pastelería Flor de Trigo.	Asesor SGC	N.A
FIN DEL PROCEDIMIENTO			
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	



# PROCEDIMIENTO CONTROL PRODUCTO NO CONFORME

**Código:** PR-SG-03  
**Versión:** 1  
**Página:** 1 DE 1  
**Fecha:** 2012-01-16

**OBJETIVO:** Describir la metodología para identificar y definir los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas, para tratar el producto y/o servicio no conforme que no cumpla con los requisitos establecidos por la Panadería y Pastelería Flor de Trigo, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionados.

**ALCANCE:** Este procedimiento es aplicable a todos los productos y/o servicios no conformes derivados de las actividades que formen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Panadería y Pastelería Flor de Trigo.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1 Detectar producto no conforme	El producto no conforme puede ser detectado durante o después de la ejecución del proceso por el personal involucrado en los procesos, los clientes (queja) y como resultado de una auditoría. El producto no conforme se separa en canastillas etiquetadas del resto del producto terminado, de tal manera que a simple vista indique el estado de la no conformidad del producto.	Producción	FORMATO CONTROL TRATAMIENTO PRODUCTO NO CONFORME, FO-PP-05
2 Notificar al responsable del proceso	La persona que identifica el producto no conforme notifica al Administrador, quien analiza el caso.	Administrador	N.A
3 Registrar el producto no conforme	La persona que detecto la inconsistencia registra el producto no conforme en el Control Tratamiento Producto no conforme, FO-PP-05, el producto no conforme se separa de los conformes mientras se define cual será su destino.	Producción	REGISTRO FORMATO CONTROL TRATAMIENTO PRODUCTO NO CONFORME, FO-PP-05
4 Decidir el tratamiento o acción a aplicar	El administrador debe decidir el tratamiento mediante uno o más de las siguientes maneras: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada (rechazando o corrigiendo el producto). Si la no conformidad es detectada en un servicio adquirido por la empresa, este se notificará al proveedor de manera inmediata para que tome las medidas pertinentes y elimine la no conformidad.</li> <li>Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.</li> <li>Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.</li> </ul>	Administrador	ANALISIS DE LA NO CONFORMIDAD FO-SG-12
5 Implantar el tratamiento o acción	Una vez implantada el tratamiento o acción, el administrador junto con el Asesor de Calidad, deben verificar la eficacia del tratamiento. Si las acciones tomadas no fueron eficaces, se debe retomar nuevamente el punto 4, del presente procedimiento hasta que se demuestre que la no conformidad no vuelva a manifestarse.	Asesor de Calidad/ Administrador	ANALISIS DE LA NO CONFORMIDAD FO-SG-12
6 Análisis de registros y expedientes	Una vez se tenga conformidad total, se analizan los registros y expedientes del producto no conforme generado, con el fin de informar el estado de los procesos al Comité de Calidad y Administración. Si lo consideran necesario, se puede solicitar acción correctiva con el objetivo de corregir las causas del problema que dieron origen a la no conformidad.	Comité de Calidad/ Administrador	REPORTE DE NO CONFORMIDADES FO-SG-11
7 Solución acción correctiva	Si se opta por la solicitud de acción correctiva se debe proceder de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y Preventivas. PR-SG-05	Asesor de Calidad/ Administrador	PROCEDIMIENTO ACCION CORRECTIVA O PREVENTIVA PR-SG-05.
	FIN DEL PROCEDIMIENTO		
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	



# PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Código: PR-SG-04  
 Versión: 1  
 Página: 1 DE 3  
 Fecha: 2012-01-16

**OBJETIVO:** Establecer los requisitos para planificar y ejecutar las auditorías internas con el propósito de garantizar el seguimiento y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Panadería y Pastelería Flor de Trigo, con la finalidad de dar conformidad a la norma ISO 9001:2008.

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica a todos los procesos que afecten directamente el Sistema de Gestión de Calidad de la Panadería y Pastelería Flor de Trigo.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1 Elaboración, aprobación y difusión del Programa de auditorías	Durante el primer semestre de cada año el asesor de calidad planifica el programa anual de auditorías internas según formato "Programa de Auditorías Internas de Calidad", FO-SG-15, para ello, se debe tomar en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas que se deben auditar, así como los resultados de auditorías previas. Además de las Auditorías Internas de la Calidad, previstas en el Programa Anual, el Comité de Calidad, podrá establecer la realización de otras Auditorías de Calidad a otros procesos, o a todo el sistema, cuando se requiera. El asesor del SGC debe proponer al Comité de Calidad y la Administración, la realización de auditorías adicionales cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Se produzcan cambios significativos en el SGC</li> <li>· Estime que el Sistema de Gestión de la Calidad no está siendo eficaz</li> <li>· Se deban revisar algunas acciones preventivas o correctivas relevantes.</li> </ul>	Asesor de Calidad  El Comité de Calidad	PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD <b>FO-SG-15.</b>  CRONOGRAMA AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD <b>FO-SG-07.</b>  LISTADO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS <b>FO-SG-14</b>
2 Planear la Auditoría Interna de Calidad.	Se coordina con los responsables de los procesos las fechas para realizar las auditorías. Se hacen los ajustes y se revisa el programa definitivo. Una vez definido el Programa Anual de Auditorías de la Calidad, debe ser presentado al Comité de Calidad para su revisión, un representante del Comité de Calidad debe firmar la revisión del documento. Si presentan inconsistencias o se requiere realizar ajustes hacen las observaciones y se envía al paso anterior. El administrador debe aprobar el programa anual de auditorías de calidad se comunica a todo el personal en general.	Comité de calidad  Administrador	ANÁLISIS PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD <b>FO-SG-15.</b>
3 Definir y preparar el equipo de auditoría interna.	El Asesor de Calidad debe proponer el equipo auditor al comité de calidad, éste aprueba, rechaza o modifica dicho equipo. Esta labor debe ser realizada por lo menos 15 días antes de la auditoría. El equipo auditor debe estar conformado por lo menos por 2 personas, una de las cuales debe ser designada Auditor Líder. El asesor de calidad debe definir el equipo de auditoría sobre la base de las competencias del personal, formato Habilidades del talento Humano DO-PA-01, . La selección del equipo de auditoría y realización de la auditoría deben asegurarse la objetividad e imparcialidad. En este sentido los auditores no deben auditar procesos donde ellos estén involucrados directamente. Ya definido El equipo auditor prepara el plan de auditorías utilizando el formato FO-SG-08, en donde se distribuyen y asignan las actividades individuales a cada auditor.	Asesor de Calidad  Comité de Calidad  El Equipo Auditor	FORMATO HABILIDADES DEL TALENTO HUMANO <b>DO-PA-01.</b>  PLAN DE AUDITORÍAS FORMATO <b>FO-SG-08</b>
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	



		<h2 style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</h2>		Código: PR-SG-04	
				Versión: 1	
				Página: 2 DE 3	
				Fecha: 2012-01-16	
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO		
4 Establecer elaborar y actualizar la lista de chequeo y las herramientas para auditoria	Los auditores internos reciben el plan de auditorías aprobado, el equipo de auditoría interna coordinado por el auditor líder proceden a ubicar y revisar los documentos y herramientas, que servirán para preparar los puntos a auditar, preparando y/o elaborando las "Lista de Chequeo" según el formato FO-SG-09	Equipo auditor	PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD <b>FO-SG-08.</b> LISTA DE CHEQUEO <b>FO-SG-09</b>		
5 Realizar reunión de apertura. Ejecutarla auditoría interna en el área	El equipo auditor se reúne con los responsables del proceso para dar inicio a la auditoria, explicando el objetivo, alcance y métodos a seguir durante la ejecución de la auditoria. (Reunión de apertura).	Equipo Auditor	ACTA REUNION DE APERTURA/ CIERRE DE AUDITORIA <b>FO-SG-16</b>		
6 Recopilar, verificar y registrar la información producto de la auditoría interna.	Se hacen las entrevistas con el personal auditado, procediendo por áreas, funciones o procesos, examinando los documentos del SGC incluido sus registros, con el fin de determinar su desempeño y conformidad con los requisitos normativos, pudiéndose detectar desviaciones o no conformidades del sistema de gestión de calidad. Se toma nota de lo que se considera importante para el informe. El equipo auditor se reúne de manera constante para compartir hallazgos, homologar criterios, identificar no conformidades encontradas, actualizar la lista de chequeo y retroalimentar al equipo auditor y al auditor líder, así mismo, busca aclaración de la información y de la exactitud de los datos. Finalizado el proceso de auditoría, se realiza la reunión de cierre entre el equipo auditor y los auditados, con el fin de presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoria de manera que sean comprendidos y reconocidos por la organización.	Equipo Auditor	LISTA DE CHEQUEO <b>FO-SG-09</b>  REPORTE DE NO CONFORMIDADES <b>FO-SG-11</b>  ACTA REUNION DE APERTURA/ CIERRE DE AUDITORIA <b>FO-SG-16</b>		
7 Elaborar, presentar y distribuir informe de auditoría	El equipo auditor elabora el Informe de Auditoría Interna de Calidad en el formato FO-SG-10. El informe es revisado por el comité de calidad para evaluar las oportunidades de mejora y proceder a dar lineamientos para efectuar los cambios que se requieran en el sistema de gestión de calidad y será aprobado por el administrador para continuar con su análisis y toma de decisiones.	Equipo Auditor	INFORME DE AUDITORIA <b>FO-SG-10</b>		
8 Identificar y registrar no conformidades e iniciativas de mejora.	Posteriormente el auditor líder identifica y registra las observaciones y las no conformidades mayores y menores detectadas durante el proceso de auditoría, apoyándose con el procedimiento acciones correctivas y/o preventivas, PR-SG-05. El auditado dará tratamiento al cierre de no conformidades mayores y menores detectadas y cumpliendo con lo establecido en el plan de mejoramiento interno de calidad en el tiempo límite propuesto.	Equipo Auditor	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS <b>PR-SG-05</b>  PLAN DE MEJORAMIENTO <b>FO-SG-17</b>		
FIN DEL PROCEDIMIENTO					
<b>REALIZO:</b>				<b>APROBO:</b>	

	<h2>PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</h2>		Código: PR-SG-04
			Versión: 1
			Página: 3 DE 3
			Fecha: 2012-01-16
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	El equipo auditor preferiblemente el mismo que encontró la no conformidad, verifica si la acción implementada ataca la no conformidad y si esta fue cerrada haciendo el seguimiento de forma trimestral y reportando los resultados al comité de calidad.		
9 Dar seguimiento al plan de mejoramiento	Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y los resultados de la verificación, siguiendo las pautas del Procedimiento para el control de Acciones Correctivas. El auditor líder se responsabiliza de mantener actualizado el listado de auditores para la próxima auditoría interna programada.	Asesor de Calidad	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS <b>PR-SG-05</b>
	FIN DEL PROCEDIMIENTO		
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	



# PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: PR-SG-05  
 Versión: 1  
 Página: 1 DE 2  
 Fecha: 2012-01-16

**OBJETIVO:** Describir la metodología para determinar, evaluar, implementar, controlar y dar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, con el fin de eliminar las causas reales de las no conformidades previniendo su ocurrencia.

**ALCANCE:** Este procedimiento se aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad y a las actividades de los procesos en la PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO, cuando las no conformidades reales o potenciales requieran que se apliquen estas acciones.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1 Identificar y determinar la no conformidad real o potencial.	El Comité de Calidad junto con los implicados en el proceso, identificarán las no conformidades como real para proceder con acción correctiva o potencial para proceder con acción preventiva, relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad, el proceso o el servicio, generados como resultado de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición de la Satisfacción del cliente.</li> <li>• Buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</li> <li>• Auditorías Internas.</li> <li>• Seguimiento y medición de los procesos.</li> <li>• Producto no conforme.</li> <li>• Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>• Análisis de datos.</li> <li>• Registros del sistema.</li> </ul> Todos los funcionarios de la Panadería y Pastelería Flor de Trigo, son responsables de informar oportunamente al Asesor de Calidad, Administrador o a su Jefe inmediato, las fallas reales o potenciales detectadas, para analizar las causas e incluir en los procesos, los controles o correcciones que eviten su reincidencia, siguiendo los parámetros definidos en este procedimiento.	Comité de Calidad	FORMATO ANALISIS DE LA NO CONFORMIDAD <b>FO-SG-12</b> .  CONTROL PRODUCTO NO CONFORME <b>FO-PP-05</b> .  BUZÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS <b>FO-PV-01</b> .  ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE <b>FO-PV-02</b>  PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD <b>FO-SG-08</b> .  INFORME DE AUDITORIA <b>FO-SG-10</b> .  ACTAS REVISION POR LA DIRECCION <b>FO-SG-13</b> .
2 Analizar el problema.	Se analiza el problema, se identifica la fuente de la que procede la no conformidad y se encuentra la causa raíz del problema.	Comité de Calidad	ANALISIS DE LA NO CONFORMIDAD <b>FO-SG-12</b> .
3 Determinar las Acciones Correctivas/ Preventivas.	Se determina las acciones correctivas/preventivas por parte del Responsable del proceso registrando estas en el análisis de la no conformidad FO-SG-12; describiendo la no conformidad en forma clara, sencilla y concreta, que asegure que las acciones programadas eliminan el origen del problema, que serán eficaces y que serán adecuadamente documentadas y comunicadas. Asociándola siempre al incumplimiento de un requisito y en donde fue detectado. Para el caso de las auditorías, corresponde de acuerdo con el Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad, PR-SG-04	Asesor de Calidad	REGISTRO DEL ANALISIS DE LA NO CONFORMIDAD
4 Implementación	Implementar el Plan de Acción.	Asesor de calidad	ANALISIS DE LA NO CONFORMIDAD
<b>REALIZO:</b>		<b>APROBO:</b>	

		<h2 style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</h2>		Código: PR-SG-05	
				Versión: 1	
				Página: 2 DE 2	
				Fecha: 2012-01-16	
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO		
5 Realizar seguimiento del Plan de Acción	El Asesor de Calidad elabora el Listado de Acciones Correctivas y Preventivas, FO-SG-14, con el fin de controlar la implantación de las acciones y asegurar el cumplimiento en las fechas establecidas. A cada acción tomada se le asigna un responsable, una fecha límite en la que se debe ejecutar la acción, utilizando para su implementación los recursos definidos en el análisis de la no conformidad” y la fecha en la cual la acción debiese ser realizada o cumplida.	Asesor de Calidad	LISTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS, <b>FO-SG-14</b>		
6 ¿Acción eficaz?	Una vez la Acción Correctiva o Preventiva es implementada, la solución debiese ser evaluada por los responsables del área correspondiente para conocer su eficiencia y eficacia. El Asesor de Calidad verifica el cumplimiento del plan de acción descrito en la “el análisis de la no conformidad”, FO-SG-12, para establecer el estado en que se encuentre el desarrollo de las actividades propuestas para darle solución a las no conformidades presentadas. Adicionalmente, se debe probar que la Acción Correctiva es, y continuará siendo, eficaz, de manera tal que no haya vuelto a presentarse la No conformidad.	Comité de Calidad	ANALISIS DE LA NO CONFORMIDAD <b>FO-SG-12</b>		
7 Cierre del Plan de Acción y reporte.	Solamente en este momento se dará por terminado el Plan de Acción y se reportará al Asesor de Calidad, siendo evaluado por el Comité de Calidad. Si la solución no fue eficaz, se debe repetir el procedimiento desde el análisis del problema (4). Si la solución es eficaz, se deben registrar los cambios necesarios en la documentación existente y cerrar el Plan de Acción correspondiente.	Asesor de Calidad	N.A		
FIN DEL PROCEDIMIENTO					
<b>REALIZO:</b>			<b>APROBO:</b>		



# MANUAL DE CALIDAD

**Código: MA-SG-01**

**Versión: 1**

**Página: 1 DE 28**

**Fecha: 2012-01-16**

## **ANEXO 4. MANUAL DE CALIDAD**

REALIZO:

APROBO:



# MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01

Versión: 1

Página: 2 DE 28

Fecha: 2012-01-16

## INDICE.

### 0 GENERALIDADES

0.1 OBJETIVOS DEL MANUAL

0.2 ALCANCE DEL MANUAL

0.3 RESPONSABLE.

### 1. LA EMPRESA

1.1. PRESENTACION

1.2. RESEÑA HISTORICA

1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.3.1. Organigrama.

### 2. MARCO ESTRATEGICO

2.1. MISION

2.2. VISION

2.3. PRINCIPIOS DE CALIDAD

2.4. VALORES

### 3. SGC. GENERALIDADES

3.1. ALCANCE DEL SGC.

3.2. EXCLUSIONES

3.3. POLITICA DE CALIDAD

3.4. OBJETIVOS DE CALIDAD.

### 4. SGC. PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO.

4.1. REQUISITOS GENERALES

4.2. GESTION DOCUMENTAL

4.2.1. Generalidades

4.2.2. Manual de la Calidad

4.2.3. Control de Documentos

4.2.4. Control de Registros.

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCION

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

5.3. POLITICA DE LA CALIDAD

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01
Versión: 1
Página: 3 DE 28
Fecha: 2012-01-16

### 5.4. PLANIFICACION

5.4.1. Objetivos de la Calidad.

5.4.2. Planificación del SGC.

### 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

5.5.2. Representante de la dirección

5.5.3. Comunicación Interna

### 5.6. REVISION POR LA DIRECCION.

5.6.1. Generalidades

5.6.2. Información para la revisión

5.6.3. Resultados de la revisión.

## 6. GESTION DE LOS RECURSOS

### 6.1. PROVISION DE RECURSOS

#### 6.2. TALENTO HUMANO

6.2.1. Generalidades

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

#### 6.3. INFRAESTRUCTURA

#### 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

### 7.1. PLANIFICACION EN LA REALIZACION DEL PRODUCTO

#### 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. Determinación de requisitos relacionados con la prestación del servicio

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio

7.2.3. Comunicación con el cliente

#### 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

#### 7.4. COMPRAS

#### 7.5. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1. Control de producción y prestación del servicio

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01

Versión: 1

Página: 4 DE 28

Fecha: 2012-01-16

- 7.5.2. Validación de los procesos de producción y prestación del servicio
- 7.5.3. Identificación y Trazabilidad
- 7.5.4. Propiedad del cliente
- 7.5.5. Preservación del producto.
- 7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION.

### **8. MEDICION ANALISIS Y MEJORA**

#### 8.1. GENERALIDADES

#### 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICION

##### 8.2.1. Satisfacción del cliente

##### 8.2.2. Auditoría interna

##### 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

##### 8.2.4. Seguimiento y medición del servicio

#### 8.3. CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

#### 8.4. ANALISIS DE DATOS

#### 8.5. MEJORA

##### 8.5.1. Mejora continua

##### 8.5.2. Acciones de mejora. Correctiva.

##### 8.5.3. Acciones de mejora. Preventiva.

REALIZO:

APROBO:



# MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01
Versión: 1
Página: 5 DE 28
Fecha: 2012-01-16

## 0 GENERALIDADES

### 0.1 OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente manual tiene como objetivo describir la estructura, composición y funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y todos los procesos involucrados en la Panadería y Pastelería Flor de Trigo, asegurando conformidad en la secuencia e interacción de los procesos, tomando como base los lineamientos descritos en la norma NTC-ISO 9001:2008.

### 0.2. ALCANCE

Este manual aplica para todos los procesos, actividades, documentos, recursos del SGC y de la organización.

### 0.3. RESPONSABLE

La Dirección de la Empresa tiene tres equipos que se hacen responsables del SGC, descrito en este manual:

- Administrador.
- Comité de calidad: Jefes de Área.
- Asesor SGC.

## 1. LA EMPRESA

### 1.1. PRESENTACION

Panadería y pastelería FLOR DE TRIGO se encuentra ubicada en San Juan de Pasto, cuenta con personal idóneo y amplia experiencia en el sector panadero y pastelero ofreciendo a sus clientes productos de gran calidad elaborados con materias primas seleccionadas.

### 1.2. RESEÑA HISTORICA Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

El pan es el alimento por excelencia para el hombre, desde nuestros antepasados buscaron la forma de transformar el trigo en un alimento nutritivo y agradable. La panadería FLOR DE TRIGO es una empresa familiar, fue creada en el año de 1.990 por Héctor Oscar y Miguel Legardala producción se realizaba de una forma artesanal.

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01

Versión: 1

Página: 6 DE 28

Fecha: 2012-01-16

Durante 5 años las ventas fueron altas debido a que cerca de la panadería estaba ubicada la empresa de transporte Transandona. Más adelante Transandona decide cambiar sus instalaciones a otro lugar de la ciudad, eso hace que reduzcan notablemente las ventas razón por la cual en el año 1995 sus propietarios deciden venderla; al enterarse de esto la señora Ruth Legarda y su esposo Alirio Araujo decidieron adquirir la panadería, para esto solicitaron un crédito el cual fue cancelado con gran esfuerzo. Paso algún tiempo y cada día eran más evidentes las necesidades de implementar maquinaria para mejorar y aumentar la producción, dado que la organización quería destacarse ante los demás por calidad y buen servicio, por esto en el año 1996 se tomó la decisión de comprar un horno giratorio de 8 bandejas.

Como en la familia el negocio de las panaderías era tradición, el señor Alirio Araujo era quien se encargaba de dirigir la producción, cuidando de cada detalle para que el producto fuera reconocido, esto quizás fue la primera causa para que se empezarán a abrir nuevos mercados en colegios y con clientes de diferentes pueblos, por ello a medida que pasaba el tiempo el trabajo era más fuerte pero de igual manera era gratificante para todos. La producción creció y fue por eso que en el año 1997, se hizo necesaria la compra de una mojadora de 2 arrobas y de una batidora de 20 litros.

En el año 1998 surgió la necesidad de cambiar el horno de 8 latas por uno de 18 ya que el mercado así lo exigía. A medida que el tiempo pasaba la producción crecía paulatinamente fue así como en el año 2000 se tomó la decisión de cambiar la batidora de 20 litros por una de 30 que haría que la producción fuese más rápida y de esta manera tener lo pedidos de los clientes siempre a tiempo. En el año 2001, se incursiono en el mercado de pueblos como Buesaco, la Unión, La Cruz, San Pablo y mercaderes, los productos fueron muy bien aceptados por todos estos sectores. En el 2002, se abrió mercado para el departamento del Putumayo, razón por la aumento el número de clientes, esto implicó que la producción aumentara, y la organización se vio en la necesidad de comprar otro horno de 10 latas para lograr obtener la producción requerida. En el 2003, se crea una nueva línea de productos empacados como son tostadas, pan perro, pan hamburguesa y se logra distribuir los productos en Tumaco y sus alrededores, lo cual conduce a ampliar aún más el mercado y por lo tanto se decide invertir en nueva maquinaria como es un horno rotatorio de 18 latas, una mojadora de 2 arrobas, un cuarto de crecimiento, en fin todo lo necesario para producir estos nuevos productos ya que debían cumplir ciertas condiciones específicas, y para lograr distribuirlos se compró una camioneta.

