

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA COLOMBO  
ALEMANA CARNES FRÍAS SEGÚN NORMA ISO 9001:2008**



**ERIKA ANDREA ORTIZ  
NORTHON STEEVEN CUERVO MATEUS**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA**

**2010**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA COLOMBO  
ALEMANA CARNES FRÍAS SEGÚN NORMA ISO 9001:2008**

**ERIKA ANDREA ORTIZ  
NORTHON STEEVEN CUERVO MATEUS**

**Trabajo de grado para optar por el título de  
Ingeniero Industrial**

**DIRECTOR  
JOSÉ JOAQUÍN GARCÍA  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECAÑICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA**

**2010**

## DEDICATORIA

*En el transcurso de  
mi vida he tenido el  
privilegio de compartir  
con muchas personas,  
unas ya no están a mi  
lado, otras me  
acompañan aún. Pero  
sin lugar a dudas, la  
más importante es Dios.  
Él es quien me ha dado  
las fuerzas para seguir  
adelante, la claridad  
en los momentos de  
oscuridad, la felicidad  
cuando he estado triste,  
Él me ha dado todo lo  
que tengo y me ha  
permitido ser todo lo que  
soy. A Él y a mi esposo  
dedico mi trabajo de  
grado.*

*Erika Andrea Ortiz*

*A quienes han estado conmigo durante los diferentes momentos de mi vida y me han impulsado a seguir adelante: mis padres Fabio Cuervo y Luz Marina Mateus y hermanos Theany y Fabián. También a Daniiza, Carlos, Félix, Diego y Deyerson, ellos se han convertido no solo en mis compañeros y amigos, sino también en mi segunda familia. A ellos dedico mi esfuerzo y entrega plasmados en este trabajo de grado.*

*Northon Steeven Cuervo*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios por la infinita bendición de guiar nuestros pasos y permitirnos culminar esta meta en nuestra vida.

Damos gracias a todas las personas que directa o indirectamente permitieron que este proyecto fuera una realidad y en especial a:

El Ingeniero José Joaquín García nuestro director de proyecto por toda su comprensión, apoyo y enseñanzas que nos brindó.

Al Señor Jorge Ortiz por habernos abierto las puertas de su empresa para que se pudiera realizar este proyecto.

A la Doctora Laura Ortiz que nos brindó su apoyo incondicional para poder culminar el presente proyecto.

A nuestra asesora de calidad, Tereana Jauregui por habernos compartido sus valiosos conocimientos.

## CONTENIDO

	Pág.
1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO	17
1.1 INTRODUCCION	17
1.2 TÍTULO	18
1.3 MODALIDAD	18
1.4 RESPONSABLES	18
1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.6 OBJETIVO GENERAL	20
1.6.1 Objetivos Específicos	20
1.7 ALCANCE	21
2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	22
2.1. RESEÑA HISTÓRICA	22
2.2 TAMAÑO	23
2.3 DESCRIPCIÓN PROCESO PRODUCTIVO	24
2.4 PLAN ESTRATÉGICO	28
2.5 CLIENTES	30
2.6 PRODUCTOS	31
3. MARCO TEÓRICO	34
3.1 GENERALIDADES ISO 9001:2008	34
3.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	35
3.3 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN	36
3.4 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD	36
3.5 PRINCIPIOS DE CALIDAD	37
3.6 CICLO DE LA MEJORA CONTINUA (PHVA)	38
3.7 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	41
4. METODOLOGÍA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA COLOMBO ALEMANA CARNES FRÍAS	48
4.1 DIAGNÓSTICO INICIAL	48
4.1.1 Resultados del Diagnóstico	50
4.2 PLANIFICACIÓN	52

4.2.1 Misión	52
4.2.2 Visión	53
4.2.3 Presupuesto del S.G.C.	54
4.2.4 Alcance del S.G.C.	54
4.2.5 Exclusiones del SGC de Colombo Alemana Carnes Frías	54
4.2.6 Diseño y Desarrollo	54
4.2.7 Propiedad del Cliente	54
4.2.8 Comité de Calidad y Representante de la Dirección	55
4.2.9 Política y objetivos de calidad	56
4.2.10 Identificación de los procesos	56
4.2.11 Caracterización de los procesos	58
4.3 CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	62
4.4 DOCUMENTACIÓN	64
4.5 IMPLEMENTACIÓN	70
4.6 EVALUACIÓN	74
4.6.1 Auditorías	74
4.6.2 Planificación de la Auditoría	74
4.6.3 Ejecución de las auditorías	75
4.6.4 Revisión por la dirección	81
5. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO	84
6. CONCLUSIONES	86
7. RECOMENDACIONES	88
8. BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	90

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz DOFA	49
Tabla 2. Nomenclatura del Diagnóstico	50
Tabla 3. Cuadro de presupuesto	54
Tabla 4. Integrantes del comité	55
Tabla 5. Responsables de cada proceso	58
Tabla 6. Formato de Caracterización	59
Tabla 7. Cuadro estratégico	60
Tabla 8. Parámetros Para La Elaboración Del Documento	65
Tabla 9. Cuadro De Aprobación	68
Tabla 10. Cuadro de cambios	68
Tabla 11. Ejemplo de cambio	68
Tabla 12. Cuadro de Distribución	69
Tabla 13. Abreviaturas de documentación	69
Tabla 14. Cronograma de capacitación	72
Tabla 15. Formato resumen tablero mando integral	73
Tabla 16. Tabla de acciones a desarrollar	74
Tabla 17. Resultados segunda auditoría interna	78
Tabla 18. Plan de acción revisión por la dirección.	82
Tabla 19. Cumplimiento de objetivos del proyecto	84

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Foto fachada de la empresa	22
Figura 2. Puntos de Venta	23
Figura 3. Recepción y adecuación de materia prima	24
Figura 4. Mezcla de la pasta, el granulado y embutido	25
Figura 5. Porcionado y cocción	25
Figura 6. Secamiento	26
Figura 7. Empaque	26
Figura 8. Empaque al vacío	26
Figura 9. Organigrama	28
Figura 10. Jamones	32
Figura 11. Variedad de productos	32
Figura 12. Mapa de procesos	36
Figura 13. Ciclo PHVA	39
Figura 14. Diagrama de realización del proyecto	48
Figura 15. Mapa de procesos	57
Figura 16. Fotografías de talleres de capacitación	64
Figura 17. Pirámide documental	66
Figura 18: Encabezado	66
Figura 19. Pie de página	67
Figura 20. Folleto de capacitación	71
Figura 21. Fotografías de la reunión de auditoría	76
Figura 22. Gráfico resultados obtenidos de la segunda auditoría.	80

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO 1. Cartas de la empresa	91
Anexo 2. Plano de la EmpresaAnexo 3. Resultados del Diagnóstico	93
Anexo 3. Resultados del Diagnóstico	94
Anexo 4. Acta de Compromiso con el S.G.C	103
Anexo 5. Comunicado	104
Anexo 6. Tablero de Mando Integral	105
Anexo 7. Capacitaciones	109
Anexo 8. Norma Fundamental	112
Anexo 9. Procedimiento de Control de Documentos y Registros	119
Anexo 10. Listado Maestro de Documentos	125
Anexo 11. Procedimiento de Producto No Conforme	137
Anexo 13. Informe de la primera auditoría Interna de Calidad y plan de acción	152
Anexo 14. Planes de Acción segunda auditoría	159
Anexo 15. Manual de Calidad	169
Anexo 16. Manual de Funciones	208
Anexo 17. Encuesta a trabajadores	212
Anexo 18. Formato cumplimiento de perfil	215
Anexo 19. Evaluación del personal	216
Anexo 20. Registro de quejas y reclamos	218
Anexo 21. Encuesta a clientes	219
Anexo 22. Tabulación Encuesta	220
Anexo 24. Plan de Auditoría	227
Anexo 25. Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora	229
Anexo 26. Evidencia de afiliación al ente auditor	234

## RESUMEN

**TÍTULO:** SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA COLOMBO ALEMANA CARNES FRÍAS SEGÚN NORMA ISO 9001:2008\*.

**AUTORES:** ERIKA ANDREA ORTIZ  
NORTHON STEEVEN CUERVO MATEUS\*\*

**PALABRAS CLAVES:** ISO 9001:2008, COLOMBO ALEMANA CARNES FRIAS, Mejora Continua, Calidad, Gestión de Inocuidad.

El enfoque hacia la satisfacción del cliente (interno como externo), por la evolución de la calidad y el entorno competitivo, las empresas se han ido concienciando que implementar un Sistema de Gestión de Calidad es importante ya que permite mejora en costos, mercados, producción, inventarios, etc; logrando realizar que una empresa sea sostenible en el tiempo.

Por ello la empresa Colombo Alemana Carnes Frías decidió implementar este sistema de Gestión, con el apoyo de la organización se logró realizar en seis (6) fases el Sistema de Gestión de Calidad: diagnóstico, planificación, capacitación y sensibilización, documentación, implementación y evaluación, en los cuales se procedió a hacer seguimiento en cada fase, para verificar el avance del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008.

Finalmente se ejecutó la revisión por la Dirección; se realizó la auditoría interna dando a conocer las conformidades y no conformidades, se adoptaron unas acciones para corregir las no conformidades, seguidamente se realizó la segunda auditoría y con ella algunas sugerencias y recomendaciones a la empresa.

El sistema permitió desarrollar al interior de la empresa una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto cumplieran con los requisitos exigidos por el cliente, en otras palabras que fueran de calidad. Mejorando su participación en el mercado con un mejor servicio, aprovechando el posicionamiento de la marca y la flexibilización en la producción de productos.

---

\* Trabajo de grado

\*\* Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas; Escuela de Ingeniería Industrial. Director. Ing. José Joaquín García

## ABSTRACT

**TITLE:** QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR THE COLD MEAT COMPANY COLOMBO ALEMANA IN CONFORMANCE WITH ISO 9001:2008\*.

**AUTHORS:** ERIKA ANDREA ORTIZ  
NORTON STEEVEN CUERVO MATEUS\*\*

**KEY WORDS:** ISO 9001:2008, COLD MEAT COMPANY COLOMBO ALEMANA, Continuous Improvement, Quality, Food Safety Management.

Customer satisfaction –whether internal or external, never-ending improvement and competitive environment are critical when discussing quality. Given this, it has lately come to companies' attention that implementing a Quality Management System enhances costs, markets, productivity, inventories, etc., which will help ensure that an organization is sustainable over time.

In light of the above, the cold meat company Colombo Alemana has determined the resources necessary to implement a quality management system. The organization has been a support to the completion of six (6) processes that are part of this quality management system: diagnosis, planning, training and awareness, documentation, implementation, and assessment. Progress of the Quality Management System was measured through each process, meeting the requirements of ISO 9001:2008.

Within the requirements of ISO 9001:2008, management review and internal audit presented conformities and nonconformities. Corrective actions for nonconformities were determined. A second audit was conducted, followed by suggestions and recommendations to the organization. The system allowed to develop to the interior of the company a series of activities, processes and procedures, directed to achieving that the characteristics of the product were expiring with the requirements demanded by the client, in other words that were of quality. Improving his market share with a better service, taking advantage of the positioning of the brand and the flexibilización in the production of products.

---

\* Project of grade

\*\* Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas; Escuela de Ingeniería Industrial. Director. Ing. José Joaquín García

## **1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO**

### **1.1 INTRODUCCION**

En el siguiente trabajo de grado se realizará un diagnóstico del nivel de cumplimiento de los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2008 por parte de la empresa para el sistema de gestión de calidad de la empresa Colombo Alemana Carnes Frías, donde se verá una matriz DOFA y un porcentaje de ejecución con cada uno de los numerales de la norma, también se hará el proceso de planificación, en este se creará la visión, misión de la empresa, los objetivos y el manual de calidad, otra es la etapa de sensibilización y capacitación de los trabajadores acerca de la importancia de implementar estos sistemas en la organización, asimismo como la transcendencia del trabajo de cada uno de ellos en la fabricación del producto, después se procederá a efectuar la documentación y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, por último se realizará una evaluación del mismo ejecutando dos auditorías internas de calidad, proponiendo sus respectivos planes de acción.

## **1.2 TÍTULO**

Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Colombo Alemana Carnes Frías según norma ISO 9001:2008.

## **1.3 MODALIDAD**

Practica empresarial

## **1.4 RESPONSABLES**

Erika Andrea Ortiz

Northon Steeven Cuervo Mateus

### **DIRECTOR**

José Joaquín García

### **TUTORA DE LA EMPRESA**

Tereana Jauregui Maldonado

## **1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El proceso de globalización exige que las empresas redefinan sus estrategias y sus procesos con la finalidad de lograr un uso eficiente de sus recursos y el aumento de su productividad, de modo que puedan competir con éxito en el mercado.

Existen mecanismos que promueven el logro de la eficiencia y calidad requeridas, tanto en los sistemas de producción de las empresas como en los sistemas administrativos y de control.

Los estándares internacionales ISO constituyen un instrumento importante para alcanzar las metas descritas. A través de ellos se establece una serie de pautas y patrones que las entidades deberán seguir con la finalidad de implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad en el desarrollo de sus procesos.

La empresa Colombo Alemana Carnes Frías consciente de la importancia de la calidad, no sólo por la imagen y el buen nombre que da a la empresa una implementación de los sistemas de gestión, sino también por los beneficios económicos y organizacionales, formando una empresa más competitiva en un mercado más exigente; con estas expectativas ha decidido implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, para ello la empresa se ha comprometido a disponer los recursos y herramientas necesarias para la implementación del mismo. Anexo 1.

## **1.6 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Colombo Alemana Carnes Frías, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y a las necesidades y características de la empresa.

### **1.6.1 Objetivos Específicos**

- 🏆 Realizar un diagnóstico que permita conocer la situación actual de la empresa de acuerdo a los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2008.
- 🏆 Capacitar y sensibilizar a los trabajadores del impacto, la trascendencia y la importancia de cada puesto de trabajo en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- 🏆 Crear una política y unos objetivos de calidad.
- 🏆 Apoyar a la gerencia en la divulgación e implementación de los objetivos y la política de calidad.
- 🏆 Diseñar e implementar los documentos requeridos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (manuales, procedimientos, formatos, instructivos y reglamentos).
- 🏆 Planear, colaborar y ejecutar junto con el tutor de la empresa las dos auditorías internas.
- 🏆 Con base a las auditorías internas, plantear el plan de acción que permita realizar una mejora continua.

## **1.7 ALCANCE**

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma NTC ISO 9001:2008 será adoptada en todos los procesos de la organización; este proyecto inicia con la etapa de diagnóstico, seguidamente la etapa de planificación, se procede con las etapas de capacitación y sensibilización al personal de la empresa, después la etapa de documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad; este proyecto culmina con la segunda auditoría interna de calidad y su respectivo plan de mejora.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

### 2.1. RESEÑA HISTÓRICA

En el año de 1967 por iniciativa del un alemán, el señor ULRICH LANGHAMMER y del colombiano DAVID CADENA ZABALA nace la *SALSAMENTARIA COLOMBO ALEMANA*, la cual está basada en el conocimiento, la experiencia, el empuje empresarial y la dedicación de sus socios, permitiéndoles consolidarse como la primera salsamentaría en el Nororiente Colombiano en elaborar los mejores productos y de la más alta calidad.

Con el paso del tiempo la reconocida empresa pasa a ser administrada por CLARA CADENA ZABALA hija del señor DAVID CADENA ZABALA y esposa del señor ULRICH LANGAMMER quien después de unos años toma la decisión de venderla quedando en manos del reconocido empresario santandereano JORGE ORTIZ DIAZ decidiendo cambiar su nombre a *COLOMBO ALEMANA CARNES FRIAS* dedicándose a convertirla en una empresa LIDER EN LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS CÁRNICOS DE CALIDAD. Para lograr este objetivo se crean varias sucursales que brindan comodidad y servicio y así llegar lo más cerca posible a sus clientes.

**Figura 1. Foto fachada de la empresa**



Fuente: Autores

## 2.2 TAMAÑO

Colombo Alemana Carnes Frías tiene un punto de producción en el centro de la ciudad de Bucaramanga en la calle 36 No. 23-25, allí también opera el punto de venta principal. Además cuenta con otros puntos de venta en la ciudad, en cabecera, ubicado en la Carrera 35 No. 44-67; en Sotomayor se encuentra en la Calle 49 No. 28-54 y uno nuevo en Cañaveral. También tiene puntos de venta en Barrancabermeja.

**Figura 2. Puntos de Venta**



## Punto De Venta Cañaveral



Fuente: Autores

### 2.3 DESCRIPCIÓN PROCESO PRODUCTIVO

La empresa a través de los años ha logrado la combinación ideal para elaborar carnes frías con un incomparable sabor, fruto de la tradición alemana basada en el tratamiento y maduración de ricas carnes de res y cerdo.

La labor inicia con la selección de las carnes, luego estas son adobadas con especias naturales sin ningún tipo de colorantes y con el mínimo de conservantes necesarios para conservar la vida útil de los productos.

#### Figura 3. Recepción y adecuación de materia prima



Fuente: Autores

Una vez adobadas, las carnes se colocan en moldes especiales o se embuten en tripas naturales para ser sometidas a procesos de cocción o ahumado.

**Figura 4. Mezcla de la pasta, el granulado y embutido**



Fuente: Autores

**Figura 5. Porcionado y cocción**



Fuente: Autores

**Figura 6. Secamiento**



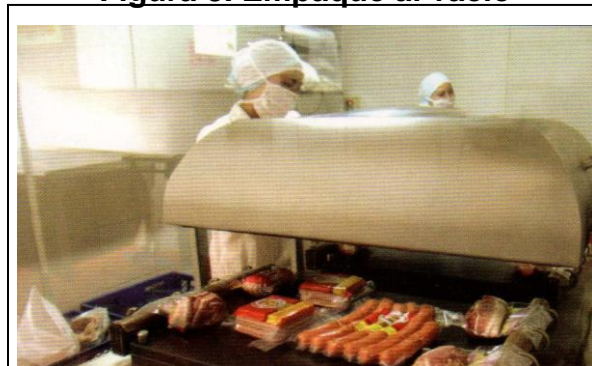
Fuente: Autores

**Figura 7. Empaque**



Fuente: Autores














**Figura 8. Empaque al vacio**



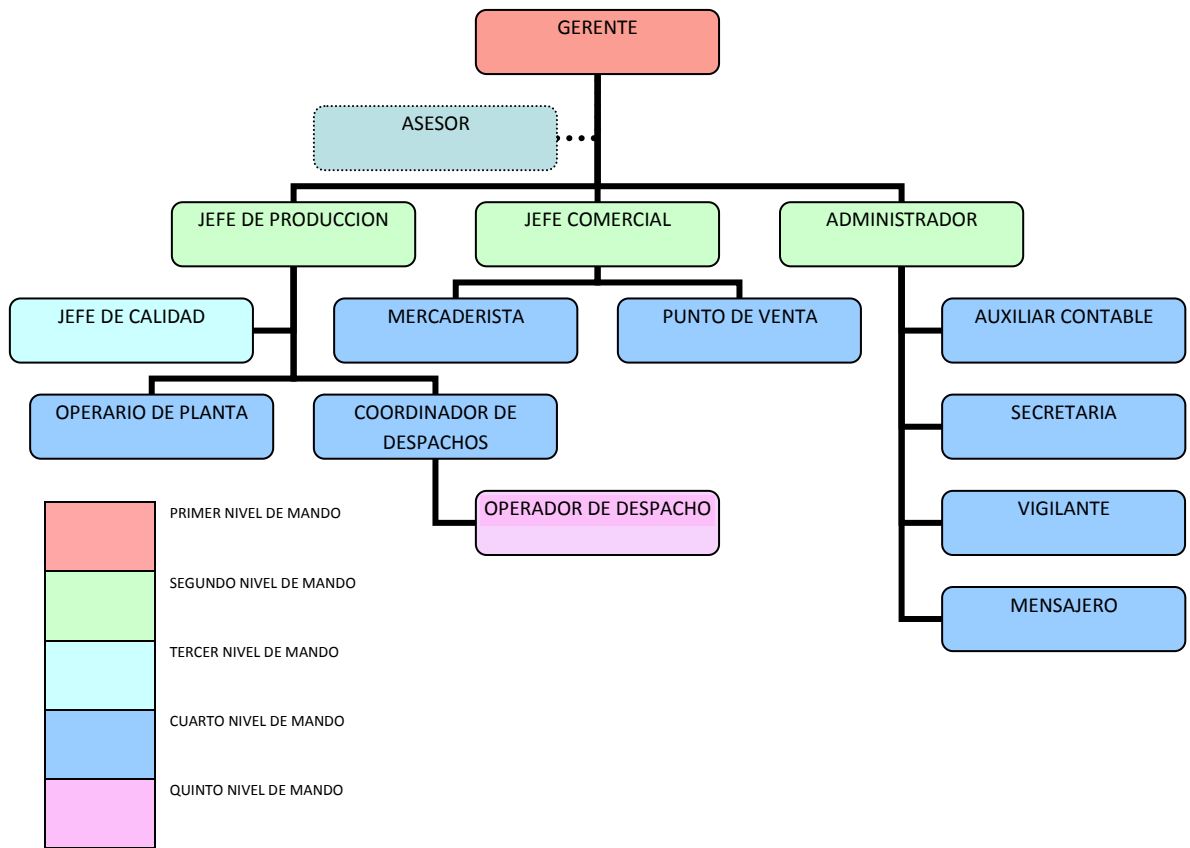
Fuente: Autores

En el anexo 2. Se puede identificar el plano de la empresa.

Los cargos que operan en la empresa son:

-  GERENTE
-  JEFE DE PRODUCCIÓN
-  ADMINISTRADOR
-  JEFE COMERCIAL
-  OPERARIOS DE PLANTA DE PRODUCCIÓN (PREPARADOR MP, HORNERO, CUTTERO, AUX. PRODUCCIÓN)
-  DESPACHOS
-  ASESOR PUNTO DE VENTA
-  AUXILIAR CONTABLE
-  SECRETARIA
-  OFICIOS VARIOS
-  CONDUCTOR
-  VIGILANTE
-  MENSAJEROS

**Figura 9. Organigrama**




Fuente: Autores

## 2.4 PLAN ESTRATÉGICO

**MISIÓN:** Producir y comercializar derivados cárnicos de alta calidad que permitan satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes. Por medio de la mezcla de tradición y servicio enfocado a la mejora continua de nuestra organización, contribuyendo al beneficio de nuestros trabajadores y socios comerciales.

**VISIÓN:** Al año 2014 será una empresa procesadora de derivados cárnicos líder en Santander, destacándose por la alta calidad de sus productos, los cuales serán desarrollados en una planta modelo. Convirtiéndose en punto de referencia en el sector de producción de alimentos saludables y nutritivos.

**PRINCIPIOS:** Son patrones que nos ayudan a encaminar la empresa hacia el camino del éxito y a proyectarla a través del tiempo, conscientes de que cada día debemos ser mejores.

 Productividad

Es el principio que permite que nuestra organización sea la mejor en el trabajo; a través de nuestra productividad mostramos indicadores de gestión y resultados positivos afianzándonos cada día más en nuestro rol dentro de la empresa.

 Eficacia

Es cumplir con uno de los principales objetivos de la compañía, el cual es brindar un excelente servicio al cliente en el menor tiempo posible, cumpliendo con los requisitos necesarios para otorgar el mayor beneficio a nuestros usuarios.

 Eficiencia

Principio a través del cual le damos un gran soporte a la empresa optimizando los recursos que tenemos, para cumplir de la mejor manera con los requisitos y así, alcanzar los objetivos que son el pilar fundamental de la organización.

 Compromiso

Estar identificados con nuestra misión y visión y velar por que sea una realidad a través del compromiso permanente de nuestros actos y formas de pensar.

 Trabajo en equipo

Es fundamental trabajar con empeño en conjunto con nuestros clientes y proveedores en busca de lograr el cumplimiento de los objetivos personales y corporativos, que a su vez generen satisfacción mutua.

## Creatividad

Alcanzar a través de la innovación constante el desarrollo de todas nuestras áreas

**VALORES:** Son intangibles que poseemos los seres humanos, representan una parte fundamental para el buen desarrollo y proyección de una empresa.

**Actitud:** Es la forma de comprometerse con la empresa; cuando tenemos una actitud positiva hacia los demás podemos desempeñarnos mucho mejor y mostrar las fortalezas de la empresa en la cual laboramos.

**Comportamiento:** Debe ser el mejor dentro de nuestras posibilidades acomodándonos al entorno y a las circunstancias, el buen comportamiento nos abre las puertas a donde quiera que vamos, es una carta de presentación para nuestra organización.


























**Honestidad:** Es un pilar muy importante en nuestra vida, nos fortalece como personas de bien con grandes cualidades y calidades humanas, generamos confianza y respeto en los demás, es uno de los valores más preciados en las empresas.

**Lealtad:** Se la debemos a aquellas personas para las cuales trabajamos, lealtad es sinónimo de compromiso y entrega a nuestro trabajo. Este valor nos permite cuidar el presente y futuro de nuestra compañía.

## **2.5 CLIENTES**

Los clientes de Colombo Alemana Carnes Frías son personas naturales y jurídicas, pues en los puntos de venta se ofrecen sus productos a clientes particulares, también la salsamentaría le ofrece sus productos a grandes supermercados de cadena.

## 2.6 PRODUCTOS

-  Jamón de pierna
-  Jamón dulce
-  Jamón de cordero
-  Jamón mosaico
-  Jamón Sándwich
-  Jamón pizza
-  Jamón York
-  Lomo Ahumado
-  Mortadela Jamonada
-  Mortadela Cervecera
-  Mortadela corriente
-  Pernil de cerdo
-  Chuletas y tocinetas ahumadas
-  Chorizo Coctel
-  Cabanos
-  Longaniza
-  Salchichón
-  Chorizo Especial
-  Longaniza Especial
-  Capón Relleno
-  Salchicha Suiza
-  Salchicha coctel
-  Salchicha tradicional
-  Salchicha Frankfort
-  Salchicha lunch

**Figura 10. Jamones**



Fuente: Brochure

**Figura 11. Variedad de productos**





Fuente: Autores

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 GENERALIDADES ISO 9001:2008<sup>1</sup>

La adopción de un sistema de gestión de calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de calidad de una organización están influenciados por:

- a) El entorno de la organización
- b) Sus necesidades cambiantes
- c) Sus objetivos particulares
- d) Los productos que proporciona
- e) Los procesos que emplea
- f) Su tamaño y la estructura de la organización

No es el propósito de esta norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos.

Esta norma internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

---

<sup>1</sup> Tomado de la NTC ISO 9001:2008

### **3.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como de su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

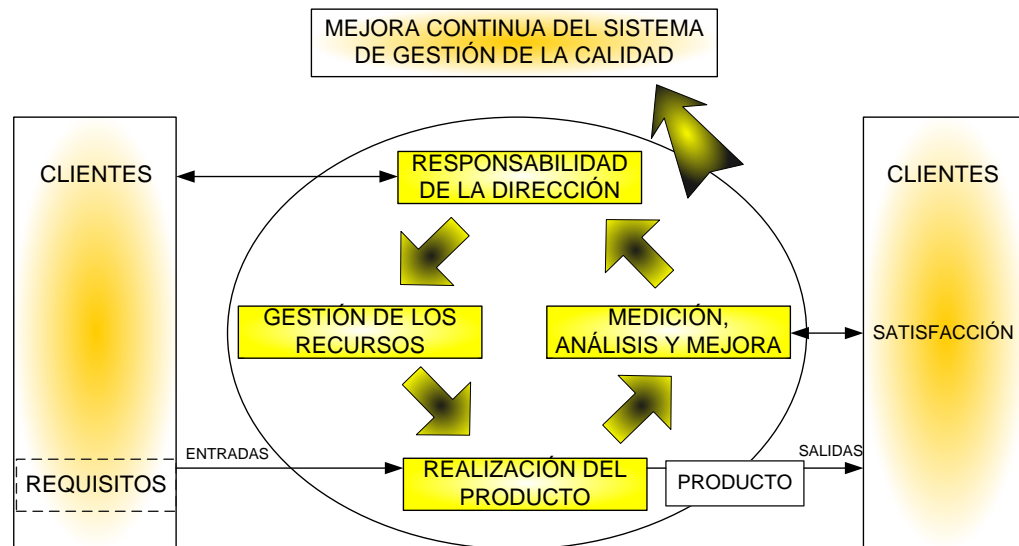
Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

En la siguiente figura (modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos) muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente

requiere la evaluación de la información relativa la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

**Figura 12. Mapa de procesos**



Fuente: NTC ISO 9001:2008 Pág. iii

### 3.3 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

Durante el desarrollo de esta norma internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios.

Esta norma internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta norma internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta norma internacional.

### 3.4 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

Anteriormente los fabricantes de productos creían que los clientes comprarían todo lo que se le diese, tenían razón, pues el cliente no analizaba la calidad del

producto, pero esta forma de pensar ha ido cambiando en el tiempo, pues después de ello las empresas creían que el cliente compraría todo lo que fuera más barato, ahora los clientes analizan la calidad del producto y realmente compran lo más económico, pero que tenga buena calidad, un producto que cumpla con sus requisitos y expectativas.

Además a largo y corto plazo, mejorar la calidad de todo el sistema reduce los costos, pues se desperdicia menos materia prima, producto en proceso y producto terminado; ya que mejora el proceso de producción haciendo más sencilla la forma de producir un producto.

Con lo anterior se puede analizar que una empresa que no piense en la calidad está destinada a desaparecer puesto que no es competitiva en producción, calidad, ni en precios, por eso es necesario que las empresas implementen un sistema de gestión de calidad.

### 3.5 PRINCIPIOS DE CALIDAD<sup>2</sup>

Cuando se redactaron las normas ISO 9001 e ISO 9004, se elaboraron 8 principios básicos, sobre los que descansa todo el sistema de gestión de la calidad.

Si una empresa implanta un sistema de gestión de la calidad, que cumpla los requerimientos de la norma ISO 9001, pero que no siga estos principios, no obtendrá ni la mitad de los beneficios esperados.

Los principios de gestión de la calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001 son:

1. **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el

---

<sup>2</sup> Javier Cazorla. Sistema de gestión de la calidad: ISO 9001, capítulo 4: Los 8 principios de gestión de la calidad. <http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>

personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### 3.6 CICLO DE LA MEJORA CONTINUA (PHVA)<sup>3</sup>

A partir del año 1950, y en repetidas oportunidades durante las dos décadas siguientes, Deming empleó el Ciclo PHVA (PDCA Cycle) como introducción a todas y cada una de las capacitaciones que brindó a la alta dirección de las empresas Japonesas.

---

<sup>3</sup> Lic. Ana María Vázquez. El ciclo de la mejora continua.

<http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?idarticulo=180>

De allí hasta la fecha, este ciclo (desarrollado por Shewhart), ha recorrido el mundo como símbolo indiscutido de la Mejora Continua.

Las Normas ISO 9000 basan en el Ciclo PHVA su esquema de la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Figura 13. Ciclo PHVA**



Fuente: <http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?idarticulo=180>

***El primer paso del Ciclo es***

 **Planificar**

- a) Involucrar a la gente correcta.
- b) Recopilar los datos disponibles
- c) Comprender las necesidades de los clientes
- d) Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados
- e) ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
- f) Desarrollar el plan/entrenar al personal

 **Hacer**

- a) Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas
- b) Recopilar los datos apropiados

 **Verificar**

- a) Analizar y desplegar los datos
- b) ¿Se han alcanzado los resultados deseados?
- c) Comprender y documentar las diferencias
- d) Revisar los problemas y errores
- e) ¿Qué se aprendió?
- f) ¿Qué queda aún por resolver?

 **Actuar**

- a) Incorporar la mejora al proceso
- b) Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa
- c) Identificar nuevos proyectos/problemas

Repetir el ciclo una y otra vez y siempre.

Como vemos los pasos del Ciclo PHVA requieren recopilar y analizar una cantidad sustancial de datos. Para cumplir el objetivo de mejora deben realizarse correctamente las mediciones necesarias y alcanzar consenso tanto en la definición de los objetivos/problemas como de los indicadores apropiados.

### 3.7 TÉRMINOS Y DEFINICIONES<sup>4</sup>

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción preventiva:** Una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto u otra situación no deseable potencial, para evitar que ocurra.

**Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al mas alto nivel de una organización.

**Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

**Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

**Auditor:** Persona con los atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoria.

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar hasta qué punto cumple las políticas, procedimientos o requisitos de referencia.

