

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
ISO 9001:2008 APLICADO A LA EMPRESA DELIQUESOS DE ANTIOQUIA**

JULLY MARCELA FLÓREZ SUÁREZ

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
DIPLOMADO IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
NORMA ISO 9001:2008
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
ISO 9001:2008 APLICADO A LA EMPRESA DELIQUESOS DE ANTIOQUIA**

JULLY MARCELA FLÓREZ SUÁREZ

**Trabajo de grado Modalidad Diplomado, presentado como requisito parcial
para optar al título de Administradora de Empresas**

**Asesor:
Esp. GEOVANNY SUAREZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
DIPLOMADO IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO
9001:2008
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

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

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

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

RESUMEN

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, es aquel sistema basado en el establecimiento de pautas que encaminan a una organización al logro de resultados, basados en un contexto empresarial único que busca satisfacer los requisitos del cliente.

Por lo anterior, la implementación de un sistema de calidad es un fin que DELIQUESOS DE ANTIOQUIA persigue, en razón de alcanzar el mejoramiento de los procesos existentes, la optimización del uso de los recursos y la capacidad de generar y brindar un producto que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente.

ABSTRACT

The Quality Management System based on ISO 9001:2008, is that system based on the establishment of guidelines that route to an organization to achieve results, based on a unique business environment that aims to meet customer requirements.

Therefore, implementing a quality system is an end pursued DELIQUESOS OF ANTIOCH, in view of achieving the improvement of existing processes, optimizing the use of resources and the ability to generate and deliver a product that meets the needs and customer expectations.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. GENERALIDADES	11
1.1 TEMA.....	11
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.4 OBJETIVOS.....	12
1.4.1 Objetivo general.	12
1.4.2 Objetivos específicos:.....	12
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	12
1.6 ASPECTOS METODOLOGICOS	13
1.6.1 Método de investigación.	13
1.6.2 Fuentes y sistemas para recolección de información	13
2. DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD SEGÚN INSTRUMENTOS.....	14
3. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	16
3.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	16
3.2 RESEÑA HISTORICA.....	16
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	17
3.4 IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO.....	17
3.5 CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO.....	18
3.6 REQUISITOS DEL CLIENTE.....	18
3.7 EQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO	19
3.8 MATRICES	20
3.8.1 Matriz MEFE	20
3.8.2 Matriz PCI (Perfil de capacidad interna)	21
3.8.3 Matriz MEFI (Evaluación de factor interno).....	22
3.8.4 Matriz DOFA - Estrategias	23
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	24

4.1	MISIÓN	24
4.2	VISION.....	24
4.3	POLITICA DE CALIDAD	24
4.4	PRINCIPIOS CORPORATIVOS	24
4.5	VALORES CORPORATIVOS	25
4.6	OBJETIVOS ESTRATEGICOS.....	25
4.7	OBJETIVOS DE CALIDAD	25
4.8	MAPA DE PROCESOS	26
5.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	27
5.1	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	27
5.2	PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD	29
5.3	PROCESO DE PRODUCCIÓN DE QUESO MOZARELLA	31
5.4	PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE QUESO MOZARELLA.....	33
5.5	PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA... 35	
5.6	PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIALES	37
5.7	PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	39
5.8	PROCESO DE MANTENIMIENTO	41
5.9	PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA	43
6.	PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA Y PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA	45
6.1	PROGRAMA DE AUDITORIA	45
6.2	PLAN DE AUDITORIA	46
7.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	47
8.	CONCLUSIONES	48
9.	RECOMENDACIONES	50
	BIBLIOGRAFÍA	52
	NETGRAFIA.....	53
	ANEXOS.....	54

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. INSTRUMENTO DE DIAGNOSTICO DE CALIDAD	55
Anexo 2. PROCEDIMIENTOS - DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	75
Anexo 3. PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE CALIDAD	77
Anexo 4. PROCEDIMIENTOS - PRODUCCIÓN DE QUESO MOZZARELLA...	79
Anexo 5. PROCEDIMIENTOS – COMERCIALIZACIÓN DE QUESO MOZZARELLA.....	86
Anexo 6. PROCEDIMIENTOS-COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA	88
Anexo 7. PROCEDIMIENTOS - COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIALES.....	90
Anexo 8. PROCEDIMIENTOS- GESTION DEL TALENTO HUMANO	93
Anexo 9. PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO	96
Anexo 10. PROCEDIMIENTOS - DE GESTIÓN FINANCIERA	99

INTRODUCCIÓN

Actualmente el mercado establece exigencias frente a las empresas, exigencias basadas no solo en un precio competitivo sino en la calidad del producto o servicio ofrecido por una organización.

Lo anterior permite resaltar el papel fundamental del cliente con relación a la sostenibilidad y crecimiento de las empresas, en tanto las organizaciones se crean en pro de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, para lo cual es necesario generar procesos efectivos en base al establecimiento de pautas de calidad que permitan la obtención de un producto que cumpla con los requisitos del cliente.

Por lo tanto cabe afirmar que una empresa con calidad es una empresa competitiva, lo que fundamenta el gran desafío que hoy por hoy tienen las organizaciones, por tal razón el presente trabajo se enfoca en el diseño del sistema de gestión de calidad aplicado a DELIQUESOS DE ANTIOQUIA, el cual pretende dar cumplimiento a los objetivos trazados en la organización basados en la identificación, análisis y mejora de los procesos llevados a cabo en la empresa y a la optimización de todo el sistema.

Así pues, con el objeto de desarrollar el enfoque en el cual se basa el presente trabajo se han desarrollado siete capítulos, en los cuales se dan a conocer aspectos esenciales con respecto a la calidad en la empresa DELIQUESOS DE ANTIOQUIA.

En el primer capítulo se tratarán las generalidades, con el fin de dar a conocer puntualmente el enfoque alrededor del cual gira el presente trabajo y la metodología utilizada.

En el segundo, tercer y cuarto capítulo se exponen respectivamente: El diagnóstico estratégico actual de la empresa con respecto a la calidad, la planeación estratégica de la organización y el direccionamiento estratégico de la misma.

El quinto capítulo presenta las caracterizaciones de los procesos y procedimientos, permitiendo mostrar el flujo de actividades que se siguen en la organización y otros factores relevantes relacionados con los procesos y procedimientos. En cuanto al sexto capítulo se presentan aspectos vinculados a una auditoría contextualizada en la organización y finalmente el séptimo capítulo da a conocer el plan de mejoramiento planteado para DELIQUESOS DE ANTIOQUIA. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones asociadas al diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en dicha empresa.

1. GENERALIDADES

1.1 TEMA

Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a la empresa DELIQUESOS DE ANTIOQUIA.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

DELIQUESOS DE ANTIOQUIA es una empresa dedicada a la producción de queso mozzarella y propende por el satisfactorio cumplimiento de sus operaciones que permita brindar un producto y un servicio asociado de calidad, sin embargo aunque existe interés por establecer procesos efectivos, optimizar los recursos y satisfacer los requisitos del cliente, la empresa no cuenta con las características apropiadas.

Lo anterior se sustenta en que actualmente la empresa no cuenta con:

- Procesos adecuados y no están debidamente documentados: Los procesos misionales, estratégicos y de apoyo no cuentan con un soporte que sirva de apoyo para la realización de los procedimientos que se incluyen en cada proceso, igualmente algunos procesos requieren ser modificados en la manera en que se realizan ya que no generan la efectividad requerida.
- Los recursos no son suficientes en términos de cantidad y calidad: La infraestructura física no cumple con la totalidad de los parámetros que dicta la ley aplicado a la actividad económica que desarrolla DELIQUESOS DE ANTIOQUIA, los equipos y herramientas son inapropiados en tanto algunos de estos son obsoletos y no se realiza el mantenimiento adecuado, el personal que labora en la organización no es el mejor en tanto se desarrolla un proceso de administración de talento humano empírico.

Estos son aspectos que imposibilitan la generación de un producto que cumpla totalmente con las necesidades y expectativas de los clientes. Cabe resaltar que ser una empresa competitiva es un objetivo que DELIQUESOS DE ANTIOQUIA persigue, para lo cual se hace necesario diseñar e implementar procesos de calidad, determinando pautas que guíen las actividades, los procesos y los recursos en pro de la calidad del producto ofrecido y del servicio asociado, permitiendo cumplir con los estándares de calidad obligatorios y satisfaciendo al cliente, con base en el cumplimiento de los requisitos.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo estructurar un Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma ISO 9001:2008 que permita lograr la competitividad?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general. Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa DELIQUESOS DE ANTIOQUIA.

1.4.2 Objetivos específicos:

- ✓ Realizar un diagnóstico de la empresa para determinar la situación en que se encuentra la organización con respecto a la calidad.
- ✓ Identificar, determinar y documentar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la organización así como su filosofía corporativa.
- ✓ Analizar las necesidades de mejoramiento de los procesos desarrollados en la empresa.
- ✓ Diseñar un plan y determinar los programas de auditoría.
- ✓ Crear un plan de mejoramiento.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Cabe resaltar que los beneficios obtenidos son variados y recíprocos y repercutirán sobre un conjunto de actores en la medida en que se da cumplimiento a los intereses de los mismos.

Así, la implementación de un sistema de gestión de calidad permitirá el logro de los objetivos organizacionales en términos cuantitativos traducidos en el incremento del volumen de ventas, la ampliación de su cuota de mercado, la reducción de costos, tiempos y desperdicios; y en términos cualitativos la integración de todas y cada una de las partes que conforman una empresa alcanzando un mayor posicionamiento y la competitividad de la organización.

Otros actores que se benefician con la implementación de un sistema de gestión de calidad son los clientes de la organización, en tanto mejoran las condiciones laborales para los clientes internos y se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes externos al obtener un producto de calidad.

Igualmente un sistema de gestión de calidad genera un impacto social positivo en los diferentes entornos en los que influye, DELIQUESOS DE ANTIOQUIA puede

aprovechar los recursos naturales y desarrollar los recursos humanos existentes en el entorno, generar lazos más fuertes entre las regiones y hacerlas más competitivas.

Finalmente se afirma que todos los efectos obtenidos son positivos y se encuentran estrechamente ligados, lo que permite afirmar que la generación de mejoras en pro de la calidad es importante y necesaria.

1.6 ASPECTOS METODOLOGICOS

1.6.1 Método de investigación. El método que se va a aplicar en el desarrollo de este proyecto es el método descriptivo, puesto que se identifica la situación actual de la empresa con relación a la implementación del SGC definido en la norma ISO 9001:2008.

1.6.2 Fuentes y sistemas para recolección de información. Para el caso se recurre a la utilización de ciertos instrumentos metodológicos que aseguraron la obtención de información oportuna, clara y precisa, como son:

Fuentes primarias. Entrevista, observación directa, cuestionarios, documentos normativos y legales relacionados con las actividades desarrolladas en la empresa y con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2008.

Fuentes secundarias. El trabajo se apoyara en bibliografía existente acerca del tema.

2. DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD SEGÚN INSTRUMENTOS

Con el fin de identificar la situación actual de la organización con respecto a la aplicación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, se realizó el Diagnostico de calidad de la empresa DELIQUESOS DE ANTIOQUIA, con base en el instrumento de diagnóstico de calidad (Ver anexo 1), cabe resaltar que el numeral 7.3 no aplica a la organización en tanto la empresa no realiza diseño e investigación para la creación de productos.

De esta manera se encontró que DELIQUESOS DE ANTIOQUIA, es una empresa donde no se ha implementado ni diseñado un Sistema de Gestión de Calidad, esta organización cuenta con inadecuados elementos de planeación, ejecución y control de los procesos con base en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Lo anterior se explica principalmente en razón del poco conocimiento acerca de la implementación de un SGC en la empresa y del manejo empírico, no formalizado ni documentado de los procesos que se desarrollan en la misma.

De manera más específica, la empresa con relación al capítulo 4 de la norma presenta falencias, ya que los procesos no están debidamente documentados, no existe un Manual de calidad y aunque se observan determinadas medidas de control, están no son completas y no están documentadas, lo que a su vez dificulta la mejora continua de los procesos.

Es menester resaltar que la empresa aunque cuenta con un aspecto fundamental como es el interés de la alta dirección de implementar el SGC, necesita de la determinación de medidas tendientes a comunicar y ejecutar su compromiso en pro de la calidad, así pues el capítulo 5 de la norma se ve afectado en la medida en que no existen mecanismos apropiados y documentados que respondan a una adecuada interacción con el cliente, existe una planificación inadecuada en razón de que aunque existen objetivos estos no se despliegan por niveles y los recursos asignados no son suficientes, es también necesario señalar la falta de mecanismos adecuados de comunicación interna y la falta de información pertinente y de documentos soporte suficientes que permitan llevar a cabo una revisión por la dirección apropiada.

Con relación al capítulo 6, la gestión de los recursos es bastante inapropiada por cuanto no se cuenta con los recursos físicos, financieros, ambientales y humanos necesarios para el efectivo desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad. Algunos recursos necesitan ser mejorados y otros debido a su inexistencia deben ser adquiridos en la cantidad justa y la calidad requerida.

El capítulo 7 de la norma, no se aplica en su totalidad, ya que aunque se tiene conocimiento de las actividades ligadas a la producción y a compras estas no están consignadas de forma escrita y hace falta establecer un completo listado de

registros y documentos suficientes para el aseguramiento de la calidad, es igualmente relevante determinar un adecuado proceso de interacción con el cliente que permita obtener la información base para la planificación y ejecución de estrategias de calidad en pro del cumplimiento de sus requisitos, finalmente se afirma que la empresa no cuenta con un plan de mantenimiento que garantice el adecuado desarrollo de los procesos, lo cual a su vez genera consecuencias negativas en la entrega de un producto de calidad.

Con relación al capítulo 8, este se ejecuta de forma incorrecta, en tanto aspectos tales como: El análisis de datos, el seguimiento, el control del SGC, el tratamiento de las no conformidades y la mejora, se ven afectados por la inexistencia de un SGC, lo que dificulta la recolección de información y evidencias pertinentes en cuanto a las actividades normales del proceso y a los controles sobre estos, e imposibilita un resultado positivo del SGC con relación a la organización.

3. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

3.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

RAZÓN SOCIAL: DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.

UBICACIÓN

En Medellín: Cr 51 3-S 61 Interior 101
En Pasto: Avenida Panamericana Sur -Catambuco

SOCIOS: Luis Fernando Díaz y Diego Díaz

3.2 RESEÑA HISTORICA

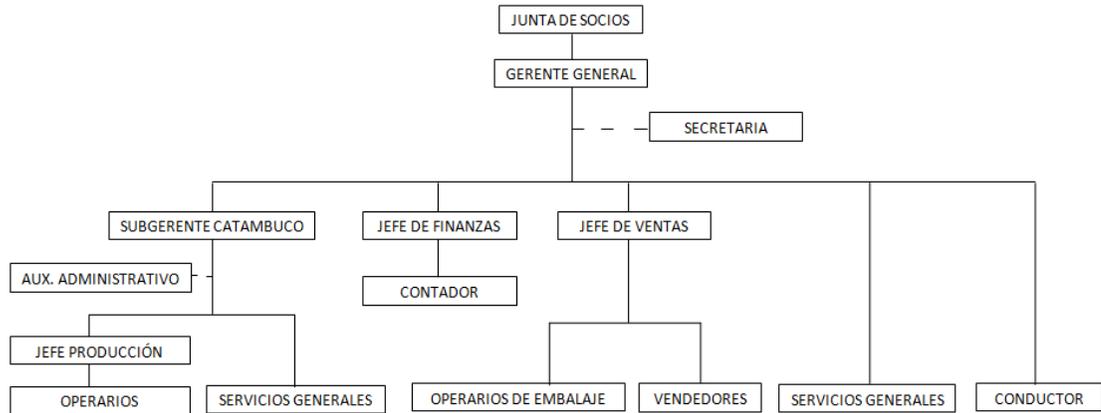
DELIQUESOS DE ANTIOQUIA es una empresa dedicada a la producción de queso mozzarella, esta empresa surge como una idea del Señor Diego Díaz al observar el gran potencial de la región Nariñense con relación al sector lácteo, y del Señor Luis Fernando Díaz, al determinar la demanda existente de productos derivados y más específicamente de queso mozzarella en el Departamento de Antioquia, razones que llevaron a la creación de una sociedad en pro de fundar la empresa DELIQUESOS DE ANTIOQUIA.