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01

Versión: 1

Página: 7 DE 28

Fecha: 2012-01-16

Debido al crecimiento que obtuvo la panadería, en el año 2006, se busca la manera de proporcionar a la panadería un horno de mayor capacidad, para ello se cambia el que se había adquirido anteriormente por uno de 30 latas. Para el año 2008, se decide expedir un código de barras para la incursión de sus productos en algunos supermercados, para fortalecer el mercado de Tumaco se adiciona mayor capacidad de producción, implementando un nuevo horno rotatorio de 40 latas, que mejora notablemente la producción.

Hoy en día la PANADERIA FLOR DE TRIGO es reconocida por su calidad. Trabaja diariamente para prestar un excelente servicio a la sociedad, debido a que el cliente es cada vez más exigente, miró la necesidad de crear nuevos productos, que se adapten al gusto del cliente como son los productos multicereal, productos light, entre otros. Para lograr esto es indispensable la inversión en maquinaria con mayor tecnología, así como el registro Invima que le permita al cliente tener confianza en el producto y con la incorporación de un marketing adecuado abrir nuevos mercados a nivel nacional con el objetivo de crear una mayor fuente de ingresos empleo y con ello mejorar la calidad de vida de muchos colombianos.

Actualmente Panadería y Pastelería Flor de Trigo ofrece al público en general los siguientes productos:

Productos de Panadería, como Pan Bogotano, Pan de Queso, Pan de Coco, Pan de Mantequilla, Pan de Cuajada, Pan Hamburguesa, Pan Perro, Palanquetas, Tostadas, Pambazo, Pan de Fruta, Pan cruasán, Pan de Molde, Pan de Nata entre otros.

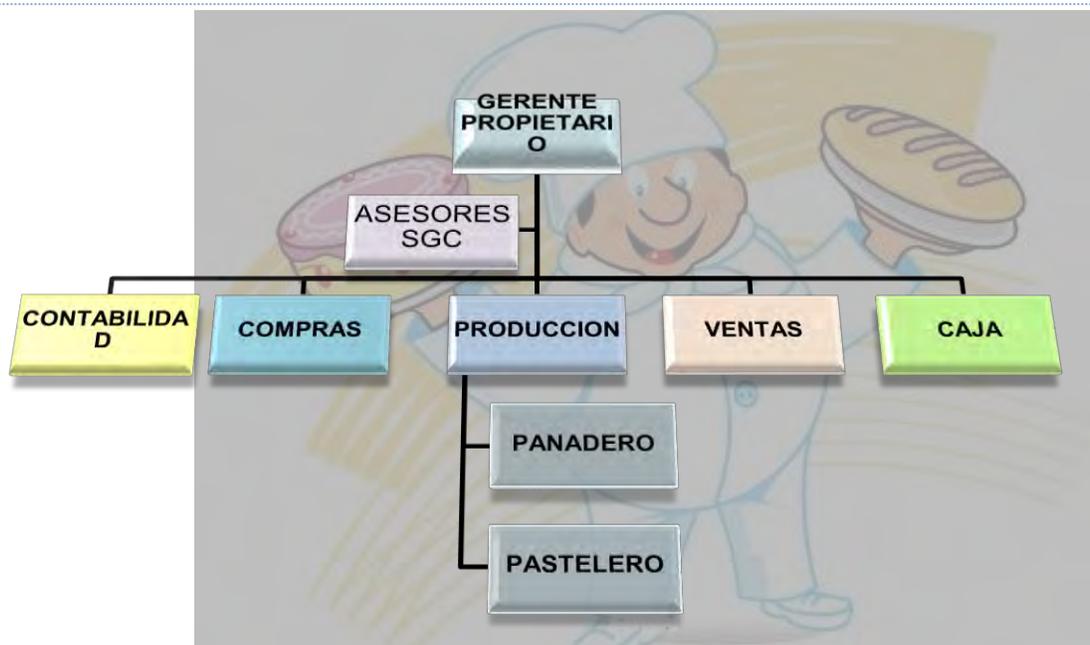
Productos de pastelería galletería, Tortas y Pasabocas.

REALIZO:

APROBO:

## 1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### 1.3.1. Organigrama. DO-SG-02



Fuente: Realizada para este informe

## Grafico 2. Estructura Organizacional

## 2. MARCO ESTRATEGICO

### 2.1 MISION

“Somos una empresa dedicada a la elaboración y comercialización de productos de la mejor calidad, en el sector de la panadería y pastelería, orientados a satisfacer las exigencias de nuestros clientes contando con talento humano capacitado y comprometido con la mejora continua de nuestra organización.”

REALIZO:

APROBO:



# MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01  
Versión: 1  
Página: 9 DE 28  
Fecha: 2012-01-16

## 2.2 VISION 2017

Ser una empresa líder en la elaboración y comercialización de productos de panadería y pastelería en los departamentos de Nariño y Putumayo, trabajando con los mejores estándares de calidad para la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

## 2.3 PRINCIPIOS DE CALIDAD

- Confianza: generar credibilidad sobre nuestros productos tanto en clientes, como trabajadores al igual que la sociedad en general.
- Innovación: Creación de productos atractivos para los clientes mediante el aporte creativo de nuestros trabajadores.
- Integridad: Actuar con honestidad y justicia en todos los ámbitos.

## 2.4 VALORES

- Trabajo en equipo: Compartir conocimientos y experiencias y aprender de los demás.
- Calidad: Nuestra empresa está comprometida a brindar productos de buena calidad y servicio.
- Responsabilidad: Asumir las obligaciones y compromisos adquiridos frente a una determinada situación.
- Respeto: Es la capacidad de aceptar al otro pese a sus diferencias.
- Compromiso: Llevar las palabras a hechos.

## 3. SGC. GENERALIDADES

### 3.1. ALCANCE DEL SGC.

Aplica para todos los procesos de la organización (Estratégicos, Misionales y de Apoyo)

### 3.2. EXCLUSIONES

Ninguna.

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01
Versión: 1
Página: 10 DE 28
Fecha: 2012-01-16

### 3.3. POLITICA DE CALIDAD (DO-SG-01)

Comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y el mejoramiento continuo, a través de un equipo humano y tecnológico competente, garantizamos productos de excelente calidad mediante la aplicación de las normas y los requisitos reglamentarios de higiene.

### 3.4. OBJETIVOS DE CALIDAD.

Objetivos de calidad enfocados al cumplimiento de la política de calidad, de tal manera que sean entregados y divulgados a todo el personal de la empresa.

- Desarrollar y capacitar en forma constante a nuestro personal, fomentando el trabajo en equipo y la identificación con la Empresa.
- Medir y controlar el uso y aprovechamiento de nuestros recursos humanos y materiales, logrando con ello reducir nuestros costos para ofrecer los mejores precios.
- Lograr productos que satisfagan las necesidades y exigencias de todos nuestros clientes.

## 4. SGC. PANADERIA Y PASTELERIA FLOR DE TRIGO.

### 4.1. REQUISITOS GENERALES

La empresa establece, documenta, implementa y mantiene el sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008. El Sistema de Gestión de Calidad de la empresa ha sido concebido como un conjunto actividades que interactúan para lograr la efectividad interna de los procesos, el mejoramiento continuo de la calidad y la satisfacción del cliente.

La Empresa tiene tres niveles de procesos:

- Estratégicos
- Misionales
- De Apoyo

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

<b>Código:</b> MA-SG-01
<b>Versión:</b> 1
<b>Página:</b> 11 DE 28
<b>Fecha:</b> 2012-01-16

### **Procesos Estratégicos:**

Elaboración de actividades gerenciales y de planeación, gestionar para administrar la organización hacia la consecución de su misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad.

Proceso Administrativo. (DO-SG-04).

Proceso de Gestión de Calidad. (DO-SG-05).

### **Procesos de Operación:**

Conjunto de procesos y actividades que se deben realizar para producir valor agregado y satisfacer con calidad, productividad y rentabilidad de los productos que se ofrecen a los clientes.

Proceso de Compras (DO-SG-06).

Proceso de Producción (DO-SG-07).

Proceso de Ventas (DO-SG-08).

### **Procesos de Apoyo:**

Elaboración de actividades de soporte y apoyo para los procesos operativos del Sistema de Gestión de Calidad.

Proceso de Gestión Contable (DO-SG-09).

Proceso Gestión Humana (DO-SG-10).

Proceso de Mantenimiento (DO-SG-11).

REALIZO:

APROBO:

# MANUAL DE CALIDAD

Grafico 2. Mapa de Procesos



REALIZO:

APROBO:



# MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01  
Versión: 1  
Página: 13 DE 28  
Fecha: 2012-01-16

## 4.2. GESTION DOCUMENTAL

### 4.2.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad incluye:

- a. Política de Calidad (Ver numeral 3.3).
- b. Objetivos de Calidad (Ver numeral 3.4).
- c. Manual de Calidad
- d. Procedimientos Documentados Requeridos Norma ISO 9001:2008.
- e. Documentos requeridos por la Empresa.

### 4.2.2. Manual de la Calidad

Panadería y Pastelería Flor de Trigo diseña y documenta el Manual de la Calidad de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

- a. Alcance.  
(Ver numeral 3.1).
- b. Exclusiones.  
(Ver numeral 3.2).
- c. Procedimientos documentados requisito Norma ISO 9001:2008.

#### **DOCUMENTO.**

	<b>CÓDIGO</b>
Control de los documentos.	(PR-SG-01).
Control de los Registros de calidad.	(PR-SG-02).
Control del Producto No conforme.	(PR-SG-03).
Auditorías internas de calidad.	(PR-SG-04).
Acciones correctivas y Acciones preventivas.	(PR-SG-05).

- d. Interacción de los Procesos del SGC.

#### **CARACTERIZACIÓN.**

	<b>CÓDIGO</b>
Proceso Administrativo.	(DO-SG-04).
Proceso Gestión de Calidad.	(DO-SG-05).
Proceso Compras	(DO-SG-06).
Proceso Producción.	(DO-SG-07).

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01

Versión: 1

Página: 14 DE 28

Fecha: 2012-01-16

Proceso Ventas. (DO-SG-08).

Proceso Gestión Contable (DO-SG-09).

Proceso Gestión Humana (DO-SG-10).

Proceso de Mantenimiento (DO-SG-11).

### 4.2.3. Control de Documentos

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Panadería y Pastelería FLOR DE TRIGO se elaboran y controlan según lo establecido en el procedimiento control de documentos: (PR-SG-01).

### 4.2.4. Control de Registros

Los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la Panadería y Pastelería FLOR DE TRIGO, se controlan según lo establecido en el procedimiento control de los registros de calidad: (PR-SG-02).

## RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

### 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCION

El administrador, los jefes de área y el asesor SGC; de la Panadería y Pastelería Flor de Trigo están comprometidos en el diseño y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la siguiente manera que:

- se comunique a Panadería y Pastelería Flor de Trigo la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios a través de capacitaciones a todo el personal para darlos a conocer y tener mejores resultados.
- Se establezca una política de calidad.
- Se Asegure los objetivos de calidad día tras día para tener una mejora continua en el Sistema de Gestión de la Calidad
- Se Lleve a cabo las revisiones periódicas hechas por la dirección y se asegure la disponibilidad de recursos necesarios.

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01
Versión: 1
Página: 15 DE 28
Fecha: 2012-01-16

### 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La administración de la Panadería y Pastelería Flor de Trigo; se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente. La Empresa, tiene el mapa de Procesos: (DO-SG-03) y el proceso de ventas: (DO-SG-08); por los cuales se definen los requisitos del cliente, asegurando. El SGC de la calidad hace énfasis en los procesos que expresan que se pueden efectuar los requisitos, necesidades y expectativas del cliente.

### 5.3. POLITICA DE LA CALIDAD

La administración, como parte integral del proceso administrativo, asegura una política de calidad adecuada al propósito de Panadería y Pastelería Flor de Trigo (Ver numeral 3.3), incluyendo un compromiso de cumplir en su totalidad con los requisitos, mejorando continuamente la eficacia del SGC por medio de revisiones periódicas para su adecuación (Ver numeral 5.6) y comunicación de los resultados (Ver numeral 5.1 a), y cambios que se deriven de las acciones tomadas por Panadería y Pastelería Flor de Trigo.

### 5.4. PLANIFICACION

5.4.1. Objetivos de la Calidad.  
(Ver numeral 3.4).

5.4.2. Planificación del SGC.

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad en Panadería y Pastelería Flor de Trigo, se ha llevado a cabo cumpliendo con el enfoque basado en procesos que sugiere la norma. Para esto la Empresa definió ocho (08) procesos y la caracterización e interacción específica para cada uno de ellos.

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01  
Versión: 1  
Página: 16 DE 28  
Fecha: 2012-01-16

Este enfoque proporciona un control continuo sobre todo el sistema permitiendo mejorar el desempeño de los procesos y el cumplimiento de los requisitos del cliente. (Ver numeral 4.2.2 d). Igualmente contribuye a la planificación del SGC; el contar con procedimientos, manual de la calidad, la toma de decisiones, la política y objetivos de la calidad. (Ver numeral 3.3 - 3.4 - 4.2.2). El administrador, el comité de calidad y el asesor del SGC; aseguran la integridad del sistema de gestión de la calidad a través de la Revisión por la Dirección, y el procedimiento documentado, control de documentos, (PR-SG-01).

### 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION

#### 5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La responsabilidad y autoridad de la Panadería y Pastelería Flor de Trigo se definen a través de:

- Organigrama de la organización (Ver numeral 1.3.1).
- Caracterización de los Procesos.
- Descripción y perfil de cargos.
- Documentos SGC (manual, procesos, procedimientos).

#### 5.5.2. Representante de la dirección

Panadería y Pastelería Flor de Trigo, nombra a Alirio Araujo, como representante de la dirección para el sistema de gestión de La Calidad, quien con independencia de otras responsabilidades debe tener la responsabilidad y autoridad que incluye:

a. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

b. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.

c. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

**Nota:** La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01  
Versión: 1  
Página: 17 DE 28  
Fecha: 2012-01-16

### 5.5.3. Comunicación Interna

La comunicación interna en la Panadería y Pastelería Flor de Trigo, se hace a través de:

- Sensibilizaciones a todo el personal de la organización sobre el SGC.
- Reuniones de la dirección. Registro: Actas revisión por la Dirección (FO-SG-13).

## 5.6. REVISION POR LA DIRECCION.

### 5.6.1. Generalidades

La Revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de Panadería y Pastelería Flor de Trigo, se realizara semestralmente, a excepción de la etapa de implementación del SGC; en donde se revisara el sistema las veces requeridas para garantizar su eficaz implementación.

Registro: Actas revisión por la Dirección (FO-SG-13).

### 5.6.2. Información para la revisión.

La información de entrada para la revisión, incluye:

- a) Política de calidad.
- b) Objetivos de calidad.
- c) Resultados de Auditorias.
- d) Retroalimentación del Cliente.
- e) Desempeño de los Procesos y conformidad del Producto.
- f) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- g) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección.
- h) Recomendaciones para la Mejora.

### 5.6.3. Resultados de la revisión.

- a. Mejora de la Eficacia del SGC y sus procesos
- b. La mejora de la prestación del servicio en relación con los requisitos del cliente
- c. Necesidad de Recursos.

## 6. GESTION DE LOS RECURSOS

### 6.1. PROVISION DE RECURSOS

La Panadería y Pastelería Flor de Trigo, está comprometida con el mejoramiento continuo del SGC; sus procesos y la realización de los productos, gestionando la provisión de los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos que permitan lograr los objetivos y dar continuidad al Sistema de Gestión de la Calidad.

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01

Versión: 1

Página: 18 DE 28

Fecha: 2012-01-16

### 6.2. TALENTO HUMANO

#### 6.2.1. Generalidades

El personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Descripción perfil del cargo

Administrador: MF-GH-01

Asesor de Calidad: MF-GH-02

Contador: MF-GH-03

Panadero: MF-GH-04

Pastelero: MF-GH-05

Auxiliar de panadería: MF-GH-06

Auxiliar de pastelería: MF-GH-07

Cajero: MF-GH-08

Vendedor: MF-GH-09

#### 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

La Panadería y Pastelería Flor de Trigo, cuenta con personal competente para el desempeño laboral que permita el logro de la misión, visión, política de calidad y objetivos de la organización. La organización define dos procedimientos documentados para la contratación y evaluación del TH. Códigos: PR-PP-01 y PR-PP-02.

### 6.3. INFRAESTRUCTURA

El proceso de Gestión de Recursos de la Panadería y Pastelería Flor de Trigo proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

De acuerdo con el presupuesto de ingresos y egresos obtenidos en el año anterior Panadería y Pastelería Flor de Trigo hace una inversión para el mantenimiento de la estructura general de la empresa, maquinaria y equipos de producción, sistemas de información y comunicación, y todo lo relacionado con la realización del producto.

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01  
Versión: 1  
Página: 19 DE 28  
Fecha: 2012-01-16

La organización define un programa de limpieza y desinfección que hace parte del manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), MA-BPM-01, el cual cuenta con el plan de saneamiento preventivo del producto y los equipos que intervienen, así como también define un programa de mantenimiento preventivo de equipos,(FO-SG-01).

### 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.

En la Panadería y Pastelería Flor de Trigo, las actividades se llevan a cabo bajo un ambiente laboral adecuado, se trabaja en equipo, buscando siempre el beneficio de la empresa y de todos sus miembros, además de ofrecer una buena imagen tanto interna como externa.

Para la adecuación de los ambientes de trabajo se tiene en cuenta factores como ruido, temperatura, iluminación, garantizando que no afecten la calidad del producto.

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

### 7.1. PLANIFICACION EN LA REALIZACION DEL PRODUCTO

Panadería y Pastelería Flor de Trigo, durante la planificación de la realización del producto involucra a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, ésta a su vez se hace a través de:

- Mapa de procesos. (Ver numeral 4.1).
- Caracterizaciones de los procesos. (Ver numeral 4.1).
- Manual de Calidad. (Ver numeral 4.2.2).
- Correcto diligenciamiento y utilización de los registros de calidad. (PR-SG-02).
- Seguimiento y control de los procesos a través de los indicadores de gestión.

### 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

#### 7.2.1. Determinación de requisitos relacionados con la prestación del servicio

Los requisitos del cliente, relacionados con el producto se definen en los formatos:

- Requisito del cliente (DO PV-02)
- Orden de producción (FO-PP-01).

REALIZO:

APROBO:

## 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio.

La revisión de los requisitos relacionados con el producto, se realiza a través de auditorías a cada proceso; seguimiento diario de la calidad del producto; (FO-PP-05)seguimiento a los objetivos e indicadores de calidad, las solicitudes y sugerencias de los trabajadores y de los cliente (FO-PV-01); y las demás actividades determinadas por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tanto los requisitos del cliente como la orden de producción; determinan las características del producto, cantidades y plazo de entrega.

## 7.2.3. Comunicación con el cliente

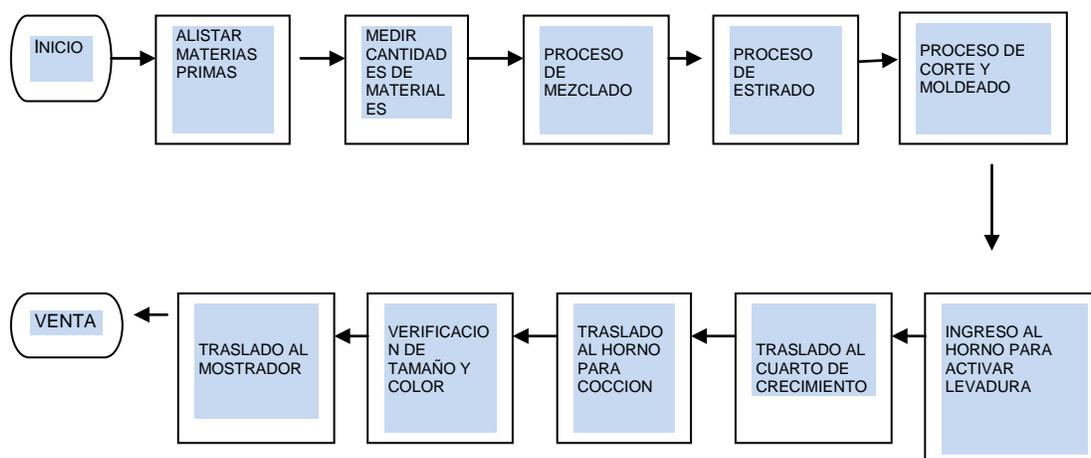
La comunicación con el cliente se realiza a través de:

- Comunicación directa (personal).
- Vía telefónica. Vía correo electrónico. Correo físico.
- Formato manifestaciones, quejas y reclamos del cliente, código: (FO-PV-01).

## 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

### 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La empresa Panadería Y Pastelería Flor de Trigo planifica y controla el diseño y desarrollo del producto pan a través de las siguientes etapas:



**Grafico 3. Proceso Elaboración del Pan**

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01
Versión: 1
Página: 21 DE 28
Fecha: 2012-01-16

### 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Los elementos de entrada relacionados con el producto se definen en el formato: Requisito del cliente (DO-PV-02) y el Procedimiento Elaboración del Pan (PR-PP-01). Estos son revisados para comprobar que sean los adecuados que estén completos y sin ambigüedades.

### 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

El resultado del diseño y desarrollo del producto queda registrado en el formato: Control Tratamiento PNC. (FO-PP-05). El resultado es evaluado por el director operativo, en caso de presentarse comentarios, se escriben en el campo de observaciones.

### 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

La revisión del diseño y desarrollo del producto queda registrado en el formato: Preservación del Producto (FO-PP-04), esta actividad la realiza el encargado de la producción (Panadero), el mismo diseño va exigiendo con su dinámica las revisiones que sean necesarias en su momento; ya que el diseño en si es un proceso dinámico que exige proponer, revisar lo propuesto para ver que se mejora.

### 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

La verificación del diseño y desarrollo del producto queda registrado en el formato: Preservación del Producto (FO-PP-04); el encargado de la producción (Panadero), verifica que el producto este de acuerdo con lo planificado, para asegurarse que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los elementos de entrada del diseño y desarrollo.

### 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

La validación del diseño y desarrollo del producto queda registrado en el formato: Preservación del Producto (FO-PP-04), esta actividad la realiza el gerente de la empresa y debe estar de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, si es conocido, la validación se realiza antes de la entrega o implementación del producto.