**Auditoria de calidad:** Un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos

---

<sup>4</sup> Definiciones tomadas de la NTC ISO 9000:2008, de las definiciones de los cursos de calidad ofrecidos por el SENA.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Capacidad:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

**Característica de la calidad:** Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

**Certificación de la calidad:** Certificado entregado por una entidad certificadora internacional reconocida y acreditada que reconoce como resultado de las auditorías de suficiencia y cumplimiento que la empresa posee un sistema de gestión de la calidad que está funcionando de forma adecuada a los requisitos de la norma.

**Ciclo del producto:** Cualquier producto del ingenio humano evoluciona por sucesivas innovaciones y eventualmente muere; es decir, desaparece del mercado al surgir un nuevo producto que lo sustituye. Tal proceso se realiza en la senda de disminución de costes que marcan los aumentos de productividad, en respuesta siempre a las condiciones y respuestas de mercados cada vez de más alta renta per cápita. El ciclo del producto se relaciona íntimamente con la idea de la transferencia tecnológica.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.

**Conclusiones de la auditoria:** Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Control de la calidad:** Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

**Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

**Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

**Documento:** Información y su medio de soporte (Registro, especificación, procedimiento, documentado, dibujo, informe, norma).

**Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Ensayo/prueba:** Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

**Especificación:** Documento que establece requisitos.

**Estructura de la organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

**Evidencia de la auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

**Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la exigencia o veracidad de algo.

**Experto técnico:** Persona que aporta conocimientos o experiencia al equipo auditor.

**Ficha Técnica:** Formato en el cual se describen las características técnicas de un producto.

**Gestión de calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría.

**Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**Inspección:** Actividades tales como medir, examinar, ensayar o contrastar con un patrón y comparar los resultados con requisitos especificados con el fin de determinar si la conformidad se obtiene para cada una de éstas características.

**Instrucciones de trabajo:** Conjunto de todos los documentos que son esenciales para la operatividad del sistema de calidad (instrucciones operativas, manuales de uso de los equipos, manuales del usuario, catálogos, normas de actuación, códigos de conducta, etc.).

**Instructivo:** Documento que describe de forma detallada el “cómo” desarrollar una actividad dentro de un procedimiento.

**Manual:** Documento guía de referencia como conocimiento básico en asuntos específicos.

**Manual de calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de calidad en una organización.

**Mapa de procesos:** Identificar e interrelacionar los procesos mediante diagramas de flujo, incluyendo los tipos de procesos de la organización, es el primer paso para poder comprenderlos y mejorarlos. Para ello es absolutamente recomendable apoyarse en una metodología sólida y consistente que no solo permita construir un Mapa de Procesos sino que garantice la fiabilidad del diseño de las interrelaciones implícitas en el mismo.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Mejora de la calidad:** Parte de la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

**Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

**Plan de calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

**Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

**Política de calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Pueden estar documentados o no.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto:** Resultado de un proceso.

**Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto.

**Proyecto:** Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.

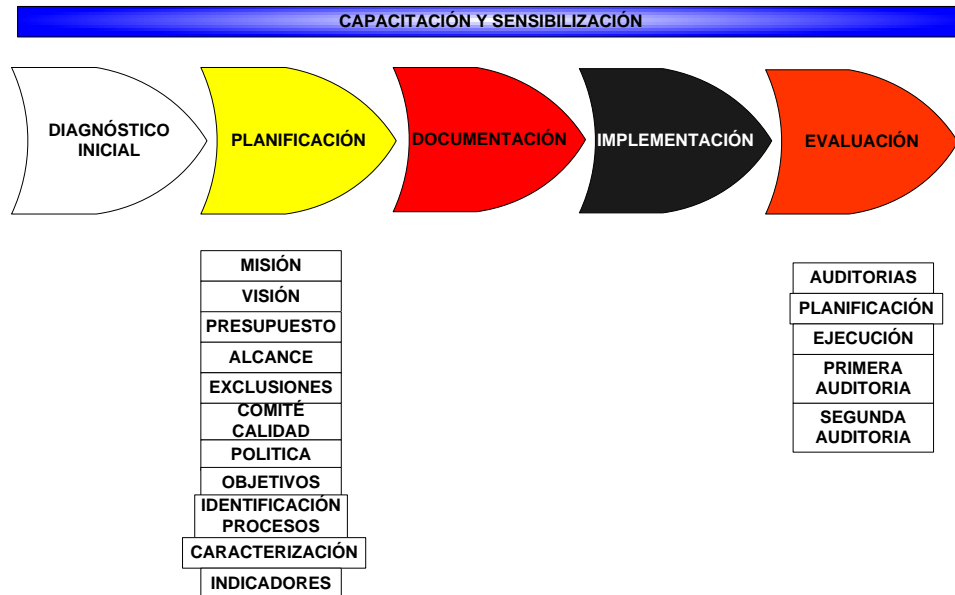
**Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

## 4. METODOLOGÍA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA COLOMBO ALEMANA CARNES FRÍAS

### DIAGRAMA DE REALIZACIÓN DEL PROYECTO

**Figura 14. Diagrama de realización del proyecto**



Fuente: Autores

Este diagrama refleja las etapas del proyecto de grado, donde se inició con un diagnóstico, seguido de la planificación en el cual se creó la misión, la visión, el presupuesto, el alcance y las exclusiones del sistema de gestión de calidad, se instituyó el comité, la política y los objetivos de calidad, se identificaron los procesos, se caracterizaron y propusieron los indicadores; después siguió la etapa de documentación, implementación y evaluación, en todo el proceso se capacitó y sensibilizó a los miembros de la empresa.

#### 4.1 DIAGNÓSTICO INICIAL

Se realizó un análisis DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas), sugerido por el administrador para determinar cómo se encontraba la empresa frente a su entorno competitivo, arrojando los siguientes resultados:

**Tabla 1. Matriz DOFA**

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Maquinaria con tecnología inferior a la encontrada en los competidores.</li> <li>☞ Falta de infraestructura en la planta de producción.</li> <li>☞ El sistema de información que tiene la empresa es antiguo y no arroja datos consistentes al realizarse los inventarios.</li> <li>☞ No se cuentan con servicios tecnológicos que favorezcan el control administrativo.</li> <li>☞ El personal no cuenta con capacitación constante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Ampliación de canales de distribución y creación de puntos de venta.</li> <li>☞ Mayor reconocimiento por la satisfacción que genera el producto en el cliente. Anexo 21.</li> </ul>
AMENAZAS	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Competidores potenciales posicionados.</li> <li>☞ Empresas con mejor tecnología, y con propuestas de producción más eficientes.</li> <li>☞ Empresas con precios más competitivos.</li> <li>☞ Fluctuación de precios en la materia prima importada.</li> <li>☞ Introducción en el mercado de nuevas marcas con bajos precios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Clientes fidelizados, porque el producto es considerado saludable, tradicional y de buena calidad. Anexo 22. Encuestas</li> <li>☞ El posicionamiento y diferenciación de la marca.</li> <li>☞ La empresa cumple con las normas legales y de sanidad vigentes</li> <li>☞ La mayoría de los empleados llevan varios años con la empresa, lo cual hace que tengan un amplio conocimiento y sentido de pertenencia por la misma.</li> <li>☞ Estabilidad financiera, puesto que el flujo de caja de efectivo es bastante líquido, al no manejar casi cuentas a crédito.</li> <li>☞ Atención eficiente y rápida al cliente.</li> <li>☞ Excelente servicio post-venta.</li> <li>☞ Conocimiento del producto de la competencia.</li> <li>☞ La empresa invertirá en capacitaciones a sus operarios para que desarrollen sus actividades de una mejor forma, y los procesos que están bajo su responsabilidad sean más eficientes.</li> <li>☞ La flexibilidad de la empresa en la línea de producción.</li> </ul>

Fuente: Autores

Basándose en esta matriz, la empresa determinó acciones para eliminar las debilidades como lo fue el estudio de factibilidad para la compra de equipos y diseño y adecuación de la planta de producción. También se espera que con la implementación del sistema de gestión de calidad las debilidades sean superadas

y se aprovechen las oportunidades evidenciadas en la matriz; sobre todo en el manejo de inventarios, procesos y procedimientos en la planta de producción y se puedan interrelacionar los procesos de producción, comercial y administrativos de una forma eficaz y efectiva, como es planteado en el mapa de procesos.

Para diseñar e implementar el sistema de gestión de calidad se realizó primeramente un diagnóstico de la empresa con el fin de determinar el grado de cumplimiento de la organización con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008; esta fase se desarrolló por medio de entrevistas a los jefes de área donde se revisó la documentación existente, controles utilizados para la calidad, además se estudió la normatividad legal, también se utilizó la observación directa en la planta de producción, en el área administrativa y en los puntos de venta.

Los responsables de la recolección de la información y la socialización de los resultados de esta fase son los pasantes Erika Andrea Ortiz y Northon Steeven Cuervo Mateus.



La nomenclatura aplicada para evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma se presenta a continuación:

**Tabla 2. Nomenclatura del Diagnóstico**

NOMENCLATURA	
Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001:2008	NA
Requisito aplicable, pero no definido, ni documentado, ni implementado	ANDDI
Requisito aplicable, definido pero no documentado	ADND
Requisito aplicable, definido, documentado pero no implementado	ADDNI
Requisito aplicable, definido, documentado e implementado	ADDI
Requisito aplicable, definido, documentado e implementado, en proceso de mejora continua	ADDIMC

Fuente: Autores

**4.1.1 Resultados del Diagnóstico** Estos resultados se encuentran en el anexo 3, el porcentaje de cumplimiento es muy bajo pero coherente con la realidad ya que la empresa no se había interesado en implementar antes un sistema de gestión de calidad. Lo que nos llevó a concluir que:

-  Aunque se encuentran definidos los procesos necesarios para la implementación del sistema estos no se encuentran documentados.
-  No se han determinado criterios y métodos para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos es eficaz.

- 🚩 No se han determinado los tipos de documentos que deben existir en la empresa para garantizar que los procesos que se lleven a cabo están bajo condiciones controladas.
- 🚩 No están definidas ni documentadas las acciones para alcanzar los resultados planificados y realizar una mejora continua a los procesos.
- 🚩 No está definida la política ni los objetivos de calidad.
- 🚩 No existe un manual de calidad, por tanto no se aplica.
- 🚩 Se tiene conocimiento de normatividad legal vigente para la empresa, pero esta no está controlada.
- 🚩 Existe compromiso por parte de la gerencia para la implementación del sistema.
- 🚩 Se ha trabajado con el ánimo de satisfacer al cliente y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios existentes.
- 🚩 No se cuenta con una persona capacitada al interior de la empresa en la norma ISO 9001 y que se responsabilice de la implementación de la misma.
- 🚩 Existe evidencia del deseo de la gerencia por tener clientes satisfechos, mejorar los procesos, cumplir con los requisitos y disponer de los recursos necesarios para alcanzar el cumplimiento del sistema.
- 🚩 No existe documentos de las acciones tomadas para mejorar los procesos.
- 🚩 Falta registros históricos de los procedimientos realizados.
- 🚩 No se ha involucrado a todo el personal en el análisis profundo de sus actividades críticas, orientándoles para que las controlen y las mejoren.

Del diagnóstico se concluyó que para alcanzar el diseño y la implementación del sistema de gestión de calidad se debe:

1. Invertir en equipos e infraestructura para un mejor desempeño en sus actividades.
2. Invertir en sistemas de información que le permitan conocer mejor a sus clientes, y así poderles brindar un mejor servicio según las necesidades particulares.

3. Capacitar a sus trabajadores para que desarrollen sus actividades de una mejor forma, y los procesos que están bajo su responsabilidad sean más eficientes.
4. Sensibilizar al personal hacia el sistema de gestión de la calidad.
5. Capacitar sobre la norma a implementar ISO 9001.
6. Crear un equipo de implementación.
7. Identificar y alinear los procesos. Mapa de procesos.
8. Mejorar la comprensión en el personal de la empresa, de sus responsabilidades y objetivos. Para ello se definió el manual de funciones y perfiles que se encuentra en el anexo 16 de este libro. Y se realizaron las respectivas evaluaciones de personal, (anexo 19); y cumplimiento de perfiles. Este formato se encuentra en el anexo18.
9. Asignar un presupuesto para contratar una persona con conocimiento y experiencia suficiente para la implementación del sistema de gestión de calidad.




## 4.2 PLANIFICACIÓN


En esta etapa se definió el marco estratégico de la organización. Se revisó la misión, la visión y se determinó la política de calidad y los objetivos de calidad. Este trabajo fue realizado con el gerente, el administrador, el asesor de calidad y los pasantes.

**4.2.1 Misión** Al iniciar el análisis de la planeación estratégica se tenía esta misión:

*“Elaborar productos cárnicos de la más alta calidad higiénica sanitaria que cumpla con las exigencias de la empresa y del consumidor logrando así materializar nuestros objetivos”*

Para poder comprender la misión, se realizó un taller donde se realizaron las siguientes preguntas:

-  ¿Quiénes somos?
-  ¿Qué buscamos?
-  ¿Por qué lo hacemos?

 ¿Para quienes trabajamos?

Con estas respuestas se determinó la razón de ser de la empresa, su razón social, qué pretendía ofrecer y proyectar a sus clientes, su misión por tanto, cambió a la siguiente:

*“Producir y comercializar derivados cárnicos de alta calidad que permitan satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes. Por medio de la mezcla de tradición y servicio enfocado a la mejora continua de nuestra organización, contribuyendo al beneficio de nuestros trabajadores y socios comerciales.”*

**4.2.2 Visión** La Visión Estratégica es una imagen del futuro deseado que buscamos crear con nuestros esfuerzos y acciones. Es la brújula que nos guiará a líderes y colaboradores. Será aquello que nos permitirá que todas las cosas que hagamos, tengan sentido y coherencia. La organización en el FUTURO.




¿Qué es lo realmente queremos?

- a) Debe ser factible alcanzarla, no debe ser una fantasía.
- b) La Visión motiva e inspira.
- c) Debe ser compartida.
- d) Debe ser clara y sencilla, de fácil comunicación.

Se tenía como visión:

*“Amparados en tecnología, equipo humano e instalaciones tecnificadas buscaremos en los próximos dos años ser reconocidos en el mercado nacional como líderes en calidad, tradición y armonía con el medio ambiente logrando así un desarrollo económico y social de nuestra gente”.*

Para su análisis se realizaron las siguientes preguntas:

-  ¿Qué oportunidades existen en el mercado?
-  ¿A dónde se quiere llegar?
-  ¿Cómo se va a alcanzar?

Al desarrollar estas preguntas se redefinió la visión así:

“Al año 2014 será una empresa procesadora de derivados cárnicos líder en Santander, destacándose por la alta calidad de sus productos, los cuales serán desarrollados en una planta modelo. Convirtiéndose en punto de referencia en el sector de producción de alimentos saludables y nutritivos.”

#### 4.2.3 Presupuesto del S.G.C.

Tabla 3. Cuadro de presupuesto

PRESUPUESTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL AÑO 2010			
CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR	VALOR TOTAL
ASESOR	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
COMPUTADOR	480 HORAS	\$ 1.800.000	\$ 1.800.000
INTERNET	120 HORAS	\$ 1.000	\$ 120.000
IMPRESIONES			\$ 120.000
ELEMENTOS DE OFICINA Y PAPELERIA			\$ 150.000
GASTOS VARIOS			\$ 1.000.000
IMPREVISTOS			\$ 409.500
CAPACITACIÓN			\$ 1.520.000
PREAUDITORIA	1	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000
AUDITORIA	1	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 15.119.500</b>

Fuente: Autores

**4.2.4 Alcance del S.G.C.** El alcance del S.G.C. de La Colombo Alemana Carnes Frías .A., acorde a los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001: 2008 aplica para el proceso de ELABORACIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DERIVADOS CÁRNICOS.

**4.2.5 Exclusiones del SGC de Colombo Alemana Carnes Frías** Las exclusiones del SGC de Colombo Alemana Carnes Frías se obtuvieron a partir de una reunión celebrada con el administrador, el asesor de calidad y los pasantes, las exclusiones de acuerdo a la norma fueron las siguientes:

**4.2.6 Diseño y Desarrollo:** se excluye del sistema de gestión este numeral ya que no se realiza innovación y desarrollo de nuevos productos, la empresa cuenta con productos tradicionales y estandarizados.

**4.2.7 Propiedad del Cliente:** Se excluye del S.G.C. este requisito, ya que los clientes no suministran bienes para su utilización o incorporación dentro del

producto. La empresa no realiza actividades con elementos que son propiedad de los clientes.

**4.2.8 Comité de Calidad y Representante de la Dirección** El representante legal asignó como REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL S.G.C., al Administrador quien con independencia de su cargo tiene la siguiente autoridad y responsabilidad:

- 🏆 Asegurarse de que se establezca, implemente y mantenga los procesos necesarios para el S.G.C. Anexo 4.
- 🏆 Informar a la alta dirección sobre el desempeño del S.G.C. y de cualquier necesidad de mejora.
- 🏆 Asegurarse de promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Las funciones del comité de calidad son:

- 🏆 Formular y actualizar la planeación estratégica.
- 🏆 Promover que todo el personal se comprometa con la calidad. Anexo 5.
- 🏆 Determinar las actividades críticas en los diferentes procesos.
- 🏆 Asegurar que se desarrollan y utilizan los registros requerido para evidenciar el funcionamiento eficaz del S.G.C.
- 🏆 Asegurar la difusión y comprensión de la política de calidad en todos los niveles de la organización.

Los miembros del comité de calidad son:

**Tabla 4. Integrantes del comité**

NOMBRE	CARGO
JORGE ORTIZ	GERENTE
LAURA ORTIZ	ADMINISTRADOR
MIGUEL VALENCIA	JEFE DE PRODUCCION
MARTHA PALOMINO	JEFE COMERCIAL
TEREANA JAUREGUI	ASESOR DE CALIDAD

Fuente: Autores

**4.2.9 Política y objetivos de calidad** Estos fueron definidos con la gerencia, la administración el asesor de calidad y los pasantes UIS, la política de calidad quedó definida así:

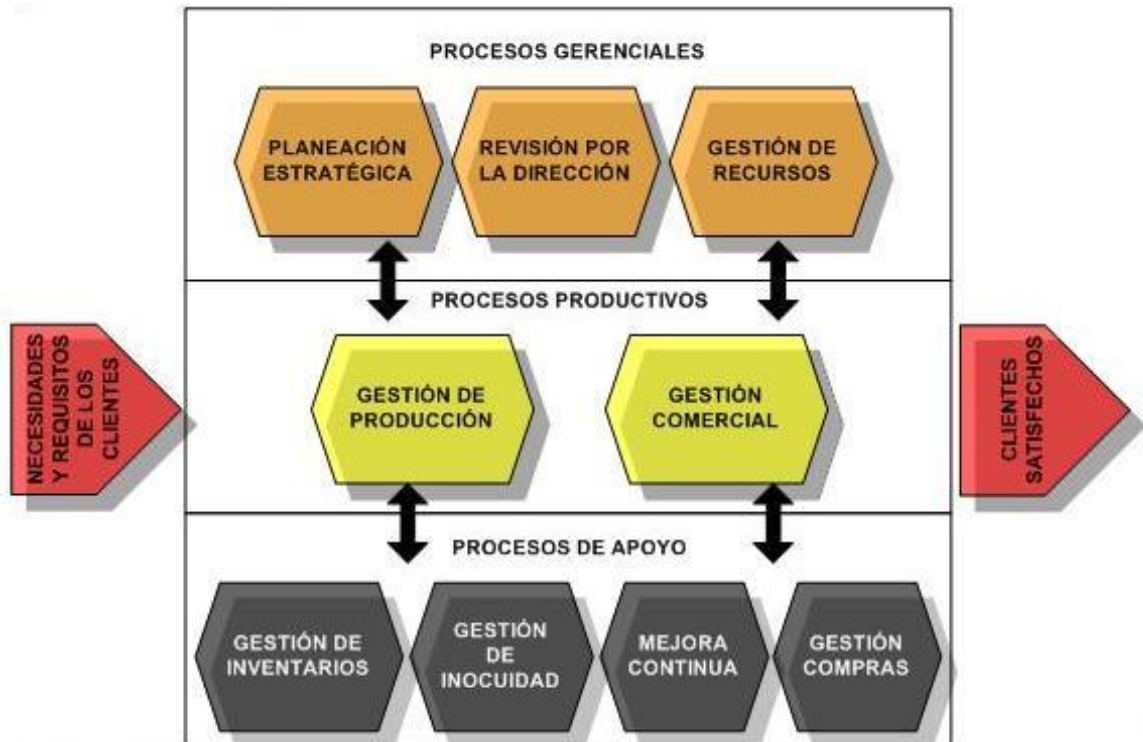
**“COLOMBO ALEMANA CARNES FRIAS** tiene como Política elaborar productos de excelente calidad, teniendo como base un modelo de mejora continua de procesos. Siendo de gran importancia la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la normatividad legal y reglamentaria.”

Los objetivos de calidad son:

- 🏆 Involucrar a los proveedores en el mejoramiento continuo, llevándolos así a un trabajo integral que promueva el desarrollo y la competitividad.
- 🏆 Capacitar, difundir y motivar el recurso humano en la implementación y desarrollo del sistema de calidad.
- 🏆 Aumentar el número de puntos de venta al público en Santander como estrategia comercial y de mercadeo.
- 🏆 Realizar un cambio gradual en la tecnología con el fin de mejorar la inocuidad y las características de calidad del producto.
- 🏆 Implementar, mantener y certificar un Sistema de Gestión de Calidad de Colombo Alemana Carnes Frías

**4.2.10 Identificación de los procesos** Se identificaron y establecieron una serie de procesos que interactúan entre sí, tal como lo indica el Mapa de procesos.

Figura 15. Mapa de procesos



Fuente: Autores

Cada uno de los procesos tienen actividades puntuales lo cual permite que sus resultados sean elementos de entrada para otro proceso que funciona de manera continua y permanente, para lograr esta sincronía es necesario nombrar responsables de los procesos, teniendo en cuenta que en algunos de los procesos el responsable tiene un equipo de trabajo.

A continuación se describen los responsables de los procesos:






**Tabla 5. Responsables de cada proceso**

PROCESO	RESPONSABLE
Planeación estratégica	GERENTE
Revisión por la dirección	GERENTE
Gestión de recursos	ADMINISTRADOR
Gestión de Producción	JEFE DE PRODUCCION
Gestión de Compras	ADMINISTRADOR
Gestión de Inventario	ADMINISTRADOR
Gestión comercial	JEFE COMERCIAL
Gestión inocuidad	JEFE DE CALIDAD
Mejora continua	ADMINISTRADOR

Fuente: Autores

**4.2.11 Caracterización de los procesos** La identificación de los rasgos distintivos de un proceso se conoce como caracterización, que no es otra cosa que establecer la relación con los demás procesos internos o externos, los insumos y salidas del proceso, los proveedores y clientes, los riesgos y controles, permitiendo a los usuarios del sistema clarificar de manera muy sencilla el accionar de la empresa y la gestión de sus procesos. Por esto luego de establecidos los procesos se realizaron las caracterizaciones de los mismos.

La caracterización de los procesos debe contener como mínimo:

-  Objeto del proceso y responsable del mismo,
-  Proveedores e insumos o entradas y productos o salidas y usuarios o clientes,
-  Recursos asociados a la gestión del proceso,
-  Riesgos y controles asociados e indicadores del proceso,
-  Requisitos relacionados con el proceso y documentos y registros del mismo.

Cumpliendo con los requisitos mínimos sugeridos por el asesor de calidad procedimos a levantar el formato de caracterizaciones en el que se incluyó lo siguiente:

- 🏷 Nombre del Proceso: identifica a cual proceso pertenece la caracterización.
- 🏷 Tipo: Proceso Gerencial, Productivo ó de Apoyo.
- 🏷 Responsable del Proceso: quien tiene como responsabilidad el coordinar, gerenciar u orientar el proceso y responde por la efectividad de su resultado.
- 🏷 Recursos: todo lo necesario para el funcionamiento de las actividades del proceso.
- 🏷 Requisitos: reglamentación, lineamientos y normatividad aplicable sea interna ó externa del proceso (requisitos de ley, NTC ISO 9001:2008).
- 🏷 Entradas: Producto, servicio, información, directriz u objeto de transformación necesaria para el inicio del proceso. Los insumos (equipos, papel, etc.) y la normatividad no se consideran entradas.
- 🏷 Actividades: conjunto de tareas que convierten los elementos de entrada en salidas.
- 🏷 Indicadores: herramientas de control que permiten establecer una medida del desempeño del proceso en términos de eficacia, eficiencia o efectividad (impacto).
- 🏷 Documentos asociados: guías, procedimiento, manuales e instructivos que sirven para el desarrollo del proceso.

**Tabla 6. Formato de Caracterización**

<b>PROCESO:</b>		<b>TIPO:</b>	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
<b>RECURSOS</b>		HUMANOS:		
		FISICOS:		
<b>REQUISITOS</b>		LEGALES:		
		COMPLEMENTARIOS:		
<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDA</b>	
PROVEEDOR	ENTRADA	PLANEAR	SALIDA	CLIENTE
		HACER		
		VERIFICAR		
		ACTUAR		
INDICADORES DEL PROCESO			DOCUMENTOS ASOCIADOS:	

Fuente: Autores

**4.2.12 Indicadores de gestión** Un indicador es una expresión cuantitativa o cualitativa que nos permite establecer el estado del objeto a evaluar en un momento determinado.

Para garantizar la validez, pertinencia y consistencia de los indicadores creados en el sistema tuvimos en cuenta que a la hora de definirlos estos fueran claros, cuantificables, representativos, verificables, confiables y que agregaran valor.

En el tablero de mando integral (Anexo 6. Tablero de mando integral) se muestran los indicadores creados, su fórmula, meta, límites críticos y medios, acciones a tomar y periodicidad en la toma del indicador.

**Tabla 7. Cuadro estratégico**

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD
Mejora continua	Satisfacción del cliente	Porcentaje de satisfacción de clientes en encuestas	semestral
gestión de recursos	Eficacia en el cumplimiento de presupuesto	(Presupuesto ejecutado / presupuesto asignado) X 100	semestral
gestión de recursos	Eficacia en el cumplimiento de perfiles	(Cantidad de características cumplidas / cantidad de características requeridas) X 100	anual
gestión de recursos	Eficacia del programa de capacitación	Porcentaje de cumplimiento en el cronograma de capacitación	trimestral
Gestión de producción	Porcentaje de devoluciones	(cantidad de devoluciones en kilos/Total de despachos en kilos) X 100	mensual
Gestión de inventarios	Eficacia en el manejo de inventarios	(stock de inventarios reales/stock de inventarios planeados)	mensual
Mejora continua	Quejas y reclamos	Numero de reclamos reportados a la empresa	trimestral
Mejora continua	Eficacia en el cierre de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Porcentaje de acciones preventiva, correctivas y de mejora cerradas.	trimestral
gestión de inocuidad	Cumplimiento del cronograma de análisis microbiológicos	(numero de muestras tomadas / numero de muestras programadas) x100	trimestral
Gestión de producción	Porcentaje de producto no conforme	(kg producto no conforme / kg de producto producido) x 100	mensual

gestión de inocuidad	cumplimiento del cronograma de lavado del tanque de agua potable	$(\text{numero de lavadas ejecutadas} / \text{numero de lavadas programadas}) \times 100$	trimestral
gestión de inocuidad	eficacia en el programa control de plagas	Porcentaje de ejecución del programa de control de plagas	mensual
gestión de inocuidad	cumplimiento del cronograma de lavado de cuartos fríos	$(\text{numero de lavadas ejecutadas} / \text{numero de lavadas programadas}) \times 100$	mensual
gestión de compras	porcentaje de cumplimiento de los requisitos pactados con los proveedores	$(\text{cantidad de requisitos cumplidos} / \text{cantidad de requisitos exigidos}) \times 100$	semestral
gestión de inocuidad	cumplimiento de la limpieza y desinfección de la planta	$(\text{cumplimiento del cronograma de lavado de cuartos fríos} + \text{eficacia en el control de plagas} + \text{cumplimiento de lavado del tanque de agua potable} + \text{cumplimiento del cronograma de análisis microbiológicos}) / 4$	mensual
gestión de producción	entrada de insumos y utensilios	$(\text{número de insumos y utensilios utilizados} + \text{numero de insumos y utensilios en inventario}) / \text{número de insumos y utensilios entrados}$	trimestral
gestión de producción	recepción de materia prima de acuerdo a los requisitos solicitados	$(\text{número de requisitos cumplidos} / \text{número de requisitos pactados})$	mensual
gestión de inocuidad	residuos sólidos	$(1 - (\text{cantidad de residuos producidos} / \text{cantidad de residuos planeados})) \times 100$	trimestral
gestión de producción	temperatura de cuartos fríos	$(\text{número de días con temperatura fuera del rango} / \text{total de días que se recolectó la información}) \times 100$	mensual
gestión de producción	temperatura en productos	$(\text{número de días con temperatura fuera del rango} / \text{total de días que se recolectó la información}) \times 100$	mensual
gestión comercial	Eficacia en las ventas	$(\text{Ventas realizadas} / \text{Ventas presupuestadas}) \times 100$	mensual

planeación estratégica	porcentaje en el cumplimiento de las metas organizacionales	(numero de indicadores cumplidos/numero de indicadores totales) x 100	anual
Revisión por la dirección	Eficacia en el cumplimiento de entrega de informes para ser revisados por la dirección	(informes entregados a tiempo/total de informes a entregar) x 100	semestral

Fuente: Autores

Anexo 15. Manual de Calidad

### 4.3 CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Hay dos requisitos básicos para que una persona realice correctamente su trabajo. El primero es que la persona lo sepa hacer, y el segundo es que lo quiera hacer. La concienciación y sensibilización del personal es la vía más eficaz para cumplir con el segundo requisito.

La base del éxito del sistema estuvo en la capacitación del personal. La capacitación no solo fue una muy buena herramienta para enseñar sino también para motivar; porque si el personal no estaba motivado a trabajar en equipo y de manera responsable en las tareas que le corresponden dentro del sistema, hará que todo se estanque o fracase en corto tiempo.

La sensibilización fue un proceso de facilitación y de concienciación hacia el cambio; fue una herramienta integradora entre el personal y el sistema y nos creó un ambiente favorable para el mismo en la empresa.

Tuvimos que ser muy creativos para generar una actitud alineada con el sistema y mostrar las ventajas de estar inmersos en el mismo. No fue una tarea fácil. Tampoco esto se alcanzó de forma inmediata. Porque se trataba no solo del sistema de gestión de calidad sino de quitar la cultura de resistencia al cambio.

Se lograron resultados positivos, que van a facilitar el mantenimiento de la calidad en la empresa. La calidad la posiciona en el escenario de la competitividad. La competitividad genera lucro. En mérito al lucro se mantiene la empresa y consecuentemente el puesto de trabajo. El puesto de trabajo da una forma de vida. Seguramente esa forma de vida acerca a determinadas aspiraciones. Esas aspiraciones son el objetivo de las personas. Un verdadero ciclo de GANAR-GANAR.

Para generar familiarización con todos los empleados se iniciaron las capacitaciones con un taller de relaciones humanas. Luego se empezó a explicar

qué son los sistemas de gestión, cómo nacen (un poco de historia), que es ISO y su relación con los sistemas de calidad, posteriormente se explicó en qué consiste el sistema en la empresa: Su política (explicando primeramente que es una política de calidad), los objetivos de calidad (explicando para que sirven y cuál es su relación con la política), el organigrama de la organización (explicando su función e importancia), el mapa de procesos (de donde nacen los procedimientos documentados), los procedimientos (explicando lo que son).

También se tocaron temas como trabajo en equipo, técnicas de liderazgo. Estas capacitaciones por lo general estuvieron acompañadas de talleres prácticos (ver anexo 17) que permitieron entender con ejemplos de que se estaba hablando.

Fue primordial el ejercicio de un liderazgo efectivo y la "humanización" del desempeño del mando. Hacer sentir a la persona que era importante para la empresa; que su protagonismo era clave para la consecución de resultados, permitió que todos fueran más permeables a las pautas y condiciones que significaban trabajar en un marco de calidad.

Se les recalcó que como integrantes de la empresa debían alinear sus objetivos con los de la organización para facilitar el trabajo en equipo y la consecución de las metas propuestas.

Luego de aprobados los manuales y procedimientos, se les capacitó y concientizó de la necesidad de los nuevos cambios y así todos fueron involucrarlos definitivamente en el Sistema de Gestión de Calidad, antes de comenzar la implementación del mismo.

Cada capacitación era evaluada por medio del formato Eficacia de la Formación que se encuentra en el anexo 23 del libro.

La humildad jugó un papel muy importante, ya que errar es de humanos, reconocerlo y saber corregir lo es más.

**Figura 16. Fotografías de talleres de capacitación**



Fuente: Autores

El cronograma de capacitaciones lo podemos ver en la tabla 14, los listados de asistencia y evidencias de las capacitaciones se encuentran en el anexo 7.