De esta forma se constituyó la organización en el año 2009 bajo la razón social DELIQUESOS DE ANTIOQUIA Ltda. Ubicando la planta de producción en Catambuco – Departamento de Nariño y la sede principal en Medellín – Departamento de Antioquia.

Para el año 2011, la empresa pasó de ser una empresa limitada a convertirse en una sociedad por acciones simplificada S.A.S., e igualmente se hicieron algunos reajustes necesarios en la infraestructura organizacional con el fin de cumplir con las normas aplicables a esta clase de empresas, principalmente en la planta de producción donde se han hecho adecuaciones, ampliaciones e inversiones en maquinaria y equipo que permitan desarrollar con mayor eficiencia las actividades ligadas a la producción de queso mozzarella.

Cabe resaltar que se han realizado cambios paulatinos, que han favorecido las operaciones desarrolladas en la organización, ya que los socios tienen interés en brindar un producto de calidad que satisfaga al cliente y que permita alcanzar mayores niveles de competitividad.

3.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



3.4 IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO

DELIQUESOS DE ANTIOQUIA se dedica a la producción de QUESO MOZZARELLA.

Descripción: El queso mozzarella pertenece al grupo de los quesos de pasta hilada debido a que es un queso fresco elaborado por acidificación de la leche higienizada con cultivos lácticos específicos y por la adición de cuajo. Es un queso maduro ácido de tipo semigraso blando, de color blanco amarillento que ofrece poco sabor en comparación a otros quesos, pero tiene textura suave y agradable.

Usos: Las características del queso mozzarella hacen de este producto un ingrediente ideal para la elaboración de pizzas, pastas, ensaladas, lasañas y derretidos.

Presentación: 2.500 gramos.

3.5 CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO

QUESO MOZZARELLA PRESENTACIÓN 2500 GRAMOS		
INFORMACIÓN NUTRICIONAL		
Tamaño por porción: 1 Tajada (50 g)		
Porciones: 50		
CANTIDAD POR PORCIÓN		
Calorías:	151	
Calorías de grasa:	99	
% VALOR DIARIO*		
Grasa total:	11g	17%
Sodio:	265mg	11%
Carbohidratos totales:	2g	1%
Fibra dietaria	0g	0%
Proteína:	11g	
(*) El porcentaje de valor diario está basado en una dieta de 2.000 calorías. Su valor puede ser más alto o más bajo dependiendo de las calorías que se necesiten.		
INGREDIENTES		
Leche fresca, sal, cuajo, cultivos lácteos.		

3.6 REQUISITOS DEL CLIENTE

- **CARACTERISTICAS ORGANOLÉPTICAS:** Es importante que el producto tenga un sabor neutro, un color blanco amarilloso y una textura y olor característicos de este tipo de queso, con lo cual sea posible darle el uso que se espera.
- **PROPIEDADES NUTRICIONALES:** El producto debe contener propiedades nutricionales características de este derivado lácteo.
- **HIGIENE DEL PRODUCTO:** El producto no debe presentar elementos ajenos, debe estar bien sellado y conservado, debe tener una fecha de vencimiento apropiada.
- **ACCESO AL PRODUCTO:** El producto debe satisfacer la demanda del cliente, en base a la disposición del bien en diferentes establecimientos y a un precio competitivo, ya que debe brindar la mejor relación calidad, precio y poder adquisitivo del cliente.

3.7 EQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO

CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS: El producto debe presentar las siguientes características:

- Olor: Agradable.
- Color: Blanco amarilloso.
- Textura: La estructura del queso debe tener una consistencia firme, flexible y de pasta cocida.
- Humedad: Máximo del 65%.
- Peso: 2.500 gramos.
- Sabor: suave casi neutro.

EMPAQUETADO Y ETIQUETADO: El empaque debe garantizar la calidad del producto desde el momento del empaque hasta el cumplimiento de su vida útil y para ello debe estar bien sellado y etiquetado, debe contener la denominación del producto, la declaración de peso, los ingredientes, la información de la empresa, las condiciones de conservación, la fecha de vencimiento, registro sanitario, el lote, recomendaciones de uso e información nutricional.

PROPIEDADES NUTRICIONALES: El producto debe cumplir con las cualidades nutricionales especificadas.

CONSERVACIÓN: El producto debe estar bien conservado para ello ha de mantenerse en una temperatura entre 2°C y 6°C, ello para garantizar la calidad del producto.

3.8 MATRICES

3.8.1 Matriz MEFE

FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
Entorno Económico			
Disponibilidad de crédito	0,13	4	0,52
Reforma tributaria	0,1	2	0,2
Entorno Tecnológico			
Tecnología básica en la empresa	0,16	2	0,32
Flexibilidad de la tecnología	0,11	2	0,22
Capacidad tecnológica de la competencia	0,1	2	0,2
Entorno Socio-cultural			
Hábitos de consumo y estilos de vida	0,14	3	0,42
Entorno Competitivo			
Los proveedores del sector	0,11	2	0,22
La posición competitiva y la intensidad de la competencia	0,15	1	0,15
TOTAL	1		2,25

DELIQUESOS DE ANTIOQUIA obtuvo un resultado de 2.25, lo que significa que existen más amenazas que oportunidades para la organización ya que la empresa presenta debilidades en cuanto a su plataforma tecnológica y esta es poco flexible a los cambios del entorno pero cabe resaltar que existen oportunidades en el ámbito económico, en tanto dispone de la posibilidad de obtener créditos en pro de la adquisición de tecnología de punta. Igualmente cabe resaltar que el entorno socio – cultural brinda a la empresa la oportunidad de obtener una mayor rentabilidad y de asegurar en mayor medida el positivo retorno de inversiones futuras, razones que impulsan a la empresa a trazar planes en pro del fortalecimiento de su posicionamiento con base en adecuadas estrategias que permitan construir mecanismos de defensa más sólidos ante las amenazas y obtener una situación positiva de la empresa frente a los factores externos.

3.8.2 Matriz PCI (Perfil de capacidad interna)

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS		DEBILIDADES		IMPACTO	
	Mayor	Menor	Mayor	Menor	Mayor	Menor
CAPACIDAD GERENCIAL Y ORGANIZACIONAL						
Asignación de recursos con base en metas				X	X	
Adecuada estructura organizacional		X				X
Estilo gerencial participativo	X				X	
Desarrollo de programas de formación y capacitación				X	X	
Selección de personal				X	X	
Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios		X			X	
Responsabilidad social				X	X	
Conocimiento de la empresa y del negocio		X			X	
CAPACIDAD COMPETITIVA						
Participación en el mercado frente a los competidores		X			X	
Realización y uso de investigación de mercados			X			X
Posicionamiento en el sector en que compete la empresa		X			X	
Objetivos publicitarios definidos, programas de publicidad, presupuestos				X		X
CAPACIDAD FINANCIERA						
Capacidad de inversión en nuevos proyectos		X			X	
Nivel de liquidez				X		X
Rentabilidad operacional				X		X
Nivel de endeudamiento				X		X
Elaboración de presupuesto		X			X	
Auditoría financiera				X	X	
Capacidad de análisis financiero				X	X	
CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO						
Distribución de unidades organizacionales según disponibilidad física		X			X	
Desarrollo de nuevos productos			X			X
Actualización tecnológica frente al sector			X		X	
Nivel de costos de subcontratación				X	X	
Proveedores de la empresa				X	X	
Sistemas de control de calidad de operaciones			X		X	
Sistemas de prevención de accidentes y desastres				X		X

3.8.3 Matriz MEFI (Evaluación de factor interno)

FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
CAPACIDAD GERENCIAL Y ORGANIZACIONAL			
Asignación de recursos con base en metas	0.09	2	0.18
Estilo gerencial participativo	0.1	4	0.4
Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios	0.1	3	0.3
Conocimiento de la empresa y del negocio	0.1	3	0.3
Responsabilidad social	0.12	2	0.24
CAPACIDAD COMPETITIVA			
Objetivos publicitarios definidos, programas de publicidad, presupuestos	0.1	2	0.2
CAPACIDAD FINANCIERA			
Elaboración de presupuesto	0.12	3	0.36
CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO			
Distribución de unidades organizacionales según disponibilidad física.	0.08	3	0.24
Proveedores de la empresa	0.07	2	0.14
Sistema de control de calidad de operaciones	0.12	1	0.12
TOTAL	1		2.48

El resultado de 2.48, refleja que la empresa tiene más debilidades que fortalezas, se observa que DELIQUESOS DE ANTIOQUIA aunque tiene falencias en cuanto al sistema de control de calidad de operaciones, la responsabilidad social y otros aspectos relacionados con una adecuada asignación de los recursos y las relaciones con los proveedores, estas pueden ser contrarrestadas con base en una mejor planeación y elaboración presupuestal basada en el conocimiento que se tiene del negocio y en los aportes y la participación del personal en pro del mejoramiento organizacional.

3.8.4 Matriz DOFA - Estrategias

	<p>FORTALEZAS F1: Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios F2: Estilo gerencial participativo F3: Conocimiento de la empresa y del negocio F4: Elaboración de presupuesto F5: Distribución de unidades organizacionales según disponibilidad física</p>	<p>DEBILIDADES D1: Asignación de recursos con base en metas D2: Responsabilidad social D3: Proveedores de la empresa D4: Sistema de control de calidad de operaciones D5: Objetivos publicitarios definidos, programas de publicidad, presupuestos</p>
<p>OPORTUNIDADES O1: Disponibilidad de crédito O2: Hábitos de consumo y estilos de vida</p>	<p>F1, F4, O1: Innovación. F2, F3, O1: Establecimiento y ejecución de metas efectivas. F3, O2: Diversificación del portafolio de productos.</p>	<p>D4, O1: Implementación de sistemas de control. D1, O1: Planeación eficiente. D2, O1, O2: Obtención de recursos y procesos totalmente acordes a los lineamientos sanitarios.</p>
<p>AMENAZAS A1: Reforma tributaria A2: Tecnología básica en la empresa A3: Flexibilidad de la tecnología A4: Capacidad tecnológica de la competencia A5: Los proveedores del sector A6: La posición competitiva y la intensidad de la competencia</p>	<p>F4, A1: Proyección para los cambios tributarios. F1, F4, A5: Políticas de proveedores. F4, A6: Publicidad y promoción.</p>	<p>D1, A6: Optimización de los recursos. D1, A2, A3: Obtención de tecnología moderna.</p>

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

4.1 MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la producción de queso mozzarella con base en el manejo de buenas prácticas en la elaboración y comercialización del bien a través de una oferta oportuna y accesible destinada a la satisfacción de la demanda del mercado en el departamento de Antioquia.

4.2 VISION

DELIQUESOS DE ANTIOQUIA proyecta para el año 2014 ser una empresa reconocida por producir queso mozzarella de alta calidad, manteniendo estándares de producción, generando una infraestructura innovadora y brindando nutrición alimentaria a toda la población a través del cubrimiento del mercado nacional.

4.3 POLITICA DE CALIDAD

DELIQUESOS DE ANTIOQUIA, es una organización comprometida con la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, a partir de la producción de queso mozzarella con excelente calidad. Para ello contamos con la infraestructura física y tecnológica que nos permite aplicar alta tecnología en los procesos y un talento humano fundamentado en el trabajo en equipo y comprometido con los valores corporativos y la mejora continua de la organización.

4.4 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- ✓ **RESPETO:** Reconocemos que existen diferencias entre los seres humanos por esto actuamos teniendo en cuenta los derechos propios y ajenos.
- ✓ **INTEGRIDAD MORAL:** Los valores y normas de convivencia y conducta humana adoptados por la organización deben ser vividos de forma íntegra y han de ser preservados por el grupo humano que la conforma, en sus relaciones entre sí, con la sociedad y consigo mismo.
- ✓ **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** Estamos comprometidos con nuestros clientes, por ello actuamos en aras de comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y superar sus expectativas.

4.5 VALORES CORPORATIVOS

- ✓ **CONFIANZA:** Cumplimos con lo prometido al ofrecer y entregar un producto final oportunamente y a un precio accesible obtenido a partir de las buenas prácticas en los procesos y al cumplimiento de los parámetros legales que se aplican a la organización.
- ✓ **TRABAJO EN EQUIPO:** Buscamos el logro de los objetivos de la organización en base a la cooperación y participación de todo el personal que labora en la empresa.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Actuamos en base al compromiso con nuestros clientes, empleados, proveedores y la comunidad en general, teniendo en cuenta nuestros deberes, derechos y buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.
- ✓ **LEALTAD Y SOLIDARIDAD:** Asumimos que nuestras acciones tienen incidencia sobre los demás, por lo cual buscamos el desarrollo y permanencia de la empresa en el tiempo e igualmente estamos comprometidos con el entorno en el que nos encontramos.
- ✓ **COMUNICACIÓN:** Reconocemos la importancia y el valor de la opinión, de los aportes y demás información que fluye dentro y fuera de la organización y que inciden en la misma, por cuanto permite la mejora continua de la empresa.

4.6 OBJETIVOS ESTRATEGICOS

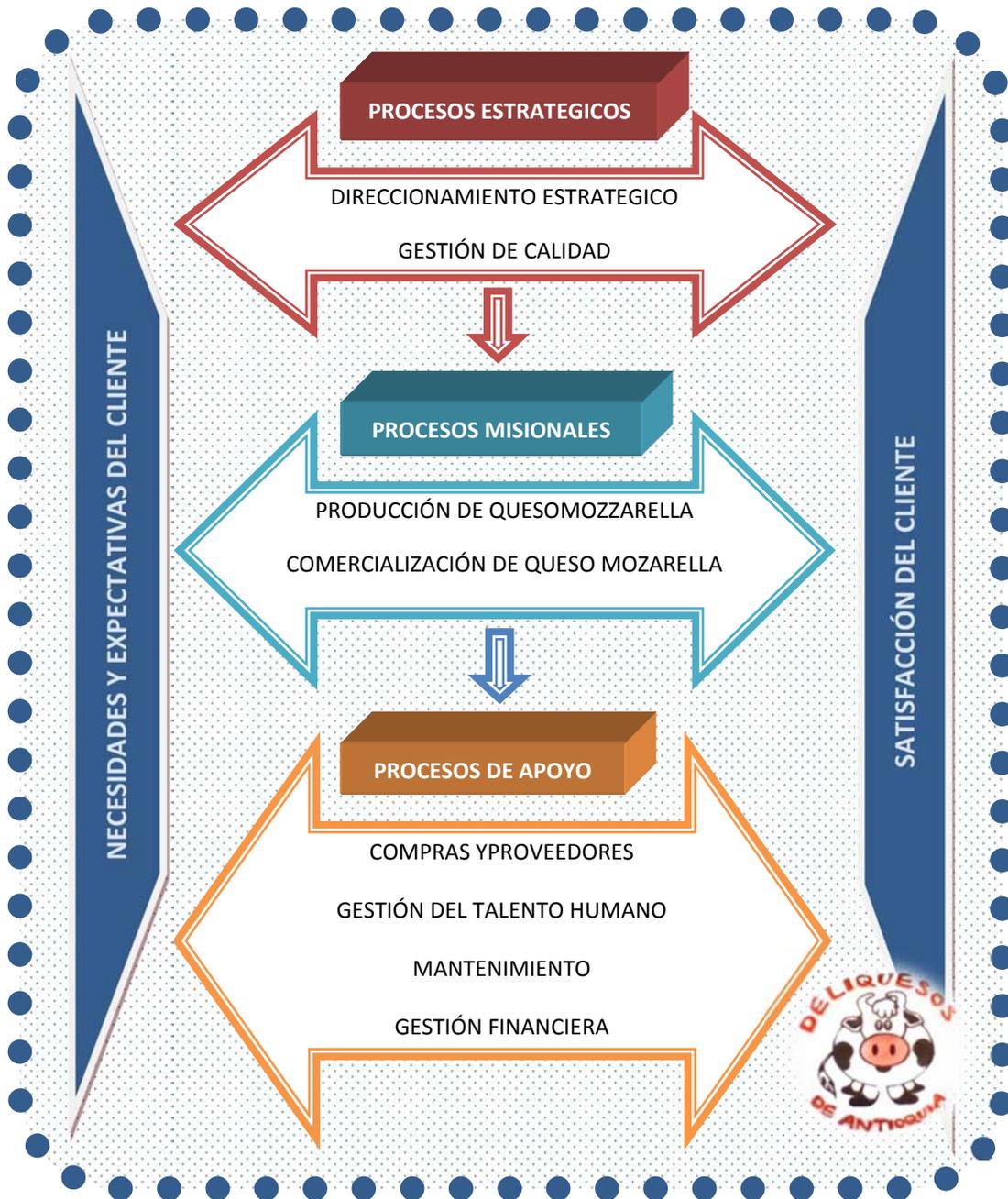
1. Incrementar la eficiencia del proceso productivo con base en la adquisición de nueva tecnología.
2. Optimizar los procesos a partir de la obtención de la capacitación del personal.
3. Disminuir costos e incrementar las utilidades.
4. Cumplir con los requisitos de nuestros clientes con base en la aplicación de sistemas de calidad en las diferentes etapas del proceso productivo.