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01
Versión: 1
Página: 22 DE 28
Fecha: 2012-01-16

### 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

El control de los cambios del diseño y desarrollo de los productos se identifican y se deben realizar registros, los cambios deben revisarse, verificarse, validarse según sea apropiado y aprobarse antes de su implementación.

## 7.4. COMPRAS

### 7.4.1 Proceso de Compras

El proceso de compras en la Panadería y Pastelería Flor de Trigo, se describe en el procedimiento de proceso de compras (DO-SG-05), este se inicia cuando una de las materias primas o insumos se está agotando, entonces se procede a seleccionar el proveedor y por llamada telefónica o e-mail se le hace el pedido. Todas las compras se realizan seleccionando de la lista de proveedores aprobados que se posee FO-PC-02 y que se genera con base a las evaluaciones periódicas que hace la administración. FO-PC-04

### 7.4.2. Información de las compras

En todos las órdenes de compra FO-PC-01, se especifican con claridad, el proveedor, el artículo, la cantidad, el precio unitario, precio total y características de los elementos que se pretende adquirir.

El administrador revisa toda la documentación correspondiente a cada adquisición con el fin de comprobar que, antes de enviar el pedido definitivo al proveedor, no existe contradicción alguna entre las necesidades de la empresa y los requisitos señalados, no solamente en cuanto a definición del producto, sino también en lo que se refiere a plazos y forma de la entrega.

### 7.4.3. Verificación de los productos comprados

Los productos comprados se verifican de acuerdo al procedimiento compras de materias primas, materiales e insumos para el producto (DO-SG-02). Se establecen dos procedimientos para la selección y evaluación de los proveedores códigos (FO-PC-03 y FO-PC-04).

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01
Versión: 1
Página: 23 DE 28
Fecha: 2012-01-16

### 7.5. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

#### 7.5.1. Control de producción y prestación del servicio

La realización del producto se hace bajo condiciones controladas, donde se identifican los riesgos posibles, la disponibilidad de equipos, la ejecución correcta de los procedimientos, a los que hace seguimiento y evaluación en el cumplimiento del objetivo:

Competencia del Personal:

(Ver numeral 6.2

Infraestructura y Equipos:

(Ver numeral 6.3)

Procedimientos de control:

Procedimiento Elaboración del Pan PR-PP-01

La elaboración del producto tiene como actividad principal, el garantizar que se cumplen con los requisitos de calidad de acuerdo a los requisitos del cliente y orden de producción a lo largo del proceso.

#### 7.5.2. Validación de los procesos de producción y prestación del servicio

Todo el proceso de fabricación del pan, incluyendo las operaciones de almacenamiento, se realiza en óptimas condiciones sanitarias, de limpieza y conservación y con los controles necesarios para reducir el crecimiento potencial de microorganismos y evitar la contaminación del producto. Se establecen todos los procedimientos de control, físicos, y organolépticos en el control de calidad del producto terminado realizado en la salida del producto, con el fin de prever y detectar cualquier contaminación, defecto o falla, incumplimiento de especificaciones o cualquier otro defecto de calidad del producto terminado

Con el programa de mantenimiento preventivo de equipos, (FO-SG-01) e instructivos que los soportan (IN-SG-01-10), se garantiza el correcto funcionamiento de los equipos involucrados en la producción del producto, cada acción es ejecutada por el responsable y supervisado por el jefe de área, quienes están calificados con las competencias mínimas para apoyar en los procesos que Panadería y Pastelería Flor de Trigo les ha asignado.

Los registros generados durante la producción o prestación del servicio provee información valiosa de cómo se están llevando a cabo los procesos de producción y sus resultados físicos en los controles de calidad.

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01

Versión: 1

Página: 24 DE 28

Fecha: 2012-01-16

Esta información conduce a la toma de decisiones respecto a las disposiciones del producto terminado antes de que haya llegado a manos del cliente.

Si se modifica ligeramente el producto o se ha decidido introducir una mejora, es necesario hacer una revalidación de toda la producción, se considera que dicho cambio puede afectar el producto terminado y que los procesos, equipos y competencias del personal ya validados no generen el resultado deseado.

### 7.5.3. Identificación y Trazabilidad

Todo el producto terminado, es almacenado por lote de producción en su correspondiente canastilla, la cual está identificada con un número que coincide con el de su correspondiente registro por lote.

El registro por lote establece toda la información y las condiciones del lote producido, donde se registra el nombre del producto, la cantidad, hora de salida, caducidad y destino.

Cada lote, antes de su liberación debe tener toda la información verificada y con el rotulo "aprobado" de acuerdo con los requisitos establecidos por Panadería y Pastelería Flor de Trigo para la producción del producto.

Se establece un sistema físico para la exhibición del estado de inspección del producto mediante canastas de distintos colores aplicables a los lotes una vez realizada la verificación y que serán aplicadas por el encargado del almacenamiento.

En la secuencia del proceso se puede presentar la detección de producto mal empacado, mal sellado o mal etiquetado por parte del operario, que lo retirará de la línea de producción y lo depositara en la canastilla correspondiente. El color rojo identificará el producto rechazado, el verde el producto aceptado y el blanco el producto que está incompleto.

Adicionalmente para los productos de panadería y pastelería, la trazabilidad se lleva por orden de producción código: (FO-PP-01) lote y registros con datos como hora de salida y entrada, y se puede cruzar la información con facturas o tickets de venta.

### 7.5.4. Propiedad del cliente

La Empresa protege la propiedad del cliente a través del documento: (DO-PV-01).

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01

Versión: 1

Página: 25 DE 28

Fecha: 2012-01-16

### 7.5.5. Preservación del producto.

La preservación del producto se realiza de acuerdo al documento: (FO-PP-04).

## 7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

Panadería y Pastelería Flor de Trigo realiza el control de los equipos de seguimiento y de medición teniendo en cuenta la Programación Mantenimiento Preventivo De Equipos (FO-PP-06) que atenderá a las acciones de mantenimiento y calibración de los equipos.

## 8. MEDICION ANALISIS Y MEJORA

### 8.1. GENERALIDADES

En la Panadería y Pastelería Flor de Trigo, se diseñaron procedimientos que permitirán hacer seguimiento, medición, análisis y mejora continua al SGC:

- Control del Producto No conforme. (PR-SG-03).
- Auditorías internas de calidad. PR-SG-04).
- Acciones correctivas y Acciones preventivas. (PR-SG-05).

### 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICION

#### 8.2.1. Satisfacción del cliente

En la Panadería y Pastelería Flor de Trigo, se mantienen buenas relaciones con sus clientes, con el fin de conocer sus impresiones sobre los productos suministrados, atendiendo a sus reclamaciones y permitiéndoles realizar sugerencias sobre la forma de aumentar su satisfacción.

El personal que presta los servicios de venta y comunicación directa con el cliente está formado y estimulado con el fin de que mantenga con los clientes una comunicación continua, detectando las posibles insatisfacciones en el producto y servicios, recomendándoles que presenten sus reclamaciones, quejas o sugerencias sobre la mejor forma de realizar el servicio.

Cada mes se realizara a una muestra aleatoria de clientes una encuesta con diversas preguntas acerca de su opinión sobre los productos y el servicio ofrecidos por Panadería y Pastelería Flor de Trigo.

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01

Versión: 1

Página: 26 DE 28

Fecha: 2012-01-16

La satisfacción del cliente se mide por medio de la encuesta de satisfacción realizada a los clientes:(FO-PV -02).Se define un formato para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias código: (FO-PV-01).

### 8.2.2. Auditoría interna

La Panadería y Pastelería Flor de Trigo, establece el procedimiento para la realización de Auditorías Internas de calidad código: (PR-SG-04).

### 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento y medición de los procesos se hace a través de:  
Revisión por la Dirección. (Ver numeral 5.6).

- Indicadores de los objetivos asociados a los procesos.

#### **CARACTERIZACIONES.**

Proceso Administrativo.	(DO-SG-04).
Proceso SGC	(DO-SG-05).
Proceso Compras	(DO-SG-06).
Proceso Producción.	(DO-SG-07).
Proceso Ventas.	(DO-SG-08).
Proceso Gestión Contable	(DO-SG-09).
Proceso Gestión Humana	(DO-SG-10).
Proceso de Mantenimiento	(DO-SG-11).

- La competencia, observación y control directo del responsable de cada proceso.

### 8.2.4. Seguimiento y medición del servicio

Panadería y Pastelería Flor de Trigo hace seguimiento y medición las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Estos se hacen en las etapas de del proceso de realización del producto de acuerdo a las disposiciones planificadas en el numeral 7.1. La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no se llevan a cabo hasta que no se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas en el numeral 7.1 a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad y cuando corresponda por el cliente.

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01
Versión: 1
Página: 27 DE 28
Fecha: 2012-01-16

### 8.3. CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Se establece en la Panadería y Pastelería Flor de Trigo, el procedimiento para el control del producto no conforme, código: (PR-SG-03).

### 8.4. ANALISIS DE DATOS

Panadería y Pastelería Flor de Trigo determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad evaluando donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Se incluyen datos obtenidos en las mediciones y seguimientos.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

Indicadores de gestión. (Ver numeral 3.4).

Encuestas realizadas a los clientes. (FO-PV -02). Buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (FO-PV -01).

Resultados de las auditorías internas de calidad. (PR-SG-04).

Conformidad con los requisitos del producto (PR-SG-03).

### 8.5. MEJORA

#### 8.5.1. Mejora continua

Panadería y Pastelería Flor de Trigo, busca mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política y objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

#### 8.5.2. Acciones de mejora. Correctiva.

Panadería y Pastelería Flor de Trigo toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Para ellos la empresa cuenta con un con un procedimiento documentado de acciones correctivas y preventivas, (PR-SG-05)

REALIZO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA-SG-01

Versión: 1

Página: 28 DE 28

Fecha: 2012-01-16

### 8.5.3. Acciones de mejora. Preventiva.

Panadería y Pastelería Flor de Trigo toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Para ellos la empresa cuenta con un con un procedimiento documentado de acciones correctivas y preventivas de calidad, (PR-SG-05)

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

Indicadores de gestión. (Ver numeral 3.4).

Encuestas realizadas a los clientes. (FO-PV -02).

Buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (FO-PV -01).

Resultados de las auditorías internas de calidad. (PR-SG-04).

Conformidad con los requisitos del producto (PR-SG-03).

REALIZO:

APROBO:



# MANUAL DE FUNCIONES

Código: MA-FC-01

Versión: 01

Página: 1 DE 21

Fecha: 2012-01-16

## ANEXO 5. MANUAL DE FUNCIONES

Realizo:

Aprobó:



# MANUAL DE FUNCIONES

Código: MA-FC-01

Versión: 01

Página: 2DE 21

Fecha: 2012-01-16

## 1. OBJETIVO

El presente manual de funciones tiene como objetivo dar los lineamientos necesarios para el desempeño eficiente de cada uno de los integrantes de los procesos que involucra el Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de Panadería y Pastelería Flor de Trigo, definiendo responsabilidades y funciones dentro de la misma.

## 2. ALCANCE

El presente manual se extiende a todo el personal, sus funciones y responsabilidades en cada área y proceso del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de Panadería y Pastelería Flor de Trigo.

## 3. RESPONSABLES

El administrador es el encargado de comunicar el contenido de este Manual de Funciones al personal, estableciendo una relación de coordinación permanente de comunicación con el propósito de que cada persona que ocupe un cargo, tenga pleno conocimiento de las funciones que cumple de lo que ello significa en la obtención de los objetivos de calidad establecidos en de Panadería y Pastelería Flor de Trigo.

## 4. REFERENCIAS

Listado Maestro de Documentos (FO-SG-01)

## 5. DEFINICIONES

· Manual de Funciones: Documento similar al Manual de Organización. Contiene información válida clasificada sobre las funciones y productos departamentales de una organización.

· Cargo: Es el conjunto de todas las obligaciones que debe realizar un trabajador. Un cargo puede consistir en varias tareas, como archivar, pagar cuentas, registrar, etc.

## 6. DESCRIPCION DE CARGOS

### 6.1 Administrador de Empresas

#### 6.1.1 Identificación del cargo

Realizó:

Aprobó:

	<h1>MANUAL DE FUNCIONES</h1>	Código: MA-FC-01
		Versión: 01
		Página: 3DE 21
		Fecha: 2012-01-16
<p>Nombre del cargo: Administrador  Código del cargo: MF-GH-01</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas en el cargo: 9</li> <li>• Número de Cargos subordinados directamente: 3</li> <li>• Nivel del cargo: Administrativa</li> </ul> <p><b>Objetivo del cargo.</b>  Planear, organizar, dirigir y controlar, las actividades laborales de la empresa.</p> <p><b>Funciones del cargo.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Establecer estrategias que permitan el cumplimiento de la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad, de la organización.</li> <li>b. Buscar permanentemente y a todo nivel, el cumplimiento de las expectativas de los clientes.</li> <li>c. Hacer seguimiento y control a los procesos de la Organización.</li> <li>d. Asignar los recursos requeridos para la administración y Operación del objeto de la Empresa.</li> <li>e. Desarrollar las demás funciones inherentes a su cargo.</li> </ol> <p><b>REQUISITOS DEL CARGO</b></p> <p><b>Formación para el cargo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perfil Gerencial.</li> <li>b. Conceptos en Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ol> <p><b>Habilidades para el cargo.</b>  Documento (DO-GH-01).</p> <p><b>Experiencia para el cargo.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. (3) años como Gerente</li> </ol> <p><b>Responsabilidad del cargo</b>  Documento (DO-GH-02).</p> <p><b>Personal a su cargo</b>  Todos</p>		
Realizo:	Aprobó:	



# MANUAL DE FUNCIONES

Código: MA-FC-01

Versión: 01

Página: 4DE 21

Fecha: 2012-01-16

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

### Funciones permanentes

- Representar legalmente a la empresa.
- Dirigir, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo de las actividades del personal.
- Velar por el funcionamiento administrativo y financiero de la empresa.
- Desarrollar todas las actividades de mercadeo.
- Analizar y solucionar los problemas o inconvenientes que se presenten en la empresa.
- reuniones con el personal de la empresa, cuando sea necesario, para solucionar problemas y evaluar el desarrollo de actividades.
- Coordinar y supervisar la elaboración y presentación correcta y oportuna de los trámites legales a los que está obligada la empresa.
- Aprobar vacaciones, permisos, despidos, renunciaciones y sueldos del personal de la empresa.

### Funciones periódicas

- Revisar aprobar declaración de retención en la fuente
- Revisar y aprobar declaración de IVA e industria y comercio
- Revisar y aprobar declaración de renta
- Revisar y aprobar renovación Cámara de Comercio

### Funciones ocasionales

- Velar por el cumplimiento del proceso de selección, inducción y capacitación del personal.
- Desempeñar otras funciones o encargos según se requiera durante el desarrollo del contrato.

## CONDICIONES DE TRABAJO

**Iluminación:** Adecuada

**Temperatura:** Normal

**Espacio:** Adecuado

**Ruido:** Normal

**Ventilación:** Normal

**Riesgos:** Normal de acuerdo a la elaboración de sus actividades.

Realizó:

Aprobó:

	<h1>MANUAL DE FUNCIONES</h1>	<p><b>Código:</b> MA-FC-01</p> <p><b>Versión:</b> 01</p> <p><b>Página:</b> 5DE 21</p> <p><b>Fecha:</b> 2012-01-16</p>
<p><b>6.2 Asesor de calidad</b></p> <p><b>6.2.1 Identificación del cargo</b>  Nombre del cargo: Asesor de Calidad  Código del cargo: MF-GH-02</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas en el cargo: 1</li> <li>• Número de Cargos subordinados directamente: Ninguno</li> <li>• Nivel del cargo: Staff</li> </ul> <p><b>Objetivo del cargo.</b>  Diseñar el sistema de gestión de la calidad para la empresa</p> <p><b>Funciones del cargo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar a la administración a definir, difundir y mantener la política de calidad y lo principios de gestión de la calidad.</li> <li>• Apoyar a la toma de acciones para el correcto diseño y el cumplimiento de los requisitos internos derivados del sistema de gestión.</li> <li>• Asegurar que todos los componentes de la organización conocen los requisitos del cliente.</li> <li>• Asegurarse de que se diseñan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,</li> <li>• Coordinar los mecanismos de participación del personal: equipos de mejora.</li> <li>• Promover la activa participación del personal en el diseño y mejora de los procedimientos e instrucciones de trabajo.</li> <li>• Promover la prevención.</li> </ul> <p><b>REQUISITOS DEL CARGO</b></p> <p><b>Formación para el cargo:</b>  b. Conceptos en Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p><b>Habilidades para el cargo.</b>  Documento (DO- GH -01).</p> <p><b>Responsabilidad del cargo</b>  Documento (DO- GH -02).</p>		
Realizo:	Aprobó:	

	<h1>MANUAL DE FUNCIONES</h1>	Código: MA-FC-01
		Versión: 01
		Página: 6DE 21
		Fecha: 2012-01-16
<p><b>Personal a su cargo</b> Ninguno</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b></p> <p><b>Funciones permanentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar las acciones y/o actividades para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Monitorear la aplicación de los documentos/registros del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Documentar, registrar, consultar e informar a la administración sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la capacitación y el entrenamiento del personal así como para las reuniones del comité del sistema de gestión de la calidad.</li>   <li>• Verificar que los documentos y registros establecidos son utilizados por los responsables.</li> <li>• Verificar la disponibilidad y actualización de las listas de documentos y registros.</li> <li>• Colaborar en la difusión y concientización acerca de la necesidad del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul> <p><b>Funciones ocasionales</b> Desempeñar otras funciones o encargos según se requiera durante el desarrollo del contrato.</p> <p><b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>  <b>Iluminación:</b> Adecuada  <b>Temperatura:</b> Normal  <b>Espacio:</b> Adecuado  <b>Ruido:</b> Normal  <b>Ventilación:</b> Normal  <b>Riesgos:</b> Normal de acuerdo a la elaboración de sus actividades.</p>		
Realizó:	Aprobó:	

	<h1>MANUAL DE FUNCIONES</h1>	Código: MA-FC-01
		Versión: 01
		Página: 7DE 21
		Fecha: 2012-01-16
<p>6.3 Contador Publico</p> <p>6.3.1 Identificación del cargo</p> <p>Nombre del cargo: Contador</p> <p>Código del cargo: MF- GH -03</p> <p>Número de personas en el cargo: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de Cargos subordinados directamente: Ninguno</li> <li>• Nivel del cargo: Staff</li> </ul> <p><b>Objetivo del cargo:</b> Aplicar, manejar e interpretar la contabilidad de la organización, con el fin de producir informes para la administración, los cuales contribuyan a una buena toma de decisiones.</p> <p><b>Funciones del cargo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la información financiera donde se manifieste el resultado de la gestión.</li> <li>• Diseñar sistemas de información (contable y gerencial).</li> <li>• Analizar los resultados económicos, detectando áreas críticas y señalando cursos de acción que permitan lograr mejoras.</li> <li>• Asesorar a la administración en planes económicos y financieros, tales como presupuestos.</li> </ul> <p><b>FUNCIONES PERIÓDICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de los movimientos contables.</li> <li>• Elaboración de estados financieros periódicos.</li> <li>• Elaboración de informes contables.</li> <li>• Supervisar y controlar todas las operaciones contables.</li> <li>• Brinda asesoría en aspectos contables y tributarios.</li> <li>• Registro diario de todas las operaciones en libros contables.</li> <li>• Recepción de facturas de proveedores.</li> <li>• Calculo de impuestos.</li> <li>• Verificación de la conciliación diaria de caja.</li> <li>• Tramites documentarios y tributarios de la empresa.</li> </ul>		
Realizo:	Aprobó:	

	<h1>MANUAL DE FUNCIONES</h1>	Código: MA-FC-01
		Versión: 01
		Página: 8DE 21
		Fecha: 2012-01-16
<p><b>FUNCIONES OCASIONALES</b></p> <p><b>Requisitos del cargo</b>  <b>Formación para el cargo:</b>  Contaduría Pública.</p> <p><b>Habilidades para el cargo.</b>  Documento (DO-GH-01).</p> <p><b>Experiencia para el cargo.</b>  2 años de experiencia como Contador Público.</p> <p><b>Responsabilidad del cargo</b>  Documento (DO- GH -02).</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b></p> <p><b>Funciones permanentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representar legalmente a la empresa.</li> <li>• Dirigir, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo de las actividades del personal.</li> <li>• Velar por el funcionamiento administrativo y financiero de la empresa.</li> <li>• Desarrollar todas las actividades de mercadeo.</li> <li>• Analizar y solucionar los problemas o inconvenientes que se presenten en la empresa.</li> <li>• reuniones con el personal de la empresa, cuando sea necesario, para solucionar problemas y evaluar el desarrollo de actividades.</li> <li>• Coordinar y supervisar la elaboración y presentación correcta y oportuna de los trámites legales a los que está obligada la empresa.</li> <li>• Aprobar vacaciones, permisos, despidos, renunciaciones y sueldos del personal de la empresa.</li> </ul> <p><b>Funciones periódicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar aprobar declaración de retención en la fuente</li> <li>• Revisar y aprobar declaración de IVA e industria y comercio</li> <li>• Revisar y aprobar declaración de renta</li> <li>• Revisar y aprobar renovación Cámara de Comercio</li> </ul>		
Realizo:	Aprobó:	



# MANUAL DE FUNCIONES

Código: MA-FC-01

Versión: 01

Página: 9DE 21

Fecha: 2012-01-16

## Funciones ocasionales

- Velar por el cumplimiento del proceso de selección, inducción y capacitación del personal.
- Desempeñar otras funciones o encargos según se requiera durante el desarrollo del contrato.