#### **4.4 DOCUMENTACIÓN**

Esta etapa es muy importante, ya que se soporta la información requerida para el sistema de gestión de calidad.





Se comenzó primeramente con el desarrollo de la norma fundamental (anexo 8) donde se crean y encuentran los parámetros para la implementación de los documentos que se realizan en la empresa.

**Tabla 8. Parámetros Para La Elaboración Del Documento**

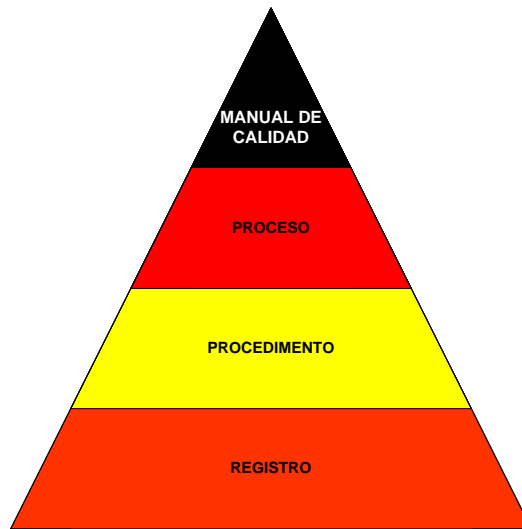
ÍTEM O ABREVIATURA	TIPO DE DOCUMENTO
M	Manual
P	Programas
R	Registro
I	Instructivo
F	Formato
C	Procedimiento
T	Ficha técnica
L	Plan
H	Hoja de vida

Fuente: Autores

La estructura define cómo está documentado el sistema de gestión de calidad:

-  Manual: describe que debe hacerse
-  Procesos: como sucede. Secuencia de actividades que transforman los insumos (entradas) en un resultado/producto que genera una información (salida), generalmente creando un valor agregado para el usuario. Puede presentarse en forma de texto, cuadro o diagrama de flujo.
-  Procedimiento: como debe hacerse. Proporciona las instrucciones necesarias para la correcta ejecución de las actividades. Es la descripción precisa, concisa y clara del material, equipo, condiciones, actividades y requerimientos para obtener un producto de una calidad definida.
-  Registro: como se hizo, evidencia objetiva de las actividades efectuadas, de sus controles y de sus resultados. Un ejemplo de registro lo podemos ver en el Anexo 20 Registro de quejas y reclamos.

**Figura 17. Pirámide documental**




Fuente: Autores

## PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

- 🛡️ **ENCABEZADO:** En cada una de las páginas de los documentos deberá ir el siguiente encabezado, que contiene:
  - a) Logo de la colombo alemana
  - b) SGC: sistema de gestión de calidad
  - c) Nombre del proceso
  - d) Nombre del documento
  - e) Código
  - f) Versión
  - g) Número de página

**Figura 18: Encabezado**

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	<b>CODIGO: IPE-01</b>
	<b>NORMA FUNDAMENTAL</b>	<b>VERSION: 01</b>
<b>SGC</b>		<b>Pág. 1 de 1</b>

Fuente: Autores



**Tabla 9. Cuadro De Aprobación**

<b>CUADRO DE APROBACIÓN</b>			
	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

Fuente: Autores

- 📌 **CUADRO DE CAMBIOS:** A través del cuadro de cambios podemos observar y registrar los cambios que ha sufrido y que sufrirá el documento.

**Tabla 10. Cuadro de cambios**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FIRMA</b>


Fuente: Autores

Ejemplo:

**Tabla 11. Ejemplo de cambio**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FIRMA</b>
01	09-11-2009	Documento inicial	

Fuente: Autores

- 
**CUADRO DE DISTRIBUCIÓN:** En el cuadro de distribución podemos encontrar el número de copias distribuidas, y el área a la cual fue entregada la copia.

**Tabla 12. Cuadro de Distribución**

<b>CONTROL DE DISTRIBUCIÓN</b>			
<b>CANTIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>AREA</b>	<b>FIRMA</b>

Fuente: Autores

#### PROCESOS DEL SGC

En la siguiente tabla se muestran los procesos de gestión de calidad empleados en la Colombo Alemana, con sus abreviaturas para la codificación de los documentos a elaborar.





**Tabla 13. Abreviaturas de documentación**

<b>PROCESO</b>	<b>ABREVIATURA</b>
Limpieza y desinfección	LD
Residuos sólidos	RS
Capacitación	CT
Control y calidad	CC
Control de plagas	CP
Mantenimiento	MT
Inventario	IN
Producción	PR

Planeación estratégica	PE
Control de proveedores	CV
Control de residuos líquidos	CL
Trazabilidad	TZ
Control de agua potable	CA
Metrología	ME
Mejora Continua	MC

Fuente: Autores

**Procedimientos** Se estructuraron los siguientes procedimientos:

-  Procedimiento de control de documentos y registros.
-  Procedimiento de control de producto no conforme.
-  Procedimiento de auditorías internas para el Sistema de Gestión de Calidad.
-  Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Estos procedimientos los encontramos en los Anexos 9, 10,11, 12 y 25 de este libro.

#### 4.5 IMPLEMENTACIÓN

La implementación se inició posteriormente a la etapa de documentación, se realizaba una reunión con los jefes de área para socializar los documentos, seguidamente se entregaban estos documentos de forma física y se capacitaba cada equipo para su correcto diligenciamiento.

Algunas actividades desarrolladas para la etapa de implementación fueron:

- Folletos: en los cuales se explicaban las directrices del sistema de gestión como lo fue la misión, la visión, política de calidad y objetivos de calidad.

**Figura 20. Folleto de capacitación**

**OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Involucrar a los proveedores en el mejoramiento continuo, llevándolos así a un trabajo integral que promueva el desarrollo y la competitividad.

- Capacitar, difundir y motivar el recurso humano en la implementación y desarrollo del sistema aseguramiento de la calidad.

- Aumentar el número de puntos de venta al público en Santander como estrategia comercial y de mercadeo.

- Realizar un cambio gradual en la tecnología con el fin de mejorar la inocuidad y las características de calidad del producto.

- Implementar, mantener y certificar un sistema de gestión de calidad de Colombo Alemana Carnes-Frias.



CALLE 26 No. 23-28  
Tel: 6427761—6523568



Fuente: Memorias Capacitación Colombo Alemana

- Capacitaciones: Producto no conforme, auditoría, resistencia al cambio, Relaciones Humanas, Planeación estratégica, fundamentos y vocabularios de la norma, responsabilidad de la dirección, buenas prácticas higiénicas, control de documentos y registros, primeros auxilios, atención al cliente, acciones preventivas correctivas y de mejora.

**Tabla 14. Cronograma de capacitación**


FECHA PROPUESTA	TEMATICA	PRESUPUESTO	GRUPO OBJETIVO
ENERO	RELACIONES HUMANAS	\$ 190.000	ADMINISTRACION, PRODUCCION Y VENTAS
	PLANEACION ESTRATEGICA		
FEBRERO	FUNDAMENTOS Y VOCABULARIOS DE LA NORMA	\$ 190.000	ADMINISTRACION, PRODUCCION Y VENTAS
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		
MARZO	BUENAS PRACTICAS HIGIENICAS	\$ 190.000	ADMINISTRACION, PRODUCCION Y VENTAS
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
ABRIL	AUDITORIA	\$ 190.000	ADMINISTRACION, PRODUCCION Y VENTAS
	PRINCIPIOS Y CUIDADOS EN LA PLANTA		
MAYO	PRIMEROS AUXILIOS	\$ 190.000	ADMINISTRACION Y PRODUCCION
	RELACIONES HUMANAS Y ATENCION AL CLIENTE		ADMINISTRACION Y VENTAS
JUNIO	PRODUCTO NO CONFORME	\$ 190.000	ADMINISTRACION, PRODUCCION Y VENTAS
	ACCIONES CORECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		
	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES		

Fuente: Autores

Estas actividades fomentaron en el personal la importancia, los beneficios y las implicaciones de trabajar bajo la cultura de mejoramiento continuo, para así ofrecer un servicio y un producto de alta calidad. Asimismo se motivó al personal a que se involucraran y comprometieran con la implementación del sistema de gestión partiendo de un cambio en la cultura de la organización y de la forma de trabajo.

Mensualmente se revisaba la conformidad del sistema con los requisitos por parte de la empresa, basándonos en los indicadores teniendo los siguientes resultados:

**Tabla 15. Formato resumen tablero mando integral**

 <b>SGC</b>		MEJORA CONTINUA												CODIGO: FMC 08		
		RESUMEN TABLERO DE MANDO INTEGRAL												VERSION: 01		
PROCESO	INDICADORES	PERIODICIDAD	2010													
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Mejora continua	Satisfacción del cliente	semestral	93%						95%							
Gestión de recursos	Eficacia en el cumplimiento de presupuesto	semestral							81%							
Gestión de recursos	Eficacia en el cumplimiento de perfiles	anual					83%									
Gestión de recursos	Eficacia del programa de capacitación	trimestral				100%			100%							
Gestión de producción	Porcentaje de devoluciones	mensual	1%	2%	4%	3%	1,25%	1,20%								
Gestión de inventarios	Eficacia en el manejo de inventarios	mensual	92%	90%	85%	86%	89%	91,50%								
Mejora continua	Quejas y reclamos	trimestral	2				8									
Mejora continua	Eficacia en el cierre de acciones preventivas, correctivas y de mejora	trimestral				81%			59%							
Gestión de inocuidad	Cumplimiento del cronograma de análisis microbiológicos	trimestral														
Gestión de producción	Porcentaje de producto no conforme	mensual	3%	3,90%	2,60%	6%	2%	1,80%								
Gestión de inocuidad	Cumplimiento del cronograma de lavado del tanque de agua potable	trimestral														
Gestión de inocuidad	eficacia en el programa control de plagas	mensual	96%	100%	95%	100%	92%	99%								
Gestión de inocuidad	cumplimiento del cronograma de lavado de cuartos fríos	mensual	98%	96%	100%	100%	95%	100%								
Gestión de inocuidad	porcentaje de cumplimiento de los requisitos pactados con los proveedores	semestral														
Gestión de inocuidad	cumplimiento de la limpieza y desinfección de la planta	mensual	95,75%													
Gestión de producción	entrada de insumos y utensilios	trimestral				84%			87%							
Gestión de producción	recepción de materia prima de acuerdo a los requisitos solicitados	mensual	89%	85%	91%	80%	92%	94%								
Gestión de inocuidad	residuos sólidos	trimestral				3%			2%							
Gestión de producción	temperatura de cuartos fríos	mensual	93%	95%	90%	96%	94%	91%								
Gestión de producción	temperatura en productos	mensual	2%	2,30%	2,20%	2,20%	1,80%	1,50%								
Gestión comercial	Eficacia en las ventas	mensual	96%	92%	74%	70%	86%	87%								
Planeación estratégica	porcentaje en el cumplimiento de las metas organizacionales	anual														
Revisión por la dirección	Eficacia en el cumplimiento de entrega de informes para ser revisados por la dirección	semestral							92%							

Fuente: Autores

Con los resultados obtenidos se desarrolló las acciones a implementar, estas quedaron registradas en el formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

**Tabla 16. Tabla de acciones a desarrollar**

INDICADOR	ACCIÓN
Porcentaje de devolución	Correctiva
Quejas y reclamos	Preventiva
Producto no conforme	Preventiva
Recepción de materia prima	Preventiva
Eficacia en las ventas	Correctiva

Fuente: Autores

## 4.6 EVALUACIÓN

Para evaluar el grado de cumplimiento del sistema de gestión de calidad implementado en la empresa Colombo Alemana Carnes Frías, se desarrolló dos auditorías internas.

Se realizó la revisión por la dirección a fin de dar cumplimiento a los requisitos de la norma y verificar y controlar el sistema de gestión de calidad.






**4.6.1 Auditorías** Terminada la fase de implementación en la empresa se procedió a evaluar la conformidad de los resultados obtenidos en el proceso de gestión, verificando de esta forma el cumplimiento con la norma NTC ISO 9001:2008 con la realización de dos auditorías que estuvieron a cargo del asesor de calidad y los pasantes UIS.

Para la realización de las auditorias se cumplió con el procedimiento estipulado en el Anexo 12. Procedimiento de Auditorias CMC-01.

**4.6.2 Planificación de la Auditoría** La planificación de la auditoría incluyó todos los procesos de la Colombo Alemana Carnes Frías (alcance).

El objetivo de las auditorias fue determinar la conformidad del sistema con los criterios de auditoría del SGC del auditado.

El equipo auditor definió el plan de auditoría donde se incluyó lo siguiente:

-  Los objetivos y alcance de la auditoría,
-  El criterio a ser usado para la realización de la auditoría,
-  La identificación de las unidades organizacionales y funcionales a ser auditadas,
-  La identificación de las funciones y/o individuos dentro de la organización del auditado que tengan responsabilidades relativas a aspectos de la calidad.
-  Identificación de los aspectos de calidad que son de alta prioridad.

- 📌 Identificación de los documentos de referencia.
- 📌 El tiempo y duración esperados para las entrevistas e inspecciones.
- 📌 Las fechas y lugares donde se va a realizar la auditoría.
- 📌 El Cronograma de reuniones que se van a tener con la gerencia del auditado.
- 📌 El contenido, formato y estructura del informe.

Este plan de auditoría está plasmado en el anexo 24. Plan de Auditoría

**4.6.3 Ejecución de las auditorías** Las auditorías se realizaron en las fechas que se habían planeado, abril 30 y junio 30 de 2010; informando estas fechas con 15 días de anticipación al personal de la empresa.

**4.6.3.1 Primera Auditoría de Calidad** Se reitera que la auditoría tuvo su realización el 30 de abril, esta fue ejecutada por los pasantes UIS, Erika Ortiz y Northon Cuervo.

Las actividades que se realizaron en las auditorías fueron:

#### 1. Reunión Inicial

Se realizó una reunión de apertura, con el propósito de:

- a) Presentar a los miembros del equipo auditor al auditado.
- b) Revisar el alcance, los objetivos y el plan de auditoría y llegar a un acuerdo con respecto a la tabla de tiempos de la auditoría.
- c) Proveer un resumen corto de la metodología y de los procedimientos a ser utilizados durante la auditoría.
- d) Confirmar que los recursos necesitados por el equipo auditor estuvieran disponibles.
- e) Promover la participación activa del auditado.

#### 2. Detección de Evidencia

La información apropiada debe ser recopilada, analizada, interpretada y documentada para ser utilizada como evidencia de la auditoría en un proceso de verificación y evaluación para determinar si los criterios de la auditoría se están cumpliendo.

La evidencia de la auditoría fue recolectada por medio de entrevistas, revisión de documentos y la observación de actividades y condiciones.

La información recopilada por medio de entrevistas fue verificada por medio de la adquisición de información de respaldo de fuentes independientes, como observaciones, registros y resultados de medidas existentes.

Los auditores examinaron los programas y procedimientos relevantes para poder asegurar un control de calidad en los procesos y una medición efectiva.

### 3. Resultados de la Auditoría

El equipo auditor revisó toda la evidencia de la auditoría para determinar donde no se cumplía con los criterios de auditoría del sistema de gestión de calidad; asegurándose que los resultados de la auditoría de no conformidad fueran documentados de forma clara, concisa y respaldados por la evidencia de la auditoría.

Los resultados de la auditoría fueron revisados con el auditado con el fin de obtener el reconocimiento de la base de todos los resultados de las no conformidades.

### 4. Reunión final.

Luego de completar la fase de recopilación de evidencia y antes de preparar un informe de la auditoría, los auditores deberán tener una reunión de cierre con el auditado. El propósito principal de esta reunión es el de presentar los resultados de la auditoría al auditado, de tal manera que se tenga una comprensión y reconocimiento claro de la base de dichos resultados.

Los desacuerdos que se presentaron fueron resueltos antes de que el auditor presentara el informe.

### Figura 21. Fotografías de la reunión de auditoría





Fuente: Autores

## 5. Informe.

Los resultados de la auditoría fueron comunicados en un informe escrito. Donde se evidenciaron las debilidades encontradas y se formularon las acciones correctivas respectivas.

El informe detalla el requisito de la norma, si cumple o no cumple, porcentaje de cumplimiento, las observaciones y una grafica de cumplimiento.

Anexo 13. Informe primera Auditoría interna de Calidad y su respectivo plan de acción.

### **4.6.3.2 Segunda auditoría interna**

Ya implementando las acciones para eliminar las no conformidades, se prosiguió con la segunda auditoría de calidad, esta fue desarrollada por el asesor de calidad y los pasantes UIS, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 17. Resultados segunda auditoría interna**

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008					
AUDITORÍA COLOMBO ALEMANA CARNES FRIAS ISO: 9001:2008					
ÍTEM	REQUISITO	PMX	POB	%	OBSERVACIONES GENERALES
<b>4</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.</b>				
4.1	REQUISITOS GENERALES	1	1	100,0%	Se requiere realizar adecuaciones de las caracterizaciones del proceso
4.1.a - 4.1.f	REQUISITOS GENERALES	7	5	71,4%	
4,2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	5	5	100,0%	
4.2.2	Manual de Calidad	3	3	100,0%	
4.2.3	Control de los Documentos	8	8	100,0%	
4.2.4	Control de Registros	2	2	100,0%	
TOTAL		26	24	95,2%	
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.</b>				
5,1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	1	1	100,0%	Se requiere realizar el informe de Revisión por la Dirección.
5.1.a - 5.1.e	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	5	5	100,0%	
5,2	ENFOQUE AL CLIENTE	1	1	100,0%	
5,30	POLÍTICA DE LA CALIDAD	5	5	100,0%	
5,40	PLANIFICACIÓN				
5.4.1	Objetivos de la Calidad	1	1	100,0%	
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad				
5.4.2.a - 5.4.2.b	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	2	2	100,0%	
5,50	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN				
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	1	1	100,0%	
5.5.2	Representante de la Dirección	4	4	100,0%	
5.5.3	Comunicación interna	1	1	100,0%	
5,60	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
5.6.1	Generalidades	1	0	0,0%	
5.6.2	Información para la Revisión	1	0	0,0%	
5.6.3	Resultados de la revisión	3	0	0,0%	
TOTAL		26	21	75,0%	
<b>6</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS.</b>				
6,1	PROVISIÓN DE RECURSOS	2	2	100,0%	Se requiere ordenar las carpetas de hojas de vida con las respectivas funciones y perfiles
6,2	RECURSOS HUMANOS				
6.2.1	Generalidades	1	1	100,0%	
6.2.2	Competencia, Toma de conciencia y Formación	5	4	80,0%	
6,30	INFRAESTRUCTURA	1	1	100,0%	
6.3.a - 6.3.b	INFRAESTRUCTURA	3	3	100,0%	
6,40	AMBIENTE DE TRABAJO	1	1	100,0%	
TOTAL		13	12	96,7%	
<b>7</b>	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>				
7,1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	1	0	0,0%	Se requiere generar el procedimiento de

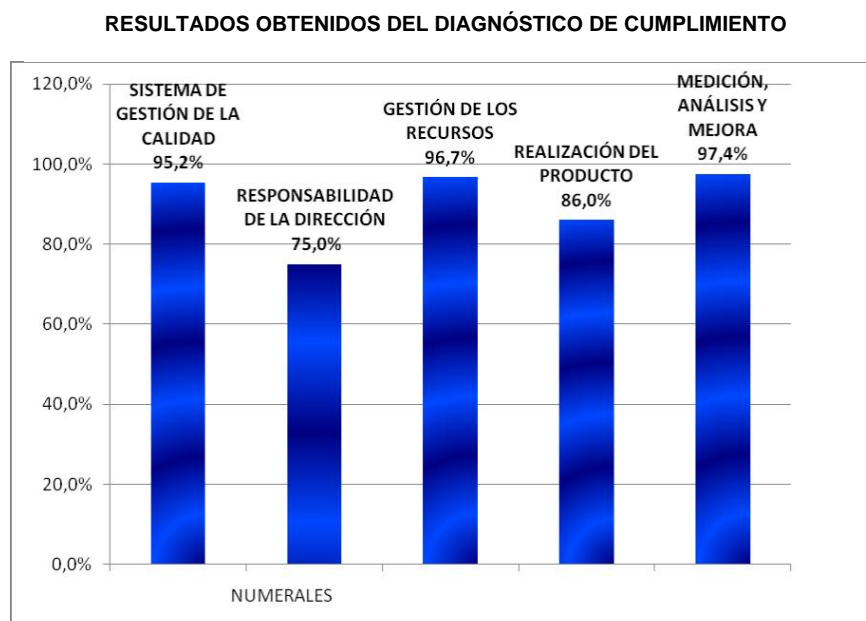
7.1.a - 7.1.d	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	4	4	100,0%	Gestión de compras, y los documentos legales de los proveedores.
7,2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE				
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	4	4	100,0%	
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el cliente	1	1	100,0%	
7.2.a - 7.2.c	Revisión de los requisitos relacionados con el cliente	3	2	66,7%	
7.2.3	Comunicación con el cliente				
7.2.3.a - 7.2.3.c	Comunicación con el cliente	3	2	66,7%	
7,3	DISEÑO Y DESARROLLO				
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo.				
7.3.1.a - 7.3.1.c	Planificación del Diseño y Desarrollo.	3			
7.3.2	Elementos de Entrada para el diseño y desarrollo.	1			
7.3.2.a - 7.3.2.d	Elementos de Entrada para el diseño y desarrollo.	4			
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo	1			
7.3.3.a - 7.3.3.d	Resultados del Diseño y Desarrollo	4			
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo	1			
7.3.4.a - 7.3.4.b	Revisión del Diseño y Desarrollo	2			
7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo.	1			
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo	1			
7.3.7	Control de Cambios del diseño y desarrollo	1			
7,4	COMPRAS				
7.4.1	COMPRAS	5	3	60,0%	
7.4.2	Información de las compras.	1	1	100,0%	
7.4.2.a - 7.4.2.c	Información de las compras.	3	3	100,0%	
7.4.3	Verificación de los Productos comprados	1	1	100,0%	
7,5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
7.5.1.a - 7.5.1.f	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6	5	83,3%	
7.5.2	Validación de los procesos de la Producción y la prestación del Servicio.	2	2	100,0%	
7.5.2.a - 7.5.2.e	Validación de los procesos de la Producción y la prestación del Servicio.	5	5	100,0%	
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	3	3	100,0%	
7.5.4	Propiedad del Cliente	2	2	100,0%	
7.5.5	Preservación del producto.	2	2	100,0%	
7,6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	1	1	100,0%	
7.6.a - 7.6.e	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	5	5	100,0%	
TOTAL		71	45	86,0%	
<b>8</b>	<b>MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA</b>				
8.1.	GENERALIDADES				Se requiere revisar la eficacia de las acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
8.1.a - 8.1.c	GENERALIDADES	3	3	100,0%	
8.2.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
8.2.1	Satisfacción del cliente	1	1	100,0%	
8.2.2	Auditoría Interna				
8.2.2.a - 8.2.2b	Auditoría Interna	2	2	100,0%	
8.2.2.	Auditoría Interna	6	6	100,0%	
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos				
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	3	3	100,0%	

8,30	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	2	2	100,0%
8.3.a - 8.3.c	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	3	3	100,0%
8,3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	2	2	100,0%
8,4	ANÁLISIS DE DATOS	1	1	100,0%
8.4.a - 8.4.d	ANÁLISIS DE DATOS	4	4	100,0%
8.5.	MEJORA			
8.5.1	Mejor continua	1	1	100,0%
8.5.2	Acción correctiva.			
8.5.2.a - 8.5.2.f	Acción correctiva.	6	5	83,3%
8.5.3	Acción preventiva.			
8.5.3.a - 8.5.3.e	Acción preventiva.	6	5	83,3%
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>36</b>	<b>97,4%</b>

CONVERSIONES:	NA(No Aplica)	-	P (Planear)	PMX (Puntaje máximo obtenido)
	C(Cumple)	1	H(Hacer)	
	NC(No Cumple)	0	V(Verificar)	POB (Puntaje obtenido)
			A(Actuar)	

Fuente: Autores

**Figura 22. Gráfico resultados obtenidos de la segunda auditoría.**











Fuente: Autores

Como se puede analizar se consiguió un porcentaje de cumplimiento del 90,07%, pero como es un sistema de gestión nuevo (para la organización), se presentaron no conformidades en algunos requisitos, pero para solucionar estas no conformidades se documentaron las acciones correctivas como se evidencia en el Anexo 14. Planes de acción segunda auditoría. Todas estas acciones que se documentaron, a la fecha de entrega del proyecto fueron ejecutadas en su totalidad.

#### **4.6.4 Revisión por la dirección**

En esta revisión participó el asesor de calidad, los pasantes UIS y los miembros del comité de calidad. Para el levantamiento de este informe se tuvo en cuenta lo siguiente:

-  Análisis de los indicadores de gestión
-  Evaluación de las no conformidades que arrojó la auditoría
-  Revisión de la planeación estratégica
-  Retroalimentación del cliente:
  -  Encuestas de satisfacción del cliente
  -  Indicador de devoluciones
  -  Quejas y reclamos
-  Análisis de las acciones

El orden de esta reunión fue el siguiente:

1. Antecedentes
2. Revisión de la Política de Calidad
3. Revisión y propuesta de objetivos
4. Revisión de las acciones correctivas derivadas de la auditoría anterior
5. Análisis de Incidencias y Reclamaciones
6. Análisis de indicadores
7. Revisión de las acciones de correctivas y preventivas
8. Revisión de la auditoría interna
9. Gestión de los Recursos Humanos
10. Evaluación de la satisfacción de los clientes
11. Documentación
12. Cambios que pueden afectar al sistema de gestión de calidad
13. Oportunidades de mejora

## 14. Conclusiones

Luego de analizar los datos obtenidos se obtuvieron los planes de acción como se muestra a continuación:

**Tabla 18. Plan de acción revisión por la dirección.**

<b>PLAN DE ACCIÓN</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIPO DE ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
Realizar el mapa de procesos con su respectiva interacción.	CORRECTIVA	Pasantes y Representante de la dirección.	03-07-2010
Revisar el estado las acciones correctivas que ya se habían generado	CORRECTIVA	Representante de la dirección y jefes de área	03-07-2010
Realizar una capacitación acerca de la cultura de registrar.	CORRECTIVA	Pasantes y Representante de la dirección.	10-07-2010
Realizar el informe para la dirección	CORRECTIVA	Pasantes y representante de la dirección	12-07-2010
Determinar un único responsable de mantener las hojas de vida, perfiles y manual de funciones.	CORRECTIVA	Representante de la dirección y administrador.	03-07-2010
Ordenar las carpetas de hojas de vida, con su respectivo perfil y funciones.	CORRECTIVA	Administrador	07-07-2010
Realizar el procedimiento de compras.	CORRECTIVA	Pasantes y administrador.	07-07-2010

Actualizar la base de datos de los proveedores con sus respectivos requisitos legales.	CORRECTIVA	Administrador	12-07-2010
Capacitar y generar ideas para motivar a los promotores y a los asesores de punto de venta para Recepcionar las quejas, reclamos, sugerencias y respuesta a inquietudes.	CORRECTIVA	Representante de la dirección, administrador y jefe comercial.	10-07-2010





Y las conclusiones a las que se llegaron con los datos que arrojó el informe fueron:




1. Se cumple con la misión de la empresa
2. Se determinó que la política y los objetivos de calidad son adecuados para el propósito de la empresa
3. Invertir en el diseño y adecuación de la planta de producción
4. Adquirir equipos que nos permitan realizar un producto de mayor calidad, en cuanto a la conformidad del producto
5. Generar el plan y procedimiento de compras respectivo, para garantizar la efectividad en las mismas
6. Documentar acciones correctivas y preventivas

## 5. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO

El cumplimiento de los objetivos propuestos al inicio de este trabajo de grado, se relaciona en la siguiente tabla en donde se confronta cada objetivo versus su cumplimiento y respectivo porcentaje de ejecución.

**Tabla 19. Cumplimiento de objetivos del proyecto**

OBJETIVO	CUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIMIENTO
 Realizar un diagnóstico que permita conocer la situación actual de la empresa de acuerdo a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008.	El diagnóstico se realizó por medio de un análisis DOFA ,resultados y conclusiones se encuentran en el numeral 4.1 del libro	100%
 Capacitar y sensibilizar a los trabajadores del impacto, la trascendencia y la importancia de cada puesto de trabajo en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	En la etapa de planificación, se llevó a cabo la capacitación y sensibilización del personal como quedó plasmado en el numeral 4.3	100 %
 Crear una política y unos objetivos de calidad.	Estos fueron creados en la etapa de planificación, cuando se hizo el manual de calidad. Anexo 16	
 Apoyar a la gerencia en la divulgación e implementación de los objetivos y la política de calidad.	Se realizaron capacitaciones de la de planeación estratégica, acompañadas de material impreso (plegables), y con los indicadores podemos medir que se está cumpliendo la política y los objetivos de calidad.	100 %

 Diseñar e implementar los documentos requeridos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (manuales, procedimientos, formatos, instructivos y reglamentos).	Esto se encuentra definido en el numeral 4.4 DOCUMENTACION.	100 %
 Planear, colaborar y ejecutar junto con el tutor de la empresa las dos auditorías internas.	Toda la etapa de evaluación se encuentra en el numeral 4.6	100%
 Con base a las auditorías internas, plantear el plan de acción que permita realizar una mejora continua.	Esto se cumplió con el planteamiento de acciones correctiva, preventivas y de mejora, descritas en el numeral 4.6	100 %

Fuente: Autores

## 6. CONCLUSIONES

- 🏆 Las auditorías internas permitieron a la Colombo Alemana Carnes Frías identificar riesgos, inconvenientes y oportunidades de mejora para el fortalecimiento de la empresa.
- 🏆 Las capacitaciones que se realizaron motivaron a toda la organización a la adopción del sistema de gestión de calidad.
- 🏆 Se evidenció en los trabajadores la resistencia al cambio, pero se logró sensibilizar a estos trabajadores acerca de la importancia de su trabajo y contribución en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, asimismo los beneficios que este traía a la empresa.
- 🏆 La empresa posee un sistema de gestión de calidad, adecuado a lo exigido por la norma NTC ISO 9001:2008, característica que le permitirá certificarse por un ente certificador.
- 🏆 Se logró establecer un sistema basado en la mejora continua, estableciendo reglas para corregir errores y no repetirlos.
- 🏆 Se involucró a todo el personal en análisis profundo de sus actividades críticas, orientándoles para que las controlen y las mejoren.
- 🏆 Se logró reducir los costos de los procesos y servicios de no calidad, eliminando las improvisaciones en la ejecución de las tareas.
- 🏆 Desarrollo de un espíritu de trabajo en equipo mejorando la administración del trabajo diario que realiza el personal.
- 🏆 Se imprimió un carácter innovador y con vocación orientada al cliente.
- 🏆 Se aumentó la participación en el mercado con un mejor servicio aprovechando el posicionamiento de la marca y la flexibilización en la producción de productos.
- 🏆 Se mejoró la comprensión de las responsabilidades y objetivos por parte del personal de la empresa.

- 🏆 Se crearon diferentes indicadores para controlar los procesos y verificar que el sistema funciona.
- 🏆 Después de cada auditoria cada jefe planteó las acciones correctivas, y con ello se asignaron recursos, se definieron actividades, tiempo y responsables de su ejecución, con el fin de tener una cultura de mejoramiento continuo.
- 🏆 La implementación de este sistema aportó importantes beneficios a la empresa: procedimientos documentados, definición de responsabilidades, capacitación, competencias y control de procedimientos y mejoras.
- 🏆 Por medio de la planificación y gestión de control se determina y controla con eficacia el avance de la empresa hacia el logro de su visión.
- 🏆 El sistema nos permitió desarrollar al interior de la empresa una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto cumplieran con los requisitos del cliente, en otras palabras que fueran de calidad.