4.7 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Satisfacer a nuestros clientes con base al producto ofrecido y al servicio asociado.
2. Obtener el personal idóneo con base en una apropiada vinculación y adecuado desarrollo del talento humano.
3. Mejorar los canales de comunicación interna y externa.
4. Incrementar la efectividad en los procesos.
5. Establecer mecanismos de evaluación, control y mejora continua.

6. Garantizar proveedores de calidad y generar relaciones mutuamente beneficiosas con los mismos.

4.8 MAPA DE PROCESOS



5. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

5.1 PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PDE
		Versión: 01
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página: 1 de 2

OBJETIVO: Determinar los planes y programas encaminados al cumplimiento de la misión, visión y objetivos enmarcados en la Planeación estratégica de la empresa.	RESPONSABLE: Gerente general
ALCANCE: Diagnostico organizacional – Evaluación de planes y programas.	

PROVEEDOR	ENTRADA
Todos los procesos	Planes estratégicos históricos, Requerimientos de los clientes, Informe de auditoría, propuestas de mejoramiento de los procesos internos, políticas, objetivos

SALIDA	CLIENTE
Necesidades y expectativas del entorno, políticas y objetivos de calidad, planes de acción, planes de mejoramiento organizacional, métodos y herramientas de planeación, plan estratégico.	Todos los procesos

RECURSOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESOS
FISICOS: Equipo de cómputo, instalaciones, muebles y enseres.	
HUMANOS: Gerente general, Subgerente sede Catambuco, Auxiliar administrativo, secretaria general.	
ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS: Iluminación, internet, métodos de recolección y análisis de información.	Encuestas a clientes, documentos investigados respecto al entorno, actas de reuniones, plan estratégico, documentos internos (procedimientos, instructivos y formatos)

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO
Normograma, Plan estratégico, ISO 9001-2008 numerales: 5.1, 5.2, 5.3, 7.2, 8.2.1, 8.2.3,8.2.4,8.3, 8.4, 8.5.

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA
Porcentaje de programas aprobados	$[\text{No. De programas aprobados} / \text{No. De programas planteados}] * 100$	Trimestral
Cumplimiento de programas	$[\text{No. De programas ejecutados} / \text{No. De programas aprobados}] * 100$	Semestral
Eficacia	$[\text{No. De metas cumplidas en el periodo "X"} / \text{No. De metas programadas para el periodo "X"}] * 100$	Semestral



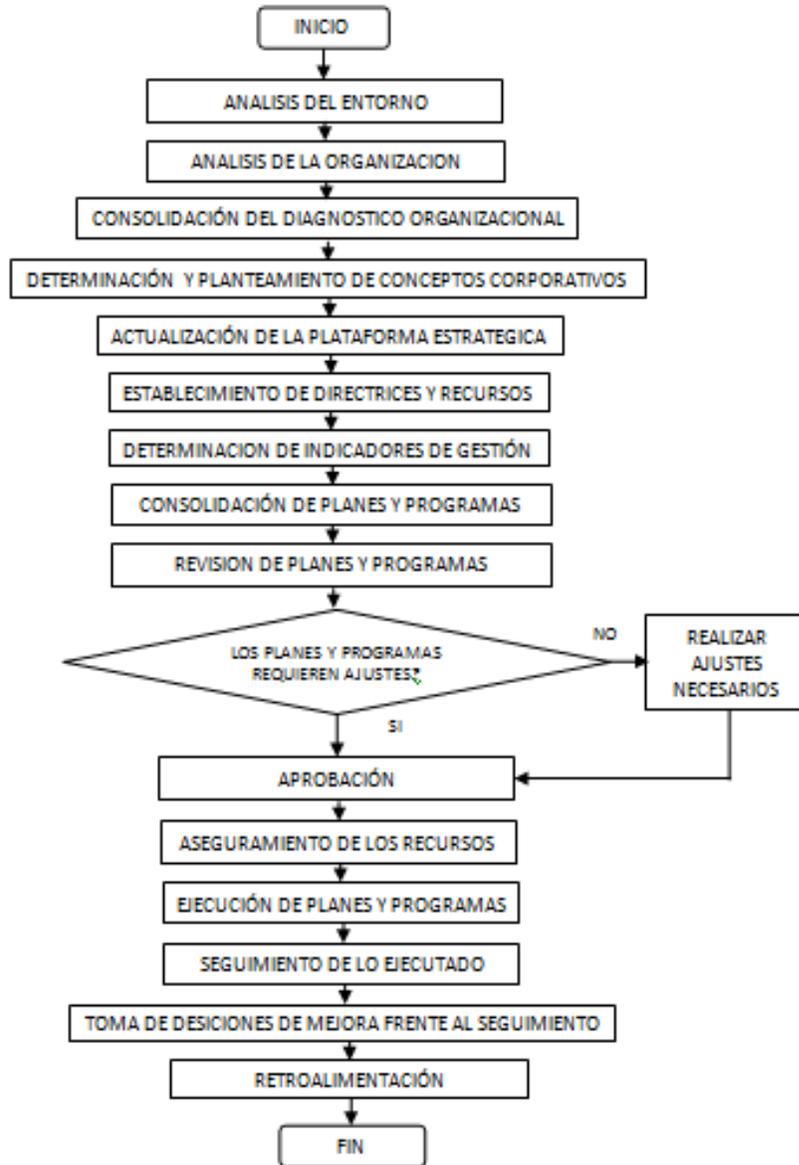
DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.

PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Código:PDE

Versión:01

Página:2 de 2



	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

5.2 PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PGC
	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 01 Página: 1 de 2

OBJETIVO: Gestionar los procesos y recursos de la organización con base en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008 en pro de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa.	RESPONSABLE: Gerente General
ALCANCE: Planificación del SGC – Auditorías y Certificación	

PROVEEDOR	ENTRADA
Gerente general, Comité de Calidad, Ente certificador, Jefes de los procesos, Equipo Auditor.	Declaración del compromiso de la Gerencia, Política de Calidad, Presupuesto, Resultados del Proceso de Direccionamiento Estratégico, Planes y proyectos, caracterizaciones de los procesos y procedimientos, requerimientos legales

SALIDA	CLIENTE
Documentación del SGC, Actas del comité de calidad, informes de auditoría, plan de mejoramiento, certificación ISO 9001:2008.	Todos los procesos de la organización, proveedores, socios, clientes, entidades financieras.

RECURSOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESOS Todos los documentos y registros empleados en los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.
FISICOS: Equipo de cómputo, instalaciones, equipo de oficina, recursos financieros.	
HUMANOS: Todo el personal administrativo, operativo y de ventas.	
ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS: Condiciones favorables de iluminación, ventilación.	

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO
Disposiciones legales basadas en el Decreto 616 DE 2006, Decreto 3636 de 2005, Resolución 05109 de 2005, Decreto 2437 de 198 e igualmente teniendo en cuenta la Norma ISO 9001:2008.

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA
Cumplimiento de programas de auditoria interna	[No. De auditorías realizadas/ No. De auditorías programadas] *100	Anual
Eficacia del plan de mejoramiento	[No. De no conformidades detectadas/No. De no conformidades solucionadas]*100	Semestral
Satisfacción del cliente	[No. De clientes satisfechos/No. Total de clientes]*100	Semestral
Nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad	[No. De requisitos de norma ISO 9001:2008 aplicados /No. De requisitos de norma ISO 9001:2008 que deben ser aplicados]*100	Semestral



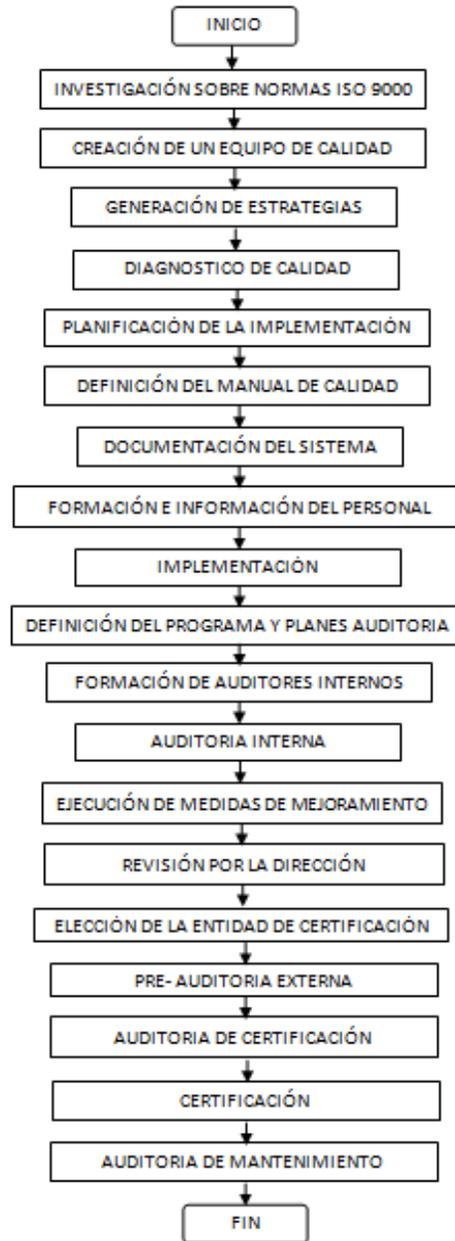
DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.

PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: PGC

Versión:01

Página:2 de 2



	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

5.3 PROCESO DE PRODUCCIÓN DE QUESO MOZARELLA

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PPQ
		Versión: 01
	PROCESO DE PRODUCCIÓN	Página: 1 de 2

OBJETIVO: Garantizar un producto de calidad con base en un proceso productivo efectivo.	RESPONSABLE: Jefe de producción
ALCANCE: Recepción de materia prima - Despacho de producto terminado	

PROVEEDOR Proveedores de materia prima provenientes de zonas tales como: LA PALIZADA, YACUANQUER, LA CONCEPCIÓN, GENOY, GUALMATAN, SANTA BARBARA, CATAMBUCO, LA AGUADA, EL TAMBOR, EL ENCANO, RIO BOBO, EL CEBADAL, TANGUA y SANTANDER. Proveedores de insumos, maquinaria y equipo: SIMPA, INVESLAM LTDA, INSULACTEOS, PLASTIEMPAQUES.	ENTRADA Leche, aditivos y reactivos, Maquinaria y equipo, muebles y enseres, herramientas, otros.
---	---

SALIDA Producto terminado: Queso Mozzarella	CLIENTE Almacén Principal
---	-------------------------------------

RECURSOS DE SOPORTE FISICOS: Materia prima, equipo, maquinaria, herramientas, reactivos y aditivos. HUMANOS: Jefe de producción, operarios. ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS: Empaque, embalaje.	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESOS Formato de solicitud de compra, Formato de verificación de insumos, Formato de seguimiento de calidad diario y quincenal de proveedores de leche, Formato de promedio producción lote, Inventario de producto terminado, Formato de producto despachado, Recibo de recepción de leche.
---	---

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO Cumplimiento de las políticasde conformidad con las disposiciones legales vigentes basadas en el Decreto 616 DE 2006, Decreto 3636 de 2005, Resolución 05109 de 2005, Decreto 2437 de 198 e igualmente teniendo en cuenta la NORMA ISO 9001:2008 numeral 7.1, 7.3 y 7.5.

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA
Nivel de calidad	Total productos sin defectos/Total productos elaborados	Mensual
Participación de defectos	Total de productos con defecto "X"/Total productos con defectos	Mensual
Producción efectiva	[Valor real de la producción/Valor esperado de producción]*100	Mensual



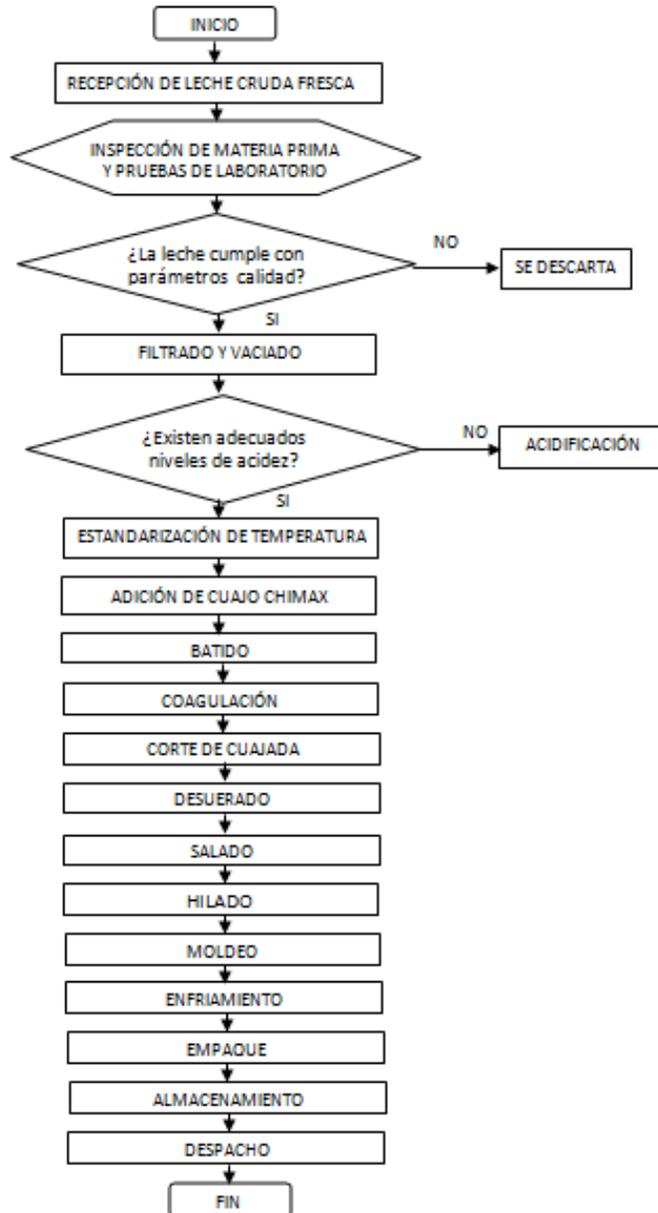
DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.