## CONDICIONES DE TRABAJO

**Iluminación:** Adecuada

**Temperatura:** Normal

**Espacio:** Adecuado

**Ruido:** Normal

**Ventilación:** Normal

**Riesgos:** Normal de acuerdo a la elaboración de sus actividades.

Realizo:

Aprobó:

	<h1>MANUAL DE FUNCIONES</h1>	Código: MA-FC-01
		Versión: 01
		Página: 10 DE 21
		Fecha: 2012-01-16
<p>6.4 Panadero</p> <p>6.4.1 Identificación del cargo  Nombre del cargo: Panadero  Código del cargo: MF- GH -04</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas en el cargo: 1</li> <li>• Número de Cargos subordinados directamente: 1</li> <li>• Nivel del cargo: Operativo</li> </ul> <p><b>Objetivo del cargo.</b>  Responder por la producción garantizando un producto de calidad</p> <p><b>Funciones del cargo.</b>  Darle rotación al producto siguiendo el sistema PEPS  Hacer la producción de acuerdo a las ordenes de servicio  Reportar la cantidad de pan distribuido  Realizar reportes de faltantes  Garantizar que la producción se realice en base a los recetarios siguiendo los estándares de calidad  Controlar los costos de la producción de acuerdo al presupuesto  Aplicar las normas de higiene “H” en la preparación de los productos  Requisitar los productos necesarios de acuerdo a la producción del día</p> <p><b>Requisitos del cargo</b></p> <p><b>Formación para el cargo:</b>  Amplio conocimiento en manipulación de alimentos, al igual que conocimientos en el control de procesos y balance de fórmulas.</p> <p><b>Habilidades para el cargo.</b>  Documento (DO- GH -01).</p> <p><b>Experiencia para el cargo.</b>  2 años de experiencia de pastelería</p>		
Realizo:	Aprobó:	

	<h1>MANUAL DE FUNCIONES</h1>	Código: MA-FC-01
		Versión: 01
		Página: 11 DE 21
		Fecha: 2012-01-16
<p><b>Responsabilidad del cargo</b> Documento (DO-GH-02).</p> <p><b>Personal a su cargo</b> Auxiliar de pastelería</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b></p> <p><b>Funciones permanentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retirar los insumos de la bodega hacia las instalaciones de la panadería</li> <li>• Formular y pesar los insumos de acuerdo al tipo de pan a elaborar</li> <li>• Preparar la masa, pesar, cortar, bolear y proceder a su elaboración final.</li> <li>• Producir panes de diversas variedades.</li> <li>• controlar la temperatura adecuada para hornear los panes.</li> <li>• Controlar el proceso de fermentación de los panes en la cámara fermentadora.</li> </ul> <p><b>Funciones ocasionales</b> Desempeñar otras funciones o encargos según se requiera durante el desarrollo del contrato.</p> <p><b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>  <b>Iluminación:</b> Adecuada  <b>Temperatura:</b> Normal  <b>Espacio:</b> Adecuado  <b>Ruido:</b> Normal  <b>Ventilación:</b> Normal  <b>Riesgos:</b> Normal de acuerdo a la elaboración de sus actividades.</p>		
Realizo:	Aprobó:	

	<h1>MANUAL DE FUNCIONES</h1>	Código: MA-FC-01
		Versión: 01
		Página: 12DE 21
		Fecha: 2012-01-16
<p>6.5 Pastelero</p> <p>6.5.1 Identificación del cargo</p> <p>Nombre del cargo: Pastelero  Código del cargo: MF- GH -05</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas en el cargo: 1</li> <li>• Número de Cargos subordinados directamente: 1</li> </ul> <p>Nivel del cargo: Operativo</p> <p><b>Objetivo del cargo.</b>  Garantizar la producción de la pastelería de acuerdo a los estándares de calidad establecidos</p> <p><b>Funciones del cargo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar, y disponer de todos los elementos necesarios para una determinada tarea o trabajo, de acuerdo a requerimientos de venta diarios.</li> <li>• Elaborar productos de primera calidad de acuerdo al recetario.</li> <li>• Utilizar la báscula y medidas líquidas continuamente.</li> <li>• Responsable de supervisar el equipo de pastelería y de operación.</li> <li>• Asegurarse que los congeladores y refrigeradores estén a la temperatura adecuada.</li> <li>• Presentar productos de pastelería de buen gusto, atractiva presentación y siempre frescos.</li> <li>• Responsable de asignar los sobrantes para uso específico...</li> <li>• Limpiar el equipo en general y capacitar al auxiliar en el uso de maquinaria.</li> </ul> <p><b>Requisitos del cargo</b></p> <p><b>Formación para el cargo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Conocimientos sobre los procesos de pastelería</li> <li>b. Conocimientos sobre la maquinaria a utilizar</li> <li>c. Verificar la calidad del producto</li> </ol> <p><b>Habilidades para el cargo.</b>  Documento (DO- GH -01).</p>		
Realizo:	Aprobó:	

	<h1>MANUAL DE FUNCIONES</h1>	Código: MA-FC-01
		Versión: 01
		Página: 13DE 21
		Fecha: 2012-01-16
<p><b>Experiencia para el cargo.</b> 2 años de experiencia de pastelería.</p> <p><b>Responsabilidad del cargo</b> Documento (DO- GH -02).</p> <p><b>Personal a su cargo</b> Auxiliar de pastelería</p> <p><b>Actividades permanentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y decorar pasteles</li> <li>• Elaborar requisiciones</li> <li>• Mantener limpio el equipo de trabajo</li> <li>• Preparar y verificar las ordenes de producción.</li> <li>• Escoger la calidad de los productos</li> </ul> <p><b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>  <b>Iluminación:</b> Adecuada  <b>Temperatura:</b> Normal  <b>Espacio:</b> Amplio  <b>Ruido:</b> Normal  <b>Ventilación:</b> Alta  <b>Riesgos:</b> Variación de temperatura, polvo de harina en suspensión, riesgos de atrapamiento, quemaduras, riesgos de sobreesfuerzo.</p>		
Realizo:	Aprobó:	



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: MA-FC-01

Versión: 01

Página: 14DE 21

Fecha: 2012-01-16

### 6.6 Auxiliar Panadero

#### 6.6.1 Identificación del cargo

Nombre del cargo: Auxiliar Panadero

Código del cargo: MF- GH -06

- Número de personas en el cargo: 1
- Número de Cargos subordinados directamente: Ninguno
- Nivel del cargo: Operativo

**Objetivo del cargo:** Realizar las operaciones necesarias para la elaboración y decoración de piezas de panadería en general.

**Funciones del cargo.** Preparación y disposición del equipamiento, herramientas y materias primas requeridas para la elaboración de productos de panadería, siguiendo instrucciones y/o asistiendo al maestro panadero.

#### Requisitos del cargo

##### Formación para el cargo:

Realización de cursos afines a la panadería.

##### Habilidades para el cargo.

Documento (DO- GH -01).

##### Experiencia para el cargo.

2 años de experiencia en panadería.

##### Responsabilidad del cargo

Documento (DO- GH -02).

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#### Actividades permanentes

- Seleccionar el tipo de masa adecuada para la clase de pan que se vaya a elaborar.
- Deducir necesidades de aprovisionamiento interno de materias primas y masas ya elaboradas.

Realizo:

Aprobó:



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: MA-FC-01

Versión: 01

Página: 15 DE 21

Fecha: 2012-01-16

- Aplicar las técnicas de panadería adecuadas.
- Realizar operaciones de decoración de forma que se obtenga un producto de panadería acabado que cumpla su definición, instrumentos recibidos y características para su comercialización, alcanzando el estándar de calidad predeterminado.
- Seleccionar útiles, herramientas y equipos de trabajo de acuerdo con las prelaboraciones que se vayan a efectuar.

### CONDICIONES DE TRABAJO

**Iluminación:** Adecuada

**Temperatura:** Normal

**Espacio:** Amplio

**Ruido:** Normal

**Ventilación:** Alta

**Riesgos:** Variación de temperatura, polvo de harina en suspensión, riesgos de atrapamiento, quemaduras, riesgos de sobreesfuerzo.

Realizo:

Aprobó:

	<h1>MANUAL DE FUNCIONES</h1>	Código: MA-FC-01
		Versión: 01
		Página: 16 DE 21
		Fecha: 2012-01-16
<p>6.7 Auxiliar Pastelero</p> <p>6.7.1 Identificación del cargo</p> <p>Nombre del cargo: Auxiliar Pastelero  Código del cargo: MF- GH -07</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas en el cargo: 1</li> <li>• Número de Cargos subordinados directamente: Ninguno</li> </ul> <p>Nivel del cargo: Operativo</p> <p><b>Objetivo del cargo:</b> Brindar el apoyo que requiere el pastelero en las actividades diarias de la empresa</p> <p><b>Funciones del cargo.</b> Preparación y disposición del equipamiento, herramientas y materias primas requeridas para la elaboración de productos de pastelería, siguiendo instrucciones y/o asistiendo al maestro pastelero.</p> <p><b>Requisitos del cargo</b></p> <p><b>Formación para el cargo:</b>  Realización de cursos afines a la pastelería.</p> <p><b>Habilidades para el cargo.</b>  Documento (DO- GH -01).</p> <p><b>Experiencia para el cargo.</b>  2 años de experiencia en pastelería.</p> <p><b>Responsabilidad del cargo</b>  Documento (DO- GH -02).</p> <p><b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b></p> <p><b>Actividades permanentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistirá en la elaboración y terminación de piezas de pastelería.</li> <li>• Colaborar en el control de la calidad del proceso y del producto.</li> <li>• Mantener su área de trabajo limpia.</li> <li>• Almacenar la pastelería apropiadamente.</li> </ul>		
Realizo:	Aprobó:	



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: MA-FC-01

Versión: 01

Página: 17 DE 21

Fecha: 2012-01-16

### CONDICIONES DE TRABAJO

**Iluminación:** Adecuada

**Temperatura:** Normal

**Espacio:** Amplio

**Ruido:** Normal

**Ventilación:** Alta

**Riesgos:** Variación de temperatura, polvo de harina en suspensión, riesgos de atrapamiento, quemaduras, riesgos de sobreesfuerzo.

Realizo:

Aprobó:

	<h1>MANUAL DE FUNCIONES</h1>	Código: MA-FC-01
		Versión: 01
		Página: 18 DE 21
		Fecha: 2012-01-16
<p>6.8 Cajero 6.8.1 Identificación del cargo</p> <p>Nombre del cargo: Cajero Código del cargo: MF- GH -08</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas en el cargo: 1</li> <li>• Número de Cargos subordinados directamente: Ninguno</li> </ul> <p>Nivel del cargo: Operativo</p> <p><b>Objetivo del cargo.</b> Manejar las operaciones de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, de mercancía y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la empresa y la cancelación de los pagos que correspondan a través de caja.</p> <p><b>Funciones del cargo.</b> Lleva control de recibos de pago y otros. Registra los movimientos de entrada y salida de dinero. Elabora periódicamente relación de ingresos y egresos por caja. Realiza arqueos de caja. Suministra a la administración los recaudos diarios del movimiento de caja. Atiende a las personas que solicitan información. Lleva el registro y control de los movimientos de caja. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.</p> <p><b>Requisitos del cargo</b></p> <p><b>Formación para el cargo:</b> Técnicas para el manejo de máquina registradora, sumadora y calculadora. Procedimientos de caja.</p> <p><b>Habilidades para el cargo.</b> Documento (DO- GH -01).</p> <p><b>Experiencia para el cargo.</b> 1 año de manejo de caja.</p>		
Realizo:	Aprobó:	



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: MA-FC-01

Versión: 01

Página: 19 DE 21

Fecha: 2012-01-16

### Responsabilidad del cargo

Documento (DO- GH -02).

### Personal a su cargo

Ninguno

### Descripción de funciones

#### **FUNCIONES PERMANENTES**

Conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez.

Trato en forma cortés y efectiva con el público en general.

Realizar cálculos aritméticos.

Realizar arqueos diarios de movimiento de caja.

El manejo de registradora y calculadora.

#### **CONDICIONES DE TRABAJO**

**Iluminación:** Adecuada

**Temperatura:** Normal

**Espacio:** Adecuado

**Ruido:** Normal

**Ventilación:** Normal

**Riesgos:** Normal de acuerdo a la elaboración de sus actividades.

Realizo:

Aprobó:

	<h2>MANUAL DE FUNCIONES</h2>	Código: MA-FC-01
		Versión: 01
		Página: 20 DE 21
		Fecha: 2012-01-16
<p>6.9 Vendedor</p> <p>6.9.1 Identificación del cargo</p> <p>Nombre del cargo: Cajero</p> <p>Código del cargo: MF- GH -09</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas en el cargo: 1</li> <li>• Número de Cargos subordinados directamente: Ninguno</li> </ul> <p>Nivel del cargo: Operativo</p> <p><b>Objetivo del cargo:</b> Atender y asesorar a los clientes sobre los productos ofrecidos en Panadería y Pastelería Flor de Trigo.</p> <p><b>Funciones del cargo.</b></p> <p>Vender los productos de la empresa.</p> <p>Brindar información a los clientes.</p> <p>Dar a conocer los productos que ofrece la empresa.</p> <p>Brindar un servicio eficiente al cliente.</p> <p>Colaborar en la distribución y/o colocación de los productos en vitrinas y estantes.</p> <p><b>Requisitos del cargo</b></p> <p><b>Formación para el cargo:</b></p> <p>Curso de Mercadeo y Atención al cliente.</p> <p><b>Habilidades para el cargo.</b></p> <p>Documento (DO- GH -01).</p> <p><b>Experiencia para el cargo.</b></p> <p>Mínimo un año como vendedor.</p> <p><b>Responsabilidad del cargo</b></p> <p>Documento (DO- GH -02).</p> <p><b>Personal a su cargo</b></p> <p>Ninguno</p>		
Realizo:	Aprobó:	



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: MA-FC-01

Versión: 01

Página: 21 DE 21

Fecha: 2012-01-16

### Descripción de funciones

#### FUNCIONES PERMANENTES

- Conocer beneficios y características del producto/servicio
- Conocimiento preciso de precios y sus modificaciones
- Comunicar errores en los procesos y/o proponer mejoras
- Atender las reclamaciones de los clientes
- Proporcionar un trato educado y cercano
- Dar un servicio general
- Resolver dudas sobre los productos.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

**Iluminación:** Adecuada

**Temperatura:** Normal

**Espacio:** Adecuado

**Ruido:** Normal

**Ventilación:** Normal

**Riesgos:** Normal de acuerdo a la elaboración de sus actividades.

Realizo:

Aprobó:



# BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01
Versión: 1
Página: 1 DE 22
Fecha: 2012-01-16

## ANEXO 6.

### BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA APLICADAS A PANADERÍAS Y PASTELERÍAS

REALIZO:

APROBO:



# BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01  
Versión: 1  
Página: 2 DE 22  
Fecha: 2012-01-16

## 1. DEFINICIONES

A los fines de esta Guía de Aplicación, se entenderá por:

**Adecuado:** suficiente para alcanzar el fin que persigue esta Guía de Aplicación.

**Contaminación:** la presencia de cualquier materia o sustancia objetable en un determinado producto (materias primas, agua, productos de panadería/pastelería, insumos, etc.).

**Enfermedad transmisible por alimentos (E.T.A.):** Conjunto de síntomas que se origina con la ingestión de alimentos y/o agua contaminada.

**Higiene:** involucra la limpieza de la panadería/pastelería y el aseo personal de los elaboradores/manipuladores como forma de garantizar su propia salud y la de los consumidores finales de los productos de panadería/pastelería.

**Higiene de los productos de panadería/pastelería:** todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad de estos alimentos en toda la cadena productiva, desde la recepción de las materias primas, la elaboración o manufactura hasta su consumo final.

**Limpieza:** eliminación de tierra, restos de alimentos, polvo, grasa u otra materia objetable.

**Microorganismo:** excepto los virus, son seres vivos que requieren del uso de un microscopio óptico para poder ser divisados por el ojo humano. También se los puede llamar gérmenes o microbios.

**Plagas:** son todos aquellos animales parásitos que viven a expensas de los alimentos o residuos, que son capaces de contaminarlos directa o indirectamente.

**Producto de panadería/pastelería contaminado:** es el que contenga agentes vivos (virus, microorganismos o parásitos riesgosos para la salud), sustancias químicas, minerales u orgánicas extrañas a su composición normal, sean o no repulsivas o tóxicas

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01

Versión: 1

Página: 3 DE 22

Fecha: 2012-01-16

### 2. INTRODUCCIÓN A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

Las Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.) son los procedimientos necesarios para lograr productos de panadería y pastelería saludables y seguros; es decir, que no causen daño (inocuos) a los consumidores.

Las B.P.M. comprenden un conjunto de tres aspectos:

- Diseño del edificio, equipos e instalaciones de la panadería/confitería.
- Higiene y hábitos del manipulador/elaborador de productos de panadería y/o pastelería.
- Planes de limpieza y desinfección y de control de plagas en la panadería/pastelería.

Por lo tanto, para hablar de la aplicación de las B.P.M. en una panadería/pastelería, entonces, se debe actuar en los tres aspectos antes mencionados.

En Colombia las buenas prácticas de manufactura (BPM) para alimentos están reguladas por el decreto 3075 de 1977 y vigiladas por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA). El decreto 3075 fue elaborado por el ministerio de salud (hoy ministerio de protección social) que reglamento la implementación de directrices destinadas a la elaboración inocua de los alimentos, con el objetivo de proteger la salud de los consumidores. El Invima es la institución oficial de vigilancia y control, de carácter tecno-científico, que trabaja en la protección de la salud individual y colectiva de los colombianos mediante la aplicación de normas sanitarias como: decretos y resoluciones para alimentos, medicamentos, cosméticos, productos de aseo, bebidas alcohólicas, dispositivos médicos, homeopáticos, entre otros.

El no cumplimiento de las BPM puede ocasionar el cierre temporal o total del establecimiento, suspensión parcial o total de trabajos, decomiso de objetos y productos, la destrucción o desnaturalización de artículos o productos, si es el caso, y la congelación o suspensión temporal de la venta o empleo de productos y objetos, mientras se toma una decisión al respecto.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01

Versión: 1

Página: 4 DE 22

Fecha: 2012-01-16

### 3. IMPLEMENTACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

#### 3.1. DISEÑO DEL EDIFICIO E INSTALACIONES DE LA PANADERÍA/PASTELERÍA

##### 3.1.1. Emplazamiento

Las panaderías/pastelerías deben situarse preferiblemente en zonas exentas de olores objetables, humo, polvo y otros contaminantes y no expuestas a inundaciones. No se puede tomar acción directa sobre todo el medio ambiente que rodea al local; por ejemplo, que un vecino, en época de poda, decida quemar los residuos generados de esa actividad y que esto implique la probabilidad de contaminación de los productos de panadería/pastelería que se estén elaborando, una avenida muy transitada también puede ser un problema.

La solución en estos casos va a estar dada en la previsión, construir o rediseñar la panadería/pastelería con:

- ventanales fijos,
- aberturas selladas con burletes y que permanezcan cerradas,
- un sistema de ventilación que filtre el aire que ingresa,
- cortinas de aire o plásticas en las puertas,
- puertas que abran hacia fuera.

Y sin:

- accesos directos desde la vía pública o la playa de carga y descarga al sector de elaboración, esto se consigue con la construcción de antesalas.

##### 3.1.2. Playa de carga y descarga

Debe ser de una superficie dura y pavimentada, apta para el tráfico rodado. Debe disponerse de un desagüe adecuado, así como de medios de limpieza.

El agua estancada que puede acumularse en una superficie con pozos, baches e imperfecciones termina por transformarse en un foco de contaminación. Además, el transporte de los productos terminados, en caso de tener reparto, se verá afectado por las sacudidas en el interior de la caja del camión o vehículo de transporte. Y tampoco pueden realizarse en forma adecuada el baldeo y la limpieza de la zona.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01

Versión: 1

Página: 5 DE 22

Fecha: 2012-01-16

También es importante contar con instalación de agua de red para facilitar las tareas de limpieza.

### 3.1.3. Edificio e instalaciones

El edificio y sus instalaciones deben ser de construcción sólida y tienen que mantenerse en buen estado. Todos los materiales de construcción deben ser de naturaleza tal que no transmitan ninguna sustancia no deseada a los productos de panadería/pastelería.

El mantenimiento del edificio y de las instalaciones debe realizarse en forma periódica de manera tal que, por ejemplo, las paredes no evidencien manchas de humedad o descascarado de la pintura en los sectores de elaboración de los productos de panadería/pastelería o en el depósito de las materias primas. En forma detallada, “buen estado del edificio e instalaciones” implica lo siguiente:

#### Provisión de Agua

- Canillas sin pérdida de agua ni sarro acumulado en griferías.
- Tanque de agua aéreo externo con tapa.
- Servicio anual de limpieza y desinfección de tanques de agua.

#### Paredes

- Superficies azulejadas completas, sin rajaduras y/o con azulejos faltantes y/o marcados por golpes y/o flojos.
- Paredes con superficie lisa, sin pintura descascarada ni con manchas de humedad.
- Instalaciones eléctricas embutidas en la pared o las externas dentro de canaletas plásticas aseguradas a la misma.
- Todos los toma corriente presentes o cubiertos con tapa plástica.

#### Piso

- Liso, sin depresiones o grietas que acumulen agua, tampoco con baldosas flojas, faltantes o rotas.
- Desagües y rejillas de sumideros presentes, completas y aseguradas al piso o encastradas para que no haya desplazamiento.

#### Ventilación

- Telas mosquitero sanas y siempre presentes en las aberturas.
- Los sistemas de extracción de aire, con filtros presentes y sanos.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01  
Versión: 1  
Página: 6 DE 22  
Fecha: 2012-01-16

### Techo

- Superficie lisa, sin pintura descascarada ni con manchas de humedad.
- Artefactos de iluminación en zona de elaboración de los productos de panadería/pastelería y en el depósito de las materias primas protegidos con acrílico.

El material ideal para estar en contacto con los productos de panadería/pastelería y las materias primas es el acero inoxidable. Muy recomendable para el interior de las cámaras frigoríficas, mesadas de trabajo y equipamiento. La madera es un material que ha caído en desuso (es porosa y no puede higienizarse como lo exigen las reglamentaciones vigentes) y debe reemplazarse.

Las estanterías de chapa galvanizada pintadas con esmalte sintético pueden utilizarse en el depósito de las materias primas no perecederas o para apoyo de utensilios en los sectores de elaboración, teniendo en cuenta el mantenimiento preventivo necesario para que no aparezcan manchas de óxido o pintura descascarada.

El diseño debe ser tal que permita una limpieza fácil y adecuada y facilite la debida inspección de la higiene de los productos de panadería/pastelería.

Con esto se busca que la acumulación de polvo, tierra y contaminación del medio ambiente en el sector de elaboración de los productos de panadería/pastelería sea la mínima posible:

### Piso

- Construido de material impermeable, lavable y antideslizante.
- Otorgar una pendiente suficiente para que los líquidos escurran hacia las bocas de los desagües.

### Paredes

- En el sector de elaboración debe tener un friso impermeabilizado y lavable de color claro de 1,80 m como mínimo (puede usarse pintura epoxi o azulejado).
- Los ángulos entre las paredes, entre las paredes y el piso, y entre las paredes y el techo con diseño redondeado.
- No revestirlas con ladrillos a la vista o madera.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01

Versión: 1

Página: 7 DE 22

Fecha: 2012-01-16

### Techos

- Deben construirse de manera que se impida la acumulación de suciedad y se reduzca al mínimo la condensación y la formación de mohos. Tener en cuenta en el diseño que se puedan limpiar fácilmente.
- Los de chapa expuesta en sectores de elaboración o depósitos de materias primas no son aptos porque condensan vapor que termina por gotear sobre los productos que se estén elaborando o sobre los almacenados; deben contar con cielo raso.