## 7. RECOMENDACIONES

- 🏆 Capacitar constantemente al personal para que las convalidaciones que se presentaron sean sustituidas por la formación.
- 🏆 Aplicar de forma continua los programas de mantenimiento y control, manteniendo actualizados los documentos y registros para las revisiones por la dirección.
- 🏆 Incentivar a los empleados en el compromiso propio con la calidad, la veracidad de los procesos, el buen diagnóstico y la prevención de posibles fallas.
- 🏆 Evaluar el sistema de gestión de calidad siguiendo los procedimientos creados.
- 🏆 Se debe desarrollar y mantener una cultura de mejoramiento que permita el logro de los objetivos de calidad.
- 🏆 Se debe revisar constantemente los indicadores de gestión, con el objetivo de plantear metas acordes a los objetivos y la política de calidad de la empresa.
- 🏆 Se recomienda establecer un canal de comunicación virtual con el cliente, para determinar sus necesidades y expectativas de los productos.
- 🏆 Continuar con el programa de sensibilización para el aseguramiento de la calidad y no permitir desinterés del personal, sobre todo en el área de producción.
- 🏆 Se recomienda contratar con una empresa el buen manejo de los residuos sólidos.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2008 Sistemas de Gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. En línea [www.icontec.org.co](http://www.icontec.org.co)

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

Lic. Ana María Vázquez. El ciclo de la mejora continua. Pagina consultada el 16 de febrero de 2010-07-25  
<http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?idarticulo=180>

Javier Carzola. Sistema de Gestión de la Calidad: ISO 9001, capítulo 4: Los 8 principios de gestión de la calidad. Página consultada el 15 de febrero de 2010  
<http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>

Cursos de calidad, SENA virtual

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 2104 (26 de Julio de 1983). Por el cual se reglamenta parcialmente el [Título III de la parte IV del libro I del Decreto – ley 2811 de 1974] y los [Títulos I y XI de la ley 9 de 1979] en cuanto a residuos sólidos. Diario oficial. Bogotá D.E., 1983. p. 1-28.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 3075 (1997). Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá D.C., 1997. p. 1-47.

COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL. Decreto 1500 (04 de Mayo de 2007). Por el cual se establece el reglamento técnico a través del cual se crea el Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne, Productos Cárnicos Comestibles y Derivados Cárnicos Destinados para el Consumo Humano y los requisitos sanitarios y de inocuidad que se deben cumplir en su producción primaria, beneficio, desposte, desprese, procesamiento, almacenamiento, transporte, comercialización, expendio, importación o exportación. Diario oficial. Bogotá D.C., 2007. p. 1-41.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. Cartas de la empresa



**COLOMBO - ALEMANA**

**CARNES FRIAS**

*¡Tradición Alemana para su mesa!*

Bucaramanga, Febrero 18 de 2010

Señores  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales  
Ciudad

Respetados Señores

Por medio de la presente me permito comunicarles que tenemos pleno conocimiento acerca del proyecto de grado que desarrollan los estudiantes **ERIKA ANDREA ORTIZ** identificada con cédula de ciudadanía # 63.528.196 de Bucaramanga y **NORTHON STEEVEN CUERVO MATEUS** identificado con cédula de ciudadanía # 91.018.741 de Barbosa; y por tanto avalamos el desarrollo del mismo.

Actualmente, el proyecto lo lidera nuestra asesora de calidad **LEIDY TEREANA JAUREGUI**, quien se encuentra facultada para llevar a cabo el direccionamiento y seguimiento de la labor realizada por los estudiantes.

Atentamente,

  
**JORGE ORTIZ DIAZ**  
Gerente



**JORGE ORTIZ DIAZ E.U.**  
**COLOMBO-ALEMANA**  
CARNES FRIAS  
NIT. 804.005.519-1

PRINCIPAL: CALLE 36 No. 23-25 PBX: 645 32 49 - BUCARAMANGA

SOTOMAYOR: CALLE 49 No. 28-54 TEL. 647 58 68 - BUCARAMANGA  
CABECERA: CARRERA 35 No. 44-67 TEL. 6571174 - BUCARAMANGA

CAÑAVERAL: CALLE 31 No. 25-41 TEL. 6380845 - FLORIDABLANCA  
BARRANCABERMEJA: CALLE 50 No. 27-69 TEL. 6029440

www.colomboalemana.com - E-mail: colomboalemana.carnesfrias@gmail.com



## COLOMBO - ALEMANA

**CARNES FRIAS**

*¡Tradición Alemana para su mesa!*

Bucaramanga, Julio 23 2010

Señores  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales  
Ciudad

Respetados Señores

Por medio de la presente me permito comunicarles que los estudiantes **ERIKA ANDREA ORTIZ** identificada con cédula de ciudadanía # 63.528.196 de Bucaramanga y **NORTHON STEEVEN CUERVO MATEUS** identificado con cédula de ciudadanía # **91.018.741** de Barbosa; estuvieron desarrollando el proyecto del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 desde el 26 de octubre del año 2009 hasta la fecha. Cumpliendo a cabalidad los requisitos exigidos por la empresa y contribuyendo a la mejora continua de nuestra compañía.

Atentamente,



**JORGE ORTIZ DIAZ**  
Gerente



ORTIZ Y COMPAÑIA S.A.S.  
**COLOMBO-ALEMANA**  
CARNES FRIAS  
UT: 900.363.356-9

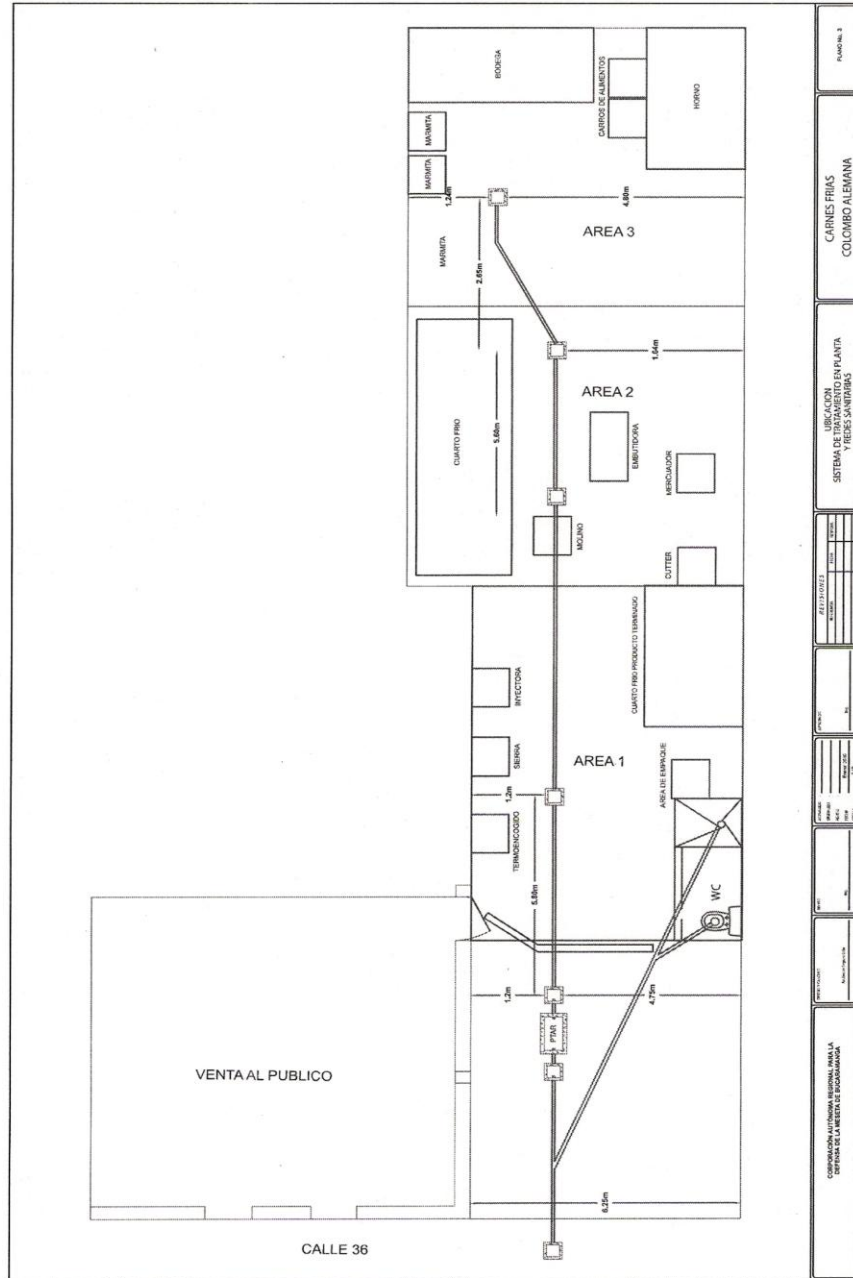
**PRINCIPAL:** CALLE 36 No. 23-25 PBX: 645 32 49 - BUCARAMANGA

**SOTOMAYOR:** CALLE 49 No. 28-54 TEL. 647 58 68 - BUCARAMANGA  
**CABECERA:** CARRERA 35 No. 44-67 TEL. 6571174 - BUCARAMANGA

**CAÑAVERAL:** CALLE 31 No. 25-41 TEL. 6380845 - FLORIDABLANCA  
**BARRANCABERMEJA:** CALLE 50 No. 27-69 TEL. 6029440

www.colomboalemana.com - E-mail: colomboalemana.carnesfrias@gmail.com

## Anexo 2. Plano de la Empresa



### Anexo 3. Resultados del Diagnóstico

REQUISITO NTC-ISO 9001:2008		NOMENCLATURA					
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	AND DI	AD ND	ADD NI	AD DI	ADDI MC	N A
4.1	<b>Requisitos generales</b>						
	Están determinados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación		X				
	La empresa determina la secuencia e interacción de estos procesos	X					
	Están determinados los criterios y los métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.	X					
	Se dispone de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.	X					
	Se realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.	X					
	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	X					
4.2	<b>Requisitos de la documentación</b>						
4.2	<b>GENERALIDADES</b>						
.1.							
	Existen declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad.	X					
	Se tiene los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta norma	X					

	internacional						
<input type="checkbox"/>	Se evidencian los documentos; incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 .2	MANUAL DE CALIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Existe un manual de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 .3	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Existe procedimiento documentado que defina los controles para:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario aprobarlos nuevamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Identificar los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.						
	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	X					
4.2 .4.	<b>CONTROL DE LOS REGISTROS</b>						
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>						
<b>5.1</b>	<b>Compromiso de la dirección</b>						
	Se ha comunicado a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.			X			
	Está establecida una política de calidad	X					
	Están establecidos los objetivos de la calidad	X					
	Se lleva a cabo las revisiones por la dirección	X					
	Se asegura la disponibilidad de recursos.		X				
<b>5.2</b>	<b>Enfoque al cliente</b>						
<b>5.3</b>	<b>Política de calidad</b>						
<b>5.4</b>	<b>Planificación</b>						
5.4 .1.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD						
5.4 .2	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						

<input type="checkbox"/>	La planificación del sistema de gestión de calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5.5</b>	<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 .1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 .2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Existe una persona a cargo de asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Hay un trabajador encargado de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Aquel trabajador se asegura de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5.6</b>	<b>Revisión por la dirección</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6 .1	GENERALIDADES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6 .2	INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6 .3	RESULTADOS DE LA REVISION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>6.1</b>	<b>Provisión de los recursos</b>						
	Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia	X					
	Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.		X				
<b>6.2</b>	<b>Recursos humanos</b>						
6.2	GENERALIDADES						
.1							
	Están definidos los perfiles		X				
6.2	COMPETENCIA, FORMACION Y TOMA DE CONCIENCIA						
.2							
	Cuando sea aplicable, se proporciona formación o se toman otras acciones para lograr la competencia necesaria.	X					
	Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas	X					
	Se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad		X				
	Se mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.	X					
<b>6.3</b>	<b>Infraestructura</b>		X				
<b>6.4</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>		X				
<b>7</b>	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>						
<b>7.1</b>	<b>Planificación de la realización del producto</b>						

<input type="checkbox"/>	Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado lo siguiente:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Los requisitos para el producto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7.2</b>	<b>Procesos relacionados con el cliente</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7.2</b> <b>.1</b>	<b>DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Están determinados los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Están determinados los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Se ha determinado cualquier requisito adicional que la organización considere necesario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.2 .2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2 .3	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Existe procedimiento de compras	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Existe procedimiento de quejas y reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3	<b>Diseño y desarrollo</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.4	<b>Compras</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4 .1	PROCESO DE COMPRAS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4 .2	INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Están definidos los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Están definidos los requisitos para la calificación del personal	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4 .3	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.5	<b>Producción y prestación del servicio</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.5 .1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Se dispone de información que describa las características del producto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	Se dispone de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Se usa el equipo apropiado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Existe la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Se realiza seguimiento y medición al producto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Están implementadas las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.5 .2	<b>VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Están definidos los criterios para la revisión y aprobación de los procesos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.5 .3	<b>IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.5 .4	<b>PROPIEDAD DEL CLIENTE</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.5 .5	<b>PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7.6</b>	<b>Control de los equipos de seguimiento y de medición</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8.</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Se han realizado encuestas de los requisitos del producto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento y medición</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2 .1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2	AUDITORÍA INTERNA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

.2							
8.2 .3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS (indicadores)	X					
8.2 .4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO (plan de muestreo)	X					
<b>8.3</b>	<b>Control del producto no conforme</b>						
	Se toman acciones para eliminar la no conformidad detectada		X				
	Se autoriza su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.		X				
	Se toman acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente		X				
	Se toman acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso		X				
<b>8.4</b>	<b>Análisis de datos</b>	X					
<b>8.5</b>	<b>Mejora</b>						
8.5 .1	MEJORA CONTINUA	X					
8.5 .2	ACCIÓN CORRECTIVA	X					
8.5 .3	ACCIÓN PREVENTIVA	X					

## **Anexo 4. Acta de Compromiso con el S.G.C**

Bucaramanga, Noviembre 1 de 2009

### **ACTA DE COMPROMISO**

**COLOMBO ALEMANA Carnes-Frías** ha decidido adoptar voluntariamente la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en búsqueda de la certificación para la fabricación y comercialización de derivados cárnicos.

La Gerencia se compromete a apoyar en todo lo que el sistema implica, (Recursos físicos, económicos y humanos).

Es responsabilidad de la Gerencia y del Representante de la Dirección mantener actualizado el S.G.C, de hacer seguimiento y de evaluar su adecuación, conveniencia y eficacia del mismo.

Publíquese y cúmplase,

Firman en constancia:

**Jorge Ortiz Díaz**  
**Gerente**

**Laura Johana Ortiz**  
**Administradora**  
**Representante de la Dirección**

## Anexo 5. Comunicado

**De:** Gerencia  
**Para:** Trabajadores de Colombo Alemana Carnes-Frías  
**Asunto:** Importancia de la satisfacción del cliente

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción *del cliente*" es un reto muy importante para las pequeñas y grandes empresas. Además, es requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" del consumidor y por ende, en el mercado.

Por ello, el objetivo de mantener «**satisfechos a nuestros clientes**» se ha convertido en una parte importante de nuestra **POLITICA DE CALIDAD**.

Por este motivo, resulta de vital importancia que **TODOS** conozcamos cuáles son los beneficios de lograrla, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción y cómo se forman las expectativas de ellos, para que de esta manera estemos mejor capacitados y podamos cooperar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada **satisfacción del cliente**.


De esta manera, podremos alcanzar la lealtad de nuestros consumidores (que se traduce en futuras ventas), difusión gratuita (que se convierte en nuevos clientes) y una determinada participación en el mercado.

Por lo tanto, esperamos contar con todo el acostumbrado apoyo y firme colaboración de cada uno de Ustedes en este proceso.

Atentamente,


**Jorge Ortiz Díaz**  
**Gerente**

## Anexo 6. Tablero de Mando Integral

 <b>SGC</b>	<b>MEJORA CONTINUA</b>								<b>CODIGO: FMC-02</b>
	<b>TABLERO DE MANDO INTEGRAL</b>								<b>VERSION: 01</b>
									<b>Pag. 1</b>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>FORMULA</b>	<b>META</b>	<b>LIMITES CRITICOS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>LIMITES MEDIOS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Satisfacción del cliente	Mejora continua	Porcentaje de satisfacción de clientes en encuestas	90%	Menor al 70%	Correctiva	80%	Preventiva	semestral	
Eficacia en el cumplimiento de presupuesto	Gestión de recursos	(Presupuesto ejecutado / presupuesto asignado) X 100	80%	Menor al 70%	Correctiva	75%	Preventiva	semestral	
Eficacia en el cumplimiento de perfiles	Gestión de recursos	(Cantidad de características cumplidas / cantidad de características requeridas) X 100	80%	Menor al 65%	Correctiva	70%	Preventiva	anual	
Eficacia del programa de capacitación	Gestión de recursos	Porcentaje de cumplimiento en el cronograma de capacitación	80%	60%	Correctiva	70%	Preventiva	trimestral	
Porcentaje de devoluciones	Gestión de producción	(cantidad de devoluciones en kilos/Total de despachos en kilos) X 100	≤2%	4%	Correctiva	3%	Preventiva	mensual	
Eficacia en el manejo de inventarios	Gestión de inventarios	(stock de inventarios reales/stock de inventarios planeados)*100	85%	menor al 75%	Correctiva	80%	Preventiva	mensual	
Quejas y reclamos	Mejora continua	Numero de reclamos reportados a la empresa	≤6	10	Correctiva	8	Preventiva	trimestral	
Eficacia en el cierre de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Mejora continua	porcentaje de acciones preventiva, correctivas y de mejora cerradas.	80%	60%	Correctiva	70%	Preventiva	trimestral	
Cumplimiento del cronograma de análisis microbiológicos	Gestión de inocuidad	(numero de muestras tomadas / numero de muestras programadas) x100	80%	60%	Correctiva	70%	Preventiva	trimestral	
Porcentaje de producto no conforme	Gestión de producción	(kg producto no conforme / kg de producto producido) x 100	5%	10%	Correctiva	7%	Preventiva	mensual	
Cumplimiento del cronograma de lavado del tanque de agua potable	Gestión de inocuidad	(numero de lavadas ejecutadas / numero de lavadas programadas) x 100	90%	70%	Correctiva	80%	Preventiva	trimestral	

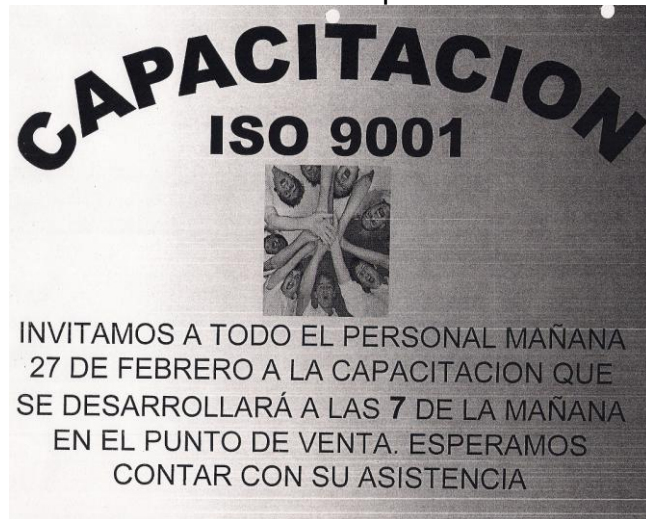
Eficacia en el programa control de plagas	Gestión de inocuidad	Porcentaje de ejecución del programa de control de plagas	80%	60%	Correctiva	70%	Preventiva	mensual	
Cumplimiento del cronograma de lavado de cuartos fríos	Gestión de inocuidad	(numero de lavadas ejecutadas / numero de lavadas programadas) x 100	90%	70%	Correctiva	80%	Preventiva	mensual	
Porcentaje de cumplimiento de los requisitos pactados con los proveedores	Gestión de compras	(cantidad de requisitos cumplidos / cantidad de requisitos exigidos) x 100	80%	60%	Correctiva	70%	Preventiva	semestral	
Cumplimiento de la limpieza y desinfección de la planta	Gestión de inocuidad	(cumplimiento del cronograma de lavado de cuartos fríos + eficacia en el control de plagas + cumplimiento de lavado del tanque de agua potable + cumplimiento del cronograma de análisis microbiológicos) / 4	80%	60%	Correctiva	70%	Preventiva	trimestral	
Entrada de insumos y utensilios	Gestión de producción	((número de insumos y utensilios utilizados + numero de insumos y utensilios en inventario) / número de insumos y utensilios entrados) x 100	90%	80%	Correctiva	85%	Preventiva	trimestral	
Recepción de materia prima de acuerdo a los requisitos solicitados	Gestión de producción	(número de requisitos cumplidos / número de requisitos pactados)	90%	70%	Correctiva	80%	Preventiva	mensual	
Residuos sólidos	Gestión de inocuidad	(1 - (cantidad de residuos producidos / cantidad de residuos planeados)) x 100	5%	0%	Correctiva	2,50%	Preventiva	trimestral	
Temperatura de cuartos fríos	Gestión de producción	(1 - (número de días con temperatura fuera del rango / total de días que se recolectó la información)) x 100	95%	80%	Correctiva	85%	Preventiva	mensual	
Temperatura en productos	Gestión de producción	(número de días con temperatura fuera del rango / total de días que se recolectó la información) x 100	1%	3%	Correctiva	2%	Preventiva	mensual	
Eficacia en las ventas	Gestión comercial	(Ventas realizadas/Ventas presupuestadas) x 100	≥80%	70%	Correctiva	75%	Preventiva	mensual	

Cumplimiento de las metas organizacionales	Planeación estratégica	(numero de indicadores cumplidos/numero de indicadores totales) x 100	≥80%	70%	Correctiva	75%	Preventiva	anual	
Eficacia en el cumplimiento de entrega de informes para ser revisados por la dirección	Revisión por la dirección	(informes entregados a tiempo/total de informes a entregar) x 100	≥90%	70%	Correctiva	80%	Preventiva	semestral	

		MEJORA CONTINUA											CODIGO: FMC-08			
		RESUMEN TABLERO DE MANDO INTEGRAL											VERSION: 01			
SGC		Pag. 1														
PROCESO	INDICADORES	PERIODICIDAD	2010													
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Mejora continua	Satisfacción del cliente	semestral	93%						95%							
Gestión de recursos	Eficacia en el cumplimiento de presupuesto	semestral							81%							
Gestión de recursos	Eficacia en el cumplimiento de perfiles	anual				83%										
Gestión de recursos	Eficacia del programa de capacitación	trimestral			100%				100%							
Gestión de producción	Porcentaje de devoluciones	mensual	1%	2%	4%	3%	1,25%	1,20%								
Gestión de inventarios	Eficacia en el manejo de inventarios	mensual	92%	90%	85%	86%	89%	91,50%								
Mejora continua	Quejas y reclamos	trimestral	2			8										
Mejora continua	Eficacia en el cierre de acciones preventivas, correctivas y de mejora	trimestral			81%				59%							
Gestión de inocuidad	Cumplimiento del cronograma de análisis microbiológicos	trimestral	91%			100%										
Gestión de producción	Porcentaje de producto no conforme	mensual	3%	3,90%	2,60%	6%	2%	1,80%								
Gestión de inocuidad	cumplimiento del cronograma de lavado del tanque de agua potable	trimestral	98%			100%										
Gestión de inocuidad	eficacia en el programa control de plagas	mensual	96%	100%	95%	100%	92%	99%								
Gestión de inocuidad	cumplimiento del cronograma de lavado de cuartos fríos	mensual	98%	96%	100%	100%	95%	100%								
Gestión de inocuidad	porcentaje de cumplimiento de los requisitos pactados con los proveedores	semestral	85%													
Gestión de inocuidad	cumplimiento de la limpieza y desinfección de la planta	mensual	95,75%			100%										
Gestión de producción	entrada de insumos y utensilios	trimestral			84%				87%							
Gestión de producción	recepción de materia prima de acuerdo a los requisitos solicitados	mensual	89%	85%	91%	80%	92%	94%								
Gestión de inocuidad	residuos sólidos	trimestral			3%				2%							
Gestión de producción	temperatura de cuartos fríos	mensual	93%	95%	90%	96%	94%	91%								
Gestión de producción	temperatura en productos	mensual	2%	2,30%	2,20%	2,20%	1,80%	1,50%								
Gestión comercial	Eficacia en las ventas	mensual	96%	92%	74%	70%	86%	87%								
Planeación estratégica	porcentaje en el cumplimiento de las metas organizacionales	anual														
Revisión por la dirección	Eficacia en el cumplimiento de entrega de informes para ser revisados por la dirección	semestral							92%							

## Anexo 7. Capacitaciones

### Invitación a la Capacitación



### Actividad

S	T	U	V	W	X	Y	Z	C	Z	S	T	A	O	O
D	E	F	E	C	T	O	A	P	T	O	Z	A	A	Y
A	B	R	O	S	C	O	N	A	A	B	C	L	R	A
S	O	E	S	E	C	H	O	A	E	O	A	I	S	S
A	I	O	U	A	E	O	I	U	A	R	L	D	C	U
S	O	L	P	R	O	D	U	C	T	O	I	A	T	O
C	A	S	A	S	A	L	S	A	E	X	D	C	I	L
A	R	E	Q	U	I	S	I	T	O	Y	A	I	R	O
U	P	O	N	Q	U	E	N	U	O	W	D	O	S	E
D	R	O	S	C	A	E	S	T	S	A	N	T	F	
I	C	A	I	M	I	A	N	E	E	L	M	S	T	I
T	L	O	T	L	E	L	O	T	C	E	O	X	U	C
O	L	U	C	R	O	S	A	R	O	J	R	Y	S	A
R	N	A	S	L	I	M	O	N	R	O	R	C	C	C
I	C	A	B	A	N	O	R	L	P	A	O	R	I	I
A	E	S	T	E	E	F	I	C	I	E	N	C	I	A
L	T	R	A	Z	A	B	I	L	I	D	A	D	O	A

- DEFECTO
- APTA
- DESECHO
- PRODUCTO
- REQUISITO
- EFICIENCIA
- TRANSACCION
- CAUSAS
- VALORACION
- EFICACIA
- AUDITORIA

Y el nivel violencia

## Listado de Asistencia

 <b>SGC</b>	<b>PROGRAMA DE CAPACITACION</b>	<b>CODIGO: FCT-01</b>
	<b>FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACION</b>	<b>VERSION: 01</b>
		<b>Pág. 1 de 1-</b>

FECHA: Mayo 29 de 2010      HORARIO: 7am - 8:00 am

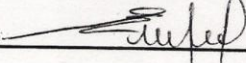
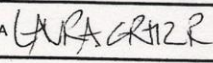
TEMÁTICA: Relaciones Humanas

CAPACITADOR: Erika Andrea Ortiz

OBJETIVO: Fomentar las Buenas Relaciones Humanas en lo empleo.

NOMBRE	CARGO	FIRMA	EVALUACION DE LA CAPACITACION MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA E: EXCELENTE B: BUENO M: MALO											
			TEMA			METODOLOGIA			CAPACITADOR			AYUDAS		
			E	B	M	E	B	M	E	B	M	E	B	M
Eyaniro Pabn	Despachos	Eyaniro Pabn	X			X			X			X		
Katty L. Noddes	Jefe calidad	Katty L. Noddes	X			X			X			X		
Ludy Rodriguez	Mercaderista	Ludy Rodriguez	X			X			X			X		
Carme Corzo	Hornero	Carme Corzo		X		X			X					
Gloria Pardo	Aux. Administrativa	Gloria Pardo	X			X			X			X		
Miguel Valencia	Productor	Miguel Valencia	X			X			X			X		
Harqu Jimenez	Oficio varios	Harqu Jimenez	X			X			X			X		
Eduardo Costa	Jamónero	Eduardo Costa	X			X			X			X		
María del Carmen Duro	Mercaderista	María del Carmen Duro	X			X			X			X		
Maria Layton	Mercaderista	Maria Layton	X			X			X			X		
Luz Amparo Ruiz	asesora Ventas	Luz Amparo Ruiz	X			X			X			X		
Olga Marina Pardo	asesora Ventas	Olga Marina Pardo	X			X			X			X		
Claudia Patricia Hurtado	asesora Ventas	Claudia Patricia Hurtado	X			X			X			X		
Marcos Torres	ventas	Marcos Torres	X			X			X			X		
Roberto C. Pizarro	Ventas	Roberto C. Pizarro	X			X			X			X		
Reidy Elizabeth Pizarro	Autocombustibles	Reidy Elizabeth Pizarro	X			X			X			X		

OBSERVACIONES:

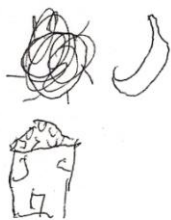
FIRMA CAPACITADOR:       FIRMA REPRESENTANTE POR LA EMPRESA: 

## Dinámica


Las instrucciones: Debe durar cinco minutos. Si alguien no alcanzó a terminar, no puede seguir. Pásale una hoja y un papel a cada de los participantes uno con las siguientes instrucciones:

- 1) Lea atentamente todas las instrucciones.
  - 2) Dibuje un sol en la esquina izquierda de la hoja
  - 3) Escriba la frase: "Eres valioso" en el centro de la hoja.
  - 4) Dibuje una casa en la parte inferior de la hoja.
  - 5) Borre el sol y en su lugar dibuje una luna.
  - 6) Escriba "Pedro" sobre la frase "eres valioso"
  - 7) Dibuje una cara feliz al lado de la frase "eres valioso"
  - 8) bajo la frase "eres valioso" escriba "si sabes seguir"
  - 9) Borre la frase "eres valioso".
  - 10) Escriba "instrucciones correctamente" bajo de "si sabes seguir"
  - 11) Borre la ultima frase.
  - 12) dibuje su animal preferido donde quiera.
  - 13) escriba la frase "playas de verano en la parte superior de la hoja.
  - 14) Si terminó de leer las instrucciones, solo realice el nº 3, 8 y 10 y lea el resultado.
- Moraleja:** Saber seguir instrucciones es fundamental para ahorrar tiempo en un trabajo de equipo.

*eres valioso" en el centro de base*




*pedro  
eres valioso  
si sabes seguir*



*el/los a seguir.*

## Anexo 8. Norma Fundamental

 <b>SGC</b>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>CÓDIGO: IPE-01</b>
	<b>NORMA FUNDAMENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>Pág. 112 de 234-</b>

### 1. OBJETIVO

Crear los parámetros de calidad para la documentación de la Colombo Alemana Carnes Frías.

### 2. ALCANCE

Aplica para la documentación de todos los procesos desarrollados en la Colombo Alemana Carnes Frías, a partir de la fecha de implementación y es de obligatorio cumplimiento.

### 3. RESPONSABLES

- ♦ Ejecución: persona designada para la generación y control de documentos.

### 4. DESARROLLO

En esta norma se encuentran los parámetros necesarios para la implementación de los documentos que se realizan en la Colombo Alemana Carnes Frías.

## PARAMETROS PARA LA ELABORACION DEL DOCUMENTO

Tabla N° 1: Abreviaturas de documentación

<b>ÍTEM O ABREVIATURA</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
M	Manual
P	Programas
R	Registro
I	Instructivo

F	Formato
C	Procedimiento
T	Ficha técnica
L	Plan
H	Hoja de vida


## PRESENTACIÓN

### ENCABEZADO

En cada una de las páginas de los documentos deberá ir el siguiente encabezado, que contiene:

- Logo de la colombo alemana
- SGC: sistema de gestión de calidad
- Nombre del proceso
- Nombre del documento
- Código
- Versión
- Número de página

Tabla N° 2: Encabezado

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>CÓDIGO: IPE-01</b>
	<b>NORMA FUNDAMENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
<b>SGC</b>		<b>Pág. 1 de 1</b>

### PIE DE PAGINA

El pie de página contiene la información de elaborado por, revisado por, y aprobado por.

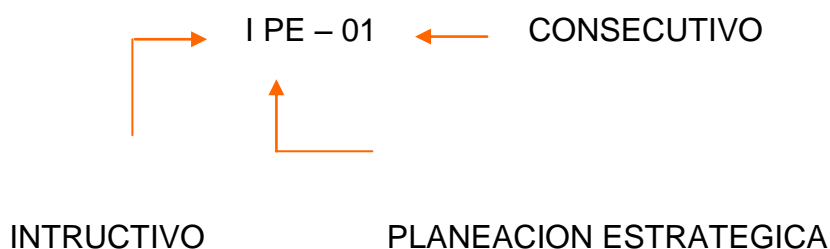
<b>REALIZADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
---------------------------	----------------------	--------------------------

## **CÓDIGO**

La codificación de los documentos se realizara con relación al Sistema de Gestión de la Calidad, de la siguiente forma:

- El primer signo representa el tipo de documento, según su abreviatura (tabla N° 1).
- Los dos siguientes signos corresponden al proceso que pertenece. (tabla N° 2).
- Se utiliza un guión separador y se le otorga un consecutivo al documento teniendo en cuenta:
  - Debe ocupar dos caracteres (01)
  - Que sea el mismo tipo de documento
  - Que sea del mismo proceso

EJEMPLO:



## **HOJA DE PORTADA**

Los documentos que lo requieran llevaran la hoja de portada, que contiene: cuadro de mando, cuadro de cambios, cuadro de distribución, y responsables.

⇒ CUADRO DE APROBACIÓN

CUADRO DE APROBACIÓN			
	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

⇒ CUADRO DE CAMBIOS

A través del cuadro de cambios podemos observar y registrar los cambios que ha sufrido y que sufrirá el documento.