Código:PPQ

Versión:01

PROCESO DE PRODUCCIÓN

Página:2 de 2



	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

5.4 PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE QUESO MOZARELLA

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PCQ
	PROCESO DECOMERCIALIZACIÓN	Versión: 01 Página: 1 de 2

OBJETIVO: Gestionar las actividades relacionadas con la recepción y venta de mercancía.	RESPONSABLE: Jefe de Ventas
ALCANCE: Recepción de producto terminado – Venta de mercancía	

PROVEEDOR	ENTRADA
Proceso de Producción Proceso de Gestión Administrativa	Producto terminado, Solicitudes de compra, Documentos del flete.

SALIDA	CLIENTE
Mercancía vendida, Ingresos por comercio al por mayor.	Proceso de Gestión Financiera

RECURSOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESOS
FISICOS: Vehículo, Equipo de oficina, Instalaciones, Equipo de cómputo.	
HUMANOS: Jefe de Ventas, Operarios de embalaje, Vendedores.	
ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS: Empaque y embalaje.	Requerimientos en ventas, Solicitudes de compra, Documentos de flete, facturas de venta, Registros de entradas y salidas de mercancía, Planilla de despacho.

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO
Decreto 616 de 2006, Norma ISO 9001:2008 numerales 4.2.4, 7.2, 7.5, 8.2.1.

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA
Índice de comercialidad	Ventas producto/Ventas totales	Mensual
Índice de rotación de mercancías	[Inventario final/Ventas promedio]*30 días	Mensual
Nivel de cumplimiento de entregas	[No. De pedidos no entregados a tiempo/No. De pedidos requeridos]*100	Mensual



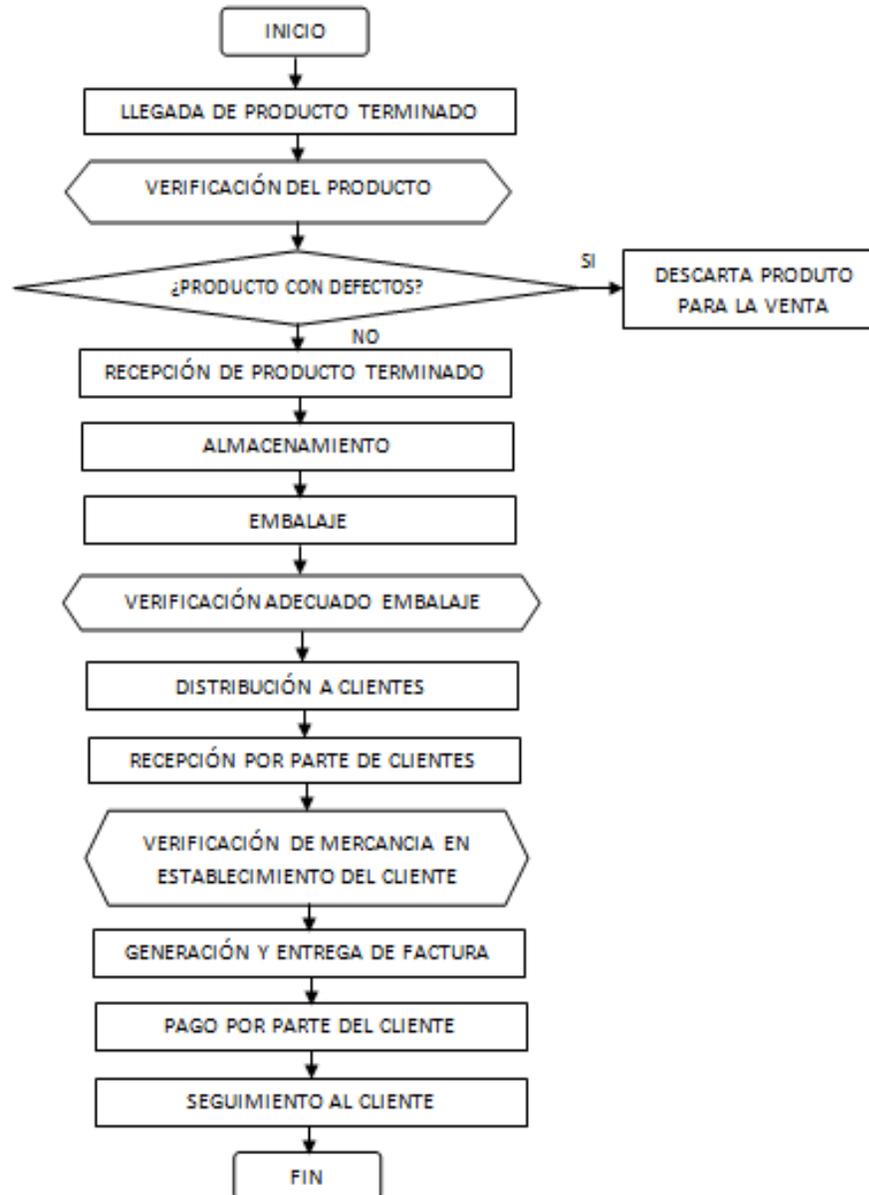
DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.

PROCESO DE COMERCIALIZACION

Código:PGQ

Versión:01

Página:2 de 2



	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

5.5 PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PCP-MP
	PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA	Versión: 01 Página: 1 de 2

OBJETIVO: Obtener proveedores que garanticen una materia prima de alta calidad.	RESPONSABLE: Auxiliar administrativo
ALCANCE: Selección de Proveedores - Pago de proveedores.	

PROVEEDOR	ENTRADA
PROCESO DE PRODUCCIÓN	PRESUPUESTO, LISTADO DE PROVEEDORES, REQUERIMIENTOS DE MATERIA PRIMA, PLAN DE PRODUCCIÓN.

SALIDA	CLIENTE
Inventario de materia prima	Proceso de producción

RECURSOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESOS
FISICOS: Plataforma de recepción de leche, laboratorio	
HUMANOS: Auxiliar administrativo, jefe de producción.	
ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS: Presupuesto, equipo de cómputo y de laboratorio	Registro diario de recepción de leche cruda, Registro de calidad de leche por quincena, boleta de recepción de leche cruda, comprobante de pago, listado de proveedores.

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO
Cumplimiento de las políticas encaminadas al adecuado suministro de leche en la planta procesadora, de conformidad con las disposiciones legales vigentes basadas en el Decreto 616 DE 2006, Decreto 3636 de 2005, Resolución 05109 de 2005, Decreto 2437. Control de materia prima, Criterios de selección y contratación de proveedores, NORMA ISO 9001:2008 numeral 7.4.

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA
Porcentaje de devoluciones	$\frac{[\text{cantinas devueltas} / \text{cantinas ofrecidas por el proveedor}] * 100}{}$	Diario
Porcentaje de cumplimiento de entrega	$\frac{[\text{litros semanales entregados} / \text{litros semanales acordados}] * 100}{}$	Semanal
Retrasos en entrega	$[\text{No. De días con retrasos en entrega} / 7]$	Semanal



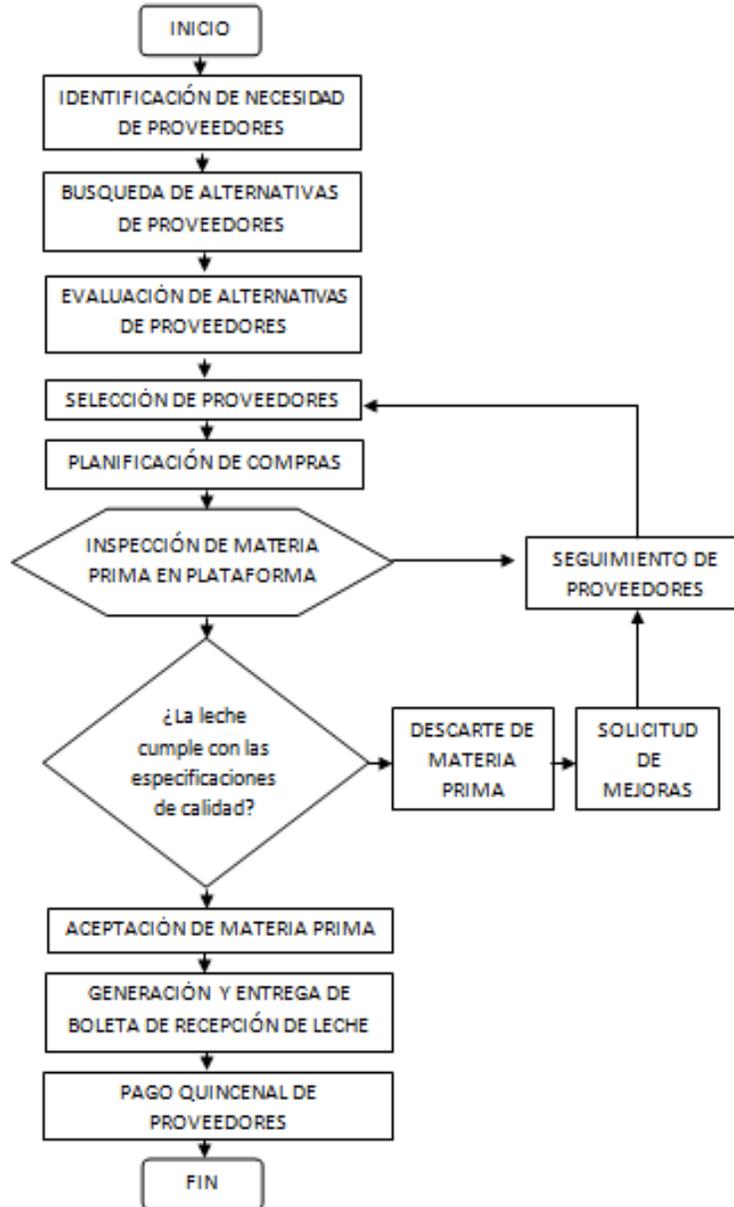
DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.

PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA

Código:PCP-MP

Versión:01

Página:2 de 2



	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

5.6 PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIALES

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PCP-MT
	PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIALES	Versión: 01 Página: 1 de 2

OBJETIVO: Adquirir materiales de alta calidad con base en un adecuado proceso de compras y proveedores	RESPONSABLE: Secretaria de Gerencia.
ALCANCE: Selección de Proveedores - Pago y distribución de materiales.	

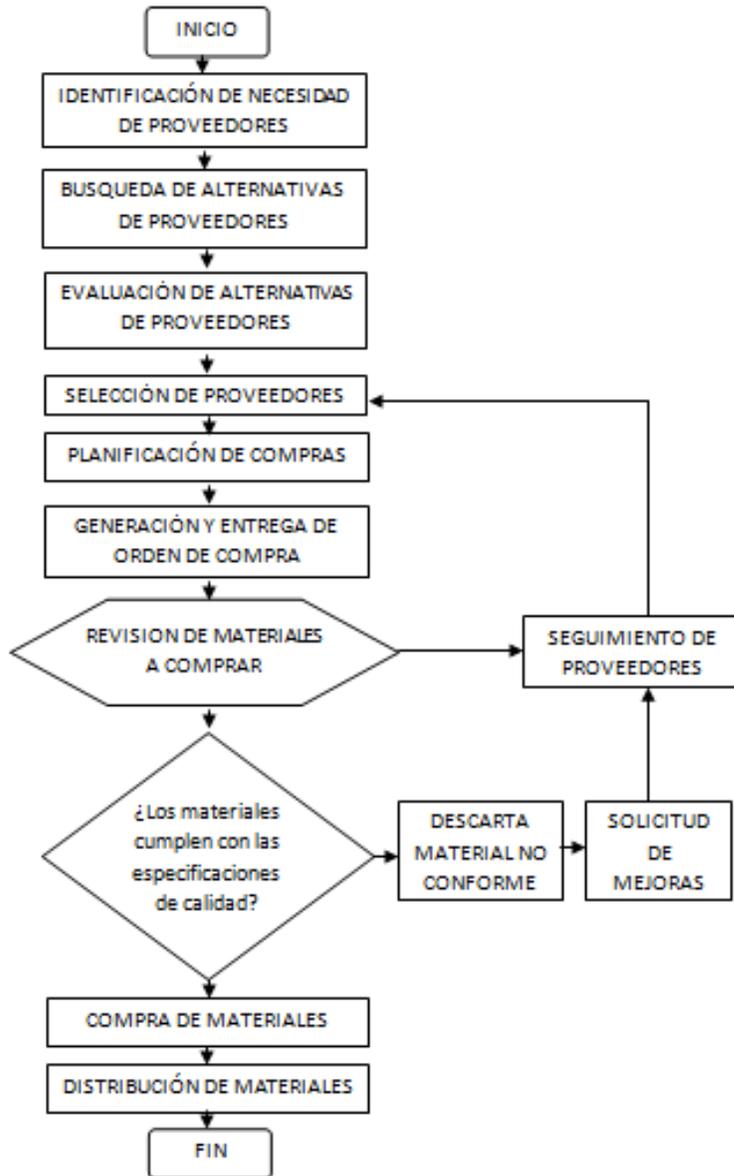
PROVEEDOR	ENTRADA
Todos los procesos misionales, estratégicos y de apoyo	Presupuesto, requisición de compra, listado de proveedores

SALIDA	CLIENTE
Inventario de existencias de materiales	Departamento de compras

RECURSOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESOS
FISICOS: Vehículo de transporte y Bodega	
HUMANOS: Departamento de compras, oficina administrativa y financiera.	
ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS: Presupuesto, equipo de cómputo.	Requisición de compras, Orden de compra, formato de verificación de productos comprados, factura de compra, Inventario de bodega, formato de seguimiento de proveedores de insumos.

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO
Cumplimiento de las políticas encaminadas al adecuado suministro de insumos en la planta procesadora, de conformidad con las disposiciones legales vigentes basadas en el Decreto 616 DE 2006, Decreto 3636 de 2005, Resolución 05109 de 2005, Decreto 2437. Control de insumos, Criterios de selección y contratación de proveedores, NORMA ISO 9001:2008 numeral 7.4, 8.2.3, 8.2.4, 8.4.

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA
Nivel de cumplimiento de proveedores	$[Pedidos\ recibidos\ fuera\ de\ tiempo / Total\ pedidos\ recibidos] * 100$	Bimensual
Calidad por proveedor	$[Pedidos\ rechazados / Total\ pedidos\ generados] * 100$	Bimensual
Nivel de compromiso de proveedores	$[Peticiónes\ y\ quejas\ solucionadas / Peticiónes\ y\ quejas\ generados] * 100$	Bimensual



	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

5.7 PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PGT
		Versión: 01
	PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Página: 1 de 2

OBJETIVO: Obtener, desarrollar y mantener un personal idóneo que tenga las competencias necesarias para el desarrollo de los procesos en pro de la calidad y competitividad de la organización.	RESPONSABLE: Gerente general, Subgerente.
ALCANCE: Reclutamiento y selección del personal – Evaluación del Desempeño.	

PROVEEDOR	ENTRADA
Todos los procesos Aspirantes	Solicitudes de talento humano, código sustantivo del trabajo, plan estratégico, manual de funciones, diseño de cargos, programa de salud y bienestar, hoja de vida, presupuesto.

SALIDA	CLIENTE
Talento Humano calificado.	Todos los procesos

RECURSOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESOS Hojas de vida, Entrevistas, Manual de funciones.
FISICOS: Equipo de cómputo, instalaciones, equipo de oficina.	
HUMANOS: Gerente, subgerente, secretaria, Auxiliar administrativo.	
ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS: Condiciones favorables de iluminación, ventilación.	

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO
Código sustantivo del trabajo, diseño de cargos, manual de funciones, programa de salud y bienestar, norma ISO 9001-2008 numerales: 6.2, 6.4, 8.2.3, 8.5.