### Escaleras, montacargas y estructuras auxiliares (plataformas, escaleras de mano, rampas)

- Situarlos y construirlos de manera que no sean una causa de contaminación de los productos de panadería/pastelería.
- Las escaleras deben contar con alzadas y barandas ciegas que aseguren que no caiga polvo sobre los productos que se estén elaborando.

### Iluminación

- La luz puede ser natural y/o artificial, debe permitir la realización de las tareas y no alterar la visión de los colores para que no comprometa la higiene de los productos de panadería/pastelería.
- Los artefactos de iluminación más recomendados son los tubos fluorescentes por su bajo consumo, generan menos calor en el ambiente y poseen un mayor rendimiento luminoso (con protección de acrílico antiroturas).

### Ventilación

- Durante las horas de trabajo el aire deberá renovarse por lo menos tres veces por hora.

El C.A.A. establece en el artículo 18 que: "la capacidad de los locales no será inferior a 15 m<sup>3</sup> cúbicos por persona.

La superficie total de las aberturas en los espacios donde se trabaje no será, en general inferior a la sexta parte de la superficie del suelo en locales de hasta 100 m<sup>2</sup> y a la décima parte en locales de superficie mayor.

Se admitirá menor superficie de aberturas siempre que se aumente proporcionalmente la capacidad por persona que trabaje en el local o el índice de renovación del aire.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01

Versión: 1

Página: 8 DE 22

Fecha: 2012-01-16

Las operaciones susceptibles de causar contaminación cruzada deben separarse mediante medios eficaces. Una de las operaciones más conflictivas en el caso de las panaderías/confiterías es la del **manejo sanitario e higiénico de los huevos frescos**. Estos son productos de origen animal y su superficie está altamente contaminada por diferentes tipos de bacterias. Para prevenir la dispersión de la contaminación adoptar las siguientes medidas:

Paso 1: Mantener los huevos frescos refrigerados (entre 2 y 8 °C, sin superar los 15 °C).

Paso 2: Opción 1

- Retirar los huevos de la cámara frigorífica o heladera en recipientes lavables, limpios y desinfectados, descartando en un tacho de residuos el maple de cartón vacío en ese momento.
- Proceder al lavado externo de los huevos con agua potable, colocándolos en otro recipiente lavable, limpio y desinfectado (el lavado de los huevos sólo es recomendable para las unidades que se van a usar en ese preciso momento, no almacenar en cámaras o heladeras huevos lavados por más de 24hs).
- Lavarse las manos con jabón y agua potable.
- Proceder al cascado de los huevos.
- Descartar en un tacho de residuos las cáscaras generadas como desecho (ver paso 3).

Paso 2: Opción 2

- Disponer de un sector cerrado, aislado y exclusivo para el manejo de huevos frescos.
- Este sector exclusivo debe contar con: Mesada de acero inoxidable con bajomesada, para apoyo de los maples con huevos, lavabo provisto con dispensador de jabón y toallas desechables, tacho de residuos exclusivo.
- Retirar los maples de cartón con los huevos de la cámara frigorífica o heladera.
- Colocar los maples con huevos en el bajomesada el sector.
- Comenzar con el cascado de huevos.
- Lavarse frecuentemente las manos con jabón y agua potable durante esta operación.
- Disponer de recipientes lavables, limpios y desinfectados para recoger la yema, claras o huevos enteros.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01

Versión: 1

Página: 9 DE 22

Fecha: 2012-01-16

- Descartar en el tacho de residuos del sector los maples de cartón vacíos con las cáscaras generadas (ver paso 3).

### Paso 2: Opción 3

- Comprar huevo líquido pasteurizado teniendo en cuenta el modo de uso que indica el fabricante en cuanto a la vida útil y temperatura de almacenamiento.

Paso 3: Lavarse las manos nuevamente al finalizar esta operación.

Los edificios e instalaciones deberán proyectarse de tal manera que las operaciones puedan realizarse en las debidas condiciones higiénicas y por medios que regulen la fluidez del proceso de elaboración desde la llegada de la materia prima a la panadería/confitería hasta la obtención de los productos terminados, garantizando además condiciones de temperatura apropiadas para el proceso de elaboración y para los productos.

Esto se refiere a lo que se conoce como Lay Out, que no es otra cosa que la disposición del equipamiento y de los diferentes sectores en el sentido de avance del proceso de elaboración, teniendo en cuenta que no haya cruzamientos, retrocesos entre las diferentes etapas, ni cuellos de botella.

#### 3.1.4. Abastecimiento de agua

Es imprescindible contar con un abastecimiento abundante de agua potable, fría y caliente y a presión adecuada.

Todas las cañerías que conforman el sistema de distribución de agua y los tanques de almacenamiento deben tener una protección adecuada para evitar la contaminación.

El tanque aéreo debe limpiarse y desinfectarse como mínimo anualmente, además de ser necesaria la realización de un análisis microbiológico del agua almacenada cada seis meses.

#### 3.1.5. Evacuación de efluentes y aguas residuales

La panadería/pastelería tiene que disponer de un sistema eficaz de evacuación de efluentes y aguas residuales, el cual debe mantenerse en buen estado de funcionamiento. Todos los conductos de evacuación (incluidos los sistemas de alcantarillado) deben ser lo suficientemente grandes para soportar cargas máximas.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01

Versión: 1

Página: 10 DE 22

Fecha: 2012-01-16

Esto se refiere específicamente a la etapa del baldeo profundo al finalizar las tareas de elaboración, donde se acumula gran cantidad de agua y suciedad que debe evacuarse rápidamente evitando, por ejemplo, que se acumule debajo del equipamiento.

El fin es que los líquidos escurran hacia las bocas de los sumideros tipo sifoide o cierre hidráulico sin que se acumulen en los pisos.

### 3.1.6. Vestuarios y sanitarios

Estos lugares tienen que estar siempre bien iluminados y ventilados. No pueden tener comunicación directa con el sector de elaboración.

Los empleados de la panadería/pastelería dedicados a la elaboración deben ingresar por los vestuarios para dejar la ropa de calle y ponerse la correspondiente para el trabajo.

En los vestuarios tiene que haber percheros, canastos o un lugar determinado (lockers) para que puedan dejar sus efectos personales.

Las duchas deben disponer de agua fría y caliente, con cortina plástica de baño. Las piletas (lavabos) deben disponer de agua fría y caliente, jabón líquido en dispensador de pared, toallas de papel descartables para el secado de las manos y un cesto papelerero para desecharlas.

Los retretes (inodoros) tienen que estar aislados del sector de elaboración, de las duchas y de los lavabos, con piso y paredes impermeables hasta 1,80 metros de altura, uno por cada 20 empleados y para cada sexo. Los orinales se instalarán en la proporción de uno por cada 40 empleados.

Colocar carteles junto a las piletas en que se indique a los empleados que deben lavarse las manos con agua y jabón después de usar los servicios.

### 3.1.7. Instalaciones para lavarse las manos en el sector de elaboración

En los sectores de elaboración de los productos de panadería/pastelería, junto a las piletas, con provisión de agua fría y caliente, deben instalarse dispensadores de jabón líquido, toallas de papel y cestos para descartar las toallas.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01  
Versión: 1  
Página: 11 DE 22  
Fecha: 2012-01-16

También es necesario un dispensador con gel alcohol para realizar la posterior desinfección de las manos al finalizar el lavado o reemplazar el jabón líquido por jabón líquido sanitizante o bacteriostático.

### 3.1.8. Instalaciones para el almacenamiento de desechos y materias no comestibles

Se trata de un cuarto destinado para almacenar los desechos y las materias no comestibles (restos de envases, etc.) hasta la eliminación de los mismos de la panadería/ pastelería. Hay que tener en cuenta en el diseño de este sector que no puede estar comunicado en forma directa con el de elaboración de los productos de panadería/pastelería, debe mantenerse siempre con la puerta cerrada y que ésta esté impermeabilizada y que posea un fleje metálico para que no quede luz entre el piso y la misma, paredes y piso impermeabilizados y lavables, ventilación y alcantarillado del lado interno de la puerta para impedir la salida eventual de líquidos contaminantes.

### 3.2. DISEÑO DEL EQUIPAMIENTO Y UTENSILIOS

#### 3.2.1. Materiales

Los materiales de construcción de las partes del equipamiento que entran en contacto con el producto de panadería/pastelería en proceso de elaboración, tienen que estar aprobados y ser de grado alimenticio. En el caso de los utensilios (mangas, boquillas, batidores, recipientes, etc.), pasa lo mismo. El material de preferencia en la industria alimentaria, para mesadas de trabajo y equipamiento, es el acero inoxidable sanitario.

Las superficies de los equipos tienen que ser lisas y estar exentas de hoyos, grietas, óxido y otras imperfecciones.

Los materiales utilizados no deben transmitir sustancias tóxicas, olores ni sabores. No deben ser absorbentes pero sí resistentes a la corrosión y al desgaste ocasionado por las repetidas operaciones de limpieza y desinfección.

Preferir los pinceles que se venden en las casas de gastronomía (sin uniones, toda la empuñadura plástica, cerdas resistentes) que los de ferretería que desprenden pelos, se oxidan y tienen empuñadura de madera.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01

Versión: 1

Página: 12 DE 22

Fecha: 2012-01-16

### 3.2.2. Diseño y construcción

El diseño y la construcción, de los equipos y utensilios, tiene que permitir la fácil limpieza, desinfección e inspección.

La instalación debe hacerse considerando la facilidad de acceso para poder realizar las tareas de limpieza profundas que correspondan. No conviene que estén ubicados sobre rejillas y desagües.

Los tachos de residuos deben ser cerrados y mantenerse tapados para evitar la emanación de aromas e impedir el acceso de plagas. Son aptos los de plástico con tapa vaivén y deben usarse en todo momento con bolsa de residuos de tamaño apropiado sostenida por el perímetro del tacho. Es aconsejable atar las tapas al tacho mediante una cadena metálica para que no se extravíen durante las operaciones de limpieza y desinfección.

### 3.2.3. Identificación de los utensilios

Colocar a los tachos de residuos carteles que indiquen su condición para que no puedan ser confundidos.

Tener diferentes pinceles para pintar con huevo crudo o con almíbar. En el primer caso, el producto va a sufrir una cocción posterior, en el segundo, el producto estaría listo para ser consumido. Se recomienda tener dos pinceles identificados para cada uno de estos usos. Es antihigiénico utilizar el mismo pincel usado con huevo crudo para el almíbar.

Las tablas de corte pueden identificarse por color: comprar tablas plásticas rojas para lo crudo (si se arman sandwiches de pollo, por ejemplo) y blancas para lo listo para comer (como fiambres, frutas en almíbar, etc.).

## 3.3. HIGIENE DEL MANIPULADOR/ELABORADOR DE PRODUCTOS DE PANADERÍA/PASTELERÍA

### 3.3.1. Aseo personal

El C.A.A, en su Capítulo II, en el artículo 20 establece que: *“los empleados de las panaderías/pastelerías deberán cuidar en todo momento su higiene personal, a cuyo efecto los dueños de los establecimientos deben proveer las instalaciones y elementos necesarios...”*

Los empleados de las panaderías/pastelerías dedicados a la elaboración deben:

- Mantener el cabello corto o si se usa largo debe estar recogido y dentro de la cofia o gorro,

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01

Versión: 1

Página: 13 DE 22

Fecha: 2012-01-16

- las uñas tienen que estar cortas a la altura de la yema de los dedos, limpias y sin esmalte,
- bañarse y lavarse el cabello diariamente,
- afeitarse diariamente,
- dejar en el vestuario el reloj, los anillos, los aros, pulseras, cadenas o cualquier elemento que pueda contaminar los productos,
- evitar el uso de perfumes fuertes y penetrantes.

La bijouterie y los relojes son fuentes de contaminación para los productos de panadería/pastelería. Debido a su forma irregular albergan microorganismos que pueden transferirse a los productos. Por otra parte, su rotura eventual puede suscitar una contaminación física de los productos de panadería/pastelería (eslabones de pulseras o cadenas o piedras de anillos, etc.).

El baño y el afeitado diario, junto al lavado del cabello ayuda a mantener la flora propia del cuerpo humano en niveles normales que no pongan en riesgo a los productos de panadería/ pastelería.

### 3.3.1.1. Ingreso al sector de elaboración

Antes de comenzar el trabajo en la panadería/pastelería, todos los empleados tienen que ponerse su ropa de trabajo, cubrirse la cabeza con gorros, e higienizarse las manos minuciosamente.

### 3.3.1.2. Ropa de trabajo

La ropa de trabajo (pantalón, camisa con mangas, delantal, cofia o birrete) debe ser blanca o de color claro y mantenerse en perfectas condiciones de higiene.

### 3.3.1.3. Lavado o higienización de manos

Se establece que:

*“el lavado de las manos del personal se hará todas las veces que sea necesario para cumplir con prácticas operatorias higiénicas.”* La frase: *“todas las veces que sea necesario”* significa lo siguiente:

- cada vez al ingresar o retirarse del sector de elaboración,
- cada vez que se toquen los tachos de residuos o que se retiren del sector las bolsas con desechos,

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01  
Versión: 1  
Página: 14 DE 22  
Fecha: 2012-01-16

- cada vez que se utilice el baño,
- cada vez que se reanuden las tareas de manipulación de los productos de panadería/pastelería,
- luego de toser, estornudar o limpiarse la nariz,
- luego de tocarse o rascarse cualquier parte del cuerpo,
- luego de tocar o entrar en contacto con posibles contaminantes (embalajes, superficies sin lavar, huevos frescos o carnes crudas, etc.).

### 3.3.1.4. Uso de guantes

Si se usan guantes de látex tienen que cambiarse cuando se rompan o contaminen.

Mantenerlos siempre limpios y desinfectados. Su uso se recomienda para la elaboración de productos riesgosos como: armado de sándwiches de miga, decoraciones con trozos de fruta, feteado de fiambre; en general, productos en su último estadio de preparación y que no llevan cocción posterior.

Debe tenerse cuidado en operaciones con cuchillos ya que pueden arrastrar fragmentos de guantes de látex a las preparaciones, ocasionando esto una contaminación física de los productos de panadería/pastelería.

### 3.3.1.5. Heridas

Las rozaduras y cortaduras de pequeña importancia en las manos deberán curarse y vendarse convenientemente con vendaje impermeable adecuado.

Una herida abierta es una fuente de contaminación ya que sino se desinfecta y cubre en el momento termina por infectarse (con formación de pus, que no son otra cosa que colonias de bacterias). Esto, además de ser doloroso para la persona, pondrá en riesgo los productos de panadería/pastelería.

Para evitar que el apósito se desprenda utilizar un guante o un dedil de látex.

Deberá disponerse de un botiquín de urgencia para atender los casos de esta índole.

Armado del botiquín:  
Agua oxigenada al 10 % v/v.  
Alcohol.  
Apósitos autoadhesivos.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01

Versión: 1

Página: 15 DE 22

Fecha: 2012-01-16

Dediles  
Guantes de látex.  
Aspirinas.  
Algodón.  
Cinta autoadhesiva hipo alergénica  
Gasas furasinas para quemaduras.  
Gasas estériles.

### 3.3.1.6. Enfermedades

Los empleados dedicados a la elaboración o que manipulen el producto terminado expuesto, que presenten heridas infectadas, llagas, úlceras o cualquier dolencia o enfermedad transmisible por los alimentos (en especial diarrea), no deberán trabajar en la panadería/pastelería ya que existe la posibilidad de que puedan contaminar los productos y/o las materias primas con microorganismos patógenos o toxicogénicos hasta tanto desaparezcan las causas que motivaron tal separación.

### 3.3.1.7. Maquillaje

En el caso de las empleadas del sexo femenino que se dediquen a tareas de elaboración de productos de panadería/pastelería no está permitido el uso de maquillaje y cosméticos. Esto tiene que ver con que estos productos obstruyen los poros de la piel provocando una mayor sudoración que aumenta el riesgo de contaminación de los productos. Por otro lado, en los productos cosméticos hay desarrollo de microorganismos gracias a los nutrientes que contienen.

### 3.3.1.8. Libreta sanitaria

Se establece la obligatoriedad de poseer Libreta Sanitaria o registro de Manipulación de alimentos para todas las personas que permanezcan en la panadería/ pastelería.

Las Libretas Sanitarias deben tenerse en la panadería/pastelería para su exhibición a las autoridades sanitarias, cuando éstas así lo soliciten.

## 3.4. HÁBITOS DEL MANIPULADOR/ELABORADOR DE PRODUCTOS DE PANADERÍA/PASTELERÍA

Los empleados y sus actitudes son una fuente potencial de contaminación. Además de saber cómo elaborar los productos de panadería/pastelería.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01

Versión: 1

Página: 16 DE 22

Fecha: 2012-01-16

Es necesario tener conocimientos de cómo hacer para minimizar los riesgos de contaminación por mala manipulación. Todos los involucrados en la elaboración de los productos deben asumir con responsabilidad sus tareas, porque los descuidos o la falta de conocimiento, implican en muchos casos la contaminación de los mismos.

### 3.4.1. Capacitación

Se establece que dentro del plazo de 1 (uno) año, contado a partir del momento en que los empleados obtengan la Libreta Sanitaria, deberán efectuar la capacitación primaria de los que están involucrados en la manipulación de alimentos, materias primas, utensilios y equipos a través de un curso instructivo.

#### Temas mínimos del curso instructivo:

- conocimientos de enfermedades transmitidas por alimentos,
- conocimiento de medidas higiénico-sanitarias básicas para la manipulación correcta de alimentos,
- criterios y concientización del riesgo involucrado en el manejo de las materias primas, aditivos, ingredientes, envases, utensilios y equipos durante el proceso de elaboración.

### 3.4.2. Hábitos antihigiénicos

No se debe comer, beber, masticar chicle, fumar y/o salivar en el sector de elaboración. Ni toser y/o estornudar sobre los productos o materias primas. Ni tocarse los oídos, el pelo o el cuero cabelludo, ni rascarse.

En la boca, fosas nasales, la piel y oídos de todas las personas existen microorganismos denominadas floras que ante las actitudes antes mencionadas se traspasan a los productos de panadería/pastelería o a las materias primas, acortando su vida útil u ocasionando contaminaciones aún más peligrosas que pueden poner en riesgo la salud de los consumidores.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01

Versión: 1

Página: 17 DE 22

Fecha: 2012-01-16

### 3.5. PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DEL EDIFICIO, EQUIPOS E INSTALACIONES DE LA PANADERÍA/CONFITERÍA

#### 3.5.1. Limpieza y desinfección

La buena higiene exige una limpieza eficaz y frecuente de la panadería/pastelería, de los equipos (batidoras, amasadoras, sobadoras, mesas de trabajo, balanzas, etc.), de los utensilios (recipientes, bandejas, espátulas, palas, etc.) y de los vehículos de transporte (en caso de tener reparto) para eliminar la suciedad, restos de masa, de materias primas y de productos que pueden servir como medio para que se desarrollen microorganismos y constituir una fuente de contaminación para los productos de panadería/pastelería.

**Limpieza:** es la eliminación de la “suciedad visible”: residuos alimenticios, grasa, etc. Usando combinada o separadamente métodos físicos, por ejemplo, restregando o fregando y métodos químicos, por ejemplo, mediante el uso de detergentes o desengrasantes. Después de limpiar se debe desinfectar para poder decir que la superficie se encuentra higienizada o sanitizada.

**Desinfección:** es la reducción de la “suciedad invisible”: del número de microorganismos vivos, generalmente no mata las formas resistentes que adoptan las bacterias para defenderse de un medioambiente agresivo u hostil (“esporas”). Se utilizan productos químicos desinfectantes como la lavandina o el alcohol.

#### 3.5.2. Programa de inspección de la higiene

Para facilitar el control de la higiene es conveniente armar un cronograma de limpieza y desinfección permanente, junto con un procedimiento de limpieza y desinfección. Esto va a servir como guía para los responsables de realizar las tareas de sanitización.

En el cronograma de limpieza y desinfección debe constar:

- quién hará la limpieza y desinfección,
- cada cuánto, y
- qué es lo que hay que limpiar y desinfectar.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01

Versión: 1

Página: 18 DE 22

Fecha: 2012-01-16

El procedimiento de limpieza y desinfección, además, incluye: cómo tiene que hacerlo, Para asegurar el uso correcto de los productos químicos de limpieza y desinfección, hay que seguir las instrucciones que aparecen en las etiquetas de los mismos.

Verificar la vigencia de los productos químicos de limpieza y desinfección, ya que corresponde que figure en la etiqueta del envase la fecha de caducidad de los mismos. Cuidar que conserven en todo momento sus etiquetas sanas y adheridas a los envases para prevenir confusiones.

Es obligatorio que estos productos estén registrados y que cuenten con información sobre toxicología y formas de asistencia primaria ante una intoxicación.

Guardarlos en un lugar adecuado; en depósitos específicos o si es el mismo que el de almacenamiento de materias primas e insumos, en estanterías a parte o en la parte inferior de las mismas. No almacenar dentro del sector de elaboración de los productos de panadería/pastelería.

### 3.5.3. Procedimiento para realizar una buena higienización

1. Retiro de los restos groseros (no adheridos a las superficies).
2. Lavado con cepillo, detergente y agua potable y caliente (80°C).
3. Enjuague con abundante agua tibia (40°C).
4. Escurrido.
5. Desinfección con agua clorada (200 miligramos de cloro disponible por litro, es decir, 18 mililitros o medio vasito descartable de lavandina comercial por balde de 5 litros de agua).
6. Enjuague con abundante agua tibia (40°C).
7. Secado.

El retiro de los restos groseros se refiere a barrer, arrastrar o juntar con la mano la suciedad que esté desprendida o suelta de la superficie a limpiar.

La desinfección no será completa y eficiente si se realiza sobre superficies sucias que no fueron sometidas a una limpieza previa.

Luego de la limpieza, antes de aplicar un producto químico de desinfección, hay que realizar un enjuague previo para que el agente desinfectante pueda actuar en forma eficaz.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01  
Versión: 1  
Página: 19 DE 22  
Fecha: 2012-01-16

Por otro lado, la mezcla de detergente con lavandina es tóxica (daña las mucosas y vías aéreas) debido al desprendimiento de vapores a causa de una reacción química entre ambos productos. No mezclarlos.

La lavandina comercial contiene 55 gramos de cloro por litro, verificar esto en la etiqueta del producto.