Ejemplo:

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FIRMA
01	09-11-2009	Documento inicial	

⇒ CUADRO DE DISTRIBUCIÓN

En el cuadro de distribución podemos encontrar el número de copias distribuidas, y el área a la cual fue entregada la copia.

<b>CONTROL DE DISTRIBUCIÓN</b>			
CANTIDAD	FECHA	AREA	FIRMA

**CONTENIDO**

Los documentos que así lo requieran tendrán el siguiente contenido:

**OBJETIVO**

Define la razón específica por la cual se diseña el documento y su redacción implica el que y como se va hacer.

## **ALCANCE**

De donde hasta donde aplica el documento, señala los procesos y actividades que se desarrollaran que tienen que ver con el tipo de documento que se va a elaborar.

## **RESPONSABLE**

Persona encargada de hacer cumplir lo que figura en el documento

## **INTRODUCCIÓN**

Breve resumen de lo que contendrá el documento.

## **DESARROLLO**

En esta parte se describen las actividades a realizar en el proceso de documentación.

## **REFERENCIAS**

Consultas realizadas para la elaboración del documento.

## **GLOSARIO**

Definición de la terminología empleada en la realización del documento

## **PROCESOS DEL SGC**


En la siguiente tabla se muestran los procesos de gestión de calidad empleados en la colombo alemana, con sus abreviaturas para la codificación de los documentos a elaborar.

Tabla N° 2: Abreviaturas de documentación

PROCESO	ABREVIATURA
Limpieza y desinfección	LD
Residuos sólidos	RS
Capacitación	CT
Control y calidad	CC
Control de plagas	CP
Mantenimiento	MT
Inventario	IN
Producción	PR
Planeación estratégica	PE
Control de proveedores	CV
Control de residuos líquidos	CL
Trazabilidad	TZ
Control de agua potable	CA
Metrología	ME
Mejora Continua	MC

## 5. REFERENCIAS

Se tomo como referencia para la elaboración de este documento lo siguiente:

 [http://www.cali.gov.co/publico2/documentos/SGC/norma\\_fundamental\\_%203.pdf](http://www.cali.gov.co/publico2/documentos/SGC/norma_fundamental_%203.pdf)

## 6. DEFINICIONES

**DOCUMENTO:** Un documento es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas

**FICHA TECNICA:** formato en el cual se describen las características técnicas de un producto.

**GESTIÓN DOCUMENTAL.** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**INSTRUCTIVO:** Documento que describe de forma detallada el “cómo” desarrollar una actividad dentro de un procedimiento.


**MANUAL:** Documento guía de referencia como conocimiento básico en asuntos específicos.

**REGISTRO.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia del desarrollo de las actividades desempeñadas.

## 7. FIN DEL DOCUMENTO

<b>REALIZADO POR: PASANTES</b>	<b>REVISADO POR: ASESOR DE CALIDAD</b>	<b>APROBADO POR: GERENTE</b>
------------------------------------	--------------------------------------------	----------------------------------

## Anexo 9. Procedimiento de Control de Documentos y Registros

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>CÓDIGO: CPE-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
<b>SGC</b>		<b>Pág.: 5 de 5</b>

<b>CUADRO DE APROBACIÓN</b>			
	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
ELABORADO POR:	PASANTES	15-03-10	ERIKA A. ORTIZ NORTHON CUERVO
REVISADO POR:	ASESOR DE CALIDAD	23-03-10	TEREANA JAUREGUI
APROBADO POR:	GERENTE	29-03-10	JORGE ORTIZ

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FIRMA</b>
01	15-03-10	Documento inicial	ERIKA A.ORTIZ NORTHON CUERVO

<b>CONTROL DE DISTRIBUCIÓN</b>			
<b>CANTIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>AREA</b>	<b>FIRMA</b>
1	23-03-10	CONTROL DE CALIDAD	ERIKA A. ORTIZ NORTHON CUERVO

<b>REALIZADO POR: PASANTES</b>	<b>REVISADO POR: ASESOR DE CALIDAD</b>	<b>APROBADO POR: GERENTE</b>
------------------------------------	----------------------------------------	------------------------------

## 1. OBJETIVO

Establecer una estructura documental para controlar los documentos internos, externos y Registros que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Colombo Alemana Carnes Frías.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos y registros requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad que se relacionan en los listados maestros de origen interno y externo.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **S.G.C.:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Revisar:** Garantizar que lo que está escrito es lo que se está haciendo.
- **Aprobar:** Ratificar que lo que está escrito es lo que se debe hacer.
- **Copia controlada:** Copia sobre la cual existe un compromiso de actualización.
- **Copia no controlada:** Copia que se entrega sólo de manera informativa y sobre la cual no existe un compromiso de actualización.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Caracterización:** Ficha técnica de los procesos de la organización. Define entre otros, objetivo del proceso, información de entradas, ciclo PHVA, salidas y clientes de un proceso específico y parámetros de control
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Describe: ¿qué?, ¿quién?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿por qué?
- **Instructivo:** Guía que indica los pasos necesarios para llevar a cabo una actividad.
- **Formato:** Herramienta para la recolección de datos numéricos o narrativos.
- Otros términos y definiciones se relacionan en el numeral No 3 de la NTC-ISO 9001:2008.

## 4. CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS Y FORMATOS

### 4.1. Elaboración del documento.

Los documentos los elaboran las personas que participan en la ejecución de las actividades que se describen en ellos, y son coordinados por la Jefatura de calidad.

Todo documento debe contener como mínimo lo siguiente:

**Objetivo:** Identifica el porqué y él para que se está desarrollando el documento, se identifica de manera general la razón principal de la realización del documento.

**Contenido:** Se describe paso a paso las actividades involucradas en el documento, este se puede dar de manera escrita mediante texto corrido o utilizado la metodología de diagrama de flujo.

#### 4.2. Revisión y Aprobación.

La revisión de los documentos que describen las actividades propias del proceso, las realizan los responsables de cada proceso, con el fin de verificar si lo que se describe en ellos es lo que se hace o se propone hacer.

La aprobación de los documentos se realizará por las siguientes personas y se sugiere colocarlo en la PRIMERA PAGINA DEL DOCUMENTO:

A continuación se presenta el cuadro de elaboración, revisión y aprobación de documentos y registros para el SGC.

PROCESO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Planeación estratégica	Pasantes	Asesor de calidad	Gerente
Gestión de recursos	Pasantes	Asesor de calidad	Gerente
Gestión de producción	Pasantes	Asesor de calidad	Gerente
Gestión de compras	Pasantes	Asesor de calidad	Gerente
Gestión de inventarios	Pasantes	Asesor de calidad	Gerente
Mejora continua	Pasantes	Asesor de calidad	Gerente
Gestión de Inocuidad	Pasantes	Asesor de calidad	Gerente
		Asesor de	

Revisión por la dirección	Pasantes	calidad	Gerente
Gestión comercial	Pasantes	Asesor de calidad	Gerente

**NOTAS:**

- Solo firmará quien apruebe el documento y quedará como “**documento original**”.
- Los formatos no requieren del cuadro de elaboración - revisión y aprobación - puesto que NO SE CONTROLARAN como documentos, la jefatura de calidad revisara su presentación.

**4.3. Edición final.**

Una vez revisado el documento, la impresión final del mismo la realiza la oficina de calidad y se registra en el Listado Maestro de Documentos Internos código FPE-01, para su control.

**5. DISTRIBUCIÓN Y DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS**

La distribución de los documentos estará a cargo de la jefatura de Calidad, para lo cual se imprimirá las copias que se requieran en cada proceso, estas se identificarán con un sello de marca de agua que dice “**copia controlada**” y podrán no tener la firma de quien los aprueba. El control en la distribución de los mismos se hará a través de la tabla de Distribución de Documentos que se encuentra en la primera página del documento.

La difusión de los documentos se deja a consideración del responsable de cada proceso y de la importancia que tenga; para ello debe dejar constancia de la difusión con un registro de asistencia y archivarla.

Aquellos documentos que se entregan con carácter informativo, no tendrán ninguna clase de sello y se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**.

**6. CAMBIOS, IDENTIFICACIÓN Y ESTADO DE REVISIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

El responsable del proceso o procedimiento manifestara a la jefatura de calidad el deseo del cambio y se procederá a realizar los ajustes al mismo.

La oficina de calidad identificara los cambios en la identificación y revisión de los documentos en la TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS ubicado en la primera página del documento en donde se describirá: fecha del cambio, versión y razón de la modificación del documento. Se recogerán los documentos obsoletos y se entregan las nuevas versiones, dejando registro de su entrega.

## **7. LEGIBILIDAD DE LOS DOCUMENTOS**

Los documentos aprobados NO deben tener tachones ni enmendaduras que comprometa su legibilidad. Los responsables de proceso deben velar por su aplicación.

## **8. DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO**

Los documentos externos serán todos aquellos que se utilicen para **la toma de decisiones** y que han sido generados fuera del Sistema de Gestión de la Calidad, pero que presentan un impacto directo sobre el mismo. Pueden establecer el marco legal en el que se deben desarrollar las actividades del sistema, o servir de apoyo para la realización de las mismas.

Ejemplos: Decretos y resoluciones de alimentos emitidos por el Ministerio de la protección social. Los responsables de procesos son los encargados de identificar aquellos documentos externos e informar a la oficina de calidad para que se incluyan en el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS.

Lo que no está relacionado dentro del LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS se considera como documentos de consulta.

Aquellos documentos que se consulten por internet NO son considerados documentos externos.

## **9. CONSERVACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS OBSOLETOS**

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad NO manejan documentos obsoletos.

Por criterio de Jefatura de calidad se conservara una copia de la versión inmediatamente anterior en un folder identificado para tal fin, este material es de custodia únicamente por la Jefe de Calidad y sirve como consulta, mas NO se utiliza para la toma de decisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.

## **10. CONTROL DE REGISTROS.**

Los registros son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas, por esto es necesario que se salvaguarden de la mejor manera, los registros pueden ser tanto magnéticos como físicos

**10.1 Recuperación:** Hace referencia al cargo de la persona responsable de organizar, controlar, conservar y entregar los registros.

**10.2 Tiempo de retención:** Hace referencia a la conservación de los registros así: activo: tiempo de permanencia en el área para consulta. Inactivo: una vez cumplido el periodo de actividad dentro del área, se relaciona el tiempo que se desee conservar el documento en un archivo inactivo (dependiendo de su importancia, no todos los documentos es necesario conservarlos).

**10.3 Disposición final:** Una vez se ha cumplido el tiempo de inactividad del registro, cual es la disposición dada al mismo (destrucción mediante acta, incineración, envío a reciclaje, envío a archivo central o archivo muerto)

Esta información se consolidara de acuerdo a lo establecido en las tablas de Retención Documental, (ver formato FPE-02)

## **FIN DEL PROCEDIMIENTO**

### Anexo 10. Listado Maestro de Documentos

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>					<b>CÓDIGO: FPE-01</b>
	<b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</b>					<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>SGC</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN O REVISIÓN</b>
FPE-01	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	FORMATO	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	1	09/11/2009	09/11/2009
FPE-02	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	FORMATO	TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL	1	01/03/2010	05/03/2010
FPE-03	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	FORMATO	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	1	01/03/2010	05/03/2010
MPE-01	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	1	23/11/2009	31/11/2009
IPE-01	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INSTRUCTIVO	NORMA FUNDAMENTAL	1	09/11/2009	12/11/2010
CPE-01	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	1	15/03/2010	29/03/2010
MGR-01	GESTIÓN DE RECURSOS	MANUAL	FUNCIONES Y PERFILES	1	26/04/2010	28/04/2010
PGR-01	GESTIÓN DE RECURSOS	PROGRAMA	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	1	01/12/2009	04/01/2010

CGR-01	GESTIÓN DE RECURSOS	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE FUNCIONES Y PERFILES	1	01/03/2010	04/03/2010
CGR-02	GESTIÓN DE RECURSOS	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PERSONAL	1	01/03/2010	04/03/2010
FGR-01	GESTIÓN DE RECURSOS	FORMATO	FORMATO DE FUNCIONES	1	22/04/2010	23/04/2010
FGR-02	GESTIÓN DE RECURSOS	FORMATO	FORMATO DE PERFILES	1	22/04/2010	23/04/2010
FGR-03	GESTIÓN DE RECURSOS	FORMATO	EVALUACIÓN DE PERSONAL	1	01/03/2010	03/03/2010
FGR-04	GESTIÓN DE RECURSOS	FORMATO	ENCUESTA	1	29/01/2010	30/01/2010
FGR-05	GESTIÓN DE RECURSOS	FORMATO	PRESUPUESTO	1	21/12/2009	05/01/2010
FGR-06	GESTIÓN DE RECURSOS	FORMATO	INFORMES FINANCIEROS	1	21/12/2009	06/01/2010
FGR-07	GESTIÓN DE RECURSOS	FORMATO	CUMPLIMIENTO DE PERFIL	1	26/04/2010	28/04/2008
FGR-08	GESTIÓN DE RECURSOS	FORMATO	COMUNICADOS	1	01/11/2009	01/11/2009
FGR-09	GESTIÓN DE RECURSOS	FORMATO	MEMORANDOS	1	01/12/2009	14/12/2009
ICT-01	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN	1	01/12/2009	01/12/2009
FCT-01	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	FORMATO	FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA	1	01/12/2009	01/12/2009
FCT-02	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	FORMATO	CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN	1	01/12/2009	01/12/2009

FCT-03	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	FORMATO	FORMATO DE EVALUACION DE LA EFICACIA DE LA FORMACION	1	01/12/2009	01/12/2009
TPR-01	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	FICHA TECNICA	FICHA TECNICA DE LOS PRODUCTOS	1	05/04/2010	09/04/2010
FPR-01	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	FORMATO	PLANEACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	1	05/04/2010	09/04/2010
FPR-02	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	FORMATO	FORMATO DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO	1	05/04/2010	09/04/2010
FPR-03	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	FORMATO	FORMATO DE LIBERACIÓN DEL PRODUCTO	1	05/04/2010	09/04/2010
FPR-04	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	FORMATO	REQUISITOS LEGALES Y REGLEMENTARIOS	1	05/04/2010	09/04/2010
FPR-05	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	FORMATO	ORDEN DE PRODUCCIÓN	1	05/04/2010	09/04/2010
FPR-06	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	FORMATO	PRODUCTO NO CONFORME	1	05/04/2010	09/04/2010
FPR-07	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	FORMATO	DEVOLUCION DE PRODUCTO	1	05/04/2010	10/04/2010
FPR-08	GESTIÓN DE PRODUCCION	FORMATO	INSUMOS	1	06/04/2010	11/04/2010
FPR-09	GESTION DE PRODUCCIÓN	FORMATO	TEMPERATURA DE CUARTO FRÍO	1	07/04/2010	12/04/2010
FPR-10	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	FORMATO	TEMPERATURA DE PRODUCTOS	1	08/04/2010	13/04/2010
CPR-01	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO NO CONFORME	1	23/04/2010	29/04/2010

CPR-02	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	PROCEDIMIENTO	DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO	1	26/04/2010	29/04/2010
FGL-01	GESTIÓN COMERCIAL	FORMATO	ENCUESTAS	1	29/01/2010	01/02/2010
FGL-02	GESTIÓN COMERCIAL	FORMATO	ORDEN DE PEDIDO	1	04/01/2010	06/01/2010
FGL-03	GESTIÓN COMERCIAL	FORMATO	SUGERENCIAS	1	04/01/2010	06/01/2010
FGL-04	GESTIÓN COMERCIAL	FORMATO	PRESUPUESTO DE VENTAS	1	05/01/2010	06/01/2010
FGL-05	GESTIÓN COMERCIAL	FORMATO	VENTAS	1	04/01/2010	06/01/2010
IGL-01	GESTIÓN COMERCIAL	INSTRUCTIVO	VENTAS	1	04/01/2010	06/01/2010
FGI-01	GESTIÓN DE INVENTARIOS	FORMATO	INVENTARIO DE MATERIA PRIMA	1	04/01/2010	07/01/2010
FGI-02	GESTIÓN DE INVENTARIOS	FORMATO	INVENTARIO DE INSUMOS	1	04/01/2010	07/01/2010
FGI-03	GESTIÓN DE INVENTARIOS	FORMATO	INVENTARIO DE PRODUCTO TERMINADO	1	04/01/2010	07/01/2010
FGI-04	GESTIÓN DE INVENTARIOS	FORMATO	INVENTARIO DE EQUIPOS	1	04/01/2010	07/01/2010
IGI-01	GESTIÓN DE INVENTARIOS	INSTRUCTIVO	INVENTARIOS	1	04/01/2010	07/01/2010
PMT-01	MANTENIMIENTO	PROGRAMA	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	1	18/12/2009	21/12/2009

IMT-01	MANTENIMIENTO	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO DE CODIFICACIÓN	1	19/12/2009	22/12/2009
TMT-01	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	INYECTORA	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-02	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	SIERA ELECTRICA	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-03	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	MOLINO	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-04	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	MOLINO DEL CUTTER	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-05	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	CUTTER	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-06	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	TOMBLER	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-07	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	MEZCLADORA	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-08	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	EMBUTIDORA AL VACÍO	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-09	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	EMBUTIDORA DE PISTÓN	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-10	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	AMARRADORA	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-11	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	TAJADORA 1	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-12	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	TAJADORA 2	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-13	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	EMPACADORA AL VACÍO	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-14	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	MAQUINA DE TERMOENCOJIDO	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-15	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	TAJADORA 3	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-16	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	CAJA REGISTRADORA	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-17	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	COMPUTADOR 1	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-18	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	COMPUTADOR 2	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-19	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	COMPUTADOR 3	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-20	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	IMPRESORA 1	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-21	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	IMPRESORA 2	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-22	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	IMPRESORA 3	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-23	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	AIRE ACONDICIONADO 1	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-24	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	AIRE ACONDICIONADO 2	1	15/12/2009	22/12/2009
TMT-25	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	AIRE ACONDICIONADO 3	1	15/12/2009	22/12/2009

TMT-26	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	BALANZA 1	1	21/12/2009	22/12/2009
TMT-27	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	BALANZA 2	1	21/12/2009	22/12/2009
TMT-28	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	BALANZA 3	1	21/12/2009	22/12/2009
TMT-29	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	BALANZA 4	1	21/12/2009	22/12/2009
TMT-30	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	BALANZA 5	1	21/12/2009	22/12/2009
TMT-31	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	BALANZA 6	1	21/12/2009	22/12/2009
TMT-32	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	IMPRESORA 4	1	21/12/2009	22/12/2009
TMT-33	MANTENIMIENTO	FICHA TÉCNICA	BALANZA 7	1	21/12/2009	22/12/2009
FMT-01	MANTENIMIENTO	FORMATO	LISTADO MAESTRO DE EQUIPOS	1	12/01/2010	15/01/2010
FMT-02	MANTENIMIENTO	FORMATO	CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO	1	12/01/2010	15/01/2010
FMT-03	MANTENIMIENTO	FORMATO	FORMATO DE INFORME DE MANTENIMIENTO	1	12/01/2010	15/01/2010
FMT-04	MANTENIMIENTO	FORMATO	FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO	1	12/01/2010	15/01/2010
FMT-05	MANTENIMIENTO	FORMATO	FORMATO DE HOJA DE VIDA DE LOS EQUIPOS	1	12/01/2010	15/01/2010
FMT-06	MANTENIMIENTO	FORMATO	FORMATO DE FICHA TÉCNICA DE LOS EQUIPOS	1	12/01/2010	15/01/2010
FMT-07	MANTENIMIENTO	FORMATO	FORMATO DE INSTRUCTIVO DE MANEJO DE EQUIPOS	1	12/01/2010	15/01/2010
FMT-08	MANTENIMIENTO	FORMATO	DOCUMENTACION DE EQUIPOS		13/01/2010	15/01/2010
FMT-09	MANTENIMIENTO	FORMATO	INDICADORES DE MANTENIMIENTO		14/01/2010	15/01/2010
HMT-01	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	INYECTORA	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-02	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	SIERRA ELÉCTRICA	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-03	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	MOLINO	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-04	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	MOLINO DEL CUTTER	1	18/01/2010	22/01/2010

HMT-05	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	CUTTER	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-06	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	TOMBLER	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-07	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	MEZCLADORA	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-08	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	EMBUTIDORA AL VACÍO	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-09	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	EMBUTIDORA DE PISTÓN	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-10	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	AMARRADORA	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-11	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	TAJADORA 1	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-12	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	TAJADORA 2	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-13	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	MAQUINA EMPACADORA AL VACÍO	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-14	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	MAQUINA DE TERMOENCOGIDO	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-15	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	TAJADORA 3	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-16	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	CAJA REGISTRADORA	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-17	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	COMPUTADOR 1	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-18	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	COMPUTADOR2	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-19	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	COMPUTADOR 3	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-20	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	IMPRESORA 1	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-21	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	IMPRESORA 2	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-22	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	IMPRESORA 3	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-23	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	AIRE ACONDICIONADO 01	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-24	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	AIRE ACONDICIONADO 02	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-25	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	AIRE ACONDICIONADO 03	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-26	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	BALANZA 1	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-27	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	BALANZA 2	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-28	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	BALANZA 3	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-29	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	BALANZA 4	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-30	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	BALANZA 5	1	18/01/2010	22/01/2010

HMT-31	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	BALANZA 6	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-32	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	IMPRESORA 4	1	18/01/2010	22/01/2010
HMT-33	MANTENIMIENTO	HOJA DE VIDA	BALANZA 7	1	18/01/2010	22/01/2010
PRS-01	PROGRAMA DE RESIDUOS SÓLIDOS	PROGRAMA	PROGRAMA DE RESIDUOS SÓLIDOS	1	04/01/2010	15/01/2010
FRS-01	PROGRAMA DE RESIDUOS SÓLIDOS	FORMATO	LISTADO DE RESIDUOS SÓLIDOS	1	04/01/2010	16/01/2010
FRS-03	PROGRAMA DE RESIDUOS SÓLIDOS	FORMATO	CRONOGRAMA DE RESIDUOS SÓLIDOS	1	04/01/2010	17/01/2010
FRS-04	PROGRAMA DE RESIDUOS SÓLIDOS	FORMATO	RUTA DE EVACUACIÓN	1	04/01/2010	18/01/2010
FRS-05	PROGRAMA DE RESIDUOS SÓLIDOS	FORMATO	REVISIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS	1	04/01/2010	19/01/2010
IRS-02	PROGRAMA DE RESIDUOS SÓLIDOS	INSTRUCTIVO	ESTANDARIZACIÓN DE RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	1	04/01/2010	20/01/2010
PCL-01	PROGRAMA DE RESIDUOS LÍQUIDOS	PROGRAMA	PROGRAMA DE RESIDUOS LÍQUIDOS	1	08/02/2010	12/02/2010
ICL-01	PROGRAMA DE RESIDUOS LÍQUIDOS	INSTRUCTIVO	DISPOSICIÓN DE RESIDUOS LÍQUIDOS	1	08/02/2010	13/02/2010


FCL-01	PROGRAMA DE RESIDUOS LÍQUIDOS	FORMATO	LISTADO DE RESIDUOS LÍQUIDOS	1	09/02/2010	14/02/2010
PCP-01	PROGRAMA DE CONTROL DE PLAGAS	PROGRAMA	PROGRAMA DE CONTROL DE PLAGAS	1	28/01/2010	15/02/2010
FCP-01	PROGRAMA DE CONTROL DE PLAGAS	FORMATO	FORMATO DE INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN	1	28/01/2010	16/02/2010
PCA-01	PROGRAMA DE CONTROL DE AGUA POTABLE	PROGRAMA	PROGRAMA DE CONTROL DE AGUA POTABLE	1	15/02/2010	17/02/2010
FCA-01	PROGRAMA DE CONTROL DE AGUA POTABLE	FORMATO	FORMATO DE VERIFICACIÓN DE pH Y CLORO RESIDUAL	1	15/02/2010	18/02/2010
ICA-01	PROGRAMA DE CONTROL DE AGUA POTABLE	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO DE TOMA DE MUESTRA DE AGUA POTABLE	1	15/02/2010	18/02/2010
PLD-01	PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	PROGRAMA	PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	1	16/02/2010	18/02/2010
ILD-01	PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO DE LAVADO DE TANQUE DE ALMACENAMIENTO DE AGUA	1	15/02/2010	18/02/2010

FLD-01	PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	FORMATO	CRONOGRAMA DE LAVADO DE TANQUE	1	15/02/2010	18/02/2010
FLD-02	PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	FORMATO	LISTADO MAESTRO DE POES	1	16/02/2010	18/02/2010
FLD-03	PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	FORMATO	CRONOGRAMA DE LAVADO DE CUARTOS FRIOS	1	16/02/2010	18/02/2010
				1		
CMC-01	MEJORA CONTINUA	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	1	29/03/2010	31/03/2010
CMC-02	MEJORA CONTINUA	PROCEDIMIENTO	ACPM	1	22/02/2010	19/03/2010
CMC-03	MEJORA CONTINUA	PROCEDIMIENTO	QUEJAS Y RECLAMOS	1	01/02/2010	05/02/2010
LMC-01	MEJORA CONTINUA	PLAN	PLAN DE AUDITORÍA INTERNA	1	29/03/2010	31/03/2010
FMC-01	MEJORA CONTINUA	FORMATO	EVALUACIÓN DEL AUDITOR	1	29/03/2010	31/03/2010
FMC-02	MEJORA CONTINUA	FORMATO	TABLERO DE MANDO INTEGRAL	1	15/03/2010	19/04/2010
FMC-03	MEJORA CONTINUA	FORMATO	ENCUESTAS	1	07/12/2009	09/12/2009

FMC-04	MEJORA CONTINUA	FORMATO	TABULACIÓN ENCUESTA	1	07/12/2009	28/12/2009
FMC-05	MEJORA CONTINUA	FORMATO	CONTROL DE ACPM	1	22/02/2010	25/02/2010
FMC-06	MEJORA CONTINUA	FORMATO	ACPM	1	22/02/2010	25/02/2010
FMC-07	MEJORA CONTINUA	FORMATO	REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS	1	01/02/2010	05/02/2010
FMC-08	MEJORA CONTINUA	FORMATO	RESUMEN TABLERO DE MANDO INTEGRAL	1	15/03/2010	19/04/2010
CGC-01	GESTIÓN DE COMPRAS	PROCEDIMIENTO	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	1	01/03/2010	11/03/2010
CGC-02	GESTIÓN DE COMPRAS	PROCEDIMIENTO	COMPRAS	1	02/03/2010	11/03/2010
PGC-01	GESTIÓN DE COMPRAS	PROGRAMA	CONTROL DE PROVEEDORES	1	08/03/2010	11/03/2010
TGC-01	GESTIÓN DE COMPRAS	FICHA TECNICA	FICHA TÉCNICA DE PROVEEDORES	1	01/03/2010	11/03/2010
IGC-01	GESTIÓN DE COMPRAS	INSTRUCTIVO	CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES	1	09/03/2010	11/03/2010
FGC-01	GESTIÓN DE COMPRAS	FORMATO	EVALUACIÓN DE PROVEEDOR	1	01/03/2010	11/03/2010
FGC-02	GESTIÓN DE COMPRAS	FORMATO	ORDEN DE COMPRA	1	02/03/2010	11/03/2010
FGC-03	GESTIÓN DE COMPRAS	FORMATO	FICHA TÉCNICA DE MATERIAS PRIMAS	1	03/03/2010	11/03/2010

<b>REALIZADO POR: PASANTES</b>	<b>REVISADO POR: ASESOR DE CALIDAD</b>	<b>APROBADO POR: GERENTE</b>
--------------------------------	----------------------------------------	------------------------------

### Anexo 11. Procedimiento de Producto No Conforme

	<b>GESTIÓN DE PRODUCCIÓN</b>	<b>CÓDIGO: CPR-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
<b>SGC</b>		<b>Pág. 137 de 234</b>

CUADRO DE APROBACIÓN			
	CARGO	FECHA	NOMBRE
<b>ELABORADO POR:</b>	PRACTICANTES	22-02-2010	ERIKA ORTIZ NORTHON CUERVO
<b>REVISADO POR:</b>	ASESOR DE CALIDAD	26-02-2010	TEREANA JAUREGUI
<b>APROBADO POR:</b>	GERENTE	01-03-2010	JORGE ORTIZ

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FIRMA
<b>01</b>	22-02-2010	DOCUMENTO INICIAL	ERIKA ORTIZ NORTHON CUERVO

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN			
CANTIDAD	FECHA	AREA	FIRMA
<b>1</b>	26-02-2010	CONTROL DE CALIDAD	ERIKA ORTIZ NORTHON CUERVO

<b>REALIZADO POR: PASANTES</b>	<b>REVISADO POR: ASESOR DE CALIDAD</b>	<b>APROBADO POR: GERENTE</b>
------------------------------------	--------------------------------------------	----------------------------------

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVO GENERAL**
  - 2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS**
- 3. ALCANCE**
- 4. RESPONSABLES EJECUCION Y VERIFICACION**
- 5. MARCO TEORICO**
- 6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO**
- 7. DEFINICIONES**
- 8. ANEXOS**
- 9. FIN DEL DOCUMENTO**

### **1. INTRODUCCIÓN**

En este documento se quiere definir las especificaciones y criterios mínimos que deben ser consideradas en la elaboración de los productos de la Colombo Alemana Carnes Frías. Las especificaciones técnicas implican la identificación del conjunto de criterios y estándares técnicos mínimos requeridos para instalar el programa de producto no conforme.

Al implementar un Sistema de Gestión de Calidad implica el examen comparando la calidad observada y la calidad deseada, es decir que si el producto terminado cumple con los requisitos del mismo y si es así podrá seguir el proceso, de lo contrario se debe controlar la inconformidad del producto definida en este procedimiento.

El programa de auditoría es muy importante en la empresa y es por ello que a continuación se muestra los objetivos de una auditoria, el flujograma de este procedimiento, el cronograma de auditorías entre otras.

### **2. OBJETIVO GENERAL**

Describir la metodología a seguir para identificar, controlar y dar tratamiento a los productos que no sean conformes con los requisitos establecidos en las

caracterizaciones de productos del Sistema de Gestión de Calidad de la Colombo alemana Carnes Frías.

## **2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer las actividades secuenciales para el control y tratamiento del producto no conforme.
- Identificar y establecer las acciones a seguir cuando se generen productos no conformes.
- Dar a conocer el mecanismo para identificar las no conformidades del sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar la inspección y clasificación correspondiente al producto no conforme, teniendo en cuenta los criterios de aceptación y rechazo.
- Realizar seguimiento al procedimiento por medio de formatos o registros.

## **3. ALCANCE**

El procedimiento de producto no conforme es aplicable a todos los productos que no cumplan con los requisitos de conformidad generados en la empresa Colombo Alemana Carnes frías.

Este procedimiento inicia con la identificación y registro del producto, y termina con la liberación del producto.

## **4. RESPONSABLES EJECUCIÓN Y VERIFICACIÓN**

**Ejecución:** Jefe de calidad.

**Verificación:** Gerente.

## **5. MARCO TEÓRICO**

La empresa debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

La colombo debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada

b) la autorización de su uso, aceptación bajo concesión del responsable del procesos y, cuando sea aplicable, por el cliente;

c) la definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido, de acuerdo con lo señalado en el Anexo. 1. Formato de control de producto no conforme.