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA
Cumplimiento de programas de capacitación	[No. De capacitaciones ejecutados/ No. De capacitaciones programadas]*100	Semestral
Productividad de mano de obra	[Producción / Horas-hombre trabajadas]	Trimestral
Idoneidad del personal	[No. De empleados que aprueban la evaluación del desempeño / No. De empleados evaluados]*100	Trimestral



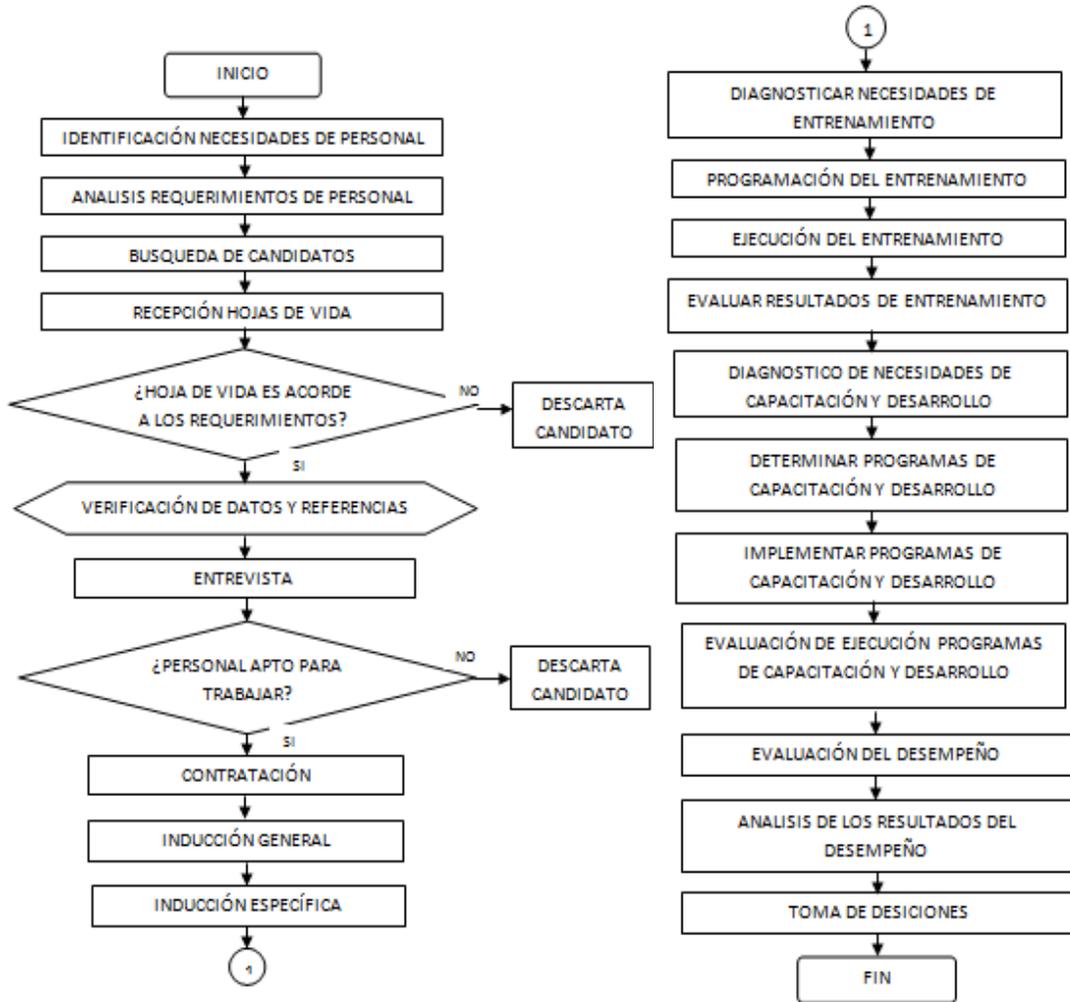
DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.

PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Código:PGT

Versión:01

Página:2 de 2



	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

5.8 PROCESO DE MANTENIMIENTO

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PMT
	PROCESO DE MANTENIMIENTO	Versión: 01 Página: 1 de 2

OBJETIVO: Describir la planificación de tareas de mantenimiento periódicas necesarias, para llevar a cabo la resolución de incidencias presentadas en las instalaciones y equipos.	RESPONSABLE: SECRETARIA DE GERENCIA Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO
ALCANCE: Definición de activos sujetos a mantenimiento –Ejecución y retroalimentación.	

PROVEEDOR	ENTRADA
Todos los procesos	Requerimientos de mantenimiento de equipos e instalaciones.

SALIDA	CLIENTE
Equipos e instalaciones en adecuado estado	Todos los procesos

RECURSOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESOS
FISICOS: Equipo de cómputo, instalaciones, equipo de oficina.	
HUMANOS: Técnico de mantenimiento, Jefe de producción, servicios generales.	
ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS: Herramientas de trabajo eléctrico y mecánico, calibrador de termo-lactodensímetro.	Plan de mantenimiento y calibración, Fichas técnicas de los equipos, Requerimientos asociados a las instalaciones, Instructivos de uso de equipos.

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO
Decreto 616 de 2006, Decreto 2323 de 2006, Resolución 1443 de 2004, Decreto 3100 de 2003, Manual de buenas prácticas de manufactura, Norma ISO 9001-2008 numerales: 6.1, 6.3, 6.4, 7.2, 7.6.

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA
Razón de fallas	Cantidad de Fallas/tiempo de operación	Mensual
Tiempo medio entre fallas	1/ Razón de Fallas	Mensual
Variación porcentual en costos por averías	$[(\text{Costos por averías actuales} - \text{Costos por averías periodo anterior}) / \text{Costos anteriores}] * 100$	Bimensual



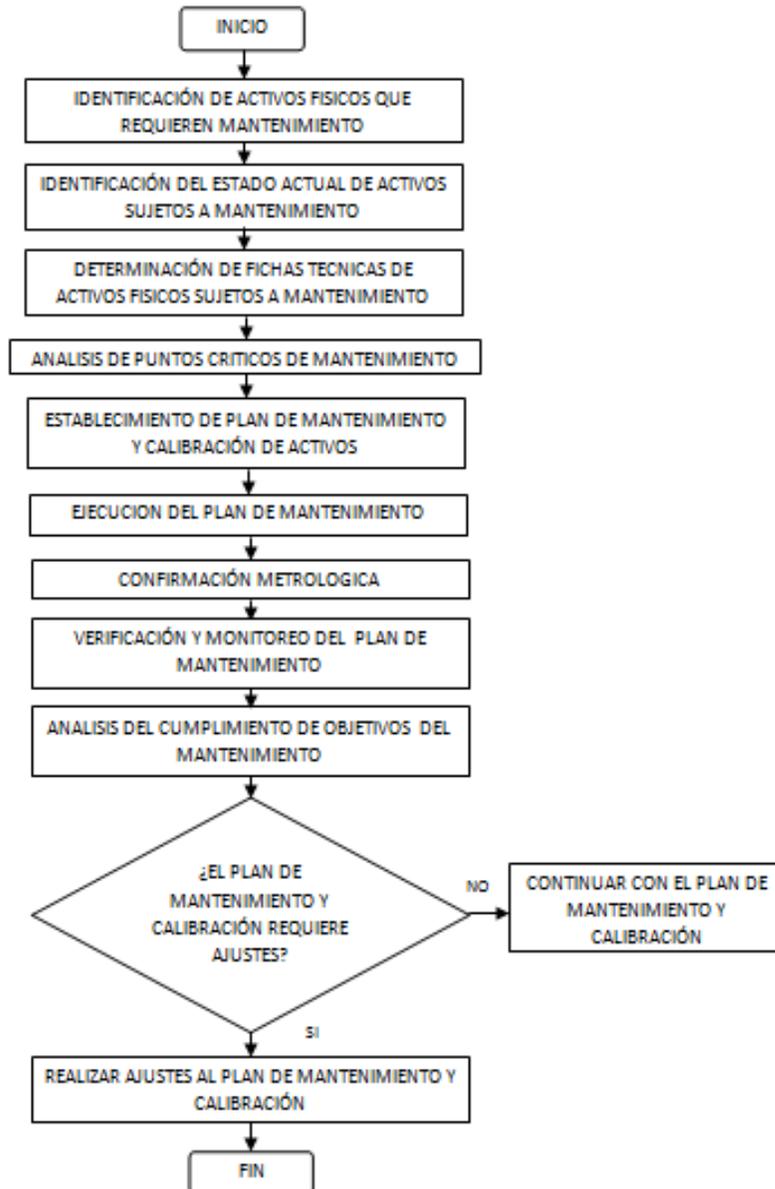
DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.

Código:PMT

Versión:01

PROCESO DE MATENIMIENTO

Página:2 de 2



	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

5.9 PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PGF
	PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA	Versión: 01 Página: 1 de 2

OBJETIVO: Gestionar, administrar y controlar eficientemente los recursos financieros a fin de proveer a la empresa con el objetivo de lograr los objetivos organizacionales.	RESPONSABLE: Jefe de Finanzas
ALCANCE: Gestión de los recursos- Evaluación de la gestión.	

PROVEEDOR	ENTRADA
Proceso de direccionamiento estratégico.	Plan estratégico, planes y programas, recursos económicos.

SALIDA	CLIENTE
Gestión financiera, estados financieros, recursos económicos, presupuesto, información para la toma de decisiones, relación de costos y gastos de planes, informes de eficacia del proceso, registros de ejecución presupuestal	Todos los procesos

RECURSOS DE SOPORTE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESOS
FISICOS: Equipo de cómputo, instalaciones, equipo de oficina.	Presupuesto, registros diarios de ejecución presupuestal, informes financieros, liquidación de nómina, pagos a proveedores, comprobantes de egreso, extracto bancario, conciliaciones bancarias, pago a proveedores, facturas, cuentas de cobro, pagos de obligaciones legales, reportes de inventarios, informes de ejecución de ingresos y egresos, libros auxiliares
HUMANOS: Jefe de Finanzas, Auxiliar administrativo, contador, secretaria.	
ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS: Información histórica de ingresos, egresos. Estados de resultados anteriores.	

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO
Decreto 617 Estatuto Tributario; DIAN; Código de comercio; Ley 819 de 2003; Decreto 2649 de 1993; Ley 43 de 1990. Las demás resoluciones, circulares y aplicativos emitidos por la Contaduría General de la Nación. Norma ISO 9001-2008 numerales: 5.1, 6.1, 6.3, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.3, 8.4, 8.5, 7.5.1, 8.3.

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA
Liquidez	[Activo corriente/ Pasivo corriente]	Mensual
Impacto gasto administración y ventas	[Gastos Administración y ventas/ Ventas]	Trimestral
Impacto de la carga financiera	[Gastos financieros/Ventas]	Trimestral



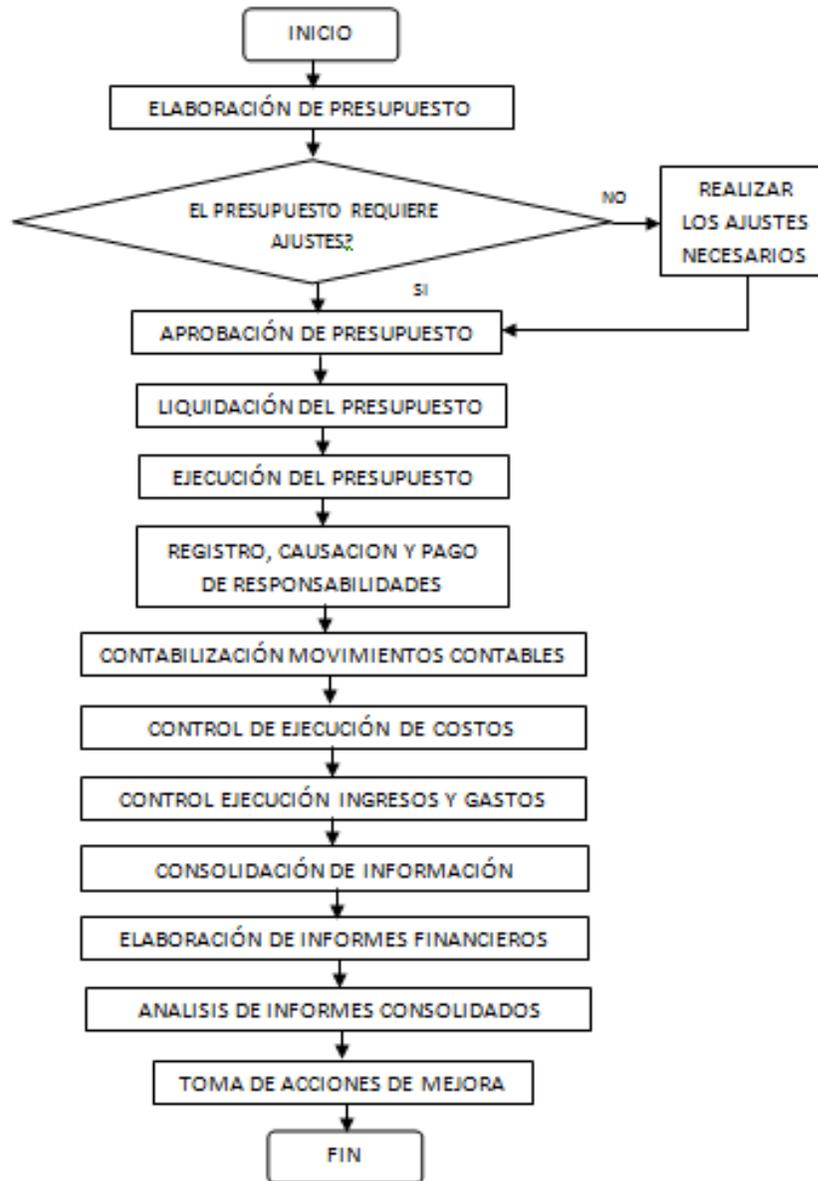
DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.

PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

Código:PGF

Versión:01

Página:2 de 2



	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

6. PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA Y PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA

6.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE CALIDAD	Vigencia a partir de: 2012/02/17
<p>OBJETIVO DEL PROGRAMA: Evaluar el adecuado cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 en pro de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa.</p>		
<p>ALCANCE DEL PROGRAMA: Todos los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo de la empresa DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.</p>		
<p>RECURSOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Auditores Internos • Software y Hardware • Papelería 		
<p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normograma • Manual de calidad • Normatividad aplicable a los Procesos • Listados Maestros de Documentos Internos • Listados Maestros de Documentos Externos • Listados Maestros de Registros • Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 		
PROCESOS	FECHAS Y HORA	RESPONSABLE
Procesos Estratégicos	21-22-23/05/2012	Equipo de Calidad
Procesos Misionales	23-24/05/2012	Equipo de Calidad
Procesos de Apoyo	28-29-30-31/05/2012	Equipo de Calidad
Observaciones:		
	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Asesor de Calidad	Gerente General
NOMBRE:	Jully Flórez	Diego Díaz
FIRMA:		
FECHA:	2012/02/17	2012/02/17

6.2 PLAN DE AUDITORIA

A continuación se establece el plan de auditoría para el proceso de apoyo denominado proceso de Gestión Financiera, el formato de plan de auditoría está consignado en los anexos (Ver anexo 11) del presente trabajo.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CODIGO:	
			PÁGINA: 1 de 1	
		PLAN DE AUDITORIA		VERSIÓN: 01
FECHA: 2012 - 05 - 28		AUDITORIA N° 1		
OBJETIVO: Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 en el Proceso de Gestión Financiera.		ALCANCE: Proceso de Gestión Financiera.		
CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001:2008, Caracterización de proceso de gestión financiera, Manual de procedimientos.		AUDITORES:		
PROCESO/REQUISITO:	GESTIÓN FINANCIERA	LUGAR -UBICACIÓN:	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	
Reunión apertura:	2012-05-28	Reunión de Cierre:	2012-05-28	
ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	PERSONAS AUDITADAS	NOMBRES AUDITORES
2012-05-28	8:00 am – 8:15 am	Realización de la reunión de apertura	Todo el personal y Equipo Auditor	Auditor Líder
2012-05-28	8:15 am – 9:00 am	Revisión de documentación relacionada con el procedimiento de gestión de los recursos.	Jefe de Finanzas, contador, auxiliar administrativo.	Equipo auditor
2012-05-28	9:00 am – 9:45 am	Revisión de documentación relacionada con el procedimiento de utilización de los recursos.	Jefe de finanzas, subgerente.	Equipo auditor
2012-05-28	9:45 am – 10:30 am	Revisión de documentación relacionada con el procedimiento de evaluación de la gestión.	Jefe de finanzas, contador, subgerente, auxiliar administrativo.	Equipo auditor
2012-05-28	10:30 am- 11:00 am	Hallazgos de la Auditoria		Equipo auditor
2012-05-28	11:00am - 11:30 am	Conclusiones de la Auditoria		Equipo auditor
2012-05-28	11:30 am -11:45 am	Reunión de cierre	Todo el personal y Equipo Auditor	Auditor Líder
OBSERVACIONES:				
RECIBIDO POR PARTE DEL AUDITADO:				

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.						Código:	
	PLAN DE MEJORAMIENTO						Página: 1 de 1	
							Versión: 01	
							Vigencia a partir de: 2012-02-17	
APERTURA DE LA ACCIÓN								
No	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	PROCESO	TIPO	OBJETIVO	REPOSABLE	PLAZO (SEMANAS)		RESULTADO - META
						FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	
1	Inexistencia de Manual de Calidad	Gestión de Calidad	Acción de Mejora	Crear un Manual de Calidad.	Gerente General	2012/03/12	2012/03/23	Manual de Calidad
2	Inexistencia de Manual de procesos y procedimientos	Todos los procesos	Acción de Mejora	Documentar y consolidar los procesos y procedimientos en un Manual de procesos y procedimientos.	Gerente General	2012/03/28	2012/04/04	Manual de Procesos y Procedimientos
3	Inexistencia de Manual de funciones	Gestión de Talento Humano	Acción de Mejora	Crear un Manual de Funciones.	Gerencia General y Subgerente	2012/04/10	2012/04/18	Manual de Funciones
4	Ausencia de plan de Mantenimiento	Mantenimiento	Acción de Mejora	Crear un Plan de Mantenimiento	Gerencia General y Subgerente	2012/04/23	2012/04/27	Plan de Mantenimiento
		ELABORADO POR:		APROBADO POR:				
		CARGO:		GERENTE GENERAL				
		NOMBRE: JULLY FLÓREZ		DIEGO DIAZ				
		FIRMA:						
		FECHA: 2012/02/17		2012/02/17				

8. CONCLUSIONES

Un sistema de gestión de calidad (SGC) integra a toda la organización en pro de la calidad y posibilita la satisfacción del cliente en la medida en que se cumple con sus necesidades y expectativas, dicha integración se establece en el momento en que se da una sinergia en todos los elementos cualitativos y cuantitativos, tangibles e intangibles de la organización en tanto se acoge a la empresa como un sistema donde existe constante movimiento y reciprocidad en el sentido en que todo está interrelacionado.

Es importante resaltar el papel que juegan los recursos en pro de la calidad ya que estos son instrumentos que permiten desarrollar procesos apropiados, sin embargo la empresa no cuenta con los suficientes recursos en términos cuantitativos y cualitativos, ya que algunos no existen, otros son obsoletos o no presentan las características apropiadas, así pues el sistema de gestión de calidad ha de permitir identificar esas necesidades, diseñar medidas e incorporar soluciones en pro de la adquisición de los recursos necesarios para el buen desarrollo de las operaciones en la organización.

Es posible observar que DELIQUESOS DE ANTIOQUIA, requiere de mejoras en toda la organización a juzgar por el incumplimiento de algunos de los parámetros legales aplicados a la actividad económica desarrollada en la empresa, las falencias encontradas en los procesos y la escasa tenencia de recursos óptimos. Lo anterior sustenta la importancia de generar calidad en todos los elementos tangibles e intangibles que componen la organización, con base en el diseño de un SGC, que encamine las actividades y los recursos con un enfoque claro en aras de la satisfacción de los requisitos del cliente, que propenda por cambios positivos en toda la organización.

Un Sistema de Gestión de Calidad, requiere de diversos esfuerzos por parte de la dirección, esfuerzos que permitan proporcionar todos los recursos en términos humanos, financieros, físicos, de tiempo, entre otros, con lo cual sea posible facilitar e implementar un SGC. En este punto cabe resaltar que DELIQUESOS DE ANTIOQUIA, aunque contiene falencias en sus procesos y no cuenta con los recursos suficientes, dispone de un aspecto esencial en pro de la calidad traducido en la iniciativa por parte de la dirección para dar origen a la creación de un sistema de calidad en la organización, lo cual resalta el gran esfuerzo por parte de la dirección de facilitar los recursos en pro de la calidad.

En DELIQUESOS DE ANTIOQUIA, es de suma importancia tener claramente identificados y documentados los procesos y operaciones que se desarrollan, ya que la documentación se constituye como un elemento esencial y herramienta guía dentro del sistema de gestión de calidad y con ello es posible establecer los mecanismos de seguimiento apropiados para la consulta, revisión de procedimientos, auditorías, control de eventualidades y verificación del producto, lo que asegura la calidad e inocuidad del producto, generando confianza en el

cliente y beneficiando a la empresa, al hacerla competitiva y alcanzar mayor posicionamiento en el mercado.

La obtención de procesos efectivos y de productos de calidad está estrechamente ligada con los recursos utilizados, por lo anterior DELIQUESOS DE ANTIOQUIA debe propender por la compra de recursos que cumplan con las especificaciones generales y asegurar el adecuado funcionamiento y uso de los mismos dentro de la empresa en base a mecanismos de seguimiento y control.

9. RECOMENDACIONES

Por el desarrollo de su actividad comercial, es necesario que DELIQUESOS DE ANTIOQUIA defina y aplique las suficientes pruebas de laboratorio en la etapa de recepción de leche, ya que de la obtención de una materia prima de calidad dependerá la eficiencia del proceso en cuanto a rendimiento se refiere y la eficacia en cuanto al logro de sus objetivos de producción, en suma, la efectividad del proceso productivo se asocia directamente con la calidad de la leche, ya que repercutirá en la calidad y cantidad de queso mozzarella resultante.

Se hace necesario definir la documentación apropiada y completa para la ejecución de los procesos realizados en DELIQUESOS DE ANTIOQUIA.

Todos los procesos son fundamentales para la organización, sin embargo existen falencias en ellos, razón por la cual es indispensable no solamente diseñar si no también aplicar planes y programas tendientes a emplear acciones de mejora en pro de la eficiencia en el uso de los recursos y la efectividad de los procesos.

Para la producción de un producto higiénicamente seguro para el consumidor, de calidad y altamente competitivo, se requiere la implementación de un sistema de control eficiente y eficaz como lo es el sistema de análisis de riesgos y puntos de control (HACCP) y el diseño y aplicación de un manual de buenas prácticas de manufactura (BPM) asociado a las instalaciones, equipos y utensilios, prácticas del personal y al proceso de beneficio como tal.

Se hace necesario establecer los debidos controles de laboratorio de producto terminado, donde se determine y verifique las características fisicoquímicas y microbiológicas del queso mozzarella.

Se recomienda establecer un proceso de gestión de talento humano apropiado, con lo cual sea posible llevar a cabo procedimientos de vinculación, evaluación, capacitación, desarrollo y control de personal, así como de programas de salud y bienestar social que favorezcan la adquisición de personal competente, el desarrollo, aprovechamiento y la seguridad de los mismos, en pro del manejo eficiente, óptimo e indispensable del personal.

Se recomienda establecer un plan de mantenimiento y de control de mantenimiento acorde a las necesidades establecidas en la organización con respecto a los activos sujetos de mantenimiento y calibración, por lo tanto se debe plantear una propuesta que contemple los objetivos, la metodología, los recursos y la periodicidad adecuada en pro de contar siempre con recursos en excelente estado.

Se hace necesario establecer mecanismos de comunicación interna y externa eficientes, que permitan obtener información oportuna acerca de las necesidades internas y los requerimientos de los clientes, con lo cual se tracen estrategias adecuadas y oportunas.

Se recomienda contratar una empresa externa que asesore la gestión de calidad en la organización con base en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en pro de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

BIBLIOGRAFÍA

LOPEZ, Francisco José. ISO 9000 y La Planificación de la Calidad. Bogotá: ICONTEC, 2004. 123pp.

MENDOZA, Luis Palomino. Lácteos, productos fabricación y más, Ediciones MIRBET.

Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. Suiza 2005.

Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de gestión de calidad – Requisitos. Cuarta edición. Suiza 2008.

Norma Internacional 19011. Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Suiza 2002.

RODRÍGUEZ, María. Manual técnico de derivados lácteos, EDITORIAL UNAD.

SUMMERS, Donna C. S. Administración de la Calidad. Pearson, Educación Primera Edición. México, 2006. 409pp.

NETGRAFIA

CONSIDERACIONES SOBRE LA CALIDAD DE LA LECHE. Consultado en: <http://www.tecnolacteos.com/tecnolacteos/home/dateien/carlos-novoa.pdf> (28-11-2012)

QUESO MOZZARELLA. Consultado en: <http://www.wikipedia.org/wiki/Mozzarella> (08-12-2011)

POLITICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD. Consultado en: http://bpa.peru-v.com/documentos/POLITICA_OBJETIVOS_AIF_SG.pdf (10-12-2011)

¿Qué ES LA CALIDAD?. Consultado en: http://www.agoratel.com/recursos/docs_calidad/calidad.htm (29-01-2012)

PRINCIPIOS CORPORATIVOS. Consultado en: <http://www.slideshare.net/hernanky/ejemplos-de-principios-corporativos> (10-02-2012)

GESTIÓN DE LA CALIDAD. Consultado en: <http://www.mailxmail.com/curso-gestion-calidad-1/iso-9001-iso-9000> (13-02-2012)

ANEXOS

Anexo 1. INSTRUMENTO DE DIAGNOSTICO DE CALIDAD

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC								
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES (1 Mínimo, 5Máximo)	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		1	2	3	4	5		

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							
--	--	--	--	--	--	--	--

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				X			La empresa no cuenta con un SGC, sin embargo propende por la aplicación de los requisitos de la norma.	
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: a. La identificación y determinación de la secuencia de los procesos b. El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos c. La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control d. La mejora continua de su eficacia. e. El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro				X			La empresa si define los procesos y su interrelación, así como los controles sobre estos, pero es menester resaltar que dichos controles no son suficientes. Con relación a la asignación de los recursos esta no es la adecuada.	

	del ámbito del SGC.						
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.		X				La empresa no dispone de un Manual de Calidad y no existe una documentación como tal, pero si existe conocimiento de los procesos y la interacción entre ellos.
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.		X				El control de los documentos y registros están a cargo de la secretaria y el auxiliar administrativo, esto se lleva de forma empírica.

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

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.		X				La alta dirección no tiene el conocimiento necesario respecto al SGC del cual se habla en la norma ISO 9001:2008, sin embargo propende por la calidad en toda la organización, a partir de la formulación y comunicación de su política y objetivos de calidad y las mejoras que se crean pertinentes en pro del cumplimiento de parámetros legales y de las necesidades del cliente.
5.2 Enfoque al cliente	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera		X				No se ha establecido un procedimiento como tal. La organización identifica necesidades y expectativas en la

	sistemática y regular					medida en que surjan peticiones por parte de los clientes o problemas con respecto a la competencia o parámetros dictaminados por el Estado.	
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios		X			La organización es consciente de que no se cumplen con la totalidad de los requisitos legales, sin embargo se muestran interesados en buscar la mejor solución a esto	
5.3 Política de la calidad	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.			X		La política de calidad no es totalmente acorde con las características de la empresa, sin embargo se han establecido medidas en pro de ello	
	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			X		La política de calidad incluye la satisfacción del cliente, pero no se hallan explícitas las consideraciones con otros grupos interesados, sin embargo estos últimos si son importantes y se vinculan con el actuar cotidiano de la organización.	
	La política calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.				X	Si incluye un compromiso formal con la mejora continua y la satisfacción de los clientes.	
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.	X				La política de calidad no se revisa y actualiza.	
5.4 Planificación	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y			X		La alta dirección lidera la planeación de las mejoras en pro de la calidad dentro de las funciones y departamentos de la	

	niveles pertinentes dentro de la organización.					organización.	
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.			X		Si se encuentran alineados y se traducen en metas medibles, pero hace falta mejorar las formas de medición.	
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro			X		Formalmente no se han desplegado los objetivos para cada nivel, pero se establecen y comunican pautas de mejoramiento.	
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos			X		La empresa no cuenta con los recursos suficientes en pro de los objetivos de calidad, pero ello no significa que la dirección no quiera o no pueda asegurarlos, se resalta que la consecución de los recursos se ha ido realizando de forma paulatina.	
	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.			X		Aunque si se plantean planes en pro de los objetivos y requisitos de calidad. No se ha planificado un SGC.	
	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.			X		No se ha establecido ni implementado un SGC, pero se han determinado y buscado obtener mejoras en la organización.	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al			X		Se hace de manera empírica, es necesario establecer un adecuado diseño de cargos y determinar el	

	personal de la organización.					manual de funciones.	
	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 conciencia acerca de los requisitos del cliente.	X				No existe un SGC por tanto tampoco existe un representante del nivel directivo que dirija el SGC.	
	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.		X			Existe una comunicación encaminada al logro de la calidad en toda la organización, sin embargo hace falta establecer los medios y recursos necesario que faciliten la comunicación y compromiso del personal.	
	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		X			En la etapa de inducción se dan a conocer los procesos de comunicación interna, cabe resaltar que no existen formalidades como tal.	
5.6 Revisión por la dirección	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.		X			Se realizan las revisiones pertinentes pero estas no son bajo un SGC.	
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.		X			No existe la suficiente información.	
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera,	X				No se aplica una adecuada revisión, en razón de que esta no	

	la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.						puede ser completa.	
	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.		X				Las revisiones realizadas tienen el fin de generar acciones en mejora de los procesos y la solución de problemas.	Acta de reunión
	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.		X				Las revisiones aunque no se han realizado bajo un SGC como tal, permiten el replanteamiento de los objetivos y la generación de planes en pro de la calidad dentro de la empresa.	Acta de reunión Documento de acciones a realizar

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS								
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.		X				La organización no brinda los recursos necesarios en pro de un SGC.	
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.			X			Existe una participación del personal informal dentro de la organización.	Propuesta de mejoramiento.