La lavandina debe enjuagarse ya que afecta las superficies metálicas (también el acero inoxidable). Puede usarse, también como agente desinfectante alcohol al 75 %, que es ideal porque se evapora espontáneamente y no requiere secado, la desventaja es que tiene un costo mayor y no es tan eficaz, a través del tiempo, como el agua clorada.

Cuando el equipo o superficie queda mojado, después de la sanitización, pueden proliferar

Microorganismos en la capa de agua. El secado es un paso de suma importancia que tiene que hacerse rápidamente. Es preferible dejar que se seque en forma natural al aire o usando toallas de papel descartable.

Durante estos procedimientos no hay que usar sustancias odorizantes y/o desodorizantes dado que las mismas pueden ser contaminantes, enmascarar otros olores o pueden impregnar los productos en proceso de elaboración con su fragancia y alterar los sabores.

### 3.5.4. Almacenamiento y eliminación de los desechos y residuos en el sector de elaboración

En las panaderías/pastelerías se generan gran variedad de desechos: restos de materias primas, envases vacíos, cáscaras de huevos, recortes de masa, productos que no se cocinaron bien y todo aquello que queda como resabio del proceso y que no puede ser reutilizado.

Estos desechos deben eliminarse frecuentemente del sector de elaboración para evitar que se conviertan en focos de contaminación y, por lo menos, una vez al día. Almacenándose en el sector de desechos hasta su retiro por parte del personal encargado de la recolección pública de los residuos. Es importante que haya suficiente cantidad de recipientes para desechos, que se usen sólo con ese fin y con bolsa de residuos, que se mantengan tapados y que estén debidamente identificados para evitar confusiones.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01  
Versión: 1  
Página: 20 DE 22  
Fecha: 2012-01-16

Los recipientes que se usen para el almacenamiento de los desechos deben limpiarse y desinfectarse en forma inmediata cada vez que se vacíen. Asimismo, los equipos o superficies que eventualmente entren en contacto con los desechos tienen que sanitizarse también.

### 3.6. Plan de control de plagas en la panadería/pastelería

Las plagas más comunes en las panaderías/pastelerías son las cucarachas, las moscas y los roedores. Los animales domésticos también se consideran como plagas (gatos, perros u otros) y deben permanecer fuera del local.

Las plagas buscan refugio, alimento y condiciones medioambientales indicadas para su desarrollo es por esto que intentarán ingresar a la panadería/confitería.

Los insectos y roedores constituyen un importante vehículo de transmisión de enfermedades.

El control de plagas tiene que realizarse de manera integral: combinando los procedimientos de limpieza y desinfección (ver 3.5.), con técnicas de exclusión (barreras físicas que impidan el ingreso desde el exterior) y con métodos químicos. Estos últimos no son muy recomendables debido a los problemas de contaminación que pueden llegar a causar.

#### Técnicas de exclusión:

##### 1. Sobre el edificio e instalaciones:

- desagües protegidos con rejillas y mallado más fino si es necesario,
- flejes metálicos debajo de las puertas o portones que comuniquen al exterior y de la del depósito de desechos,
- todas las aberturas con mosquiteros,
- pasado de cableado o cañerías a través de una pared exterior bien sellado (ídem si es a través de un techo),
- cerrar todos los agujeros que comuniquen con el exterior.

##### 2. Control de proveedores:

- los vegetales y las frutas frescas pueden transportar insectos o sus larvas o huevos (los cajones de madera y los productos deteriorados son los focos principales),
- los mapas de cartón de los huevos frescos suelen venir contaminados con moscas o sus larvas o huevos (verificar que sean nuevos, de único uso),
- envases de cartón corrugado de todas las materias primas.

REALIZO:

APROBO:



## BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

Código: MA-BPM-01  
Versión: 1  
Página: 21 DE 22  
Fecha: 2012-01-16

- las cajas de los vehículos de los proveedores de materias primas pueden estar infestadas con plagas (aunque el transporte sea refrigerado), observar condiciones de higiene de la misma.

En el caso de que alguna plaga invada la panadería/pastelería, deben adoptarse medidas de erradicación. Las medidas de lucha pueden consistir en tratamientos con agentes químicos o métodos físicos que sólo deben aplicarse por personal que conozca a fondo los riesgos que el uso de esos agentes puede causar a la salud y a los productos de panadería/pastelería y a las materias primas. Por esto mismo, es recomendable tercerizar el control de las plagas a empresas dedicadas a brindar este servicio.

Signos que revelan la presencia de plagas:

- sus cuerpos vivos o muertos
- excrementos de roedores
- la alteración de envases, bolsas y cajas
- la presencia de alimentos derramados cerca de sus envases
- manchas grasientas que producen los roedores en torno a las cañerías.

Métodos de control aplicados por empresas fumigadoras especializadas:

- gel de aplicación con pistola especial para el control de las cucarachas
- cebaderas con cebos parafinados tóxicos para control de roedores
- trampas de pegamento para roedores
- trampas de luz con pegamento para insectos voladores
- trampas para roedores
- plaguicidas piretroides para control de insectos en general de aplicación por pulverización
- pastillas fumígenas (no aptas en sectores de elaboración y de almacenamiento de materias primas).

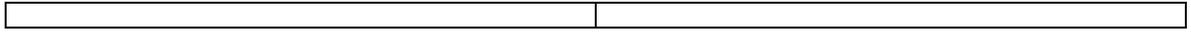
Después de aplicar los plaguicidas hay que limpiar minuciosamente los equipos, utensilios y superficies. Si se almacenan en la panadería/pastelería agentes químicos para la lucha contra plagas (rodenticidas, fumigantes, insecticidas u otras sustancias tóxicas), mantenerlos en recintos separados y cerrados bajo llave, con etiquetas en las cuales se informe sobre su toxicidad y uso apropiado y con acceso restringido, sólo para manejarse por personal convenientemente capacitado, con pleno conocimiento de los peligros que implican.

REALIZO:

APROBO:

	<b>BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA</b>	<b>Código: MA-BPM-01</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 22 DE 22</b>
		<b>Fecha: 2012-01-16</b>
<p>Si la panadería/pastelería tiene reparto hay que prestar atención a la caja del vehículo ya que pueden proliferar insectos en el interior de la misma (aunque el transporte sea refrigerado). Incluirlo dentro del tratamiento de control de plagas habitual que se haga para el local y mantener su higiene. Si el servicio de transportes es contratado verificar las condiciones de higiene.</p> <p>El mantenimiento de la higiene (ver 3.5.) en la panadería/confitería es fundamental en el control de las plagas y complementario con las técnicas de exclusión, para poder evitar el uso de los métodos químicos.</p>		
<b>REALIZO:</b>	<b>APROBO:</b>	

	<h1>INSTRUCTIVOS</h1>	<b>Código: IN-E-01</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página: 1 DE 23</b>
		<b>Fecha: 2012-01-16</b>
<h2>ANEXO 7.</h2> <h3>INSTRUCTIVOS EQUIPOS</h3>		
REALIZO:	APROBO:	



		<h2>HOJA DE VIDA HORNO ROTATORIO</h2>		Código: IN-SG-01	
				Versión: 01	
				Página: 1 DE 3	
DESCRIPCION FISICA:			<p>Equipo con sistema generador de vapor con circulación de aire para garantizar la uniformidad de cocción, del producto, quemador atmosférico italiano, moderno diseño que asegura la combustión óptima, programación de tiempo y temperatura, cuenta con 6 bandejas de 65x45cm y paso de 90cm y un Escaliladero rotatorio no extraíble, Construido totalmente en acero inoxidable 304</p>		
MODELO	MC 2000	FECHA DE COMPRA  02/12/2003			
MARCA:	JAVAR				
SERIAL:	6015-05				
RESPONSABLE	HORNERO				
UBICACIÓN	PRODUCCION				
CODIGO DE INVENTARIO	H-R-001				
<b>ESPECIFICACIONES TECNICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Horno rotatorio de 6 bandejas 45x65.</li> <li>❖ Construido totalmente en acero inoxidable 304.</li> <li>❖ Quemador atmosférico italiano.</li> <li>❖ Sistema de recirculación de aire caliente que garantiza cocción uniforme.</li> <li>❖ Sistema general de vapor.</li> <li>❖ Controlador de tiempo y cocción</li> <li>❖ Maneja temperaturas hasta 300 grados centígrados.</li> <li>❖ Potencia térmica 11.5 kw-4000BTU/hora</li> <li>❖ Cámara de cocción con carro rotatorio no extraíble para ubicar el producto</li> <li>❖ Compartimientos distribuidos de manera ascendente.</li> <li>❖ Control electrónico de encendido y de suministro de gas al quemador.</li> <li>❖ Dimensiones: ancho 195 x frente 100 x fondo 148.</li> <li>❖ Sistema electrónico de escapes automático.</li> <li>❖ Puerta con doble cristal templado.</li> <li>❖ Accesorios: control digital de temperatura, Zimmer, dispositivo de inyección con manguera para conexión de gas, luz piloto.</li> <li>❖ Frecuencia 60Hz.</li> <li>❖ 110 voltios.</li> <li>❖ Peso 314 Kg</li> </ul>					
Realizo:			Aprobó:		

	<h1>HOJA DE VIDA HORNO ROTATORIO</h1>	Código: IN-SG-01
		Versión: 01
		Página: 2 DE 3
<b>INSTRUCCIONES DE USO</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Limpieza y desinfección.</li> <li>2. Calentamiento a temperatura indicada.</li> <li>3. Materia transformada a temperatura constante.</li> <li>4. Estandarización de tiempo (reloj del horno).</li> <li>5. Verificación de proceso por medio de luz normal incorporada dentro del horno.</li> <li>6. Terminación de proceso y apagado del equipo.</li> </ol>		
<b>CARACTERISTICAS DE USO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El equipo tiene que estar separado de la pared al menos 20 cm para permitir la circulación del aire</li> <li>❖ Este pendiente de temperaturas y tiempos durante el funcionamiento del horno.</li> <li>❖ Desconecte el equipo después de usarlo</li> <li>❖ Funcionamiento por conexión eléctrica a 220 voltios (Verificar).</li> </ul>		
<b>FUNCION</b>		
<p>El horno rotativo, por su parte, acelera la cocción, requiere mucho menos espacio y con la más alta eficiencia térmica. Incorpora los mejores avances tecnológicos para la distribución homogénea del calor y la aplicación de vapor (básico para conseguir unos panes de corteza dorada). Integran también el control electrónico para programar sus funciones. Utilizan carros que soportan la carga, son los hornos más modernos y los que están implementando por su versatilidad, alto rendimiento y fácil manejo. Los hornos se calientan por convección forzada. El calor se produce de forma indirecta en un generador y es transmitido al interior de la cámara de cocción. Presenta como ventajas, la rapidez de carga y la elevada producción específica por unidad de superficie empleada. Alto rendimiento gracias al esmerado diseño del intercambiador de calor, logrando bajos consumos en combustibles. El aire que circula por la cámara de cocción está exento de los gases de combustión. Logrando con todas estas ventajas: cocción uniforme y de gran calidad. Construidos en aceros inoxidable de alta calidad interior y exterior. Permite gran versatilidad de producción, panadería, pastelería. El gran tamaño de ventana permite obtener una óptima visión del producto.</p>		
<b>MANTENIMIENTO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diario: Limpieza y desinfección general.</li> <li>❖ Semanal: Revisión de gas.</li> <li>❖ Trimestral: Revisión de electricidad.</li> <li>❖ Semestral: Mantenimiento preventivo y/o correctivo según el caso.</li> <li>❖ Evitar la presencia de objetos extraños o desechos de productos en el interior del horno.</li> <li>❖ Revisión de la perilla para controlar temperaturas.</li> <li>❖ Mantenimiento preventivo de puertas, paredes y bandejas.</li> <li>a) Mantenimiento preventivo cada 3 meses incluye los siguientes trabajos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mantenimiento y limpieza al quemador.</li> <li>○ Mantenimiento y lubricación a motores.</li> <li>○ Limpieza al tablero de mando y tablero de fuerza.</li> <li>○ Mantenimiento y limpieza al sistema vaporizador</li> </ul> </li> </ul>		
Realizo:	Aprobó:	



## HOJA DE VIDA HORNO ROTATORIO

Código: IN-SG-01  
 Versión: 01  
 Página: 3 DE 3

b) Plan de sustitución de repuestos por tiempo de uso.

REPUESTO	PERIODO DE CAMBIO
Elemento de filtro de quemador	6 meses
Tobera de quemador	1 año
Programador de quemador	3 años
Bomba de quemador	3 años
Foto - celda de quemador	3 años
Rodaje de los motores	1 año
Luz de cabina	1 año
Arrancador de fluorescente	1 año
Balastro de fluorescente	1 año
Fusibles	1 año
Cañerías de vaporizador	6 meses
Bloques de vaporizador	3 años
Válvula solenoide	3 años
Micro switch de puerta	3 años
Intercambiador de calor	4 años

### LIMPIEZA Y DESINFECCION

- ❖ Apagar el equipo.
- ❖ Desconectar el equipo del enchufe.
- ❖ el ventilador y los cables eléctricos con bolsas resistentes al agua.
- ❖ Humedecer las superficies a limpiar con suficiente agua potable, de modo que el agua la cubra totalmente. Enjabonar las superficies a limpiar esparciendo solución de jabón alcalino al 2 % con una esponja o cepillo.
- ❖ Restregar las superficies eliminando completamente todos los residuos que puedan estar presentes en ellas.
- ❖ Enjuagar con suficiente agua potable, de modo que el agua arrastre totalmente el jabón.
- ❖ Revisión visual para verificar que ha sido eliminada toda la suciedad. En caso de necesitarse se debe hacer de nuevo un lavado con solución de jabón alcalino hasta que la superficie quede completamente limpia.
- ❖ Desinfectar cuando la superficie está completamente limpia. Para la misma se utiliza una solución de hipoclorito de sodio a 200 ppm. La solución de desinfectante se esparce sobre la superficie utilizando un recipiente, de modo que la misma quede completamente cubierta. No se debe utilizar la mano para esparcir la solución del agente desinfectante.
- ❖ La capa de solución desinfectante se deja sobre la superficie por un tiempo mínimo de 10 minutos.
- ❖ Enjuagar con abundante agua potable.

Realizo:

Aprobó:



## HOJA DE VIDA HORNO GIRATORIO

Código: IN-SG-02

Versión: 01

Página: 1 DE 3

DESCRIPCION FISICA:		Equipo con sistema generador de vapor con circulación de aire para garantizar la uniformidad de cocción, del producto, quemador atmosférico italiano, moderno diseño que asegura la combustión óptima, programación de tiempo y temperatura, cuenta con 6 bandejas de 65x45cm.	
MODELO	MS 2000	FECHA DE COMPRA  23/05/2010	
MARCA:	JAVAR		
SERIAL:	7898-01		
RESPONSABLE	HORNERO		
UBICACIÓN	PRODUCCION		
CODIGO DE INVENTARIO	H-G-001		

### ESPECIFICACIONES TECNICAS

- Control automático de temperatura preestablecida.
- Cocción uniforme.
- Rapidez de carga y descarga del producto.
- Equilibrada relación velocidad-caudal de aire, que evita el resecado del producto.
- Fácil mantenimiento.
- ahorro de energía eléctrica gracias a la optimización de los componentes.
- Ahorro de combustible (gas o diesel).
- entrega de vapores temporizados e independiente de la temperatura del horno.
- Leudador calentado indirectamente por el horno – Bandejas (latas) amplias de 71x41 cm.

### INSTRUCCIONES DE USO

1. Limpieza y desinfección
2. Calentamiento a temperatura indicada.
3. Materia transformada a temperatura constante.
4. Estandarización de tiempo (reloj del horno).
5. Verificación de proceso por medio de luz normal incorporada dentro del horno.
6. Terminación de proceso y apagado del equipo.

Realizo:

Aprobó:



## HOJA DE VIDA HORNO GIRATORIO

Código: IN-SG-02

Versión: 01

Página: 2 DE 3

### CARACTERISTICAS

Voltaje de Operación: 110 voltios.  
Consumo de corriente: 4 amperios.  
Capacidad: 10 bandejas.  
Combustible: gas o diesel.  
Encendido: automático.  
Puerta: amplia con vidrio panorámico.  
Alumbrado interno.  
Manometro: indicador de falta de presión de gas.  
Control Automático de temperatura establecida.  
Temporizadores: para el control del tiempo de cocción del producto.  
E vaporizadores: para el control del tiempo de expulsión de vapor.  
Frente: del horno y cámara de cocción en acero inoxidable.  
Sistema: controlado por medio de una tarjeta electrónica S.B.C.  
Bandejeros o coches desmontables para una rápida y cómoda descarga.  
Peso y volumen reducidos.  
Productor de gas independiente de temperatura de horno.

### FUNCION

### MANTENIMIENTO

- ❖ Diario: Limpieza y desinfección general.
  - ❖ Semanal: Revisión de gas.
  - ❖ Trimestral: Revisión de electricidad.
  - ❖ Semestral: Mantenimiento preventivo y/o correctivo según el caso.
  - ❖ Evitar la presencia de objetos extraños o desechos de productos en el interior del horno.
  - ❖ Revisión de la perilla para controlar temperaturas.
  - ❖ Mantenimiento preventivo de puertas, paredes y bandejas.
- c) Mantenimiento preventivo cada 3 meses incluye los siguientes trabajos:
- o Mantenimiento y limpieza al quemador.
  - o Mantenimiento y lubricación a motores.
  - o Limpieza al tablero de mando y tablero de fuerza.
  - o Mantenimiento y limpieza al sistema vaporizador
- d) Plan de sustitución de repuestos por tiempo de uso.

Realizo:

Aprobó:



## HOJA DE VIDA HORNO GIRATORIO

Código: IN-SG-02

Versión: 01

Página: 3 DE 3

### LIMPIEZA Y DESINFECCION

- ❖ Apagar el equipo.
- ❖ Desconectar el equipo del enchufe.
- ❖ Humedecer las superficies a limpiar con suficiente agua potable, de modo que el agua la cubra totalmente.
- ❖ Enjabonar las superficies a limpiar esparciendo solución de jabón alcalino al 2 % con una esponja o cepillo.
- ❖ Restregar las superficies eliminando completamente todos los residuos que puedan estar presentes en ellas. La superficie se deja en contacto con el jabón por un periodo de dos a cinco minutos, este tiempo puede prolongarse dependiendo del tipo de superficie a limpiar y del tipo de jabón que se esté utilizando.
- ❖ Enjuagar con suficiente agua potable, de modo que el agua arrastre totalmente el jabón.
- ❖ Revisión visual para verificar que ha sido eliminada toda la suciedad. En caso de necesitarse se debe hacer de nuevo un lavado con solución de jabón alcalino hasta que la superficie quede completamente limpia.
- ❖ Desinfectar cuando la superficie está completamente limpia.
- ❖ Enjuagar con abundante agua potable.

### CONTROL ESPECIAL DURANTE EL MANEJO

- ❖ Evitar el uso de objetos punzantes en el interior o exterior del horno.
- ❖ Controlar las temperaturas altas para evitar el daño en los productos manejados.
- ❖ No mantener abierta la puerta del horno durante periodos largos cuando esté en funcionamiento, para evitar posibles accidentes.
- ❖ Manejar siempre las BPM en la utilización de este equipo.

Realizo:

Aprobó :



## HOJA DE VIDA HORNO ESTATICO

Código : IN-SG-03

Versión: 01

Página: 1 de 3

DESCRIPCION FISICA:		<p>Cuerpo principal: construido en acero inoxidable.                  Revestimiento exterior: construido en acero inoxidable, funcionando además como soporte del material aislante.                  Hornalla: en acero inoxidable apto para trabajar en temperaturas de hasta 800°C</p>											
MODELO	MC 2000	FECHA DE COMPRA  30/10/2008											
MARCA:	JAVAR												
SERIAL:	6015-05												
RESPONSABLE	PANADERO Y PASTELERO												
UBICACIÓN	PRODUCCION												
CODIGO DE INVENTARIO	H-E-001												
<p><b>CARACTERISTICAS</b>                  Este horno está especialmente diseñado para ser instalado en puntos de venta por sus reducidas dimensiones.                  Permite la elaboración de gran variedad de producción: panadería, pastelería con una excelente calidad de cocción.                  El gran tamaño de la ventana proporciona una excelente visibilidad del producto.                  Incorpora de serie un nuevo panel de control digital programable de fácil manejo y accesibilidad.                  Es un horno de aire robusto, fácil de manejar y limpiar. Construido en acero inoxidable.                  La Cámara de Fermentación para el horno es el complemento ideal ya que permite completar el proceso de fermentación-cocción en un espacio muy reducido y compacto, al poderse instalar el horno sobre ella o al lado. Su manejo es muy sencillo.                  Está construida en acero inoxidable y su capacidad es de dos cocciones (12 bandejas).</p>													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left;">DIMENSIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;">Frente</td> <td style="width: 50%;">1.85 Mts</td> </tr> <tr> <td>Profundidad</td> <td>1.95 Mts</td> </tr> <tr> <td>Altura</td> <td>2.25 Mts</td> </tr> <tr> <td>Potencia instalada</td> <td>4HP/2.94Kw</td> </tr> </tbody> </table>				DIMENSIONES		Frente	1.85 Mts	Profundidad	1.95 Mts	Altura	2.25 Mts	Potencia instalada	4HP/2.94Kw
DIMENSIONES													
Frente	1.85 Mts												
Profundidad	1.95 Mts												
Altura	2.25 Mts												
Potencia instalada	4HP/2.94Kw												
Realizo:		Aprobó :											



## HOJA DE VIDA HORNO ESTATICO

Código: IN-SG-03

Versión: 01

Página: 2 DE 3

### CONSUMO COMBUSTIBLE

Gas	70.000 Calorías
Gasoil	5.5 litros/hora
Producción	40 Panes en molde 57x30x30
Instalación de agua	1/2*
Instalación de gas	3/4*

### INSTRUCCIONES DE USO

1. Limpieza y desinfección.
2. Calentamiento a temperatura indicada.
3. Materia transformada a temperatura constante.
4. Estandarización de tiempo (reloj del horno).
5. Verificación de proceso por medio de luz normal incorporada dentro del horno.
6. Terminación de proceso y apagado del equipo.

### CARACTERISTICAS DE USO

- ❖ El equipo tiene que estar separado de la pared al menos 20 cm para permitir la circulación del aire
- ❖ Este pendiente de temperaturas y tiempos durante el funcionamiento del horno.
- ❖ Desconecte el equipo después de usarlo
- ❖ Funcionamiento por conexión eléctrica a 220 voltios (Verificar).