Cuando se corrija un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecte un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la colombo alemana debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

## 6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	P	H	V	A
<pre> graph TD     INICIO --&gt; DETECCION     DETECCION --&gt; AISLAMIENTO_E_IDENTIFICACION[AISLAMIENTO E IDENTIFICACION]     AISLAMIENTO_E_IDENTIFICACION --&gt; INSPECCION     INSPECCION --&gt; CRITERIOS_DE_ACEPTACION_Y_RECHAZO[CRITERIOS DE ACEPTACION Y RECHAZO]     CRITERIOS_DE_ACEPTACION_Y_RECHAZO --&gt; DESTINO_FINAL[DESTINO FINAL]     DESTINO_FINAL --&gt; ACCION_CORRECTIVA[ACCION CORRECTIVA]     ACCION_CORRECTIVA --&gt; REGISTRO     REGISTRO --&gt; FIN         </pre>	Se detecta el producto al finalizar cada proceso del día	Jefe de producción	X			
	El producto se aísla e identifica.	Jefe de Calidad		X		
	Se realiza una inspección para observar las condiciones del producto, Teniendo en cuenta los criterios de aceptación y rechazo.	Jefe de Calidad			X	
	Se toma la decisión final, en donde se decide qué hacer con el producto; si se reprocesa, elimina o se repara, para que pueda ser comercializado.	Jefe de Calidad			X	
	Se toman las acciones correctivas pertinentes.	Jefe de Calidad			X	
	Todo lo anterior es registrado en el formato <b>FMC-01</b>	Jefe de Calidad				X

## 7. DEFINICIONES

- ✓ **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- ✓ **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado de tipo normativo o procedimiento.
- ✓ **Producto:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- ✓ **Producto No Conforme:** Producto que no cumple con algún requisito especificado.
- ✓ **Concesión:** Autorización para utilizar ó liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- ✓ **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o específico.
- ✓ **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- ✓ **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ✓ **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- ✓ **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- ✓ **Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- ✓ **Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- ✓ **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

## Anexo 12. Procedimiento de Auditoría

CUADRO DE APROBACIÓN			
	CARGO	FECHA	NOMBRE
<b>ELABORADO POR:</b>	PASANTES	29-03-2010	ERIKA ORTIZ NORTHON CUERVO
<b>REVISADO POR:</b>	ASESOR DE CALIDAD	31-03-2010	TEREANA JAUREGUI
<b>APROBADO POR:</b>	GERENTE	31-03-2010	JORGE ORTIZ

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FIRMA
<b>01</b>	29-03-2010	DOCUMENTO INICIAL	ERIKA ORTIZ NORTHON CUERVO

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN			
CANTIDAD	FECHA	AREA	FIRMA
<b>1</b>	03-04-2010	CONTROL DE CALIDAD	ERIKA ORTIZ NORTHON CUERVO

<b>REALIZADO POR: PASANTES</b>	<b>REVISADO POR: ASESOR DE CALIDAD</b>	<b>APROBADO POR: GERENTE</b>
------------------------------------	----------------------------------------	------------------------------

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
  - a. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3. ALCANCE
4. RESPONSABLES EJECUCIÓN Y VERIFICACIÓN
5. MARCO TEÓRICO
6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.
8. DEFINICIONES
9. ANEXOS

## **1. INTRODUCCIÓN**

Al implementar un Sistema de Gestión de Calidad implica el examen comparando la calidad observada y la calidad deseada, es por ello que para esto se utiliza la herramienta denominada auditoría, de allí se desprenden las evidencias de debilidades y oportunidades de mejora.

El programa de auditoría es muy importante en la empresa y es por ello que a continuación se muestra los objetivos de una auditoría, el flujograma de este procedimiento, el cronograma de auditorías entre otras.

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Dar los lineamientos básicos para las auditorías internas a desarrollar en la Colombo Alemana Carnes Frías.

### **a. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer la metodología para evidenciar las debilidades del sistema de Gestión de Calidad.
- Dar a conocer el mecanismo para identificar las no conformidades del sistema de Gestión de Calidad.
- Implementar un procedimiento para establecer las actividades desde la planeación hasta la ejecución y seguimiento de las auditorías internas del sistema de Gestión de Calidad.

## **3. ALCANCE**

El Programa de Auditoría aplica a todas las auditorías internas realizadas en la Colombo Alemana Carnes Frías.

## **4. RESPONSABLES EJECUCIÓN Y VERIFICACIÓN**

**Ejecución:** Jefe de calidad.

**Verificación:** Gerente.

## 5. MARCO TEÓRICO<sup>5</sup>

La Auditoría es una función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventuales acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.

Otras posibles definiciones pueden ser:

Es un examen comprensivo de la estructura de una empresa, en cuanto a los planes y objetivos, métodos y controles, su forma de operación y sus equipos humanos y físicos.

"Una visión formal y sistemática para determinar hasta qué punto una organización está cumpliendo los objetivos establecidos por la gerencia, así como para identificar los que requieren mejorarse".

### Clasificación de la Auditoría.

La tipología que puede dividir la auditoría depende, esencialmente, de la necesidad empresarial de establecer controles o pautas en el cumplimiento de las actividades que se desenvuelven en el ámbito de la organización.

La auditoría administrativa u operativa se encarga de analizar los sistemas, los procedimientos, las estructuras, los recursos humanos, los materiales y los programas de los diferentes complejos de organización, es decir, todas las funciones que integran la gestión a excepción de la financiera, para verificar su buen funcionamiento, proponer mejoras y mejorar sus comportamientos disfuncionales.

---

<sup>5</sup> <http://www.proyectosfindecarrera.com/que-es-una-auditoria.htm>

Lo expuesto anteriormente nos muestra que la auditoría se puede clasificar según sea el enfoque de su aplicación, de la misma manera podemos decir que ésta se divide según sus objetivos en: Financiera u operacional; o según algunos autores en: externa, interna o gubernamental.

#### Bases Teóricas de la Auditoría.

El fundamento de la auditoría moderna está argumentado en una serie de ideas que determinan la base fundamental de su aplicación. Dichos argumentos son:

- La función de auditoría se basa en el supuesto de que la información pueda ser verificada.
- La auditoría examina y evalúa las afirmaciones hechas por los administradores. Puede haber un intento de "ocultar" afirmaciones que pudieran resultar embarazosas para los administradores.
- Unos controles internos eficaces disminuyen la probabilidad de que se cometan fraudes irregularidades en una organización.
- Salvo pruebas en contrario, lo que fue cierto en el pasado seguirá ocurriendo en el futuro.

#### Normas de auditoría.

##### Normas Generales.

- La auditoría debe ser realizada por una persona o personas que cuentan con la capacitación técnica adecuada y la competencia de un auditor.
- En todos los asuntos relativos a un contrario, el o los auditores han de conservar una actitud mental de independencia.

- Debe tenerse cuidado en el desempeño de la auditoría y en la preparación del informe.

#### Normas para el Trabajo.

- El trabajo ha de ser planteado adecuadamente y los asistentes deben ser supervisados de forma adecuada.
- Ha de conseguirse suficiente y competente evidencia mediante inspección, observación, consultas y confirmaciones para tener así una base razonable para una opinión con respecto a la información o área que se está auditando.

#### Normas de la información.

- El informe debe manifestar si la información o área auditada se presenta de conformidad con los principios o bases establecidos como guía de auditoría.
- Las elevaciones informativas han de considerarse razonablemente adecuadas a no ser que se indique lo contrario en el informe.

El informe debe contener una opinión general presentada y de los puntos que involucren relevancia en el contexto auditado. Cuando no se pueda expresar una opinión global, deben manifestarse las razones de ello.

## 6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	P	H	V	A
PLANIFICACIÓN	Se realiza en el formato	Jefe de calidad	X			
PROGRAMAR	Se realiza la programación de auditoria interna, y a que proceso en particular se realizará.	Jefe de calidad, practicantes o pasantes	X			
INFORMAR	Se informa a toda la organización de la realización de la auditoria interna con 15 días de anticipación	Gerente, Jefe de calidad y recurso humano		X		
EJECUTAR	Se inicia con una reunión de apertura dando a conocer los objetivos y el alcance de la auditoria. Se ejecuta la auditoria conforme a lo planeado. Se realiza una reunión de cierre donde se dan a conocer los resultados.	Jefe de calidad, practicantes o pasantes		X	X	
INFORME DE AUDITORIA	Se realiza un informe donde se dan a conocer las debilidades del sistema, para posteriormente formular acciones correctivas, en caso de ser necesario.	Jefe de calidad, practicantes o pasantes			X	X
ACCIONES CORRECTIVAS?	No: Fin del procedimiento Si: Se vuelve a programar con respecto a fechas acordadas para ejecutar la acción.					X
FIN	Final del procedimiento					

## 7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El cronograma de actividades es un documento otorgado por la empresa prestadora del servicio teniendo en cuenta la periodicidad establecida por la Colombo Alemana Carnes Frías.

## 8. DEFINICIONES

**Auditoría:** es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso.

**Evidencia:** conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión.

**Informes:** formalizar en un documento los resultados a los cuales llegaron los auditores en la Auditoría ejecutada y demás verificaciones vinculadas con el trabajo realizado.

**Exploración:** es la etapa en la cual se realiza el estudio o examen previo al inicio de la Auditoría con el propósito de conocer en detalle las características de la entidad a auditar para tener los elementos necesarios que permitan un adecuado planeamiento del trabajo a realizar y dirigirlo hacia las cuestiones que resulten de mayor interés de acuerdo con los objetivos previstos.

**Planeamiento:** es el definir la estrategia que se debe seguir en la Auditoría a acometer.

**Control:** comprobación o inspección de una cosa.

**Supervisión:** se deriva de los vocablos latinos “súper” y “vicio”, que significa “ver sobre”, lo cual se traduce como mirar desde arriba una actividad. El término de SUPERVISIÓN se utiliza tradicionalmente para definir el acto de vigilancia que una persona ejerce sobre el trabajo que realiza el personal que está bajo su mando.

**FIN DEL DOCUMENTO.**

**Anexo 13. Informe de la primera auditoría Interna de Calidad y plan de acción**

**INFORME DE LA PRIMERA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

<b>AUDITORÍA COLOMBO ALEMANA CARNES FRÍAS ISO: 9001:2008</b>				
<b>ÍTEM</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>PMX</b>	<b>POB</b>	<b>%</b>
<b>4</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.</b>			
4.1	REQUISITOS GENERALES	1	1	100,0%
4.1.a - 4.1.f	REQUISITOS GENERALES	7	6	85,7%
4,2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	5	5	100,0%
4.2.2	Manual de Calidad	3	3	100,0%
4.2.3	Control de los Documentos	8	8	100,0%
4.2.4	Control de Registros	2	2	100,0%
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>24</b>	<b>97,6%</b>
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.</b>			
5,1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	1	1	100,0%
5.1.a - 5.1.e	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	5	4	80,0%
5,2	ENFOQUE AL CLIENTE	1	1	100,0%
5,30	POLÍTICA DE LA CALIDAD	5	5	100,0%
5,40	PLANIFICACIÓN			
5.4.1	Objetivos de la Calidad	1	1	100,0%
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad			
5.4.2.a - 5.4.2.b	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	2	2	100,0%
5,50	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN			
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	1	1	100,0%
5.5.2	Representante de la Dirección	4	4	100,0%
5.5.3	Comunicación interna	1	1	100,0%
5,60	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
5.6.1	Generalidades	1	0	0,0%
5.6.2	Información para la Revisión	7	3	42,9%

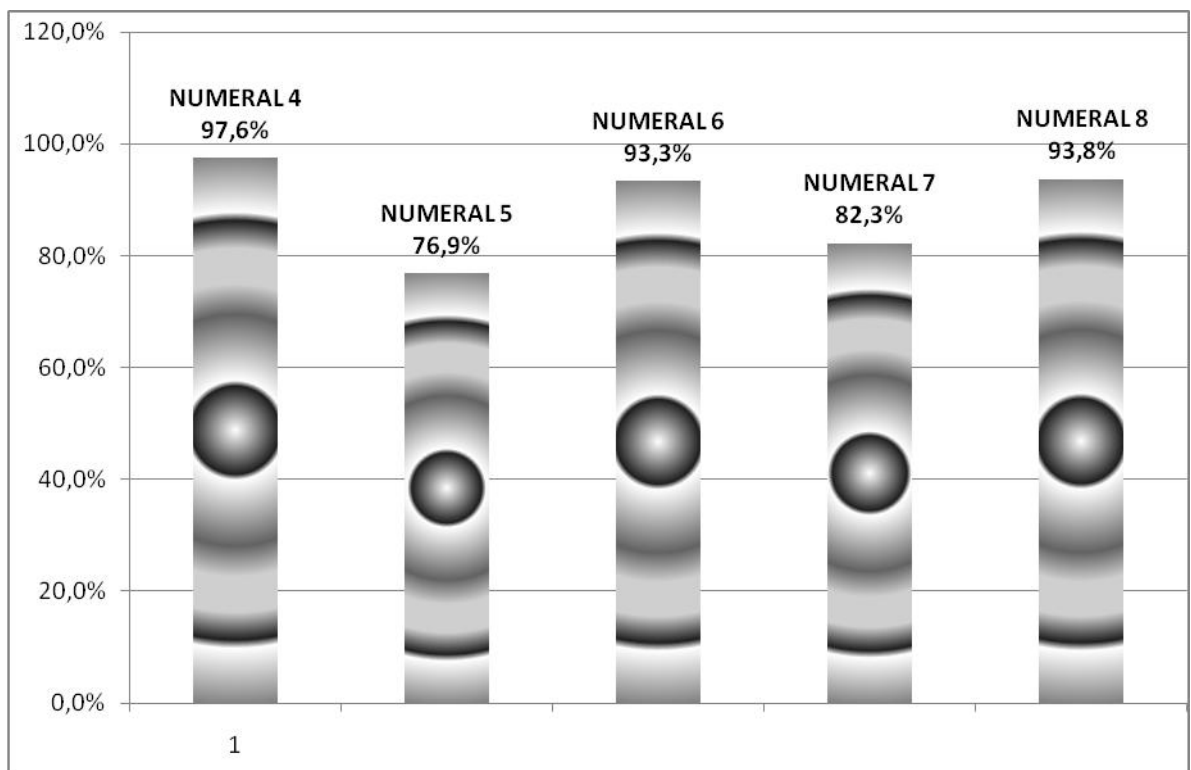
5.6.3	Resultados de la revisión	3	0	0,0%
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>21</b>	<b>76,9%</b>
<b>6</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS.</b>			
6,1	PROVISIÓN DE RECURSOS	2	2	100,0%
6,2	RECURSOS HUMANOS			
6.2.1	Generalidades	1	1	100,0%
6.2.2	Competencia, Toma de conciencia y Formación	5	3	60,0%
6,30	INFRAESTRUCTURA	1	1	100,0%
6.3.a - 6.3.b	INFRAESTRUCTURA	3	3	100,0%
6,40	AMBIENTE DE TRABAJO	1	1	100,0%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>12</b>	<b>93,3%</b>
<b>7</b>	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>			
7,1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	1	1	100,0%
7.1.a - 7.1.d	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	4	4	100,0%
7,2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	4	3	75,0%
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el cliente			
7.2.a - 7.2.c	Revisión de los requisitos relacionados con el cliente	3	2	66,7%
7.2.3	Comunicación con el cliente			
7.2.3.a - 7.2.3.c	Comunicación con el cliente	3	2	66,7%
7,3	DISEÑO Y DESARROLLO			
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo.			
7.3.1.a - 7.3.1.c	Planificación del Diseño y Desarrollo.	3		
7.3.2	Elementos de Entrada para el diseño y desarrollo.	1		
7.3.2.a - 7.3.2.d	Elementos de Entrada para el diseño y desarrollo.	4		
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo	1		
7.3.3.a - 7.3.3.d	Resultados del Diseño y Desarrollo	4		
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo	1		
7.3.4.a - 7.3.4.b	Revisión del Diseño y Desarrollo	2		
7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo.	1		

7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo	1		
7.3.7	Control de Cambios del diseño y desarrollo	1		
7,4	COMPRAS			
7.4.1	COMPRAS	5	4	80,0%
7.4.2	Información de las compras.			
7.4.2.a - 7.4.2.c	Información de las compras.	3	3	100,0%
7.4.3	Verificación de los Productos comprados	1	1	100,0%
7,5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
7.5.1.a - 7.5.1.f	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6	5	83,3%
7.5.2	Validación de los procesos de la Producción y la prestación del Servicio.	2	2	100,0%
7.5.2.a - 7.5.2.e	Validación de los procesos de la Producción y la prestación del Servicio.	5	5	100,0%
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	3	3	100,0%
7.5.4	Propiedad del Cliente	2		
7.5.5	Preservación del producto.	2	2	100,0%
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	1		
7.6.a - 7.6.e	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	5	4	80,0%
<b>TOTAL</b>		<b>71</b>	<b>45</b>	<b>89,4%</b>
<b>8</b>	<b>MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA</b>			
8.1.	GENERALIDADES			
8.1.a - 8.1.c	GENERALIDADES	3	3	100,0%
8.2.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
8.2.1	Satisfacción del cliente	1	1	100,0%
8.2.2	Auditoría Interna			
8.2.2.a - 8.2.2b	Auditoría Interna	2	1	50,0%
8.2.2.	Auditoría Interna	6	6	100,0%
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos			
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	3	3	100,0%
8,30	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	2		
8.3.a - 8.3.c	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	3	3	100,0%
8,3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	2		
8,4	ANÁLISIS DE DATOS	1		
8.4.a - 8.4.d	ANÁLISIS DE DATOS	4	4	100,0%

8.5.	MEJORA			
8.5.1	Mejor continua	1	1	100,0%
8.5.2	Acción correctiva.			
8.5.2.a - 8.5.2.f	Acción correctiva.	6		
8.5.3	Acción preventiva.			
8.5.3.a - 8.5.3.e	Acción preventiva.	6		
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>36</b>	<b>93,8%</b>

<b>TOTAL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>90,20%</b>
------------------------------	---------------

### GRÁFICO DE LOS RESULTADOS DE LA PRIMERA AUDITORÍA



Como se pudo evidenciar el resultado de la primera auditoría tuvo un porcentaje de cumplimiento alto, pero se encontraron varias no conformidades las cuales se van a mencionar a continuación con su respectiva justificación.

#### **NUMERAL 4 DE LA NORMA**

De los requisitos generales, como no se habían implementado acciones, no se cumplió con el 4.1 numeral f, donde se debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

#### **NUMERAL 5 DE LA NORMA**

No se cumplió del numeral 5.1 apartado d, puesto que no se había realizado ninguna revisión por la dirección, todo había estado sujeto y bajo la responsabilidad del representante de la organización.

Del numeral 5.6 no se cumplió el apartado 5.6.1 y 5.6.3, y parcialmente el 5.6.2 por que no se había realizado la revisión por la dirección, en el 5.6.2 se cumplió la retroalimentación con el cliente, el desempeño de los procesos y la conformidad del producto y los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, puesto que se tenía a disposición esta información.

#### **NUMERAL 6 DE LA NORMA**

El numeral 6.2.2 no se cumplió el apartado c, el de evaluar la eficacia de las acciones tomadas, porque no se ejecutó un análisis, ni evaluación por parte de los jefes de área acerca del rendimiento y mejoramiento de los procesos después de cada formación.

El apartado e, del mismo numeral no se cumplió porque no se había actualizado todos los registros, esto se dio más que todo en las personas con mayor antigüedad en la empresa.

#### **NUMERAL 7 DE LA NORMA**

El numeral 7.2.1 el apartado **a** no se había cumplido porque no se había especificado las actividades de entrega del producto, todo era telefónicamente pero no quedaba registrado.

El numeral 7.2.2 el apartado **b** no estaban resueltas las diferencias entre los requisitos del contrato y los expresados previamente.

El numeral 7.2.3 el apartado **c** no se cumplió porque no había una retroalimentación con el cliente, se reciben las quejas, pero no se daba una respuesta en el momento, ni un contacto posterior con el mismo.

El numeral 7.4.1 acerca del proveedor no se había establecido los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.

El numeral 7.5.1 no se cumplió el apartado **b**, no se disponen de instrucciones de trabajo.

El numeral 7.6 fue no conforme porque en el apartado **e** no se protegen los equipos de seguimiento y medición


## NUMERAL 8 DE LA NORMA

El numeral 8.2.2, el apartado **b** no se ha implementado ni mantenido la auditoría interna, pues no se tiene registro de que se haya realizado anteriormente.

PLAN DE ACCIÓN PRIMERA AUDITORÍA		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Impulsar la cultura de registro de indicadores en el formato de resumen de tablero de mando integral	Jefe de Calidad	03-05-2010
Registrar en el formato FMC-06 las acciones correctivas y preventivas tomadas a 30 de abril de 2010.	Jefe de Producción Jefe de Calidad	03-05-2010
Levantar informe del estado de acciones correctivas y preventivas y las respectivas actividades realizadas para controlarlas.	Pasantes	03-05-2010
Completar el informe de	Administrador y pasantes	10-05-2010

actividades para la dirección.		
Realizar un análisis y evaluación del rendimiento y la mejora en los procesos.	Pasantes y Asesor de Calidad	10-05-2010
Realizar evaluación de la eficacia de la formación.	Pasantes	15-05-2010
Actualización de las hojas de vida de los empleados del área de producción.	Pasantes y Administrador	08-05-2010
Diligenciar el formato de cumplimiento de perfiles FGR-07.	Pasantes	08-05-2010
Diseñar e implementar un instructivo de ventas.	Pasantes, Administrador y Jefe Comercial	11-05-2010
Rediseño de la orden de pedidos.	Pasantes y Administrador	11-05-2010
Realizar el procedimiento de quejas y reclamos y su respectivo formato.	Pasantes y Administrador	12-05-2010
Realizar el procedimiento de selección de proveedores.	Pasantes y Administrador	14-05-2010
Realizar las respectivas evaluaciones a los proveedores.	Pasantes y Administrador	18-05-2010
Completar el flujograma de procesos productivos, identificando sus respectivos puntos críticos.	Jefe de Producción	10-05-2010
Capacitar al personal sobre el mantenimiento y buen manejo de los equipos de medición.	Pasantes	15-05-2010

### Anexo 14. Planes de Acción segunda auditoría

	<b>MEJORA CONTINUA</b>	<b>CÓDIGO: FMC-06</b>
	<b>FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
<b>SGC</b>		<b>Pág. 159 de 234</b>

Nombre del comité, equipo o persona que lo propone: Auditoría

Fecha: 02-Julio-2010

Proceso: Planeación estratégica

Acción correctiva X    Acción preventiva        Acción de mejora    

<b>P L A N I F I C A R</b>	Descripción del problema u oportunidad:		
	<u>No se encuentra la interacción de los procesos en el mapa de procesos.</u>		
<b>H A C E R</b>	Análisis de las causas, o posibles problemas que se puedan presentar.		
	<i>En el diseño del mapa de procesos no se identificó las interacciones de los procesos.</i>		
	Se utilizara el diagrama causa-efecto y/o procedimiento de los tres por qué		
Plan de acción			
	Acción(es)	Fecha de cumplimiento	Responsable (s)
	<i>Realizar el mapa de procesos con su respectiva interacción.</i>	03-07-2010	<i>Pasantes y Representante de la dirección.</i>

<b>REALIZADO POR: PASANTES</b>	<b>REVISADO POR: ASESOR DE CALIDAD</b>	<b>APROBADO POR: GERENTE</b>
--------------------------------	----------------------------------------	------------------------------

V E R I F I C A R	SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN		
	ESTADO DE LA ACCIÓN		FECHA REVISIÓN _____
	Ejecutada ____	No ejecutada ____	Ejecutada parcialmente ____
	La acción ha sido efectiva : SI ____ NO ____		
A C T U A R	Requiere tomar otras acciones : SI ____ NO ____		
	Acción(es)	Fecha de cumplimiento	Responsable(s)

Nombre del comité, equipo o persona que lo propone: Resultado de Auditoría

Fecha: 02-Julio-2010

Proceso: Revisión por la dirección

Acción correctiva X    Acción preventiva        Acción de mejora    

<b>P L A N I F I C A R</b>	Descripción del problema u oportunidad:  <u>No se encuentra el registro de las revisiones por la dirección, ni la del estado de las acciones correctivas y preventivas</u>		
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
<b>H A C E R</b>	Análisis de las causas, o posibles problemas que se puedan presentar.  <i>El gerente estaba de viaje.</i>  <i>No se tenía una cultura de registrar.</i>  <i>No se había generado el informe del estado de las acciones correctivas y preventivas que se habían planteado.</i>		
	Se utilizara el diagrama causa-efecto y/o procedimiento de los tres por qué		
Plan de acción			
	Acción(es)	Fecha de cumplimiento	Responsable (s)
	<i>Realizar una capacitación acerca de la cultura de registrar.</i>	10-07-2010	<i>Pasantes y Representante de la dirección.</i>
	<i>Revisar el estado las acciones correctivas que</i>		<i>Representante de la</i>

	<i>ya se habían generado</i>	03-07-2010	<i>dirección y jefes de área</i>
	<i>Realizar el informe para la dirección</i>	12-07-2010	<i>Pasantes y representante de la dirección.</i>

<b>V E R I F I C A R</b>	<b>SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN</b>		
	ESTADO DE LA ACCIÓN		FECHA REVISIÓN _____
	Ejecutada ____	No ejecutada ____	Ejecutada parcialmente ____
	La acción ha sido efectiva : SI ____ NO ____		
<b>A C T U A R</b>	Requiere tomar otras acciones : SI ____ NO ____		
	Acción(es)	Fecha de cumplimiento	Responsable(s)

Nombre del comité, equipo o persona que lo propone: Resultado de Auditoría

Fecha: 02-Julio-2010

Proceso: Gestión de recursos

Acción correctiva X    Acción preventiva        Acción de mejora    

<b>P L A N I F I C A R</b>	Descripción del problema u oportunidad:  <i>No se encontraron las carpetas de hojas de vida con las funciones de cada trabajador, tampoco se encontraron los perfiles</i>		
	Análisis de las causas, o posibles problemas que se puedan presentar.  <i>Las carpetas de hojas de vida estaban en un solo lugar con las funciones y perfiles, el día de la auditoria no se encontraron por que no estaban en su lugar.</i>  <i>Las hojas de vida no se habían ordenado.</i>		
<b>H A C E R</b>	Plan de acción		
	Acción(es)	Fecha de cumplimiento	Responsable (s)
	<i>Determinar un único responsable de mantener las hojas de vida, perfiles y manual de funciones.</i>	03-07-2010	<i>Representante de la dirección y administrador.</i>
	<i>Ordenar las carpetas de hojas de vida, con su</i>		

	<i>respectivo perfil y funciones.</i>	07-07-2010	<i>Administrador</i>

<b>V E R I F I C A R</b>	<b>SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN</b>		
	ESTADO DE LA ACCIÓN		FECHA REVISIÓN _____
	Ejecutada ____	No ejecutada ____	Ejecutada parcialmente ____
	La acción ha sido efectiva : SI ____ NO ____		
<b>A C T U A R</b>	Requiere tomar otras acciones : SI ____ NO ____		
	Acción(es)	Fecha de cumplimiento	Responsable(s)

Nombre del comité, equipo o persona que lo propone: Resultado de Auditoría

Fecha: 02-Julio-2010

Proceso: Gestión de compras

Acción correctiva X    Acción preventiva        Acción de mejora    

<b>P L A N I F I C A R</b>	Descripción del problema u oportunidad:  <i>No se tiene el procedimiento de gestión de compras , no se ha actualizado el registro de los documentos legales de los proveedores</i>		
	Análisis de las causas, o posibles problemas que se puedan presentar.  <i>La tarea asignada del procedimiento de compras no fue realizada por el administrador.</i>  <i>Poca relevancia en la gestión de compras</i>  <i>Diferentes labores del sistema de gestión, solo para el administrador.</i>  Se utilizara el diagrama causa-efecto y/o procedimiento de los tres por qué		
<b>H A C E R</b>	Plan de acción		
	Acción(es)	Fecha de cumplimiento	Responsable (s)
	<i>Realizar el procedimiento de compras.</i>	07-07-2010	<i>Representante de la dirección y administrador.</i>
	<i>Revisar a cuáles trabajadores se les puede asignar este tipo de</i>		<i>Representante de la dirección y jefe de</i>

	<i>responsabilidades</i>	03-07-2010	<i>calidad.</i>
	<i>Actualizar la base de datos de los proveedores con sus respectivos requisitos legales.</i>	12-07-2010	<i>Administrador</i>

<b>V E R I F I C A R</b>	<b>SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN</b>		
	ESTADO DE LA ACCIÓN		FECHA REVISIÓN _____
	Ejecutada ____	No ejecutada ____	Ejecutada parcialmente ____
	La acción ha sido efectiva : SI ____ NO ____		
<b>A C T U A R</b>	Requiere tomar otras acciones : SI ____ NO ____		
	Acción(es)	Fecha de cumplimiento	Responsable(s)

Nombre del comité, equipo o persona que lo propone: Resultado de Auditoría

Fecha: 02-Julio-2010

Proceso: Gestión de compras


Acción correctiva X    Acción preventiva        Acción de mejora    

<b>P L A N I F I C A R</b>	Descripción del problema u oportunidad:  <i>Poca comunicación con el cliente.</i>		
	Análisis de las causas, o posibles problemas que se puedan presentar.  <i>Sólo se tiene un buzón de sugerencias en cada punto de venta.</i>  <i>No se ha capacitado a los promotores de Recepcionar quejas, reclamos y tomar datos de los clientes.</i>  <i>No se tiene más canales de comunicación con los clientes.</i>  Se utilizara el diagrama causa-efecto y/o procedimiento de los tres por qué		
<b>H A C E R</b>	Plan de acción		
	Acción(es)	Fecha de cumplimiento	Responsable (s)
	<i>Capacitar y generar ideas para motivar a los promotores y a los asesores de punto de venta para Recepcionar las quejas, reclamos, sugerencias y respuesta a</i>	10-07-2010	<i>Representante de la dirección, administrador y jefe comercial.</i>

	<i>inquietudes.</i>		
	<i>Generar una página de internet para tener contacto con los clientes.</i>	22-07-2010	<i>Gerente y administrador.</i>

<b>V E R I F I C A R</b>	<b>SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN</b>		
	ESTADO DE LA ACCIÓN		FECHA REVISIÓN _____
	Ejecutada ___      No ejecutada ___      Ejecutada parcialmente ___		
<b>A C T U A R</b>	La acción ha sido efectiva : SI ___ NO ___		
	Requiere tomar otras acciones : SI ___ NO ___		
	Acción(es)	Fecha de cumplimiento	Responsable(s)

## Anexo 15. Manual de Calidad

 <b>SGC</b>	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	<b>CODIGO: MPE-01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>VERSION: 01</b>
		<b>Pág. 1 de 1-</b>

CUADRO DE APROBACION			
	CARGO	FECHA	NOMBRE
<b>ELABORADO POR:</b>	PASANTES	23-11-09	ERIKA A. ORTIZ NORTHON CUERVO
<b>REVISADO POR:</b>	ASESOR DE CALIDAD	31-11-09	TEREANA JAUREGUI
<b>APROBADO POR:</b>	GERENTE	01-12-09	JORGE ORTIZ

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FIRMA
<b>01</b>	23-11-09	DOCUMENTO INICIAL	ERIKA A. ORTIZ NORTHON CUERVO

CONTROL DE DISTRIBUCION			
CANTIDAD	FECHA	AREA	FIRMA
<b>1</b>	23-11-09	CONTROL DE CALIDAD	ERIKA A. ORTIZ NORTHON CUERVO

<b>REALIZADO POR: PASANTES</b>	<b>REVISADO POR: ASESOR DE CALIDAD</b>	<b>APROBADO POR: GERENTE</b>
--------------------------------	----------------------------------------	------------------------------

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION
2. RESEÑA HISTORICA
3. PERFIL DE LA EMPRESA
4. MANUAL DE CALIDAD
  - a. OBJETIVOS DEL MANUAL DE CALIDAD
  - b. ALCANCE DEL MANUAL
  - c. RESPONSABILIDAD EN LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD
  - d. DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD
  
5. DIRECCION Y PLANEACION ESTRATEGICA
  - a. MISION
  - b. VISION
  - c. POLITICA DE CALIDAD
  - d. OBJETIVOS DE CALIDAD
  - e. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
  - f. PRINCIPIOS
  - g. VALORES
  
6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
  - a. REPRESENTANTE DE LA DIRECCION
  - b. COMUNICACION INTERNA
  - c. ORGANIGRAMA
  
7. ALCANCE
8. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES
9. MAPA DE PROCESOS
10. RESPONSABLES DE LOS PROCESOS
11. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS
12. CUADRO ESTRATEGICO
13. INDICADORES DE CALIDAD
14. FIN DEL DOCUMENTO

## 1. INTRODUCCION

El proceso de globalización exige que las empresas redefinan sus estrategias y sus procesos con la finalidad de lograr un uso eficiente de sus recursos y el aumento de su productividad, de modo que puedan competir con éxito en el mercado.

Existen mecanismos que promueven el logro de la eficiencia y calidad requeridas, tanto en los sistemas de producción de las empresas como en los sistemas administrativos y de control.

Los estándares internacionales ISO constituyen un instrumento importante para alcanzar las metas descritas. A través de ellos se establece una serie de pautas y patrones que las entidades deberán seguir con la finalidad de implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad en el desarrollo de sus procesos.

Es por esto que **LA COLOMBO ALEMANA CARNES FRIAS** ha decidido adoptar voluntariamente la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en búsqueda de la certificación para la fabricación y comercialización de derivados cárnicos.

Como objetivos se busca:

- Aumentar la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos de la organización.
  - Mejorar la fidelidad del cliente.
  - Mejorar la comunicación entre los niveles de la organización.
  - Un personal motivado, involucrado y comprometido con los objetivos y metas de la organización.
  - Integrar y alinear los procesos para alcanzar mejor los resultados deseados.
  - La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
  - Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
  - Alinear las actividades de mejora en todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
  - Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.
- Tomar decisiones basadas en información.