	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas							La organización no asegura el nivel de competencia en el nivel operativo y no adecua las necesidades próximas de todo el personal.
6.3 Infraestructura	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.							La organización no cuenta con la infraestructura necesaria en términos cuantitativos y cualitativos.
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.							La organización no cuenta con la totalidad de los requerimientos para la obtención de las condiciones de ambiente de trabajo adecuadas.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

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							La organización tiene definido pero de manera informal e incompleta los procesos, los objetivos y requisitos del producto. No se han establecido los documentos necesarios y los registros se han determinado pero estos no son suficientes.
---	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto</p> <p>c. El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos</p> <p>d. La definición de los registros que se deben llevar.</p>						
	<p>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.</p>	X				<p>No se ha documentado la planificación del SGC, puesto que no se lo ha diseñado y se tiene poco conocimiento como hacerlo.</p>	
<p>7.2 Procesos relacionados con el cliente</p>	<p>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.</p>	X				<p>No se ha definido un proceso de interacción con los clientes. Sin embargo la organización está pendiente de los requisitos del cliente.</p>	
	<p>Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con</p>	X				<p>La revisión de los requisitos del cliente se hace mediante la comunicación directa, se examina la capacidad de la organización con base en el diagnóstico organizacional y el</p>	

	el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.					diseño de planes.	
	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.			X		En caso de que surjan problemas o nuevos requerimientos por parte de los clientes, estos se comunican vía telefónica o personalmente con el gerente, en algunos casos se envía una razón verbal con los vendedores al gerente o al jefe de ventas. De cualquier forma los problemas o nuevos requerimientos tratan de ser solucionados de la mejor manera y en la mayor brevedad posible.	
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.					NO APLICA	
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.					NO APLICA	
	Están definidos de manera adecuada los					NO APLICA	

	datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada						
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.					NO APLICA	
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado					NO APLICA	
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.					NO APLICA	
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.					NO APLICA	
7.4 Compras	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y			X		El proceso de compras se ha definido con base en los requerimientos legales y los requisitos establecido por el	Documentos normativos consignados en el software.

servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.					cliente.	
Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acuerdos con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.			X		Se han establecido dispositivos de seguimiento pero estos únicamente se aplican a los proveedores de materia prima más no a los de otros materiales.	Registro de calidad de leche quincenal. Registro diario de recepción de leche cruda.
Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC	X				No se aplica un SGC en la organización.	
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		X			Se establecen medidas que permitan la obtención de proveedores de calidad, pero estas podrían ser más completas y adecuadas y hace falta documentarlas.	

	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.						La organización realiza la verificación de los productos comprados en el momento en que estos se adquieren, con relación a la materia prima se realizan pruebas de laboratorio.	Registro diario de recepción de leche cruda.
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.						Se consideran disposiciones para la verificación en las instalaciones de la organización y de los proveedores, pero estas podrían ser más completas y documentadas.	
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: a. La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran b. La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos c. Las competencias del						No se tienen documentados los procesos, No se realiza un apropiado mantenimiento en razón de la periodicidad y en algunos casos el incompleto mantenimiento realizado a los equipos, Las competencias del personal involucrado no son exigentes, los recursos no son totalmente adecuados en razón de cantidad y calidad de estos, No existe un adecuado servicio postventa que implique un manejo de quejas y reclamos	

disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.						
Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.	X					No se han identificado
Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.	X					No se aplica la validación de los procesos.
Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.	X					No se aplica la validación de los procesos.
Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.	X					No se ha implementado un sistema de trazabilidad de producto, existe una codificación del producto que se realiza para el control de la distribución y comercialización.
Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.	X					Se tiene conocimiento sobre los requisitos legales aplicables, pero estos no se cumplen en la organización.
Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del	X					NO APLICA

administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del

	cliente, que siendo suministrados por el, son empleados para la planificación o realización del producto.						
	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.				X		Aunque se han determinado medidas en pro de la calidad de los materiales y los productos, éstos pueden mejorar.
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.				X		La empresa preserva los productos con base en una adecuada refrigeración, disposición y manipulación del producto.
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.				X		La organización establece mediciones y verificaciones y dispone de los requerimientos para llevarlos a cabo. Cabe resaltar que dichas mediciones y verificaciones son inadecuadas en la medida en que son incompletas.
	La organización ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que	X					La organización carece de un sistema de aseguramiento metrológico.

sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuados, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.						
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.	X					La empresa carece de una gestión metrológica.
Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.	X					La organización cuenta con elementos de medición y calibración pero en la empresa no se cumple con el adecuado mantenimiento de estos.
Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado	X					No se han establecido disposiciones en relación a la validez de resultados anteriores.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

<p>8.1 Generalidades</p>	<p>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.</p>	<p align="center">X</p>				<p>Aunque se realiza la medición, retroalimentación, análisis y mejora, esta se lleva a cabo de manera informal y no es planificada. Cabe resaltar que dicha medición, análisis y mejora no es completamente adecuada.</p>	
<p>8.2 Seguimiento y medición</p>	<p>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.</p>	<p align="center">X</p>				<p>No se han establecido métodos formales para la recolección de información en pro de la medición de la satisfacción del cliente y la mejora continua. Dicha información es recolectada en base a la comunicación verbal y solo se hace en caso de que el cliente quiera informar a la empresa de algún requisito no cumplido, sea esta necesidad o expectativa.</p>	
	<p>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 desempeño de los procesos.</p>	<p align="center">X</p>				<p>No se han aplicado auditorías internas de calidad, pero se establecen actividades en pro del control y análisis de los procesos y la mejora de los mismos.</p>	

ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.						
Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.	X					No se realizan auditorías
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.	X					No se realizan auditorías.
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.	X					No se han implementado mecanismos adecuados de seguimiento y control de los procesos en razón de los objetivos, requisitos y condiciones. Lo anterior debido a que existen falencias en relación a los recursos provisionados y a los procesos como tal.
Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	X					Se realizan correctivos pero no un tratamiento de no conformidades y de acciones correctivas.

	<p>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</p>	X					<p>Se realizan correctivos pero no un tratamiento de no conformidades y de acciones correctivas.</p>
	<p>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</p>	X					<p>No se realiza un adecuado control de calidad al final de la producción, simplemente se realiza la observación y prueba de sabor y consistencia del producto.</p>
8.3 Control del producto no conforme	<p>Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?</p>	X					<p>No se ha implementado un procedimiento formal y documentado del tratamiento de las no conformidades.</p>

	El tratamiento de las no conformidades incluye la reinspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.	X				Las no conformidades incluyen la reinspección según criterios establecidos pero no documentados.	
8.4 Análisis de datos	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 acciones de mejora.	X				Cabe resaltar que la información de la que se dispone no es completa y no cuenta con soportes adecuados, igualmente el análisis se lleva a cabo de manera en que se establecen las prioridades, los asuntos que se consideren no vitales o que pueden esperar se posponen, por lo tanto se toman decisiones no integrales lo que permite un accionar inadecuado.	
8.5 Mejora	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.	X				Las mejoras implementadas no se realizan de forma integral, se tratan las partes de forma individual, por lo tanto la calidad no es lograda.	

	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas	X				No se ha establecido un procedimiento en relación a las acciones correctivas.	
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas	X				No se ha establecido un procedimiento en relación a las acciones preventivas.	

Anexo 2. PROCEDIMIENTOS - DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PDE-PR-01
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL	Página: 1 de 1

OBJETIVO:Realizar el diagnostico actual de la organización con respecto a los factores externos e internos que la afectan.

ALCANCE:Análisis del entorno – Consolidación del diagnóstico organizacional

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Análisis del entorno	Gerente general, Subgerente, Auxiliar administrativo, secretaria.		
2	Análisis de la organización	Gerente general, Subgerente, Auxiliar Administrativo, secretaria.		
3	Consolidación de diagnóstico organizacional	Gerente general, Subgerente, Auxiliar Administrativo, secretaria.	Diagnostico organizacional	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PDE-PR-02
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO CONSTRUCCIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS	Página: 1 de 1

OBJETIVO:Generar planes y programas que permitan fortalecer a la organización en aras de la visión, misión y objetivos organizacionales.

ALCANCE:Planteamiento de conceptos corporativos – Creación de planes y programas.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Planteamiento de conceptos corporativos	Gerente general	Plan estratégico	
2	Actualización de plataforma estratégica	Gerente general	Plan estratégico	
3	Creación de planes y programas	Gerente general, Subgerente.	Plan estratégico, planes de acción	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			

Firma:			
Fecha:			
	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.		Código: PDE-PR-03
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS		Página: 1 de 1

OBJETIVO:Ejecutar efectivamente los planes y programas planteados y aprobados en la organización.

ALCANCE:Aprobación de planes y programas – Ejecución de planes y programas.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Aprobación de planes y programas	Junta de socios, gerente general	Planes y programas aprobados.	
2	Aseguramiento de los recursos	Junta de socios , Gerente general	Planes y programas aprobados.	
3	Ejecución de planes y programas	Gerente general, subgerente.	Planes y programas aprobados.	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.		Código: PDE-PR-04
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS		Página: 1 de 1

OBJETIVO:Monitorear la ejecución de los planes y programas y verificar el cumplimiento de los objetivos.

ALCANCE:Seguimiento de lo ejecutado - Retroalimentación

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Seguimiento de lo ejecutado	Gerente general, subgerente.	Planes y programas, matriz de indicadores	
2	Toma de decisiones de mejora	Gerente general, subgerente.	Plan de mejoramiento	
3	Retroalimentación	Gerente general, subgerente	Plan de mejoramiento	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

Anexo 3. PROCEDIMIENTOS - GESTIÓN DE CALIDAD

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código:PGC-PR-01
	PROCESO DEGESTIÓN DE CALIDAD	Versión:01
	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SGC	Página:1 de 1

OBJETIVO: Establecer las medidas pertinentes para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con base en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

ALCANCE: Investigación sobre normas ISO 9001:2008 – Documentación del sistema

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Investigación sobre normas ISO 9001:2008	Gerente General	Normas ISO 9001:2008	
2	Creación de un equipo de calidad	Gerente General		
3	Generación de estrategias	Equipo de Calidad		
4	Diagnóstico de calidad	Equipo de Calidad	Diagnóstico de Calidad	
5	Planificación de la implementación	Equipo de Calidad	Documentación del SGC	
6	Definición del manual de calidad	Equipo de Calidad	Manual de Calidad	
7	Documentación del sistema	Equipo de Calidad	Manuales, instructivos, formatos, registros, Listado maestro de documentos, Listado maestro de registros.	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PGC-PR-02
	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS Y CERTIFICACIÓN	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Programar las auditorias necesarias en pro del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 con lo cual sea posible alcanzar la certificación de la empresa con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE: Definición del programa y planes de auditoría - Mantenimiento

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Definición del programa y planes de auditoria	Equipo de Calidad	Programa y planes de auditoria	
2	Formación de Auditores internos	Equipo de Calidad		
3	Auditoría Interna	Equipo Auditor	Programa y planes de auditoria	
4	Acciones de mejoramiento	Equipo Auditor	Informe de auditoria	
5	Revisión por la dirección	Gerente General		
6	Implementación de acciones correctivas	Equipo de Calidad	Informe de auditoría, plan de mejoramiento	
7	Pre-Auditoria de certificación	Ente certificador	Programa y planes de auditoria	
8	Implementación de acciones correctivas	Equipo de Calidad	Informe de auditoría, plan de mejoramiento	En caso de no ser necesarias se sigue con el paso 9
9	Auditoria de Certificación	Ente certificador	Programa y planes de auditoria	
10	Certificación	Ente certificador	Certificado de calidad	
11	Mantenimiento	Equipo de Calidad	Programa y planes de auditoría de mantenimiento.	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

Anexo 4. PROCEDIMIENTOS - PRODUCCIÓN DE QUESO MOZZARELLA

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código:PPQ-PR-01
	PROCESO DE PRODUCCIÓN	Versión:01
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE LECHE	Página:1 de 1

OBJETIVO:Asegurar la entrada de materia prima de calidad al proceso productivo.

ALCANCE:Descargue de cantinas del proveedor - Filtrado y vaciado.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Descargue de cantinas del proveedor	Operarios de recepción de leche		
2	Inspección, recolección y análisis de muestras	Laboratorista	Instructivo de laboratorio, registro diario de recepción de leche	
3	Generación y entrega de boleta de recepción de leche	Laboratorista	Boleta de recepción de leche	
4	Filtrado y vaciado de leche recibida	Operarios de recepción de leche		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PPQ-PR-02
	PROCESO DE PRODUCCIÓN	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZACIÓN DE TEMPERATURA Y ACIDIFICACIÓN	Página: 1 de 1

OBJETIVO:Preparar la materia prima para su posterior coagulación.

ALCANCE:Revisión de acidificación - Estandarización de temperatura.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Revisión de acidificación	Laboratorista	Instructivo de laboratorio	
2	Acidificación	Operarios de producción	Instructivo de estandarización de temperatura y acidificación	
3	Estandarización de temperatura	Operarios de producción	Instructivo de estandarización de temperatura y acidificación	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PPQ-PR-03
	PROCESO DE PRODUCCIÓN	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO COAGULACIÓN	Página: 1 de 1

OBJETIVO:Obtener una cuajada que cumpla con las especificaciones y que permita el desarrollo normal del proceso.

ALCANCE:Preparación y adición de solución de cuajo-Verificación de la acidez de la cuajada.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Preparación y adición de solución de cuajo	Operarios de producción	Instructivo de uso de aditivos	
2	Homogenización	Operarios de producción		
3	Verificación de la acidez de la cuajada	Laboratorista	Instructivo de laboratorio	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PPQ-PR-04
	PROCESO DE PRODUCCIÓN	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DESUERADO	Página: 1 de 1

OBJETIVO:Separar la cuajada del suero y obtener menores desperdicios

ALCANCE:Corte de la cuajada - Formación de requesón.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Corte de la cuajada	Operarios de producción	Instructivo de desuerado	
2	Extracción del suero	Operarios de producción	Instructivo de desuerado	
3	Formación de requesón	Operarios de producción		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PPQ-PR-05
	PROCESO DE PRODUCCIÓN	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO HILADO	Página: 1 de 1

OBJETIVO:Obtener Queso Mozzarella que cumpla con las especificaciones del producto.

ALCANCE:Salado - Verificación del queso resultante

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Salado	Operarios de producción	Instructivo de uso de aditivos	
2	Cocción	Operarios de producción		
3	Verificación del queso resultante	Operarios de producción		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PPQ-PR-06
	PROCESO DE PRODUCCIÓN	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO MOLDEO	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Obtener un producto que cumpla con las especificaciones de forma y peso adecuadas.

ALCANCE: Transporte a zona de moldeo - Colocación en canastillas.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Transporte a zona de moldeo	Operarios de producción		
2	Vertido en moldes	Operarios encargados de moldeo		
3	Verificación de peso	Operarios encargados de moldeo		
4	Colocación en canastillas	Operarios encargados de moldeo		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PPQ-PR-07
	PROCESO DE PRODUCCIÓN	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ENFRIAMIENTO	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Asegurar las condiciones de enfriamiento adecuadas en pro de un producto consistente y bien conservado.

ALCANCE: Transporte a cuarto frío - Reposo.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Transporte a cuarto frío	Operarios encargados de moldeo		
2	Verificación del producto y del cuarto frío	Operario de almacén		
3	Reposo	Operario de almacén		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código:PPQ-PR-08
	PROCESO DE PRODUCCIÓN	Versión:01
	PROCEDIMIENTO EMPAQUETADO	Página:1 de 1

OBJETIVO:Asegurar un producto de calidad con base al cumplimiento de las normas de empaque y etiquetado del queso mozzarella.

ALCANCE:Transporte a zona de empaquetado-Colocación en canastillas.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Transporte a zona de empaquetado	Operario de almacén y operarios encargados de empaque	Registro de entradas y salidas de productos en proceso	
2	Desmoldado	Operarios encargados de empaque		
3	Empaque	Operarios encargados de empaque	Instructivo de empaque	
4	Sellado	Operarios encargados de empaque	Instructivo de empaque	
5	Etiquetado de fecha y lote	Operarios encargados de empaque	Instructivo de empaque	
6	Colocación en canastillas	Operarios encargados de empaque		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PPQ-PR-09
	PROCESO DE PRODUCCIÓN	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ALMACENAMIENTO	Página: 1 de 1

OBJETIVO:Garantizar un producto de calidad con base al cumplimiento de especificaciones de conservación.

ALCANCE:Transporte a cuarto frio- Reposo

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Transporte a cuarto frio	Operarios encargados de empaque		
2	Verificación del producto y del cuarto frio	Operario de almacén	Registro de entradas y salidas de producto terminado	
3	Reposo	Operario de almacén		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PPQ-PR-10
	PROCESO DE PRODUCCIÓN	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DESPACHO	Página: 1 de 1

OBJETIVO:Enviar el producto terminado a la sede principal ubicada en Medellín.

ALCANCE:Salida del producto - Salida del vehículo.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Salida del producto	Operario de almacén y despacho	Registro de entradas y salidas de producto terminado, planilla de despacho.	
2	Disposición de canastillas	Operarios de empaque		
3	Llegada del vehículo	Transportador		
4	Cargar vehículo	Operarios de empaque, operario de almacén y despacho, transportador.		
5	Entrega de documentos de flete	Operario de almacén y despacho, transportador	Planilla de despacho, documentos de flete	
6	Salida del vehículo	Transportador		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

Anexo 5. PROCEDIMIENTOS – COMERCIALIZACIÓN DE QUESO MOZZARELLA

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código:PCQ-PR-01
	PROCESO DECOMERCIALIZACIÓN	Versión:01
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO	Página:1 de 1

OBJETIVO: Gestionar la recepción y almacenamiento adecuado de la mercancía que llega a la sede principal.

ALCANCE: Llegada y descargue de vehículo – Almacenamiento de Mercancías.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Llegada y descargue de vehículo	Transportador	Documentos de flete.	
2	Verificación de productos	Jefe de Ventas	Documentos de flete, Requerimientos en ventas	
3	Generación de registro de entrada de mercancías	Jefe de Ventas	Registro de entradas de mercancía.	
4	Almacenamiento de mercancías	Operarios de embalaje		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PCQ-PR-02
	PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO EMBALAJE	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Realizar un adecuado y oportuno embalaje de acuerdo a los requerimientos de los clientes.				
ALCANCE: Salida de Mercancías – Verificación del embalaje.				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Salida de Mercancías	Jefe de Ventas, Operarios de Embalaje	Requerimientos de ventas, solicitudes de compra.	
2	Embalaje	Operarios de Embalaje		
3	Verificación del embalaje	Operarios de Embalaje		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PCQ-PR-03
	PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO VENTA DE MERCANCÍA	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Gestionar las actividades relacionadas con la venta de mercancía y el seguimiento al cliente.				
ALCANCE: Distribución de Mercancía – Seguimiento al cliente.				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Distribución de Mercancía	Vendedores	Planilla de venta	
2	Descargue y verificación de mercancía en establecimiento del cliente	Vendedores	Planilla de venta	
3	Generación y entrega de factura de venta	Vendedores	Factura de Venta	
4	Recepción del pago por parte del cliente	Vendedores	Factura de Venta	
5	Seguimiento al cliente	Jefe de Ventas		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

Anexo 6. PROCEDIMIENTOS-COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PCP-MP-PR-01
	PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Garantizar proveedores que cumplan con los estándares de calidad.

ALCANCE: Identificación de la necesidad de proveedores - Selección de proveedores

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Identificación de la necesidad de proveedores	Auxiliar administrativo	Listado de proveedores, plan de producción.	
2	Determinación de criterios	Auxiliar administrativo		
3	Búsqueda de proveedores alternativos	Auxiliar administrativo		
4	Evaluación de proveedores alternativos	Auxiliar administrativo		
5	Selección de proveedores	Auxiliar administrativo	Listado de proveedores	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PCP-MP-PR-02
	PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN Y RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Comprar la materia prima adecuada en base al cumplimiento de las especificaciones de calidad y cantidad existentes en la empresa.

ALCANCE: Planificación de la producción - Generación y entrega de boleta de recepción de leche.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Planificación de la producción	Jefe de producción	Plan de producción, formato de seguimiento de producción.	
2	Recepción de la leche	Laboratorista	Registro diario de recepción de leche cruda	
3	Aceptación de la leche	Laboratorista	Registro diario de recepción de leche cruda	
4	Generación y entrega de boleta de recepción de leche	Laboratorista	Boleta de recepción de leche	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			

Firma:			
Fecha:			
	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.		Código: PCP-MP-PR-03
	PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y PAGO DE PROVEEDORES		Página: 1 de 1

OBJETIVO: Realizar el pago correspondiente a cada proveedor según la calidad y cantidad de la leche entregada durante el periodo.

ALCANCE: Análisis quincenal de cada proveedor- Pago quincenal de proveedores.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Análisis quincenal de cada proveedor	Auxiliar administrativo	Registro de calidad de leche por quincena.	
2	Pago quincenal de proveedores	Auxiliar administrativo	Registro de calidad de leche por quincena, comprobante de pago de leche.	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

Anexo 7. PROCEDIMIENTOS - COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIALES

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PCP-MT-PR-01
	PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIALES	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Garantizar proveedores que cumplan con los estándares de calidad acorde a las necesidades de la empresa.

ALCANCE: Identificación de la necesidad de proveedores - Selección de proveedores

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Identificación de la necesidad de proveedores	Secretaria de gerencia	Listado de proveedores	
2	Determinación y asignación de peso a los criterios de decisión	Secretaria de gerencia		
3	Búsqueda de proveedores alternativos	Secretaria de gerencia		
4	Evaluación de proveedores alternativos	Secretaria de gerencia		
5	Selección de proveedores	Secretaria de gerencia	Listado de proveedores	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PCP-MT-PR-02
	PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIALES	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE COMPRAS	Página: 1 de 1

OBJETIVO:Elegir las mejores alternativas para la adquisición de los materiales requeridos.

ALCANCE: Generación de requisición de compra - Evaluación de ofertas recibidas.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Generación de requisición de compra	Secretaria de gerencia y auxiliar administrativo	Requisiciones de compra	
2	Recepción de requisiciones de compra	Secretaria de gerencia	Requisición de compra	
3	Análisis de las necesidades	Secretaria de gerencia		
4	Solicitud de cotizaciones	Secretaria de gerencia	Cotizaciones	
5	Evaluación de ofertas recibidas	Secretaria de gerencia		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PCP-MT-PR-03
	PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIALES	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y SEGUIMIENTO DE PEDIDO	Página: 1 de 1

OBJETIVO:Adquirir materiales que cumplan con las especificaciones determinadas por la empresa.

ALCANCE: Generación y envío de orden de compra - Verificación de pedido.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Generación y envío de orden de compra	Secretaria de gerencia	Orden de compra	
2	Verificación de pedido	Secretaria de gerencia	Orden de compra	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PCP-MT-PR-04
	PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES DE MATERIALES	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PAGO Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Realizar el pago de materiales y la distribución correspondiente de los mismos a las dos sedes.

ALCANCE: Pago de Materiales –Recepción y almacenamiento de materiales en bodega

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Pago de materiales	Secretaria de gerencia	Factura de compra	
2	Distribución de materiales correspondiente	Secretaria de gerencia	Requisiciones de materiales (almacén principal y sede Catambuco), Planilla de despacho de materiales, documentos de flete para Catambuco	
3	Recepción y almacenamiento de materiales en bodega	Secretaria de gerencia Auxiliar administrativo, operario de bodega	Registro de materiales en bodega	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

Anexo 8. PROCEDIMIENTOS- GESTION DEL TALENTO HUMANO

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código:PGT-PR-01
	PROCESO DEGESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión:01
	PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	Página:1 de 1

OBJETIVO:Gestionar las actividades en pro de la selección del personal idóneo.

ALCANCE:Identificación de necesidades de personal – Selección.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Identificación de necesidades de personal	Gerente general, subgerente.	Requerimientos de personal	
2	Análisis requerimientos de personal	Gerente general, subgerente.	Requerimientos de personal, Diseño de cargos	
3	Búsqueda de candidatos	Secretaria, auxiliar administrativo.		
4	Recepción de hojas de vida	Secretaria, auxiliar administrativo.	Hoja de vida	
5	Análisis de hojas de vida	Secretaria, auxiliar administrativo.	Hoja de vida	
6	Entrevista	Gerente general, subgerente.	Formato de Entrevista	
7	Selección	Gerente general, Subgerente.		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PGT-PR-02
	PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO VINCULACIÓN DE PERSONAL	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Vincular eficazmente al nuevo empleado a la empresa.				
ALCANCE: Contratación – Evaluación de resultados de entrenamiento				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Contratación	Gerente general, subgerente	Contrato	
2	Entrega de dotación de trabajo	Secretaria, auxiliar administrativo		
3	Comunicación de filosofía organizacional	Gerente general, subgerente		
4	Orientación del ambiente de trabajo	Secretaria, auxiliar administrativo	Programa de inducción y entrenamiento	
5	Orientación del oficio a desempeñar	Secretaria, auxiliar administrativo	Programa de inducción y entrenamiento	
6	Diagnosticar necesidades de entrenamiento	Gerente general, subgerente	Programa de inducción y entrenamiento	
7	Programación de plan de entrenamiento	Gerente general, subgerente	Programa de inducción y entrenamiento	
8	Ejecución de plan de entrenamiento	Personal competente	Programa de inducción y entrenamiento	
9	Evaluación de resultados de entrenamiento	Gerente general, subgerente.		

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PGT-PR-03
	PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Implementar actividades en pro del desarrollo del personal.				
ALCANCE: Diagnostico de necesidades capacitación y desarrollo – Evaluación de ejecución de programas.				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo	Gerente general, subgerente		
2	Determinar programas de capacitación y desarrollo	Gerente general, subgerente	Programas de capacitación y desarrollo	
3	Implementación de programas de capacitación y desarrollo	Gerente general, subgerente	Programas de capacitación y desarrollo	
4	Evaluación de ejecución de programas	Gerente general, subgerente		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Cargo:				
Nombre:				
Firma:				
Fecha:				

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PGT-PR-04
	PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Establecer las medidas pertinentes en pro del mantenimiento y desarrollo de personal competente con base en la evaluación del desempeño de los mismos.				
ALCANCE: Evaluación del desempeño - Toma de decisiones.				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Evaluación del desempeño	Gerente general, subgerente, Jefes de procesos	Formato de seguimiento al desempeño	
2	Análisis de resultados	Gerente general, Subgerente.		
3	Toma de decisiones	Gerente general, Subgerente.	Solicitudes de acciones de mejora	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Cargo:				
Nombre:				
Firma:				
Fecha:				

Anexo 9. PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código:PMT-PR-01
	PROCESO DEMANTENIMIENTO	Versión:01
	PROCEDIMIENTO DEFINICIÓN DE ACTIVOS SUJETOS A MANTENIMIENTO	Página:1 de 1

OBJETIVO: Determinar y caracterizar los activos físicos que requieren mantenimiento.				
ALCANCE: Identificación de activos que requieren mantenimiento – Determinación de fichas técnicas.				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Identificación de activos que requieren mantenimiento	Secretaria de gerencia, auxiliar administrativo	Inventario de propiedad, planta y equipo	
2	Identificación del estado actual de activos sujetos a mantenimiento	Secretaria de gerencia, auxiliar administrativo	Inventario de propiedad, planta y equipo	
3	Determinar fichas técnicas	Secretaria de gerencia, auxiliar administrativo	Fichas técnicas	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PMT-PR-02
	PROCESO DE MANTENIMIENTO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Definir adecuados programas de mantenimiento y calibración

ALCANCE: Análisis de puntos críticos de mantenimiento – Consolidación plan de mantenimiento y calibración.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Análisis de puntos críticos de mantenimiento.	Secretaria de gerencia, auxiliar administrativo		
2	Identificación de recursos para la realización del mantenimiento y calibración	Secretaria de gerencia, auxiliar administrativo	Plan de mantenimiento y calibración	
3	Determinación del cronograma y presupuesto	Secretaria de gerencia, auxiliar administrativo	Plan de mantenimiento y calibración	
4	Consolidación de plan de mantenimiento y calibración	Secretaria de gerencia, auxiliar administrativo	Plan de mantenimiento y calibración	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PMT-PR-03
	PROCESO DE MANTENIMIENTO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Definir adecuados programas de mantenimiento y calibración				
ALCANCE: Aprobación del plan de mantenimiento – Retroalimentación del plan de mantenimiento.				
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Aprobación del plan de mantenimiento	Secretaria de gerencia, auxiliar administrativo	Plan de mantenimiento y calibración	
2	Ejecución del plan de mantenimiento	Técnicos		
3	Confirmación metrológica	Técnicos	Plan de mantenimiento y calibración	
4	Verificación y monitoreo del plan de mantenimiento	Secretaria de gerencia, auxiliar administrativo	Plan de mantenimiento y calibración	
6	Retroalimentación del plan de mantenimiento	Secretaria de gerencia, auxiliar administrativo	Plan de mantenimiento y calibración actualizado.	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

Anexo 10. PROCEDIMIENTOS - DE GESTIÓN FINANCIERA

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código:PGF-PR-01
	PROCESO DEGESTIÓN FINANCIERA	Versión:01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LOS RECURSOS	Página:1 de 1

OBJETIVO: Realizar todas las actividades concernientes a la planificación y aprobación para la consecución de recursos financieros.

ALCANCE: Elaboración del presupuesto – Liquidación del presupuesto

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Elaboración del presupuesto	Jefe de finanzas, contador, auxiliar administrativo.	Presupuesto	
2	Análisis del presupuesto elaborado	Jefe de finanzas, contador, auxiliar administrativo.	Presupuesto	Si el presupuesto requiere ajustes deberán realizarse aquellos que se consideren necesarios.
3	Aprobación del presupuesto	Junta de socios, Gerente General, Subgerente	Presupuesto aprobado	
4	Liquidación del presupuesto	Junta de socios, Gerente general, subgerente.	Presupuesto aprobado, Extracto bancario, Estados financieros	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PGF-PR-02
	PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 1 de 1

OBJETIVO:Hacer uso eficiente de los recursos financieros obtenidos y realizar el debido registro y control de los mismos.

ALCANCE:Ejecución del presupuesto – Control de ejecución de gastos.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Ejecución del presupuesto	Jefe de finanzas	Presupuesto aprobado	
2	Registro, causación y pago de responsabilidades	Jefe de finanzas, Contador, secretaria, auxiliar administrativo	Registros diarios de ejecución presupuestal, consignaciones bancarias, comprobantes de egreso y otros registros asociados al movimiento de ingresos y egresos.	
3	Contabilización de movimientos contables	Contador	Registros contables y libros auxiliares.	
4	Control de ejecución de costos	Jefe de finanzas, subgerente.	Presupuesto e informes financieros.	
5	Control de ejecución de ingresos	Jefe de finanzas, subgerente.	Presupuesto e informes financieros.	
6	Control de ejecución de gastos	Jefe de finanzas, subgerente.	Presupuesto e informes financieros.	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	DELIQUESOS DE ANTIOQUIA S.A.S.	Código: PGF-PR-03
	PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Página: 1 de 1

OBJETIVO: Evaluar la gestión financiera con base en el análisis de los resultados consolidados en los informes financieros y tomar las decisiones pertinentes.

ALCANCE: Consolidación de información – Toma de acciones de mejora.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Consolidación de información	Jefe de finanzas, subgerente, contador, auxiliar administrativo.	Registros contables, libros auxiliares.	
2	Elaboración de informes financieros	Jefe de finanzas, Subgerente.	Estados financieros	
3	Análisis de informes consolidados	Gerente general, Subgerente, jefe de finanzas.	Estados financieros	
4	Toma de acciones de mejora	Gerente general, Subgerente.	Presupuesto	

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

Anexo 11. PLAN DE AUDITORIA

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CODIGO:	
	PLAN DE AUDITORIA		PÁGINA:	
FECHA:		AUDITORIA N°		
OBJETIVO:		ALCANCE:		
CRITERIOS DE AUDITORIA:		AUDITORES:		
PROCESO/ REQUISITO:		LUGAR -UBICACIÓN:		
Reunión apertura:		Reunión de Cierre:		
ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	PERSONAS AUDITADAS	NOMBRES AUDITORES
OBSERVACIONES:				
RECIBIDO POR PARTE DEL AUDITADO:				