### FUNCION

- ❖ Versión a gasoil: Quemador automático. Su localización en el horno permite un sencillo acceso para permitir el mantenimiento preventivo. Se provee con trampa de agua y filtro de combustible.
- ❖ Versión a gas natural o envasado: Quemador automático, provisto de doble sistema de válvulas de corte que permite un alto grado de seguridad operativa. Se provee con filtro de combustible específico.

### MANTENIMIENTO

- ❖ Diario: Limpieza y desinfección general.
- ❖ Semanal: Revisión de gas.
- ❖ Trimestral: Revisión de electricidad.
- ❖ Semestral: Mantenimiento preventivo y/o correctivo según el caso.
- ❖ Evitar la presencia de objetos extraños o desechos de productos en el interior del horno.
- ❖ Revisión de la perilla para controlar temperaturas.
- ❖ Mantenimiento preventivo de puertas, paredes y bandejas.

Mantenimiento preventivo cada 3 meses incluye los siguientes trabajos:

- ❖ Mantenimiento y limpieza al quemador.

Realizó:

Aprobó:



## HOJA DE VIDA HORNO ESTATICO

Código: IN-SG-03

Versión: 01

Página: 3 DE 3

- ❖ Mantenimiento y lubricación a motores.
- ❖ Limpieza al tablero de mando y tablero de fuerza.
- ❖ Mantenimiento y limpieza al sistema vaporizador

e) Plan de sustitución de repuestos por tiempo de uso.

### LIMPIEZA Y DESINFECCION

- ❖ Apagar el equipo.
- ❖ Desconectar el equipo del enchufe.
- ❖ Proteger el ventilador y los cables eléctricos con bolsas resistentes al agua.
- ❖ Humedecer las superficies a limpiar con suficiente agua potable, de modo que el agua la cubra totalmente. En caso de no poder utilizar una manguera, el agua debe estar contenida en recipientes completamente limpios como baldes plásticos.
- ❖ Enjabonar las superficies a limpiar esparciendo solución de jabón alcalino al 2 % con una esponja o cepillo.
- ❖ Restregar las superficies eliminando completamente todos los residuos que puedan estar presentes en ellas. Muchas veces estos residuos no son muy visibles, por esta razón la operación debe ser hecha concienzudamente de modo que toda el área que esta siendo tratada quede completamente limpia. La superficie se deja en contacto con el jabón por un periodo de dos a cinco minutos, este tiempo puede prolongarse dependiendo del tipo de superficie a limpiar y del tipo de jabón que se esté utilizando.
- ❖ Enjuagar con suficiente agua potable, de modo que el agua arrastre totalmente el jabón.
- ❖ Revisión visual para verificar que ha sido eliminada toda la suciedad. En caso de necesitarse se debe hacer de nuevo un lavado con solución de jabón alcalino hasta que la superficie quede completamente limpia.
- ❖ Desinfectar cuando la superficie está completamente limpia. Para la misma se utiliza una solución de hipoclorito de sodio a 200 ppm. La solución de desinfectante se esparce sobre la superficie utilizando un recipiente, de modo que la misma quede completamente cubierta. No se debe utilizar la mano para esparcir la solución del agente desinfectante-
- ❖ la capa de solución desinfectante se deja sobre la superficie por un tiempo mínimo de 10 minutos.
- ❖ Enjuagar con abundante agua potable.

### CONTROL ESPECIAL DURANTE EL MANEJO

- ❖ Evitar el uso de objetos punzantes en el interior o exterior del horno.
- ❖ Controlar las temperaturas altas para evitar el daño en los productos manejados.
- ❖ No mantener abierta la puerta del horno durante periodos largos cuando esté en funcionamiento, para evitar posibles accidentes.
- ❖ Manejar siempre las BPM en la utilización de este equipo.

Realizo:

Aprobó:



## HOJA DE VIDA CAMARA DE CRECIMIENTO

Código: IN-SG-04

Versión: 01

Página: 1 DE 3

### DESCRIPCION FISICA:

- Armario vertical fabricado en acero inoxidable, con guías laterales para 15 bandejas del producto.
- Puerta panorámica en vidrio.
- Bandeja interna inferior para generación de vapor
- Sistema de control de temperatura y humidificación.
- Display con luces indicativa del estado de funcionamiento del equipo.

MODELO	FX-15S
MARCA:	MASTLY ART PARAMETER
SERIAL:	6015-05
RESPONSABLE	PANADERO
UBICACIÓN	PRODUCCION
CODIGO DE INVENTARIO	C.C-001

FECHA DE COMPRA

30/10/2008



### ESPECIFICACIONES TECNICAS

- ❖ Fabricado en acero inoxidable.
- ❖ Capacidad 15 latas de 65 x 45 cm.
- ❖ Sistema de calentamiento eléctrico o a gas.
- ❖ Humedad interna por medio de vapor.
- ❖ Puerta panorámica en vidrio con ruedas.
- ❖ Rendimiento 18kg/h.
- ❖ Frecuencia 60Hz.
- ❖ Potencia 2.6kw.
- ❖ Con ruedas.
- ❖ Voltaje 220v.
- ❖ Dimensiones: Alto 210cm; Ancho 57cm; Fondo 76cm
- ❖ Accesorios control digital, varillas de soporte de bandejas.

	<h1>HOJA DE VIDA CAMARA DE CRECIMIENTO</h1>	Código: IN-SG-04
		Versión: 01
		Página: 2 DE 3
<p><b>INSTRUCCIONES DE USO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Limpieza y desinfección.</li> <li>❖ Conectar el equipo</li> <li>❖ Calentamiento a temperatura indicada.</li> <li>❖ Comprobar si el equipo está en las condiciones de uso.</li> <li>❖ Materia prima colocada a crecimiento promedio.</li> <li>❖ Apagar el equipo.</li> <li>❖ Sacar el producto terminado.</li> <li>❖ Desconectarlo.</li> <li>❖ Desarmar algunas piezas del equipo.</li> <li>❖ Limpieza del equipo en general</li> <li>❖ Armar el equipo.</li> </ul>		
<p><b>CARACTERISTICAS DE USO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Formación práctica.</li> <li>❖ Encendido del equipo.</li> <li>❖ Verificación de temperatura</li> <li>❖ Funcionamiento por conexión eléctrica a 220v (Verificar)</li> </ul>		
<p><b>FUNCION</b></p> <p>Su misión es que la masa fermente en su interior. Una vez formado el pan, las piezas se depositan en moldes, bandejas o tablas, según el pan trabajado, para proceder a la fermentación, la fermentación es el proceso en que los azúcares preexistentes en la harina se transforman en alcohol y gas carbónico por la acción de diversas enzimas</p>		
<p><b>MANTENIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diario: Limpieza y desinfección general.</li> <li>❖ Semanal: Revisión de gas.</li> <li>❖ Trimestral: Revisión de electricidad.</li> <li>❖ Semestral: Mantenimiento preventivo y/o correctivo según el caso.</li> </ul>		
<p><b>LIMPIEZA Y DESINFECCION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Apagar el equipo.</li> <li>❖ Desconectar el equipo del enchufe.</li> <li>❖ Sacar las bandejas.</li> <li>❖ Humedecer las superficies a limpiar con suficiente agua potable, de modo que el agua la cubra totalmente. En caso de no poder utilizar una manguera, el agua debe estar contenida en recipientes completamente limpios como baldes plásticos.</li> <li>❖ Enjabonar las superficies a limpiar esparciendo solución de jabón alcalino al 2% con una esponja o cepillo.</li> <li>❖ Restregar las superficies eliminando completamente todos los residuos que puedan estar presentes en ellas. Muchas veces estos residuos no son muy visibles, por esta razón la operación debe ser hecha concienzudamente de modo que toda el área que está siendo tratada quede completamente limpia. La superficie se deja en contacto con el jabón por un periodo de dos a cinco minutos, este tiempo puede prolongarse dependiendo del tipo de superficie a limpiar y del tipo de jabón que se esté utilizando.</li> </ul>		



## HOJA DE VIDA CAMARA DE CRECIMIENTO

Código: IN-SG-04

Versión: 01

Página: 3 DE 3

- ❖ Enjuagar con suficiente agua potable, de modo que el agua arrate totalmente el jabón.
- ❖ Revisar visual para verificar que ha sido eliminada toda la suciedad. En caso de necesitarse se debe hacer de nuevo un lavado con solución de jabón alcalino hasta que la superficie que de completamente limpia.
- ❖ Desinfectar cuando la superficie esta completamente limpia. Para la misma se utiliza una solución de hipoclorito de sodio a 200 ppm. La solución de desinfectante se esparce sobre la superficie utilizando un recipiente, de modo que la misma quede completamente cubierta. No se debe utilizar la mano para esparcir la solución del agente desinfectante.
- ❖ La capa de solución desinfectante se deja sobre la superficie por un tiempo mínimo de 10 minutos.
- ❖ Enjuagar con abundante agua potable.
- ❖ Colar nuevamente las bandejas.

### CONTROL ESPECIAL DURANTE EL MANEJO

- ❖ Control de temperatura, inicio y finalización de la jornada.
- ❖ Revisión del gas con permanencia.
- ❖ Los productos deben ser instalados y probados por profesionales.
- ❖ Debe utilizar la fuente de energía que se especifica en la placa de identificación.
- ❖ Si la temperatura de crecimiento es demasiado alta, las micro enzimas no se reproduciría normalmente, eventualmente podrán malograrse.
- ❖ Mire el caso de fermentar el pan a través del vidrio, forma ajuste a la temperatura y al humedad de la mejor manera.
- ❖ Debe apagar la fuente de alimentación para garantizar la seguridad cuando no se utiliza.

Realizo:

Aprobó:



## HOJA DE VIDAMOJADORA

Código: IN-SG-05

Versión: 01

Página: 1 DE 3

### DESCRIPCION FISICA:

Equipo con capacidad de 25 kg de harina, 40 kg de masa, artesa inoxidable de 45lt ya que posee dos motores, uno para el brazo y el otro para impulsar el tazón. El tazón tiene dos direcciones rotatorias disponibles adelante y atrás. Tiene el mezclador de acero 25% más grueso que el promedio de la industria para mayor durabilidad. Relay para proteger de sobrecargas el motor y los componentes de la transmisión. Protector de seguridad en acero inoxidable, pintura de alta resistencia ya que es procesada a altas temperaturas.

MODELO	AMS 25/40 2@
MARCA:	JAVAR
SERIAL:	354D-13/0019
RESPONSABLE	PANADERO
UBICACIÓN	PRODUCCION
CODIGO DE INVENTARIO	M-01

### FECHA DE COMPRA

26/11/2003



### ESPECIFICACIONES TECNICAS

- ❖ Maneja una capacidad de 25 kg de harina @ 40 kg, masa @ 2 @-
- ❖ Artesa de acero inoxidable.
- ❖ Velocidad de la olla 20 RPM.
- ❖ Estructura robusta acabada con pintura electrostática.

### INSTRUCCIONES DE USO

- ❖ Limpieza y desinfección del equipo.
- ❖ Conectar el equipo.
- ❖ Comprobar si el equipo está en condiciones de uso.
- ❖ Agregar los componentes sólidos.
- ❖ Se agrega los componentes líquidos.
- ❖ Ya programado los tiempos de amasado en bajas y altas velocidades oprimir la tecla inicio

	<h1>HOJA DE VIDAMOJADORA</h1>	Código: IN-SG-05
		Versión: 01
		Página: 2 DE 3
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La mezcla debe mezclar a bajas velocidades.</li> <li>❖ Oprimir la tecla detener (stop) cuando la masa ya esté en su respectivo punto.</li> <li>❖ Desconectar el equipo, para mayor seguridad.</li> <li>❖ Retirar la mezcla.</li> <li>❖ Desarmar algunas piezas del equipo.</li> <li>❖ Limpieza y desinfección del equipo en general.</li> </ul>		
<p><b>CARACTERISTICAS DE USO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diseño de alta potencia, buena resistencia mecánica y alta velocidad de mezclado.</li> <li>❖ Circuito provisto con protección de sobre carga, capaz de evitar daños debido al mal manejo.</li> <li>❖ Larga vida útil.</li> <li>❖ Brinda alta adsorción de agua y crecimiento de la masa, obteniendo un producto más grande que los comunes en aproximadamente un 2% y manteniendo un sabor agradable.</li> <li>❖ Con dos motores de velocidad.</li> </ul>		
<p><b>FUNCION</b></p> <p>Las amasadoras han sido desarrolladas especialmente para atender el constante trabajo con mucha eficiencia, rapidez y economía. Son maquinas para amasar y trabajar todo tipo de masa, son indispensables en la panadería. El amasado tiene dos finalidades: Mezclar en forma homogénea todos los ingredientes; y trabajar toda esta mezcla a fin de airearla y hacerla flexible y elástica. La velocidad de estas amasadoras (80 a 140 vueltas por minuto) hace posibles usarla para todo tipo de productos y harinas con unos resultados adecuados porque mejora la incorporación de aire y consigue un mayor esponjado de la masa. La uniformidad del amasado incrementa la absorción de agua dándole más volumen y dejando la textura más uniforme, produciendo de esta manera un mayor número de unidades por moje.</p>		
<p><b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desenchufe siempre la maquina cuando realice labores de mantenimiento y limpieza.</li> <li>❖ Saque la masa después de haberla mezclado, limpie el interior del tazón, la columna y el gancho amasador con agua limpia y un trapo.</li> <li>❖ Remueva los materiales no deseados sobre el tazón con un trapo limpio.</li> <li>❖ Limpie el panel con un trapo y un poco de agua.</li> <li>❖ Lubrique los boleros cada tres meses.</li> <li>❖ Bajo ninguna circunstancia utilice un jabón arenoso o un estropajo metálico, esto rayaría el acabado de la amasadora</li> <li>❖ Para conservar el acabado de la parte exterior e interior de la amasadora lávela con agua tibia y un poco de jabón. Luego enjuáguela y séquela.</li> <li>❖ No lave el área inferior de la maquina.</li> <li>❖ No use solventes, gas, limpiadores volátiles, para limpiar el panel.</li> <li>❖ No utilice clavos ni ningún otro objeto para presionar los botones.</li> <li>❖ Limpie el panel con un trapo y un poco de agua.</li> </ul>		



## HOJA DE VIDAMOJADORA

Código: IN-SG-05

Versión: 01

Página: 3 DE 3

### MANTENIMIENTO ELECTRICO

- ❖ Se realiza con el ánimo de comprobar el funcionamiento de conexiones y cables, de tal modo que no genere riesgos que puedan causar heridas a los operarios; áreas de mantenimiento: panel de control, motor, circuitos, etc.

### MANTENIMIENTO MECANICO

Se realiza cada seis meses donde se aceita y se engrasa los swicht, el rodamiento y el motor.

### LIMPIEZA Y DESINFECCION

- ❖ Apagar el equipo.
- ❖ Desconectar el equipo del enchufe.
- ❖ Proteger los cables eléctricos con bolsas resistentes al agua.
- ❖ Humedecer las superficies a limpiar con suficiente agua potable, de modo que el agua la cubra totalmente. En caso de no poder utilizar una manguera, el agua debe estar contenida en recipientes completamente limpios como baldes plásticos.
- ❖ Enjabonar las superficies a limpiar esparciendo solución de jabón alcalino al 2% con una esponja o cepillo.
- ❖ Restregar las superficies eliminando completamente todos los residuos que puedan estar presentes en ellas. Muchas veces estos residuos no son muy visibles, por esta razón la operación debe ser hecha concienzudamente de modo que toda el área que está siendo tratada quede completamente limpia. La superficie se deja en contacto con el jabón por un periodo de dos a cinco minutos, este tiempo puede prolongarse dependiendo del tipo de superficie a limpiar del tipo de jabón que se está utilizando.
- ❖ Enjuagar con suficiente agua potable, de modo que el agua arrastre totalmente el jabón.
- ❖ Revisión visual para verificar que ha sido eliminada toda la suciedad. En caso de necesitarse se debe hacer de nuevo un lavado con solución de jabón alcalino hasta que la superficie quede completamente limpia.
- ❖ Desinfectar cuando la superficie está completamente limpia. Para la misma se utiliza una solución de hipoclorito de sodio a 200 ppm, La solución de desinfectante se esparce sobre la superficie utilizando un recipiente de modo que la misma quede completamente cubierta. No se debe utilizar la mano para esparcir la solución del agente desinfectante.
- ❖ La capa de solución desinfectante se deja sobre la superficie por un tiempo mínimo de 10 minutos.
- ❖ Enjuagar con abundante agua potable.

### CONTROL ESPECIAL DURANTE EL MANEJO

- ❖ Control de temperatura, inicio y finalización de la jornada.
- ❖ Manual de instrucciones para su uso.
- ❖ Manual de calibración y mantenimiento.
- ❖ La maquina se puede limpiar con un paño húmedo a fin de garantizar el saneamiento.
- ❖ En el caso del suelo excesivamente liso, las patas de la parte inferior deben ser amortiguadas con goma para efecto antideslizantes.

Realizo:

Aprobó:

		<h2>HOJA DE VIDA BATIDORA</h2>		Código: IN-SG-06	
				Versión: 01	
				Página: 1 DE 3	
DESCRIPCION FISICA:			<p>Olla de acero inoxidable de tres velocidades, una potencia de 2 Hp transmisión por piñones, monofásica, dos accesorios, gancho y paleta fabricados en acero inoxidable con capacidad de tolva de 20 Lt. Removible para fácil limpieza.</p> <p>Son equipos diseñados para batir usando un movimiento planearlo en la olla con el fin de que se mezcle bien el producto.</p>		
MODELO	C20- UJL		FECHA DE COMPRA  02/12/2005		
MARCA:	JAVAR				
SERIAL:	621D-33QKL				
RESPONSABLE	PASTELERO				
UBICACIÓN	PRODUCCION				
CODIGO DE INVENTARIO	B-01				
<b>ESPECIFICACIONES TECNICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Capacidad vol. de la olla de 20 Lt.</li> <li>❖ Fases 1.</li> <li>❖ Capacidad harina 3kg.</li> <li>❖ Capacidad en masa 5kg.</li> <li>❖ Velocidades: 3 baja, media y alta</li> <li>❖ Potencia: 1 Hp-110V</li> <li>❖ Velocidades del batidor 113/168/400 ppm</li> <li>❖ Peso 91kg</li> <li>❖ Frecuencia: 60 Hz</li> <li>❖ Dimensiones (LxWxH) 410x530x750.Largo-Ancho-Alto 41x53x75cm.</li> <li>❖ Material en acero inoxidable calibre 18, pintura electrostática blanca.</li> </ul>					



## HOJA DE VIDA BATIDORA

Código: IN-SG-06

Versión: 01

Página: 2 DE 3

### INSTRUCCIONES DE USO

- ❖ Limpieza y desinfección del equipo.
- ❖ Alistamiento de la materia prima dentro del recipiente
- ❖ Encendido del equipo.
- ❖ Revisión del batido de la mezcla.
- ❖ Apagado del equipo.
- ❖ Limpieza general del equipo.

### CARACTERISTICAS DE USO

- ❖ Conecte la maquina.
- ❖ Seleccione la velocidad y el accesorio batidor.
- ❖ Introduzca el batidor seleccionado dentro de la olla.
- ❖ Ensamble el batidor, deslícelo hacia arriba sobre el eje.
- ❖ Agregue los ingredientes y prenda la batidora.
- ❖ Al terminar el tiempo de banido presione el interruptor.
- ❖ Levante la tapa y gire el volante a la posición más baja de la olla para removerlos.
- ❖ Desmonte el batidor y extraiga la olla con el producto.

### FUNCION

La batidora de repostería resulta imprescindible para dar mayor volumen a la mezcla con menos esfuerzo y mayor rapidez. La utilización de accesorios fácilmente intercambiables y perfectamente adaptados al trabajo a realizar, garantiza que el batido o amasado de los ingredientes sea delicado, gradual y homogéneo, cualquiera que sea la consistencia del producto: masa de galletas, Mouse, cremas pasteleras, productos montados a punto de nieve, etc. Sistema planetario diseñado para elaborar los más exigentes productos, de una manera rápida, segura, efectiva y homogénea, dando un óptimo rendimiento y uniformidad en todos los batidos.

### MANTENIMIENTO

- ❖ Diario: Limpieza y desinfección general.
- ❖ Semanal: Revisión eléctrica del equipo.
- ❖ Revisión mensual.
- ❖ Evitar la presencia de objetos extraños o desechos de productos en el interior de la batidora.
- ❖ Si la maquina se detiene durante su funcionamiento sin razón ubique el contacto que se encuentra en un orificio en la parte derecha del panel de control y con ayuda de un punzón oprima el botón.
- ❖ No sobre esforzar la maquina ni agregarle peso demasiado al que pueda resistir para evitar que se queme.
- ❖ Semestral: mantenimiento preventivo y/o correctivo según el caso.



## HOJA DE VIDA BATIDORA

Código: IN-SG-06

Versión: 01

Página: 3 DE 3

### LIMPIEZA Y DESINFECCION

- ❖ Apagar el equipo.
- ❖ Desconectar el equipo del enchufe.
- ❖ Proteger los cables eléctricos con bolsas resistentes al agua.
- ❖ Humedecer las superficies a limpiar con suficiente agua potable, de modo que el agua la cubra totalmente. En caso de no poder utilizar una manguera, el agua debe estar contenida en recipientes completamente limpios como baldes plásticos.
- ❖ Enjabonar las superficies a limpiar esparciendo solución de jabón alcalino al 2% con una esponja o cepillo.
- ❖ Restregar las superficies eliminando completamente todos los residuos que puedan estar presentes en ellas. Muchas veces estos residuos no son muy visibles, por esta razón la operación debe ser hecha concienzudamente de modo que toda el área que está siendo tratada quede completamente limpia. La superficie se deja en contacto con el jabón por un periodo de dos a cinco minutos, este tiempo puede prolongarse dependiendo del tipo de superficie a limpiar del tipo de jabón que se está utilizando.
- ❖ Enjuagar con suficiente agua potable, de modo que el agua arrastre totalmente el jabón.
- ❖ Revisión visual para verificar que ha sido eliminada toda la suciedad. En caso de necesitarse se debe hacer de nuevo un lavado con solución de jabón alcalino hasta que la superficie quede completamente limpia.
- ❖ Desinfectar cuando la superficie está completamente limpia. Para la misma se utiliza una solución de hipoclorito de sodio a 200 ppm, La solución de desinfectante se esparce sobre la superficie utilizando un recipiente de modo que la misma quede completamente cubierta. No se debe utilizar la mano para esparcir la solución del agente desinfectante.
- ❖ La capa de solución desinfectante se deja sobre la superficie por un tiempo mínimo de 10 minutos.
- ❖ Enjuagar con abundante agua potable.
- ❖

### CONTROL ESPECIAL DURANTE EL MANEJO

- ❖ Control de temperatura, inicio y finalización de la jornada.
- ❖ Manual de instrucciones para su uso.
- ❖ Manual de calibración y mantenimiento.
- ❖ La maquina se puede limpiar con un paño húmedo a fin de garantizar el saneamiento.
- ❖ En el caso del suelo excesivamente liso, las patas de la parte inferior deben ser amortiguadas con goma para efecto antideslizantes.