## 1. RESEÑA HISTORICA

En el año de 1967 por iniciativa del señor Alemán URICH LANGAMMER y del Colombiano DAVID CADENA ZABALA nace la **SALSAMENTARIA COLOMBO ALEMANA**, la cual esta basada en el conocimiento, la experiencia, el empuje empresarial y la dedicación de sus socios lo que les permite consolidarse como la primera salsamentaría en el Nororiente Colombiano en elaborar los mejores productos y de la mas alta calidad.

Con el paso del tiempo la reconocida empresa pasa a ser administrada por CLARA CADENA ZABALA hija del señor DAVID CADENA ZABALA y esposa del señor URICH LANGAMMER quien después de unos años toma la decisión de venderla quedando en manos del reconocido empresario santandereano JORGE ORTIZ DIAZ decidiendo cambiar la razón social por **COLOMBO ALEMANA CARNES FRIAS** y dedicarse a convertir la empresa en una salsamentaría **MAS MODERNA Y TECNIFICADA** amparada en la tradición, para lograr este objetivo se crean varias sucursales que le brindan comodidad y servicio y así llegar lo mas cerca posible a nuestros clientes.

## **1. PERFIL DE LA EMPRESA**

**NOMBRE DE LA EMPRESA:** COLOMBO ALEMANA CARNES FRIAS

**REPRESENTANTE LEGAL:** ORTIZ Y C&A S.A.S.

**NIT:** 804005519-1

**MATRICULA CÁMARA DE COMERCIO:** 05-066250-10 DEL 1998/02/19

**FECHA DE CREACIÓN DE LA EMPRESA:** 1967

**MAIL:** colomboalemana.carnesfrias@gmail.com

**DIRECCIÓN SEDE PRINCIPAL:** CALLE 36 N° 23-25

**CIUDAD:** BUCARAMANGA

**TELÉFONOS:** 6457589-6453249

**FAX:** 6359385

## **1. MANUAL DE CALIDAD**

### **a. OBJETIVOS DEL MANUAL DE CALIDAD**

El objetivo del Manual de Calidad de LA COLOMBO ALEMANA CARNES FRIAS, es describir a los miembros de la organización y a sus clientes su Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.)

En este manual se establece:

- ✓ El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones.
- ✓ La Referencia a los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad,
- ✓ Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. (Mapa de procesos y caracterización de los procesos).

### **b. ALCANCE DEL MANUAL**

El presente Manual de Calidad es de estricto cumplimiento por todas las áreas de la organización y debe ser aplicado a todos los procesos y actividades relacionadas en el alcance del S.G.C.

El manual de calidad es complemento para el S.G.C. de los requisitos legales y reglamentarios (decretos, resoluciones, etc.) establecidos por los organismos que regulan la fabricación y comercialización de los productos de la empresa.

### **c. RESPONSABILIDAD LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD**

El Representante De La Dirección es el responsable de la elaboración, edición y actualización del manual de calidad y su aprobación le compete a la Gerencia.

**a. DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD**

Del presente manual existen tres copias originales:

**1.1.1. IMPRESA:** Su ubicación será en el archivo activo de la GERENCIA.

**1.1.2. ARCHIVO MAGNETICO:** Su ubicación será el Computador del Representante de la Dirección, el cual será responsabilidad del mismo su manejo y cuidado. Las copias que actualmente se encuentran disponibles se relacionan en el cuadro control de distribución.

**1.1.3. ARCHIVO MAGNETICO EN FORMATO PDF:** Este archivo se encuentra en las instalaciones del ente auditor del S.G.C. este archivo es enviado en formato PDF por vía e-mail con el fin de mantener la información actualizada para las auditorias reglamentarias para el otorgamiento, seguimiento del Certificado de Calidad.

Es responsabilidad del ente auditor la distribución y el manejo del documento, siendo éste una copia controlada y todo lo que ello implica.

**1. DIRECCION Y PLANEACION ESTRATEGICA**

Definen en que negocio se encuentra la empresa y hacia donde se quieren dirigir, así como los principios reguladores, los valores que rigen su comportamiento, las políticas que son las directrices que enmarcan las decisiones para que se cumplan los objetivos estratégicos y la estructura organizacional para alcanzarlos.

El S.G.C. de la empresa esta dirigido a dar cumplimiento al planeamiento estratégico en lo relativo a la satisfacción del cliente. La Misión y la Visión establecen el marco de referencia para definir la política de calidad, la cual a su vez sirve para definir los objetivos de calidad y de ahí la identificación de los objetivos de los procesos y sus indicadores de gestión.

A continuación se hace la relación de los elementos básicos de la planeación estratégica para que sea de conocimiento de todo el personal de la organización:

**a. MISION**

Producir y comercializar derivados cárnicos de alta calidad que permitan satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes. Por medio de la mezcla de tradición y servicio enfocado a la mejora continua de nuestra organización, contribuyendo al beneficio de nuestros trabajadores y socios comerciales.

**b. VISION**

Al año 2014 será una empresa procesadora de derivados cárnicos líder en Santander, destacándose por la alta calidad de sus productos, los cuales serán desarrollados en una planta modelo. Convirtiéndose en punto de referencia en el sector de producción de alimentos saludables y nutritivos.

**c. POLITICA DE CALIDAD**

**COLOMBO ALEMANA CARNES FRIAS** tiene como Política elaborar productos de excelente calidad, teniendo como base un modelo de mejora continua de procesos. Siendo de gran importancia la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la normatividad legal y reglamentaria.

**d. OBJETIVOS DE CALIDAD**

- ◆ Involucrar a los proveedores en el mejoramiento continuo, llevándolos así a un trabajo integral que promueva el desarrollo y la competitividad.

- ◆ Capacitar, difundir y motivar el recurso humano en la implementación y desarrollo del sistema aseguramiento de la calidad.
- ◆ Aumentar el número de puntos de venta al público en Santander como estrategia comercial y de mercadeo.
- ◆ Realizar un cambio gradual en la tecnología con el fin de mejorar la inocuidad y las características de calidad del producto.
- ◆ Implementar, mantener y certificar un Sistema de Gestión de Calidad de Colombo Alemana Carnes Frías.

#### a. PRINCIPIOS

Son patrones que nos ayudan a encaminar la empresa hacia el camino del éxito y a proyectarla a través del tiempo, concientes de que cada día debemos ser mejores.

##### ◆ **Productividad**

Es el principio que permite que nuestra organización sea la mejor en el trabajo; a través de nuestra productividad mostramos indicadores de gestión y resultados positivos afianzándonos cada día mas en nuestro rol dentro de la empresa.

##### ◆ **Eficacia**

Es cumplir con uno de los principales objetivos de la compañía, el cual es brindar un excelente servicio al cliente en el menor tiempo posible, cumpliendo con los requisitos necesarios para otorgar el mayor beneficio a nuestros usuarios.

##### ◆ **Eficiencia**

Principio a través del cual le damos un gran soporte a la empresa optimizando los recursos que tenemos, para cumplir de la mejor manera con los requisitos y así, alcanzar los objetivos que son el pilar fundamental de la organización

◆ **Compromiso**

Estar identificados con nuestra misión y visión y velar por que sea una realidad a través del compromiso permanente de nuestros actos y formas de pensar

◆ **Trabajo en equipo:**

Es fundamental trabajar con empeño en conjunto con nuestros clientes y proveedores en busca de lograr el cumplimiento de los objetivos personales y corporativos, que a su vez generen satisfacción mutua.

◆ **Creatividad:**

Alcanzar a través de la innovación constante el desarrollo de todas nuestras áreas.

**a. VALORES**

Son intangibles que poseemos los seres humanos, representan una parte fundamental para el buen desarrollo y proyección de una empresa.

◆ **Actitud**

Es la forma de comprometerse con la empresa; cuando tenemos una actitud positiva hacia los demás podemos desempeñarnos mucho mejor y mostrar las fortalezas de la empresa en la cual laboramos.

◆ **Comportamiento**

Debe ser el mejor dentro de nuestras posibilidades acomodándonos al entorno y a las circunstancias, el buen comportamiento nos abre las puertas a donde quiera que vamos, es una carta de presentación para nuestra organización.

#### ◆ **Honestidad**

Es un pilar muy importante en nuestra vida, nos fortalece como personas de bien con grandes cualidades y calidades humanas, generamos confianza y respeto en los demás, es uno de los valores mas preciados en las empresas.

#### ◆ **Lealtad**

Se la debemos a aquellas personas para las cuales trabajamos, lealtad es sinónimo de compromiso y entrega a nuestro trabajo. Este valor nos permite cuidar el presente y futuro de nuestra compañía.

### **1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

Las funciones y responsabilidades están definidas tanto en el organigrama de la empresa, como en el Manual de Funciones

Es responsabilidad de la Gerencia y del Representante de la Dirección mantener actualizado el S.G.C, de hacer seguimiento y de evaluar su adecuación, conveniencia y eficacia; los responsables de los diferentes procesos deben ser lideres, responsables de la ejecución de los requisitos que apliquen a cada proceso, de su mejoramiento continuo, de llevar los correspondientes indicadores de gestión, de tomar acciones correctivas y preventivas, de hacer que se lleven y apliquen tanto los procedimientos como los registros aplicativos del S.G.C., entre otras actividades para la mejora del desempeño de su proceso.

#### **a. REPRESENTANTE DE LA DIRECCION**

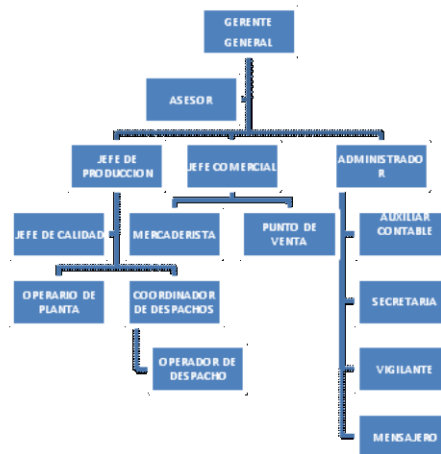
El representante legal ha asignado como **REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL S.G.C.**, al Administrador quien con independencia de su cargo tiene la siguiente autoridad y responsabilidad:

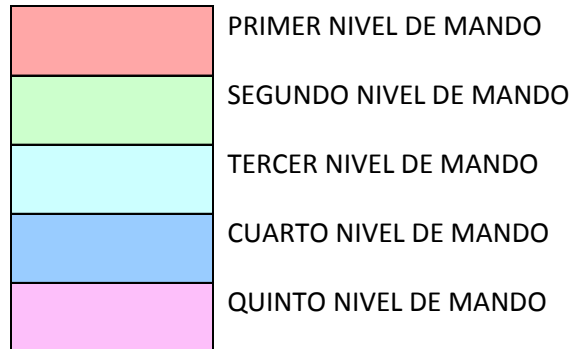
- ✓ Asegurarse de que se establezca, implemente y mantenga los procesos necesarios para el S.G.C.
- ✓ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del S.G.C. y de cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Asegurarse de promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

**a. COMUNICACION INTERNA**

Con el fin que la comunicación sea eficaz y efectiva en todos los niveles de la organización e inclusive considerando la comunicación externa, la empresa ha dispuesto la siguiente estructura con la cual funciona el S.G.C.; esta permite la fluidez de la información, la comunicación de la política de calidad, los objetivos de calidad y los logros alcanzados en cada uno de los procesos; esto con el fin de mejorar el desempeño de la organización e involucrar directamente a todo el personal en el logro de los objetivos de calidad.

**b. ORGANIGRAMA**





## 1. ALCANCE

El alcance del S.G.C. de La Colombo Alemana Carnes Frías .A., acorde a los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001: 2000 aplica para el proceso de ELABORACION, COMERCIALIZACION Y DISTRIBUCION DE DERIVADOS CARNICOS.

## 2. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES

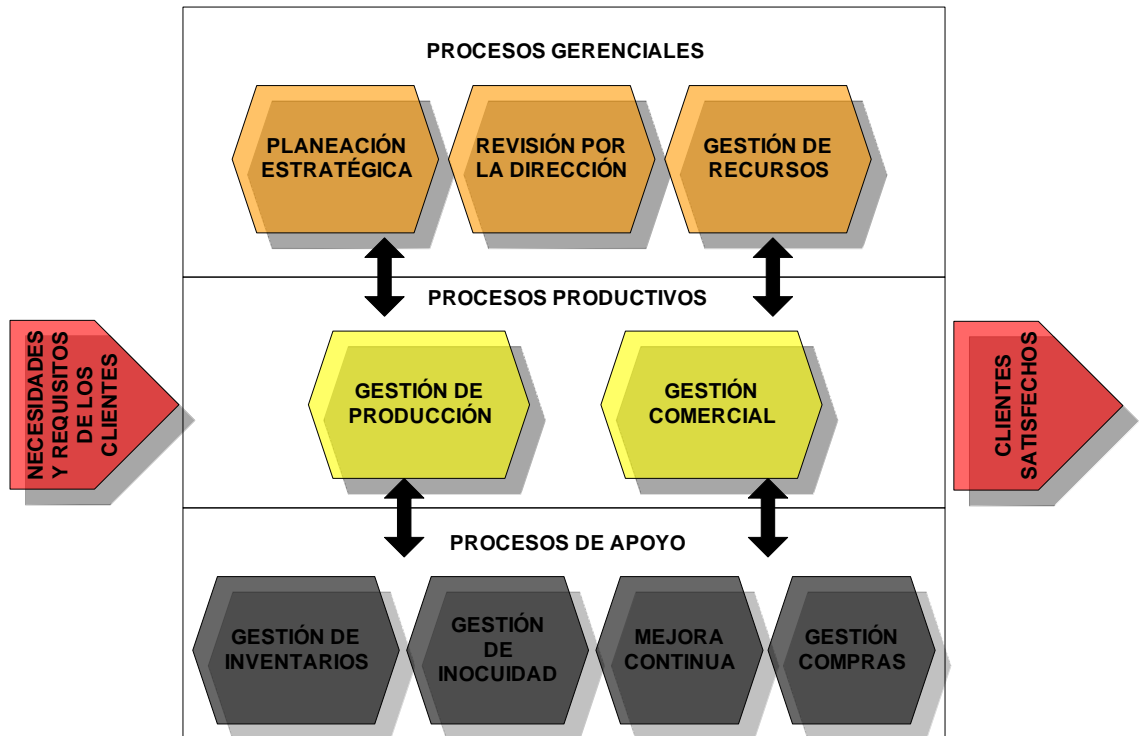
### 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Se excluye del sistema de Gestión este numeral ya que no se realizan innovación ni desarrollo de nuevos productos, la empresa cuenta con productos tradicionales y estandarizados.

### 7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE:

Se excluye del S.G.C. este requisito, ya que los clientes no suministran bienes para su utilización o incorporación dentro del producto. La empresa no realiza actividades con elementos que son propiedad de los clientes.

## 1. MAPA DE PROCESOS



## 10. RESPONSABILIDAD EN LOS PROCESOS





La Colombo Alemana Carnes Frías ha identificado y establecido una serie de procesos que interactúan entre sí, tal como lo indica el Mapa de procesos. Cada uno de estos procesos se encuentran caracterizados al final del presente manual.









Cada uno de los procesos tienen actividades puntuales que permiten que sus resultados sean elementos de entrada en otro proceso que funciona de manera continua y permanente, para lograr esta sincronía es necesario nombrar responsables de los procesos, teniendo en cuenta que en algunos de los procesos el responsable tiene un equipo de trabajo.








A continuación se describen los responsables de los procesos y miembros de comité de Calidad.








<b>PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Planeación estratégica	GERENTE
Gestión de recursos financieros	GERENTE
Gestión de recursos humanos	ADMINISTRADOR
Gestión de Producción	JEFE DE PRODUCCION
Gestión de Compras	ADMINISTRADOR
Gestión de Inventario	ADMINISTRADOR
Gestión comercial	JEFE COMERCIAL
Gestión inocuidad	JEFE DE CALIDAD
Mejora continua	ADMINISTRADOR






### 11. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS















<b>PROCESO:</b> <b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>		<b>TIPO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> GERENTE	
<b>RECURSOS</b>		HUMANOS		
		EQUIPOS DE COMPUTO		
		OFICINA		
		TELEFONOS FIJOS		
		INTERNET		
<b>REQUISITOS</b>		LEGALES: DECRETO 3075 DE 1997, DECRETO 1500 DE 2008, NORMA 5109.		
<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDAD</b>		<b>SALIDA</b>
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>PLANEAR</b>		<b>SALIDA</b>
<b>CLIENTE</b>	<b>HACER</b>		<b>CLIENTE</b>	
 Gestión comercial	 Información y comportamiento histórico del	Diseñar el direccionamiento estratégico de la organización.	 Plan de direccionamiento	 Gestión comercial
		Coordinar y planear las metas de la organización.		














 Gestión administrativa   Gestión financiera	mercado.   Leyes y decretos.	Ejercer la Representación legal de la empresa.	estratégico.   Apropiación de la misión, visión, objetivos y política de calidad.   Informes para entes de vigilancia, control o de administración.   Planes de mejoramiento y toma de decisiones	 Gestión administrativa.   Gestión financiera
		Aprobar y emitir los documentos necesarios para el normal funcionamiento de la organización.		
		<b>VERIFICAR</b>		
		Revisar continuamente las directrices y políticas de la empresa.		
		Realizar seguimiento a los indicadores de gestión.		
		Coordinar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.		
		<b>ACTUAR</b>		
Diseñar y plantear estrategias para el posicionamiento de la empresa.				
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje en el cumplimiento de las metas organizacionales.</li> </ul>		<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de calidad</li> <li>• Documentos externos</li> </ul>		

<b>PROCESO:</b> <b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>		<b>TIPO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> GERENTE	
<b>RECURSOS</b>		HUMANOS		
		EQUIPOS DE COMPUTO		
		OFICINA		
		TELEFONOS FIJOS		
		INTERNET		
<b>REQUISITOS</b>		LEGALES: DECRETO 3075 DE 1997, DECRETO 1500 DE 2008, NORMA 5109.		
<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDA</b>	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>PLANEAR</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
 Gestión comercial  Gestión administrativa	 Resultado de las auditorias	Planear reuniones para entrega de informes sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad.	 Mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.   Mejora del	 Gestión comercial  Gestión administrativa.
		Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización		
	<b>HACER</b>			
	Ejecutar la revisión por la dirección			










 Gestión de calidad   Cliente	 Estado de las acciones correctivas y preventivas   Recomendaciones de mejora	Recibir las sugerencias de los clientes y socializar las que son viables. <b>VERIFICAR</b> Revisar los informes sobre el sistema de gestión de calidad. Verificar el estado de las acciones correctivas y preventivas. Realizar los análisis de los resultados de las auditorias. <b>ACTUAR</b> Direccionar el desarrollo de los planes de acción para mantener el control. Establecer acciones para la mejora del sistema	producto en relación con los requisitos del cliente.   Necesidades de recursos	 Gestión de calidad  Gestión de recursos
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia en el cumplimiento de entrega de informes para ser revisados por la dirección.</li> <li>Quejas y reclamos</li> </ul>		<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</li> </ul>		





<b>PROCESO:</b> <b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>		<b>TIPO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> ADMINISTRADOR	
<b>RECURSOS</b>		HUMANOS		
		EQUIPOS DE COMPUTO		
		OFICINA		
		TELEFONOS FIJOS		
		INTERNET		
<b>REQUISITOS</b>		LEGALES: DECRETO 3075 DE 1997, DECRETO 1500 DE 2008, NORMA 5109.		
<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDA</b>	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>PLANEAR</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
 Gestión	 Solicitud de acciones preventivas, correctivas y de	Planear reuniones para entrega de informes financieros y administrativos	 Recursos para el mantenimiento y mejora continua	 Gestión de
		Coordinar con los encargados de cada proceso las actividades de seguimiento al sistema de gestión de calidad.		
		<b>HACER</b>	 Acciones de mejoramiento de	
		Garantizar la disposición de recursos a los diferentes procesos.		









<p>comercial</p> <p> Gestión de calidad</p> <p> Gestión de producción</p> <p> Cliente</p>	<p>mejora</p> <p> Sugerencias de los clientes</p> <p> Quejas y reclamos</p> <p> Recomendaciones de mejora</p> <p> Necesidades de recursos</p>	<p>Escoger y sugerir los requerimientos de personal</p>	<p>proceso.</p> <p> Designación de recursos para las necesidades encontradas en cada uno de los procesos.</p> <p> Plan de acción correctiva, preventiva y de mejora.</p> <p> Selección de personal de acuerdo al manual de funciones y perfiles</p>	<p>producción</p> <p> Gestión comercial.</p> <p> Gestión de inocuidad</p> <p> Gestión de calidad</p> <p> Gestión de compras.</p>
		<p>Administrar y ejecutar los presupuestos para la capacitación del personal y para implementar las opciones de mejora.</p>		
		<p><b>VERIFICAR</b></p>		
		<p>Revisar los informes financieros</p>		
		<p>Verificar el estado de las acciones correctivas y preventivas.</p>		
		<p>Verificar el cumplimiento de los perfiles del personal</p>		
		<p>Verificar el cumplimiento del presupuesto asignado</p>		
		<p><b>ACTUAR</b></p>		
		<p>Buscar espacios y convenios para la capacitación del personal</p>		
		<p>Asignar los recursos necesarios para implementar las acciones preventivas y de mejora</p>		
<p>Establecer acciones para la mejora del sistema</p>				
<p><b>INDICADORES DEL PROCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia en el cumplimiento del presupuesto</li> <li>• Eficacia en el cumplimiento de perfiles</li> <li>• Eficacia en el programa de capacitación</li> </ul>		<p><b>DOCUMENTOS ASOCIADOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Funciones * Manual de perfiles</li> <li>• Procedimiento de solicitud de personal</li> <li>• Programa de capacitación</li> </ul>		






<b>PROCESO:</b> <b>GESTIÓN DE PRODUCCIÓN</b>		<b>TIPO:</b> PRODUCTIVO	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> JEFE DE PRODUCCIÓN	
<b>RECURSOS</b>		HUMANOS		
		EQUIPOS DE PRODUCCIÓN		
<b>REQUISITOS</b>		LEGALES: DECRETO 3075 DE 1997, DECRETO 1500 DE 2008, NORMA 5109.		
<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDAD</b>		<b>SALIDA</b>
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>PLANEAR</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
 Cliente  Gestión de calidad  Gestión comercial	 Órdenes de producción  Sugerencias de los clientes  Quejas y reclamos  Recomendaciones de mejora.	Determinar los requisitos especificados por el cliente.	 Productos de buena calidad.  Cumplimiento de las órdenes de producción.  Producto de acuerdo a las necesidades y requerimientos legales y del cliente.	 Cliente  Gestión de calidad  Gestión comercial
		Determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto		
		<b>HACER</b>		
		Planear la producción, de acuerdo con la demanda de producto.		
		Sugerir los requerimientos de personal		
		<b>VERIFICAR</b>		
Revisar la conformidad del producto				








		Verificar el flujo continuo de producción		
		Verificar el normal desarrollo de las actividades		
		<b>ACTUAR</b>		
		Buscar espacios y convenios para la capacitación del personal		
		Asignar los recursos necesarios para implementar las acciones preventivas y de mejora		
		Establecer acciones para la mejora del sistema		
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>		<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de devoluciones</li> <li>• Porcentaje de producto no conforme</li> <li>• Entrada de insumos y utensilios</li> <li>• Recepción de materia prima de acuerdo a los requisitos solicitados</li> <li>• Temperatura de cuartos fríos</li> <li>• Temperatura en productos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de producto no conforme</li> <li>• Procedimiento de devoluciones</li> </ul>		



<b>PROCESO:</b> <b>GESTIÓN COMERCIAL</b>		<b>TIPO:</b> PRODUCTIVO	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> JEFE COMERCIAL	
<b>RECURSOS</b>		HUMANOS		
		TELEFONO FIJO		
		INTERNET		
		OFICINA		
		EQUIPOS DE COMPUTO		
<b>REQUISITOS</b>		LEGALES: DECRETO 3075 DE 1997, DECRETO 1500 DE 2008, NORMA 5109.		
<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDA</b>	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>PLANEAR</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
 Cliente  Gestión de calidad  Gestión de	 Órdenes de compra  Sugerencias de los clientes	Determinar los requisitos especificados por el cliente.	 Ordenes de producción  Cumplimiento de órdenes de compra.	 Cliente  Gestión de calidad
		Proyectar un estimado de ventas		
		Elaborar y valorar los objetivos comerciales		
		Formular estrategias de mercadeo		
		<b>HACER</b>		

<p>compras</p> <p> Proveedores</p>	<p> Quejas y reclamos</p> <p> Recomendaciones de mejora.</p>	<p>Organizar el equipo de mercaderistas e impulsadoras</p> <p>Sugerir los requerimientos de personal</p> <p><b>VERIFICAR</b></p> <p>Verificar la existencia del producto para la confirmación de pedidos</p> <p>Supervisar la atención a los clientes</p> <p>Supervisar las rutas de ventas</p> <p><b>ACTUAR</b></p> <p>Mantener y buscar nuevos clientes.</p> <p>Ejecutar las órdenes de compra</p> <p>Establecer acciones para la mejora del sistema</p>		<p> Gestión de compras</p>
<p><b>INDICADORES DEL PROCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia en las ventas</li> </ul>		<p><b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b></p>		

<b>PROCESO:</b> <b>GESTIÓN DE INVENTARIOS</b>		<b>TIPO:</b> APOYO	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> ADMINISTRADOR	
<b>RECURSOS</b>		HUMANOS		
		TELEFONO FIJO		
		INTERNET		
		OFICINA		
		EQUIPOS DE COMPUTO		
<b>REQUISITOS</b>		LEGALES: DECRETO 3075 DE 1997, DECRETO 1500 DE 2008, NORMA 5109.		
<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDA</b>	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>PLANEAR</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
 Gestión de producción  Gestión de calidad  Gestión de	 Órdenes de compra  Órdenes de producción.  Requerimientos de	Programar las órdenes de compra	 Órdenes de compra  Stock de seguridad.	
		Planificar el stock de seguridad		
		<b>HACER</b>		
		Mantener los stocks de seguridad		
	Mantener en óptimas condiciones el inventario			







<p>compras</p> <p> Gestión comercial</p>	<p>materiales</p> <p> Requerimientos de materia prima</p>	<p><b>VERIFICAR</b></p> <p>Verificar que se cumplen los stocks de seguridad</p> <p>Verificar que se mantienen en óptimas condiciones el inventario</p> <p><b>ACTUAR</b></p> <p>Generar las órdenes de compra</p> <p>Generar y promover sugerencias de mantenimiento de inventario.</p>		<p> Gestión de calidad</p> <p> Gestión de compras</p> <p> Gestión de producción.</p>
<p><b>INDICADORES DEL PROCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia en el manejo de inventarios</li> </ul>		<p><b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b></p>		









<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE INOCUIDAD		<b>TIPO:</b> APOYO	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> JEFE DE CALIDAD		
<b>RECURSOS</b>		HUMANOS			
		INTERNER			
		OFICINA			
		EQUIPOS DE COMPUTO			
<b>REQUISITOS</b>		LEGALES: DECRETO 3075 DE 1997, DECRETO 1500 DE 2008, NORMA 5109.			
<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDAD</b>		<b>SALIDA</b>	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>PLANEAR</b>		<b>SALIDA</b>	
 INVIMA	 Requerimientos legales  Plan de acción correctiva, preventiva y de	Programar actividades de capacitación del personal		 Programas de inocuidad.  Plan de acciones, correctiva, preventiva y de	 Cliente  Gestión de producción
		Planear la implantación de mejoras en los diferentes procesos.			
		Programar las auditorías internas			
		Programar las pruebas para cumplir las propiedades físicas y microbiológicas del producto.			
		<b>HACER</b>			






 Clientes	mejora.	<p>Realizar y programar los programas de gestión de inocuidad</p> <p>Realizar las auditorías internas de calidad</p> <p><b>VERIFICAR</b></p> <p>Controlar y verificar que el producto traído por los proveedores cumple los requisitos físicos y reglamentarios</p> <p>Verificar que se cumple con el cronograma de mantenimiento, el programa de residuos sólidos, de residuos líquidos, de control de plagas, de control de agua potable y programa de limpieza y desinfección.</p> <p><b>ACTUAR</b></p> <p>Generar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>Solicitar el equipo necesario para desarrollar los procesos de gestión de inocuidad.</p>	mejora.	 Gestión comercial
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Residuos Sólidos</li> <li>• Cumplimiento a la limpieza y desinfección de la planta.</li> <li>• Cumplimiento del cronograma de lavado de cuartos fríos.</li> <li>• Eficacia en el programa de control de</li> </ul>		<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa e control de proveedores</li> <li>• Programa de capacitación</li> <li>• Programa de mantenimiento</li> <li>• Programa de residuos líquidos</li> <li>• Programa de residuos sólidos</li> <li>• Programa de control de plagas</li> </ul>		

<p>plagas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento en el cronograma de lavado del tanque de agua potable.</li><li>• Cumplimiento con el cronograma de análisis microbiológicos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programa de control de agua potable</li><li>• Programa de limpieza y desinfección</li><li>• Programa de auditoría</li></ul>

<b>PROCESO:</b> <b>MEJORA CONTINUA</b>		<b>TIPO:</b> APOYO	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> ADMINISTRADOR	
<b>RECURSOS</b>		HUMANOS		
		INTERNET		
		OFICINA		
		EQUIPOS DE COMPUTO		
<b>REQUISITOS</b>		LEGALES: DECRETO 3075 DE 1997, DECRETO 1500 DE 2008, NORMA 5109.		
<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDAD</b>		<b>SALIDA</b>
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>PLANEAR</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
 Clientes  Gestión de calidad  Gestión comercial	 Quejas y reclamos  Producto conforme  Gestión inocuidad	Programar la adopción de los planes de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	 Reporte de calidad  Programa de acciones correctivas, preventivas para un periodo determinado.	 Clientes  Gestión de calidad  Gestión comercial  Gestión de
		Realizar un cronograma de reuniones con los jefes de área.		
		Programar las auditorías internas		
		<b>HACER</b>		
Realizar los planes de acciones correctiva, de mejora y preventiva.				

 Gestión de producción   Gerencia	 Auditoría interna   Sugerencias	<p>Contactar los clientes que tienen alguna sugerencia, queja o reclamo.</p> <p><b>VERIFICAR</b></p> <p>Verificar que los planes de acciones correctiva, preventiva y de mejora se han puesto en marcha.</p> <p>Controlar que las auditorías internas generen datos objetivos.</p> <p><b>ACTUAR</b></p> <p>Generar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>Adoptar las sugerencias viables de los clientes</p>	 Propuestas de mejora.	de producción   Gerencia
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Quejas y reclamos</li> <li>• Eficacia en el cierre de acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> </ul>		<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de auditoría</li> <li>• Procedimiento de control de producto no conforme</li> <li>• Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</li> </ul>		

<b>PROCESO:</b> <b>GESTIÓN DE COMPRAS</b>		<b>TIPO:</b> APOYO	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> ADMINISTRADOR	
<b>RECURSOS</b>		HUMANOS		
		TELEFONO FIJO		
		INTERNET		
		OFICINA		
		EQUIPOS DE COMPUTO		
<b>REQUISITOS</b>		LEGALES: DECRETO 3075 DE 1997, DECRETO 1500 DE 2008, NORMA 5109.		
<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDAD</b>		<b>SALIDA</b>
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>PLANEAR</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
 Gestión de producción  Gestión de calidad	 Órdenes de compra  Órdenes de producción.	Programar las órdenes de compra Realizar una programación de requisición de materia prima y utensilios necesarios para el buen funcionamiento de la empresa	 Órdenes de compra  Stock de seguridad.	 Gestión de calidad
	 Requerimientos de materiales	<b>HACER</b> Realizar negociaciones con los proveedores		

<p> Gestión de compras</p> <p> Gestión comercial</p>	<p> Requerimientos de materia prima</p>	<p>Coordinar los procesos de adquisición, almacenamiento, aseguramiento y custodia de bienes materiales.</p> <p><b>VERIFICAR</b></p> <p>Verificar la existencia de materia prima</p> <p>Supervisar el buen uso de los materiales</p> <p>Supervisar las órdenes de compra</p> <p><b>ACTUAR</b></p> <p>Realizar contratos con los proveedores</p> <p>Ejecutar las órdenes de compra</p>		<p> Gestión de compras</p> <p> Gestión de producción.</p>
<p><b>INDICADORES DEL PROCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de cumplimiento de los requisitos pactados con los proveedores</li> </ul>		<p><b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de compras.</li> </ul>		

## 12. CUADRO ESTRATÉGICO

PROCESO	RESPONSABLE	AREA QUE PERTENECE	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	PERIODICIDAD
Mejora continua	Administrador	Apoyo	Satisfacción del cliente	Porcentaje de satisfacción de clientes en encuestas	90%	semestral
Gestión de recursos	Administrador	Gerencia	Eficacia en el cumplimiento de presupuesto	$(\text{Presupuesto ejecutado} / \text{presupuesto asignado}) \times 100$	80%	semestral
Gestión de recursos	Administrador	Gerencia	Eficacia en el cumplimiento de perfiles	$(\text{Cantidad de características cumplidas} / \text{cantidad de características requeridas}) \times 100$	80%	anual
Gestión de recursos	Administrador	Gerencia	Eficacia del programa de capacitación	Porcentaje de cumplimiento en el cronograma de capacitación	80%	trimestral
Gestión de producción	Jefe de producción	Producción	Porcentaje de devoluciones	$(\text{cantidad de devoluciones en kilos} / \text{Total de despachos en kilos}) \times 100$	≤2%	mensual


Gestión de inventarios	Administrador	Apoyo	Eficacia en el manejo de inventarios	(stock de inventarios reales/stock de inventarios planeados)	85%	mensual
Mejora continua	Administrador	Apoyo	Quejas y reclamos	Numero de reclamos reportados a la empresa	≤6	trimestral
Mejora continua	Administrador	Apoyo	Eficacia en el cierre de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Porcentaje de acciones preventiva, correctivas y de mejora cerradas.	80%	trimestral
Gestión de inocuidad	Jefe de Calidad	Apoyo	Cumplimiento del cronograma de análisis microbiológicos	(numero de muestras tomadas / numero de muestras programadas) x100	80%	trimestral
Gestión de producción	Jefe de producción	Producción	Porcentaje de producto no conforme	(kg producto no conforme / kg de producto producido) x 100	5%	mensual
Gestión de inocuidad	Jefe de Calidad	Apoyo	Cumplimiento del cronograma de lavado del tanque de agua	(numero de lavadas ejecutadas / numero de lavadas programadas) x 100	90%	trimestral

			potable			
Gestión de inocuidad	Jefe de Calidad	Apoyo	Eficacia en el programa control de plagas	Porcentaje de ejecución del programa de control de plagas	80%	mensual
Gestión de inocuidad	Jefe de Calidad	Apoyo	Cumplimiento del cronograma de lavado de cuartos fríos	(número de lavadas ejecutadas / numero de lavadas programadas) x 100	90%	mensual
Gestión de compras	Administrador	Apoyo	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos pactados con los proveedores	(cantidad de requisitos cumplidos / cantidad de requisitos exigidos) x 100	80%	semestral
Gestión de inocuidad	Jefe de Calidad	Apoyo	Cumplimiento de la limpieza y desinfección de la planta	(cumplimiento del cronograma de lavado de cuartos fríos + eficacia en el control de plagas + cumplimiento de lavado del tanque de agua potable + cumplimiento del cronograma de análisis microbiológicos) / 4	80%	mensual

Gestión de producción	Jefe de producción	Producción	Entrada de insumos y utensilios	(número de insumos y utensilios utilizados + número de insumos y utensilios en inventario) / número de insumos y utensilios entrados	90%	trimestral
Gestión de producción	Jefe de producción	Producción	Recepción de materia prima de acuerdo a los requisitos solicitados	(número de requisitos cumplidos / número de requisitos pactados)	90%	mensual
Gestión de inocuidad	Jefe de Calidad	Apoyo	Residuos sólidos	$(1 - (\text{cantidad de residuos producidos} / \text{cantidad de residuos planeados})) \times 100$	5%	trimestral
Gestión de producción	Jefe de producción	Producción	Temperatura de cuartos fríos	(número de días con temperatura fuera del rango / total de días que se recolectó la información) x 100	1%	mensual
Gestión de producción	Jefe de producción	Producción	Temperatura en productos	(número de días con temperatura fuera del rango / total de días que se recolectó la información) x 100	1%	mensual
Gestión comercial	Jefe Comercial	Producción	Eficacia en las ventas	$(\text{Ventas realizadas} / \text{Ventas presupuestadas}) \times 100$	≥80%	mensual

Planeación estratégica	Gerente	Gerencia	Porcentaje en el cumplimiento de las metas organizacionales	(numero de indicadores cumplidos/numero de indicadores totales) x 100	≥80%	anual
Revisión por la dirección	Gerente	Gerencia	Eficacia en el cumplimiento de entrega de informes para ser revisados por la dirección	(informes entregados a tiempo/total de informes a entregar) x 100	≥90%	semestral

## Anexo 16. Manual de Funciones

 <b>SGC</b>	<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>CÓDIGO: MGR-01</b>
	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>Pág. 208 de 234-</b>

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FIRMA
01	26-04-2010	DOCUMENTO INICIAL	ERIKA ORTIZ NORTHON CUERVO

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN			
CANTIDAD	FECHA	AREA	FIRMA
1	29-04-2010	Gestión de Recursos	LAURA ORTIZ

<b>REALIZADO POR: PASANTES</b>	<b>REVISADO POR: ASESOR DE CALIDAD</b>	<b>APROBADO POR: GERENTE</b>
------------------------------------	--------------------------------------------	----------------------------------

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVO GENERAL**
- 3. ALCANCE**
- 4. RESPONSABLES**
- 5. DESARROLLO DEL MANUAL**
- 6. DEFINICIONES**
- 7. FIN DEL DOCUMENTO**

## **1. INTRODUCCIÓN**

El manual de funciones dentro de la administración de recursos humanos, es un documento de gran ayuda en la toma de decisiones con respecto a la contratación del nuevo personal, por ello se decidió adoptar la creación del mismo para que no se presenten inconvenientes y malos entendidos entre los miembros de la empresa.

En este documento se detallará cuales son los pasos para la creación de un manual de funciones, sus procedimientos y los requisitos de información para la oportuna documentación.

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Dar las directrices para el procedimiento de las funciones y perfiles de cada cargo en la empresa.

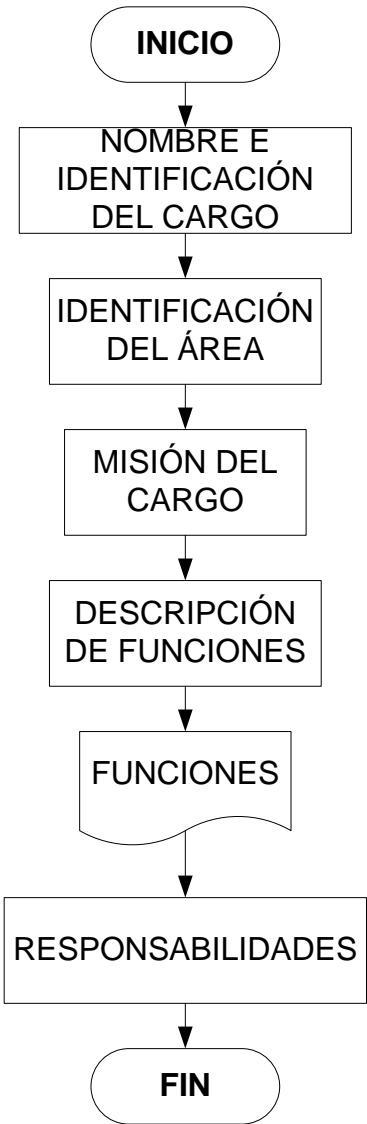
## **3. ALCANCE**

Este manual aplica para todos los cargos existentes y los que se crearan en la Colombo Alemana Carnes Frías.

## **4. RESPONSABLES**

- ◆ SEGUIMIENTO: Administrador
- ◆ EJECUCIÓN: Administrador
- ◆ VERIFICACIÓN: Gerente

## **5. DESARROLLO DEL MANUAL**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
 <p>INICIO</p> <p>NOMBRE E IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</p> <p>IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA</p> <p>MISIÓN DEL CARGO</p> <p>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</p> <p>FUNCIONES</p> <p>RESPONSABILIDADES</p> <p>FIN</p>	<p>Se identifica las necesidades de personal y se le asigna el nombre del cargo a ocupar o crear</p>	<p>JEFE GESTIÓN DE RECURSOS</p>
	<p>Se determina la área donde pertenece el cargo y se identifica el jefe inmediato y sus subalternos</p>	<p>JEFE GESTIÓN DE RECURSOS</p>
	<p>Aquí se identifica la razón del ser del cargo entre la empresa y su importancia en su ejecución en la organización.</p>	<p>JEFE GESTIÓN DE RECURSOS</p>
	<p>Se determinan las funciones propias del cargo, las herramientas utilizadas para este levantamiento de funciones pueden ser: observación directa, encuesta a los trabajadores, entrevistas.</p>	<p>JEFE GESTIÓN DE RECURSOS</p>
	<p>Se mencionan las responsabilidades propias del cargo.</p>	<p>JEFE GESTIÓN DE RECURSOS</p>


## 6. DEFINICIONES

- **Cargo:** Según Lloyd L. Byars y Leslie W. Rue<sup>1</sup> es “El conjunto de tareas y responsabilidades reconocidas, normales y periódicas que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado”
- **Puesto de trabajo:** Según estos mismos autores es “la agrupación de cargos idénticos en cuanto a sus tareas y responsabilidades principales o significativas, y lo bastante parecidos para justificar la inclusión en un único análisis. Puede haber una o varias personas que ocupen el mismo puesto de trabajo”
- **Función:** Conjunto de tareas cotidianas encomendadas dentro de un puesto, las cuales deberán ser congruentes con la descripción del mismo
- **Responsabilidad:** Cumplir con las obligaciones que se tienen asignadas en la casa, la escuela, el trabajo o con cualquier compromiso que se tenga establecido. Es también la capacidad para reconocer y aceptar las consecuencias de un acto realizado libremente.

## 7. FIN DEL DOCUMENTO

<sup>1</sup> Lloyd L. Byars y Leslie W. Rue, *Gestión de recursos humanos*, Editorial Irwin, McGraw-Hill, 1996.

### **Anexo 17. Encuesta a trabajadores**

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>	<b>CÓDIGO:FGR-04</b>
	<b>ENCUESTA</b>	<b>VERSIÓN:</b>
<b>SGC</b>		<b>Pág.</b>

<b>NOMBRE:</b>
<b>CARGO:</b>
<b>DESCRIBA EL TRABAJO QUE USTED REALIZA EN LA EMPRESA:</b>
<b>¿CONOCE UD. LA MISIÓN DE LA EMPRESA? SI _____ NO _____</b> <b>DESCRIBALA:</b>
<b>¿CONOCE UD. LA VISIÓN DE LA EMPRESA? SI _____ NO _____</b> <b>DESCRIBALA:</b>
<b>¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE CALIDAD DE LA EMPRESA?</b>
<b>ENUNCIE LOS VALORES DE LA EMPRESA.</b>  1. A  2. C  3. H  4. L

**ENUNCIE LOS PRINCIPIOS DE LA EMPRESA.**

1. P

2. E

3. E

4. C

5. T


6. C

**¿EN QUE LE GUSTARÍA QUE LA EMPRESA LE CAPACITARA?**

**¿QUE BENEFICIO LE GUSTARÍA RECIBIR DE LA EMPRESA?**



### Anexo 19. Evaluación del personal

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>	<b>CÓDIGO:FGR-03</b>
	<b>EVALUACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
<b>SGC</b>		<b>Pág. 216 de 234</b>

<b>NOMBRE:</b>					
<b>CARGO:</b>	<b>FECHA:</b>				
<b>FACTORES / RIESGOS</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>GENER ALMENTE</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
Es compañerista					
Es responsable					
Es respetuoso					
Es amable					
Es puntual					
Sabe trabajar en Equipo					
Es colaborador					
Es dispuesto					
Conoce el cargo					
Esta comprometido con su labor					
Tiene control de si mismo					
Se mantiene motivado					
Maneja buena conducta					
Maneja buenas relaciones interpersonales					

Coopera con la empresa					
Resuelve problemas					
Cumple con las tareas asignadas Utiliza adecuadamente los recursos					
Tiene iniciativa					
Se preocupa por alcanzar las metas					
Atiende con prontitud					
Establece y genera canales de comunicación					


### TABLAS DE VALORACIÓN

<b>VALOR</b>	<b>%</b>
SIEMPRE	100%
CASI SIEMPRE	80%
GENERALMENTE	60%
CASI NUNCA	40%
NUNCA	20%


<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>%</b>
EXCELENTE	100%-90%
BUENO	89.9%-65%
ACEPTABLE	64.9%-45%
MALO	44.9%-0%

<b>REALIZADO POR: PASANTES</b>	<b>REVISADO POR: ADMINISTRADOR</b>	<b>APROBADO POR: GERENTE</b>
------------------------------------	----------------------------------------	----------------------------------


## Anexo 20. Registro de quejas y reclamos

	<b>MEJORA CONTINUA</b>	<b>CODIGO:FMC-07</b>
<b>SGC</b>	<b>REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSION: 01</b>
		<b>Pág: 1</b>
<b>FECHA</b>		
<b>INFORMACION DEL CLIENTE</b>		
<b>NOMBRE</b>		
<b>DIRECCION</b>		
<b>TELEFONO</b>	<b>CELULAR</b>	
<b>E-MAIL</b>		
<b>NOBRE DE QUIEN RECIBE LA QUEJA / RECLAMO</b>		
<b>DESCRIPCION DE LA QUEJA / RECLAMO</b>		
<b>LUGAR DONDE REALIZÓ LA COMPRA</b>		
<b>DEPENDENCIA CON LA QUE SE RELACIONA SU QUEJA / RECLAMO</b>		
<b>ADMINISTRATIVA</b>		
<b>COMERCIAL</b>		
<b>PRODUCCION</b>		
<b>CLASIFICACION</b>		
<b>PRESENTACION</b>		
<b>CARACTERISTICAS ORGANOLEPTICAS</b>		
<b>OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA</b>		
<b>CALIDAD DEL DESPACHO</b>		
<b>CALIDAD EN LA ATENCION A PEDIDOS</b>		
<b>CALIDAD EN LA ATENCION A PEDIDOS</b>		
<b>CALIDAD EN LA FACTURACION</b>		
<b>CALIDAD EN EL TRATO AL CLIENTE</b>		
<b>OTRO</b>		
<p>Dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes, la empresa dará respuesta a su queja y/o reclamo, a la dirección registrada por usted en este formato.</p>		
<p>Agradecemos su colaboración en el mejoramiento de nuestro servicio.</p>		
<b>FIRMA</b>		

## Anexo 21. Encuesta a clientes

 <b>SGC</b>	<b>GESTION COMERCIAL</b>			<b>CODIGO: FGL- 01</b>
	<b>ENCUESTA A CLIENTES EMPRESARIALES</b>			<b>VERSION: 01</b>
				<b>Pág: 1 de 1</b>
<b>EMPRESA</b>				
<b>RESPONSABLE</b>				
<b>¿Cuál es su nivel de satisfacción con nuestro área comercial en cuanto a?</b>				
	<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>INSATISFECHO</b>
Atención al cliente				
Imagen				
Rapidez de respuesta				
Servicio				
Servicio postventa				
Relación precio / calidad				
Tiempo de entrega de su mercancía				
<b>COMENTARIOS</b>				
<b>¿Cuál es su nivel de satisfacción con nuestra área administrativa en cuanto a?</b>				
	<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>INSATISFECHO</b>
Atención al cliente				
Recaudo de cartera				
Rapidez de respuesta				
Servicio				
Tiempo de atención a su reclamo en el servicio				
<b>COMENTARIOS</b>				
<b>¿Cuál es su nivel de satisfacción con nuestra área de producción en cuanto a?</b>				
	<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>INSATISFECHO</b>
Producto				
Sabor				
Color				
Vida Útil				
Higiene				
Empaque				
<b>COMENTARIOS</b>				
<b>¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y VALIOSA COLABORACION!</b>				
<b>REALIZADO POR: PASANTES</b>		<b>REVISADO POR: ADMINISTRADOR</b>		<b>APROBADO POR: GERENTE</b>

## Anexo 22. Tabulación Encuesta

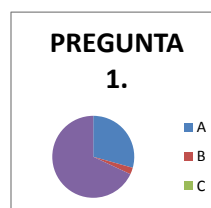
	<b>MEJORA CONTINUA</b>	<b>CÓDIGO: FMC-04</b>
<b>SGC</b>	<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>Pág. 220 de 234</b>

### TABULACION ENCUESTA “CRITERIOS DEL CLIENTE”

**1. ¿Como usted llegó a nosotros?**

- a. Por indicación de una persona
- b. Por anuncio publicitario
- c. Por material de prensa.
- d. Por reconocimiento

RTA	CANTIDAD	%
A	22	29.33
B	2	2.67
C	0	0
D	51	68
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



**2. ¿Qué es lo que más le gusta de nuestras instalaciones?**

- a. Comodidad
- b. Limpieza
- c. Luminosidad
- d. Ambiente

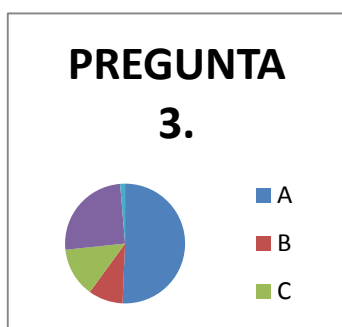
<b>REALIZADO POR: PASANTE</b>	<b>REVISADO POR: ADMINISTRADOR</b>	<b>APROBADO POR: GERENTE</b>
-----------------------------------	----------------------------------------	----------------------------------



RTA	CANTIDAD	%
A	20	26,67
B	41	54,67
C	1	1,33
D	13	17,33
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

**3. ¿Qué es lo que más le gusta de la atención?**

- La Amabilidad
- La Agilidad en el despacho de su pedido
- La asesoría a la hora de decidir la compra del producto
- La eficiencia.

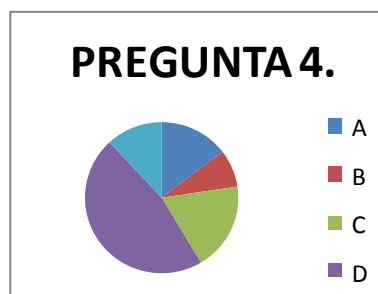


RTA	CANTIDAD	%
A	38	50,67
B	7	9,33
C	10	13,33
D	19	25,33
n/r	1	1,33
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>










**4. ¿En cuanto a las instalaciones, cómo las clasifica?**

- Confortable
- Relajante
- Cómoda
- Normal
- Falta alguna cosa.

RTA	CANTIDAD	%
A	11	14,67
B	6	8
C	14	18,67
D	35	46,67
E	9	12
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



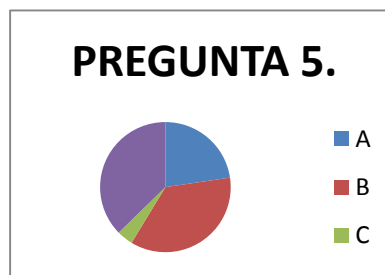
## QUÉ LE FALTA A LAS INSTALACIONES

-  Espacio
-  Horario de Atención
-  Horario en la noche
-  Mas cosas representativas de Alemania
-  Parqueadero
-  Personal
-  Sillas y mesas para mayor comodidad
-  Venta de jugos naturales
-  Ventilación










### 5. ¿En cuanto a la duración de la atención, cómo clasifica nuestro servicio?

- a. Rápido
- b. Normal
- c. Demorado
- d. Adecuado para el trabajo realizado

RTA	CANTIDAD	%
A	17	22,67
B	27	36
C	3	4
D	28	37,33
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



### 6. ¿Qué opina de nuestros precios?

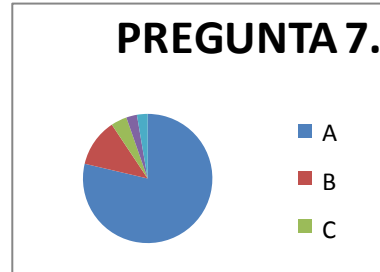
-  Accesibles
-  Adecuados por la calidad del producto
-  Competitivos
-  Costosos
-  Económicos
-  Manejar un producto para negocio
-  No repara en eso
-  Normales
-  Que los bajen

### 7. ¿Qué es lo más importante en cuanto a la información que le fue suministrada?

- a. Fue clara
- b. Fue completa
- c. Fue Veraz

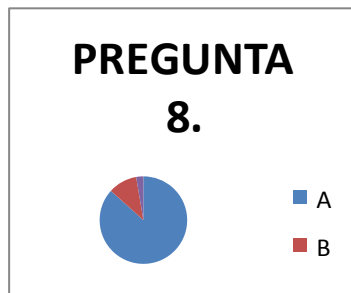
d. Otra

RTA	CANTIDAD	%
A	59	78,67
B	9	12
C	3	4
D	2	2,67
n/r	2	2,67
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



8. ¿Cuál es su parecer en cuanto a la Calidad del producto, comparándonos con otra marca que haya consumido antes?

- Mejor
- Igual
- Inferior
- No percibí diferencia significativa



RTA	CANTIDAD	%
A	65	86,67
B	8	10,67
C	0	0
D	2	2,67
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

9. En lo relacionado a nuestros productos:

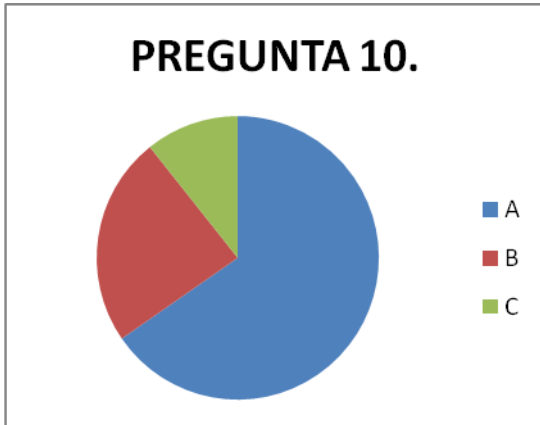
- Estoy contento
- Supero mis expectativas
- No me satisfizo.

RTA	CANTIDAD	%
A	71	94,67
B	4	5,33
C	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



10. Por lo que esperaba, nuestro producto se clasifica como:

- Superior
- Normal
- Fue como imagina que debería ser.

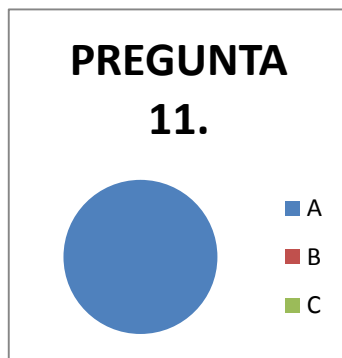


RTA	CANTIDAD	%
A	49	65,33
B	18	24
C	8	10,67
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

**11. ¿Ud. Recomendaría nuestros productos a sus amigos y parientes?**

- Ciertamente
- Si me preguntan, si
- No lo haría.

¿Porqué? \_\_\_\_\_




RTA	CANTIDAD	%
A	75	100
B	0	0
C	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

## RESUMEN DE LA ENCUESTA

1. El 68% de las personas encuestadas conocen de la Colombo alemana por el reconocimiento que tiene en el mercado.
2. Lo que más le gusta a nuestros clientes de nuestras instalaciones es la limpieza, seguida de la luminosidad y el ambiente.
3. Lo que más le gusta a nuestros clientes de la atención que reciben es la amabilidad y la eficiencia con que los trata nuestro personal.
4. Los clientes desean más espacio en las instalaciones para su mayor comodidad.
5. Los clientes dicen que el tiempo de atención es adecuado para el trabajo realizado por nuestros trabajadores.
6. Los clientes consideran que los precios son adecuados para la calidad del producto.
7. Las personas desean un producto económico para manejarlo en pequeños negocios de comidas rápidas.
8. La información que brinda nuestro personal a los clientes es bastante clara y oportuna.
9. El 95% de los clientes se encuentran contentos con nuestros productos.
10. El 87% de los encuestados consideran que los productos de la empresa son superiores a otras marcas existentes en el mercado.
11. Todos los clientes encuestados recomiendan los productos de la Colombo Alemana Carnes Frías.


### Anexo 23. Eficacia en la formación

	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CÓDIGO: FCT-03</b>
	<b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA FORMACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
<b>SGC</b>		<b>Pág. 226 de 234-</b>

<b>1. DATOS GENERALES</b>	
FECHA DE EVALUACIÓN:	
CAPACITACIÓN Y/O FORMACIÓN A EVALUAR:	
ASISTENCIA A LA ACTIVIDAD:	
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:	
<b>2. METODO DE EVALUACIÓN</b>	
	INDICADORES DE GESTION. ¿CUALES?
	VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS/REGISTROS. ¿CUALES?
	OBSERVACION EN EL PUESTO DE TRABAJO
	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
	PRUEBAS DE CONOCIMIENTO
	OTROS. CUALES
<b>3. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN</b>	
CONCEPTO DEL EVALUADOR:	
¿FUE EFICAZ? SI: NO:	
<b>4. VERIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	
¿SE REQUIERE ACCIONES PARA COMPLEMENTAR LA CAPACITACIÓN Y/O FORMACIÓN RECIBIDA? NO: SI: ¿CUÁLES?	
FIRMA DEL EVALUADOR :	FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO

<b>REALIZADO POR: PASANTES</b>	<b>REVISADO POR: ADMINISTRADOR</b>	<b>APROBADO POR: GERENTE</b>
------------------------------------	----------------------------------------	------------------------------

## Anexo 24. Plan de Auditoría

 <b>SGC</b>	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: LMC-01</b>
	<b>PLAN DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>Pág. 227 de 2</b>

**OBJETIVO:**

---



---

**ALCANCE DEL PLAN:**

---



---



---

**AUDITOR:**

---

**DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:** Caracterizaciones de los procesos, procedimientos e instructivos del sistema de gestión de calidad, instructivos de proceso, registros.

Fecha	Hora	Auditor	Auditado	Actividad
	7:00 am			
	8:00 am			
	9:00 am			
	10:00 am			
	11:00 am			
	12:00 m			
	1:00 pm			
	2:00 pm			
	3:00 pm			

	4:00 pm			
	5:00 pm			
	6:00 pm			
	7:00 pm			

OBSERVACIONES:

---



---



---



---



---



---



---



---



---

RESPONSABLE DEL PLAN:

---



---


Firma,

\_\_\_\_\_

**REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**                      **AUDITADO**

<b>REALIZADO POR: PASANTES</b>	<b>REVISADO POR: ASESOR DE CALIDAD</b>	<b>APROBADO POR: GERENTE</b>
------------------------------------	--------------------------------------------	----------------------------------

**Anexo 25. Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora**

	<b>MEJORA CONTINUA</b>	<b>CÓDIGO:CMC-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
<b>SGC</b>		<b>Pág.229 de 234</b>

<b>CUADRO DE APROBACIÓN</b>			
	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	PRACTICANTES	22-02-2010	ERIKA ORTIZ NORTHON CUERVO
<b>REVISADO POR:</b>	ASESOR DE CALIDAD	19-03-2010	TEREANA JAUREGUI
<b>APROBADO POR:</b>	GERENTE	19-03-2010	JORGE ORTIZ

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FIRMA</b>
<b>01</b>	22-02-2010	DOCUMENTO INICIAL	ERIKA ORTIZ NORTHON CUERVO

<b>CONTROL DE DISTRIBUCIÓN</b>			
<b>CANTIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>AREA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>1</b>	23-02-2010	CALIDAD	ERIKA ORTIZ NORTHON CUERVO

<b>REALIZADO POR: PASANTES</b>	<b>REVISADO POR: ASESOR DE CALIDAD</b>	<b>APROBADO POR:GERENTE</b>
--------------------------------	----------------------------------------	-----------------------------




## INTRODUCCIÓN

En el siguiente procedimiento se define de forma detallada y estructurada cómo se determina una acción correctiva, preventiva y de mejora, paso a paso según el ciclo PHVA, también se entrará a especificar que es una acción correctiva, preventiva y de mejora.

### OBJETIVO GENERAL

Determinar el procedimiento para proponer y analizar acciones que fortalezcan la empresa, para que se realice una mejora continua.

### Objetivos Específicos

-  Definir acciones o actividades requeridas para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales, potenciales dentro de la colombo alemana carnes frías, con el fin de prevenir que estas situaciones se presenten de nuevo o que se puedan presentar en el futuro. Así mismo, para la identificación de oportunidades de mejora de los procesos y productos de la empresa.
-  Definir actividades necesarias para la aplicación de acciones preventivas, con el fin de evitar que ocurran no conformidades.
-  Definir actividades necesarias para la aplicación de acciones correctivas, con el fin de eliminar las causas de las no conformidades detectadas.

### ALCANCE

Este procedimiento comprende las acciones emprendidas para la mejora. Para el análisis, determinación de causas, la evaluación, la implantación del plan de acción y el seguimiento de las no conformidades reales o potenciales para evitar su ocurrencia o repetición. Aplica para todas los procesos del sistema de gestión de la colombo alemana carnes frías.

## **PROCEDIMIENTO**

Este procedimiento iniciará con la determinación de un problema o una posible oportunidad de mejora en todo el proceso involucrado con la empresa, para ello es necesario dirigirnos al formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora; allí llenaremos el formato con los campos requeridos como el nombre de la persona o el equipo que propone el problema o la oportunidad, la fecha, el proceso y además se debe identificar si es una acción preventiva, correctiva o de mejora.

### **PLANIFICAR**

Se describirá en forma detallada el problema o la posible oportunidad de mejora en el proceso, en qué área se está presentando, con qué frecuencia y hace cuánto se inicio el mismo.

Posteriormente se analizará las causas del problema, o los posibles problemas que se puedan presentar, también si es una oportunidad de mejora, que beneficios tendría la implementación de esa oportunidad de mejora; para lo anterior utilizaremos el diagrama causa-efecto (espina de pescado), o utilizaremos el procedimiento de los tres por qué, según sea el más adecuado.

### **HACER**

Se realizara un plan de acción, donde se determinan las acciones a realizar, se le colocara una fecha máxima de cumplimiento y el responsable de la acción.


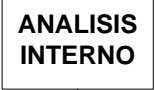



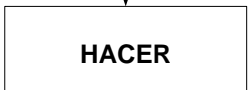

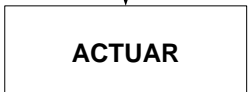
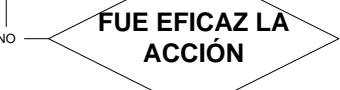

### **VERIFICAR**

En este paso se realiza un seguimiento al cumplimiento de la acción, la fecha en que se hizo este seguimiento de la acción, posteriormente se notificará si esta fue ejecuta en su totalidad, o no fue ejecutada o si parcialmente fue ejecutada, dado que la acción haya sido ejecutada, se analiza si la acción tomada fue efectiva o no y respectivamente porqué fue o no efectiva.

### **ACTUAR**

En este paso se analiza si es necesario adoptar nuevas u otras acciones que complementen o sustituyan la acción tomada, se señala las acciones a tomar, el responsable de que se ejecute la acción y la fecha límite para adoptar la respectiva acción, como se hizo en el paso 2 (hacer).

## FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		
	<p>Se realiza un análisis interno para identificar posibles problemas u oportunidades.</p>	
	<p>Se analiza si verdaderamente es un problema u oportunidad.</p>	
	<p>Se realiza una descripción del problema u oportunidad, además se realiza un análisis de las causas del problema, o posibles problemas que se puedan presentar, o si es el caso los beneficios de la oportunidad presentada.</p>	
		
	<p>Se identifica un plan de acción, describiendo las acciones, las fechas de cumplimiento y sus responsables.</p>	<p>Jefe de calidad, representante de la dilección.</p>
	<p>Se analiza el estado de la acción, si fue ejecutada, parcialmente o no fue ejecutada, se determina si la acción fue efectiva y se describe la fecha de esta revisión.</p>	
		
	<p>En este paso se determina si es necesaria la implementación de otra acción(es), la fecha de cumplimiento y los responsables.</p>	
		

## GLOSARIO

**Acción:** Acto de llevar a cabo algo.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Estas acciones deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

**Acción de mejora:** Es la acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

**Responsable:** Persona capaz de responder por los actos propios o ajenos; persona cabalmente cumplidora de sus deberes y obligaciones.

**Oportunidad o acción de Mejora:** Son aquellas que se toman para agilizar o maximizar un proceso, es decir, no parten de ninguna no conformidad real o potencial.

**No conformidad:** Incumpliendo de un requisito establecido en normas, procedimientos, especificaciones, reglamentos u otros documentos

**Plan:** conjunto de pasos coordinados que se lleva a cabo para la ejecución de una actividad.

**Verificación:** confirmación mediante la aportación de evidencia de que se han cumplido los requisitos especificados.

**Corrección:** solución a los efectos de una no conformidad.

## FIN DE PROCEDIMIENTO