Realizo:

Aprobó:



## HOJA DE VIDA NEVERA

Código: IN-SG-07

Versión: 01

Página: 1 DE 3

DESCRIPCION FISICA:		Congelador vertical para la conservación de productos comestibles a bajas temperaturas regulables desde los 0°C.	
MODELO	66 – 05D	FECHA DE COMPRA 25/02/2007	
MARCA:	LG		
SERIAL:	888H- 12		
RESPONSABLE	PANADERO Y PASTELERO		
UBICACIÓN	PRODUCCION		
CODIGO DEL INVENTARIO	N – 01		
<b>ESPECIFICACIONES TECNICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Los equipos de refrigeración de cincuenta pies llevan dos compresores en la parte de conservación unidad de 1/3HP con un amperaje de 5.5.</li> <li>❖ Unidad eléctrica a 110V.</li> <li>❖ Compresor monofásico.</li> <li>❖ Evaporador por tiro forzado.</li> <li>❖ Temperatura promedio de conservación +5°C. y de congelación 10°C a -12°C.</li> <li>❖ Cuerpo y puerta aisladas con 100% poliuretano inyectado.</li> </ul>			
<b>INSTRUCCIONES DE USO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificar que está conectada a la fuente de energía.</li> <li>❖ Verificar el sentido de giro del motor.</li> <li>❖ Asegurar que el ciclo de refrigeración se efectuó correctamente,</li> <li>❖ Verificar que los tacos de energía permanezcan encendidos.</li> </ul>			

	<h1>HOJA DE VIDA NEVERA</h1>	Código: IN-SG-07
		Versión: 01
		Página: 2 DE 3
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mantener encendida y funcionamiento.</li> <li>❖ Ajustar temperatura de acuerdo al producto.</li> <li>❖ Abrir e introducir rápidamente los productos para evitar pérdida de temperatura interna.</li> <li>❖ Verificar que las puertas queden correctamente cerradas.</li> <li>❖ Mantener limpio y desinfectado el equipo.</li> </ul> <p><b>CARACTERISTICAS DE USO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificar que esté conectado a la fuente de energía.</li> <li>❖ Verificar que el ciclo se esté desarrollando adecuadamente.</li> <li>❖ Mantenimiento de productos que se requiera de refrigeración y también productos perecederos.</li> <li>❖ Refrigerador 2-8°C</li> <li>❖ Funcionamiento por conexión eléctrica a 110V (Verificar)</li> <li>❖</li> </ul>		
<p><b>FUNCION</b></p> <p>El refrigerador es capaz de generar frío para su interior y liberar el calor a través de la rejilla con que cuenta en la parte posterior, que también se denomina condensador. Por consiguiente su principal función es conservar y enfriar los alimentos- Para poder controlar estos procesos, los refrigeradores cuentan con un sistema de termostato para regular el frío de su interior.</p>		
<p><b>MANTENIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diario: revisión de temperatura.</li> <li>❖ Semanal: revisión eléctrica del equipo.</li> <li>❖ Trimestral: retirar cristales hielo.</li> <li>❖ Semestral: mantenimiento preventivo y/o correctivo según el caso.</li> <li>❖ Es aconsejable la limpieza del condensador periódicamente para evitar que se acumulen grasas y desechos ya que no permiten la buena condensación para la máquina, y hace que el frío sea deficiente.</li> </ul>		
<p><b>LIMPIEZA Y DESINFECCION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Apagar el equipo.</li> <li>❖ Desconectar el equipo del enchufe.</li> <li>❖ Humedecer las superficies a limpiar con suficiente agua potable, de modo que el agua la cubra totalmente. En caso de no poder utilizar una manguera, el agua debe estar contenida en recipientes completamente limpios como baldes plásticos.</li> <li>❖ Enjabonar las superficies a limpiar esparciendo solución de jabón alcalino al 2% con una esponja o cepillo.</li> <li>❖ Restregar las superficies eliminando completamente todos los residuos que puedan estar presentes en ellas. Muchas veces estos residuos no son muy visibles, por esta razón la operación debe ser hecha concienzudamente de modo que toda el área que está siendo tratada quede completamente limpia. La superficie se deja en contacto con el jabón por un periodo de dos a cinco minutos, este tiempo puede prolongarse dependiendo del tipo de superficie a limpiar y del tipo de jabón que se esté utilizando.</li> </ul>		



## HOJA DE VIDA NEVERA

Código: IN-SG-07

Versión: 01

Página: 3 DE 3

- ❖ Enjuagar con suficiente agua potable, de modo que el agua arrastre totalmente el jabón.
- ❖ Revisar visual para verificar que ha sido eliminada toda la suciedad. En caso de necesitarse se debe hacer de nuevo un lavado con solución de jabón alcalino hasta que la superficie quede completamente limpia.
- ❖ Desinfectar cuando la superficie está completamente limpia. Para la misma se utiliza una solución de hipoclorito de sodio a 200ppm. La solución de desinfectante se esparce sobre la superficie utilizando un recipiente, de modo que la misma quede completamente cubierta. No se debe utilizar la mano para esparcir la solución del agente desinfectante.
- ❖ La capa de solución desinfectante se deja sobre la superficie por un tiempo mínimo de 10 minutos.
- ❖ Enjuagar con abundante agua potable.

### CONTROL ESPECIAL DURANTE EL MANEJO

- ❖ Verificar el funcionamiento adecuado del motor.
- ❖ Control de temperatura, inicio y finalización de la jornada.
- ❖ Manual de instrucciones para su uso.
- ❖ Manual de calibración y mantenimiento.
- ❖ Manejar siempre las BPM en la utilización del equipo.

Realizo:

Aprobó:



## HOJA DE VIDA TAJADORA ELECTRICA

Código: IN-SG-08

Versión: 01

Página: 1 DE 3

DESCRIPCION  
FISICA:

Maquina tajadora eléctrica de elegante diseño y fino acabado, construida en aleación de aluminio lustrado y tratado anódicamente: detalles y componentes de gran precisión. Los platos de apoyo de su estructura están montados sobre casquillos auto lubricados y rodamientos de esferas que permiten desplazamiento muy suave del carro o ensamble del corte. El espesor de corte está regulado por un mecanismo de levas muy sensible, que facilita una regulación milimétrica; hoja en acero especial templada cromada y rectificada para larga duración.

MODELO	MA-300M7
MARCA:	JAVAR
SERIAL:	112-000003
RESPONSABLE	PANADERO Y PASTELERO
UBICACIÓN	PRODUCCION
CODIGO DEL INVENTARIO	C- 01

FECHA DE COMPRA

15/02/2004



ESPECIFICACIONES TECNICAS

- ❖ Peso: 10 kilos.
- ❖ Motor de 1/3 HP monofásico.
- ❖ Voltaje 110.
- ❖ Disco 250 mm.
- ❖ Proyector de cuchilla en aluminio.
- ❖ Perilla de calibración para el diámetro que va de 0 a 15mm.
- ❖ Botón de encendido y apagado manual.

	<h1>HOJA DE VIDA TAJADORA ELECTRICA</h1>	Código: IN-SG-08
		Versión: 01
		Página: 2 DE 3
<p><b>INSTRUCCIONES DE USO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ .Limpie y desinfecte todo el equipo.</li> <li>❖ Verifique si el equipo se encuentra apagado y cuenta con todas sus partes en buen estado.</li> <li>❖ Observe si el enchufe se encuentra en buen estado y si lo está conecte a la toma eléctrica.</li> <li>❖ Verifique que la cuchilla se encuentre con el protector y si no lo tiene colóqueselo siempre y cuando sepa hacerlo.</li> <li>❖ Colocarse el guante de malla previamente desinfectado por seguridad al momento de utilizar el equipo.</li> <li>❖ Acomode el producto en la base dispuesta para este y ajuste el diámetro en que desea las tajadas esto se hace con la perilla que se encuentra al lado izquierdo.</li> <li>❖ Coloque el recipiente previamente desinfectado preferiblemente una bandeja para recibir las tajadas.</li> <li>❖ Asegure el producto con la palanca para iniciar el corte; siempre mantenga una presión constante sobre esta a la hora de empujar el producto hacia la cuchilla par a evitar que se deslice.</li> <li>❖ En el momento que se encuentre cortando como es muy rápido mantenga un movimiento continuo de la palanca hacia adelante y hacia atrás para no perder la velocidad del corte.</li> <li>❖ Después de terminado el corte apague el equipo del botón y desconecte de la fuente eléctrica hágalo del enchufe nunca del cable.</li> <li>❖ Retire el producto y póngalo en un lugar apartado</li> <li>❖ Limpie de nuevo el equipo haciéndolo con la mayor precaución para evitar algún accidente.</li> <li>❖ Acomode el equipo y deje toda el área de trabajo en completo orden.</li> </ul>		
<p><b>CARACTERISTICAS DE USO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ajustar el diámetro en el cual quiere las tajadas.</li> <li>❖ Utilizar siempre guantes.</li> <li>❖ Colocar el equipo en una superficie totalmente lisa y plana</li> <li>❖ Quien opera la maquina no deberá usar joyas: anillos, pulseras o reloj.</li> <li>❖ Las conexiones eléctricas deben ser completamente aisladas y protegidas de la humedad para evitar el paso de corriente al operario.</li> <li>❖ Verificar que la línea de voltaje en el sitio de trabajo, corresponda al voltaje señalado en la placa de identificación de la maquina.</li> <li>❖ No poner a funcionar si el cable o el enchufe están dañados o defectuosos.</li> </ul>		
<p><b>FUNCION</b></p> <p>Equipo en acero inoxidable con piezas en aluminio y teflón, posee una cuchilla en forma de disco de 1 cm de espesor graduable a través de una perilla manual que va desde 0 a 15 mm, se acompaña de un apoyo que permite colocar el producto a la altura deseada permitiendo así un mejor movimiento para realizar los cortes en una precisión exacta; la cuchilla viene con un protector en aluminio que genera mayor seguridad a la hora de utilizar el equipo; es totalmente desarmable y sus piezas son de fácil lavado. Consta de un botón de encendido y apagado de color blanco además de un sistema eléctrico monofásico.</p>		
<p><b>MANTENIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Preventivo (verificar el filo de la cuchilla, lubricar los rodillos y todas los rodamientos).</li> <li>❖ Correctivo (cuando el equipo presente alguna falla a nivel eléctrico o mecánico que impida su buen funcionamiento).</li> </ul>		

	<h2>HOJA DE VIDA TAJADORA ELECTRICA</h2>	Código: IN-SG-08
		Versión: 01
		Página: 3 DE 3
<p><b>LIMPIEZA Y DESINFECCION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Apagar el equipo.</li> <li>❖ Desconectar el equipo del enchufe.</li> <li>❖ Humedecer las superficies a limpiar con suficiente agua potable, de modo que el agua la cubra totalmente. En caso de no poder utilizar una manguera, el agua debe estar contenida en recipientes completamente limpios como baldes plásticos.</li> <li>❖ Enjabonar las superficies a limpiar esparciendo solución de jabón alcalino de 2 – 5% con una esponja o cepillo.</li> <li>❖ Restregar las superficies eliminando completamente todos los residuos que puedan estar presentes en ellas. Muchas veces estos residuos no son muy visibles, por esta razón la operación debe ser hecha concienzudamente de modo que toda el área que está siendo tratada quede completamente limpia.</li> <li>❖ La superficie se deja en contacto con el jabón por un periodo de dos a cinco minutos, este tiempo puede prolongarse dependiendo del tipo de superficie a limpiar y del tipo de jabón que se esté utilizando.</li> <li>❖ Enjuagar con suficiente agua potable, de modo que el agua arrastre totalmente el jabón.</li> <li>❖ Revisar visualmente para verificar que ha sido eliminada toda la suciedad. En caso de necesitarse se debe hacer de nuevo un lavado con solución de jabón alcalino hasta que la superficie quede completamente limpia.</li> <li>❖ Desinfectar cuando la superficie está completamente limpia.</li> <li>❖ Para la misma se utiliza una solución de hipoclorito de sodio a 200 ppm.</li> <li>❖ La solución de desinfectante se esparce sobre la superficie utilizando un recipiente, de modo que la misma quede completamente cubierta. No se debe utilizar la mano para esparcir la solución del agente desinfectante. La capa de solución desinfectante se deja sobre la superficie por un tiempo mínimo de 10 minutos.</li> <li>❖ Enjuagar con abundante agua potable</li> </ul>		
<p><b>CONTROL ESPECIAL DURANTE EL MANEJO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nunca conecte el equipo si se cree que este no funciona bien.</li> <li>❖ No manipule la cuchilla con la mano descubierta. Si el producto es demasiado grande divida en partes para facilitar el trabajo.</li> <li>❖ No maneje el equipo si este no posee el protector de la cuchilla, ni intente colocárselo mientras está en funcionamiento.</li> <li>❖ Mantenga asegurado el producto en todo momento con la palanca para evitar que se deslice.</li> </ul>		
Realizo:	Aprobó:	

	<b>HOJA DE VIDA DIVISORA DE MASA</b>		Código: IN-SG-09
			Versión: 01
			Página: 1 DE 3
DESCRIPCION FISICA:		Equipo con cuchillas de acero inoxidable y fabricado en lámina con pintura electrostática, con un recipiente de aluminio y número de divisiones de 36 partes iguales para así dar el mismo peso tamaño a las porciones y peso máximo por porción de 125 g	
MODELO	AMS 00-38	FECHA DE COMPRA  02/05/2002	
MARCA:	JAVAR		
SERIAL:	75EG-O234		
RESPONSABLE	PANADERO Y PASTELERO		
UBICACIÓN	PRODUCCION		
CODIGO DEL INVENTARIO	DM-01		
<b>ESPECIFICACIONES TECNICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Divisora de masa automática</li> <li>❖ Cuchillas y recipientes en acero inoxidable</li> <li>❖ 36 divisiones</li> <li>❖ Motor de 110 voltios - 2.3 KW</li> <li>❖ Frente: 52 cm - Fondo: 42 cm - Alto: 140 cm</li> <li>❖ Peso: 200 Kg</li> <li>❖ SUS PARTES SE CLASIFICAN EN: 1. Cuchillas inoxidables. 2. contenedor de masa inoxidable. 3. botón Start. 4. Frente en acero inoxidable.</li> </ul>			
<b>INSTRUCCIONES DE USO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conectar el equipo.</li> <li>❖ Encender el equipo.</li> <li>❖ Revisión del corte de la masa</li> <li>❖ Adicionar aceite al molde.</li> <li>❖ Ajuste de los cortes para que queden bien organizados y sus porciones queden iguales.</li> <li>❖ Nuevamente se le adiciona aceite en pequeña cantidad para evitar de que la masa no se pegue.</li> </ul>			

	<h1>HOJA DE VIDA DIVISORA DE MASA</h1>	Código: IN-SG-09
		Versión: 01
		Página: 2 DE 3
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se presiona el botón Start para que la divisora de masa automáticamente suba, baje y corte la masa en 36 partes iguales.</li> <li>❖ Apagar el equipo.</li> <li>❖ Desconectar el equipo</li> <li>❖ Limpieza general del equipo.</li> </ul> <p><b>CARACTERISTICAS DE USO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Formación práctica</li> <li>❖ Encendido del equipo.</li> <li>❖ Verificación de corte y porción. Dividir en 36 partes iguales la masa.</li> <li>❖ Realiza de una manera fácil y eficaz el trabajo de dividir toda la masa.</li> <li>❖ Funcionamiento por conexión eléctrica a 110 V (Verificar).</li> </ul>		
<p><b>FUNCION</b>          Divide la cantidad colocada en su olla en 36 partes iguales para así dar el mismo peso a las porciones, como resultado cada una tendrá el mismo peso y tamaño después de extenderse y hornearse.</p>		
<p><b>MANTENIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diario: Limpieza general.</li> <li>❖ Semanal: revisión eléctrica del equipo.</li> <li>❖ Semestral: mantenimiento preventivo y/o correctivo según el caso.</li> <li>❖ Revisión de las cuchillas.</li> <li>❖ Evitar la presencia de objetos extraños o desechos de productos.</li> </ul>		
<p><b>LIMPIEZA Y DESINFECCION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Apagar el equipo.</li> <li>❖ Desconectar el equipo del enchufe</li> <li>❖ Proteger los cables eléctricos con bolsas resistentes al agua.</li> <li>❖ Humedecer las superficies a limpiar con suficiente agua potable, de modo que el agua la cubra totalmente. En caso de no poder utilizar una manguera, el agua debe estar contenida en recipientes completamente limpios como baldes plásticos.</li> <li>❖ Enjabonar las superficies a limpiar esparciendo solución de jabón alcalino al 2% con una esponja o cepillo.</li> <li>❖ Restregar las superficies eliminando completamente todos los residuos que puedan estar presentes en ellas. Muchas veces estos residuos no son muy visibles, por esta razón la operación debe ser hecha concienzudamente de modo que toda el área que está siendo tratada quede completamente limpia. La superficie se deja en contacto con el jabón por un periodo de dos a cinco minutos, este tiempo puede prolongarse dependiendo del tipo de superficie a limpiar y del tipo de jabón que se esté utilizando</li> <li>❖ Enjuagar con suficiente agua potable, de modo que el agua arrastre totalmente el jabón</li> <li>❖ Revisar visual para verificar que ha sido eliminada toda la suciedad. En caso de necesitarse se debe hacer de nuevo un lavado con solución de jabón alcalino hasta que la superficie quede completamente limpia.</li> <li>❖ Desinfectar cuando la superficie está completamente limpia. Para la misma se utiliza una solución de hipoclorito de sodio a 200 ppm. La solución de desinfectante se esparce sobre la superficie utilizando un recipiente, de modo que la misma quede completamente cubierta. No se debe utilizar la mano para esparcir la solución del agente desinfectante.</li> <li>❖ La capa de solución desinfectante se deja sobre la superficie por un tiempo mínimo de 10 minutos.</li> <li>❖ Enjuagar con abundante agua potable.</li> </ul>		



## HOJA DE VIDA DIVISORA DE MASA

Código: IN-SG-09

Versión: 01

Página: 3 DE 3

### CONTROL ESPECIAL DURANTE EL MANEJO

- ❖ Control de temperatura, inicio y finalización de la jornada.
- ❖ Manual de instrucciones para su uso.
- ❖ Manual de calibración y mantenimiento
- ❖ .Evitar el uso de objetos no adecuados para la divisora.
- ❖ No someter las manos en el momento que la maquina este cortando la masa.
- ❖ Manejar siempre las BPM en la utilización de este equipo.

Realizo:

Aprobó:



## HOJA DE VIDA BASCULA

Código: IN-SG-10

Versión: 01

Página: 1 DE 2

DESCRIPCION FISICA:		Balanza mecánica de mesa Modelo de reloj. Base fabricada en fundición. Dispone de un tornillo que permite equilibrar a cero la aguja	
MODELO	BM700	FECHA DE COMPRA  6/06/2009	
MARCA:	BBG		
SERIAL:			
RESPONSABLE	PANADERO Y PASTELERO		
UBICACIÓN	PRODUCCION		
CODIGO DEL INVENTARIO	BM-01		
<b>ESPECIFICACIONES TECNICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ubique la balanza sobre una superficie firme y nivelada.</li> <li>❖ La balanza debe ser usada en aéreas libres de corrientes excesivas de aire, ambientes corrosivos, vibraciones, temperatura excesiva o humedad extrema.</li> <li>❖ Asegúrese que la aguja indique el cero, y que el platón o bandeja este perfectamente limpia antes de empezar a trabajar.</li> <li>❖ Ningún objeto debe estar en contacto con el plato, excepto la carga a pesar.</li> <li>❖</li> </ul>			
<b>INSTRUCCIONES DE USO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ No colocar sobre el plato un peso superior a la capacidad máxima.</li> <li>❖ Cero de la balanza; antes de poner en cero la balanza es necesario verificar que el valor de peso en el reloj sea cero y que no muestre pegues.</li> <li>❖ Para que la balanza tome cero es necesario girar el tornillo reguladora hasta que la punta de la aguja quede indicando el cero en la carta del reloj.</li> </ul>			
Realizo:		Aprobó:	



## HOJA DE VIDA BASCULA

Código: IN-SG-10

Versión: 01

Página: 2 DE 2

### CARACTERISTICAS DE USO

- ❖ Limpieza y desinfección.
- ❖ Tarar el equipo.
- ❖ Pesado de la materia prima.
- ❖ Tarar nuevamente.

### FUNCION

Son equipos que proporcionan un peso confiable gracias su gran precisión, con los cuales podrá brindar a sus clientes un servicio rápido, eficiente y preciso.

### MANTENIMIENTO

- ❖ Diario: Limpieza general.
- ❖ Semanal: calibración.
- ❖ Semestral: mantenimiento preventivo y/o correctivo según el caso.

### LIMPIEZA Y DESINFECCION

- ❖ Humedecer las superficies a limpiar con suficiente agua potable, de modo que el agua la cubra totalmente.
- ❖ Enjabonar las superficies a limpiar esparciendo el jabón con una esponja.
- ❖ Restregar la superficie eliminando completamente todos los residuos que puedan estar presentes en ella.
- ❖ La superficie se deja en contacto con el jabón por un periodo de dos a cinco minutos, este tiempo puede prolongarse dependiendo del tipo de superficie a limpiar y del tipo de jabón que se esté utilizando.
- ❖ Enjuagar con suficiente agua potable, de modo que el agua arrastre totalmente el jabón.
- ❖ Revisar visual para verificar que ha sido eliminada toda la suciedad. En caso de necesitarse se debe hacer de nuevo un lavado con jabón y una esponja hasta que la superficie quede completamente limpia.
- ❖ Desinfectar cuando la superficie está completamente limpia. Para la misma se utiliza una solución de hipoclorito de sodio, este se esparce sobre la superficie utilizando un recipiente, de modo que la misma quede completamente cubierta.
- ❖ La capa de solución desinfectante se deja sobre la superficie por un tiempo mínimo de 10 minutos.
- ❖ Enjuagar con abundante agua potable.

### CONTROL ESPECIAL DURANTE EL MANEJO

- ❖ Manual de instrucciones para su uso.
- ❖ Manual de calibración y mantenimiento.

Realizo:

Aprobó: