

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO
9001:2008 EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y DE PRODUCCIÓN
PARA LA PANADERÍA Y BIZCOCHERÍA LA BAIONNETT S.A.**



**Universidad
Pontificia
Bolivariana**

**JULIÁN MAURICIO ORTEGA TRUJILLO
CÓDIGO: 102922128
ID: 67750**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2011**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO
9001:2008 EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y DE PRODUCCIÓN
PARA LA PANADERÍA Y BIZCOCHERÍA LA BAIONNETT S.A.**



**Universidad
Pontificia
Bolivariana**

**JULIÁN MAURICIO ORTEGA TRUJILLO
CÓDIGO: 102922128
ID: 67750**

Proyecto para optar el título de Ingeniero Industrial

**Director:
Edwin Dugarte Peña.**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2011**

A mis padres por la paciencia e incondicionalidad.

A mi hermana por su aceptación y apoyo.

A mis amigos por el aliento.

A mis buenos profesores tanto en la academia como en la vida.

A la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. y a VIVIR S.A. Medicina Prepagada, dos organizaciones a las siempre le guardare gratitud.

A DIOS y a la VIRGEN MARIA por sus bendiciones, que nunca me abandonen.

GRACIAS.

CONTENIDO

	Pág
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	13
1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA.....	13
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA / PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	13
1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS.....	15
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	16
1.5 DIRECCIÓN Y TELÉFONO.....	19
1.6 RESEÑA HISTÓRICA	19
1.7 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO	19
1.8 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO (EMPRESA).....	20
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	21
2.1 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA – ALCANCE	21
2.2 ANTECEDENTES	21
2.3 JUSTIFICACIÓN	21
2.4 OBJETIVOS.....	22
2.4.1 Objetivo General.....	22
2.4.2 Objetivos Específicos	23
2.5 MARCO TEÓRICO.....	23
2.5.1 ISO 9000.....	23
2.5.2 Sistemas de Gestión de La Calidad y Otros Sistemas de Gestión	24
2.5.3 Principios de Gestión de la Calidad.....	25
2.5.4 Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad	26
2.5.5 Valor de la Documentación.....	26

2.5.6	Términos Relativos a la Calidad	27
2.5.7	Términos Relativos a la Gestión.....	27
2.5.8	Términos Relativos a la Auditoría	29
2.5.9	Principios de Auditoría.....	30
2.5.10	Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad	31
2.5.11	Legislación Aplicable	32
2.5.12	Historia de la Panadería y del Pan	32
2.6	DISEÑO METODOLÓGICO.....	35
2.7	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	37
3.	IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO INICIAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA EN RELACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NTC ISO 9001:2008	39
3.1	DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO DEL SGC.....	39
3.2	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL.....	40
3.3	CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO DEL DESARROLLO DEL SGC	42
4.	DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	43
4.1	PLANIFICACIÓN DEL SGC.....	43
4.1.1	Identificación y Formalización del: Comité de Calidad, Misión, Visión y Estructura Organizacional.....	43
4.1.2	Alcance del SGC.....	45
4.1.3	Política de Calidad.....	45
4.1.4	Objetivos de Calidad	46
4.1.5	Mapa de Procesos.....	49
4.1.6	Caracterización – Interacción de los Procesos que Conforman el SGC	50
4.2	DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SGC.....	50
4.2.1	Mapa de Proceso - Interacción de los Procesos que Conforman el SGC.....	51

4.2.2	Manual de Calidad	52
4.2.3	Manuales, Procedimiento y Guías	53
4.2.4	Formatos de Registro.....	54
4.3	IMPLEMENTACIÓN DEL SGC.....	56
4.3.1	Construcción y Socialización Documental	57
4.3.2	Corrección y Validación Documental.....	57
4.3.3	Liberación Documental	58
5.	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.....	59
6.	EVALUACIÓN DEL SGC.....	70
6.1	DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO FINAL DEL SGC.....	70
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
7.1	CONCLUSIONES	81
7.2	RECOMENDACIONES	82
	BIBLIOGRAFÍA.....	84
	ANEXOS	85

LISTA DE CUADROS

	Pág
Cuadro 1. Productos de Panadería	13
Cuadro 2. Productos de Pastelería	14
Cuadro 3. Personal Estratégico / Administrativo	15
Cuadro 4. Personal Producción	15
Cuadro 5. Personal Comercial / Ventas	15

LISTA DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. Estructura organizacional.	16
Figura 2. Estructura organizacional dentro de un mapa de procesos de la organización.	18
Figura 3. Porcentaje inicial de cumplimiento de requisitos por numeral de la NTC-9001:2008.	42
Figura 4. Flujo de Planificación del SGC.	43
Figura 5. Mapa de Procesos.	49
Figura 6. Porcentaje final de cumplimiento de requisitos por numeral de la NTC-9001:2008.	79
Figura 7. Comparativo Niveles de Avance Hallados en el Cumplimiento del SGC.	80

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Matriz priorización de criterios.....	46
Tabla 2. Tablero de Control, Directriz Política – Objetivo de Calidad – Indicadores SGC.....	47
Tabla 3. Matriz priorización de criterios.....	61
Tabla 4. Matriz de Resultados Diagnóstico Inicial vs Final.	76

LISTA DE ANEXOS

- ANEXO A *Diagnóstico Inicial*
- ANEXO B *Revisión por la Dirección*
- ANEXO C *Diseño y Desarrollo*
- ANEXO D *Control de Documentos y Registros*
- ANEXO E *Acciones Correctivas y Preventivas*
- ANEXO F *Auditoría*
- ANEXO G *Producto - Servicio No Conforme*
- ANEXO H *Manual de Producción*
- ANEXO I *Guía de Limpieza y Desinfección*
- ANEXO J *Mantenimiento de Equipos*
- ANEXO K *Manual de Ventas*
- ANEXO L *Talento Humano*
- ANEXO M *Compras*
- ANEXO N *Registros Indagación en Sitio*
- ANEXO Ñ *Manual de Calidad*
- ANEXO O *Formatos*
- ANEXO P *Guías temáticas trabajadas en las sensibilizaciones y capacitaciones al personal de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.*
- ANEXO Q *Diagnóstico Final*

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y DE PRODUCCIÓN PARA LA PANADERÍA Y BIZCOCHERÍA LA BAIONNETT S.A.

AUTOR: ORTEGA TRUJILLO JULIÁN MAURICIO

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Edwin Dugarte Peña.

RESUMEN

El desarrollo del SGC para la Panadería y Bizcochería La Baionnett se realizó en 5 fases: En la Fase 1 – Identificación y diagnóstico inicial de los procesos de la empresa en relación al cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008. En la Fase 2 – Sensibilización y capacitación del personal, se desarrollaron jornadas de capacitación fundamentadas en los siguientes grupos temáticos: Aproximación a un modelo de gestión, Conceptos básicos, Documentación, Sinergia del Sistema de Gestión de la Calidad y Generación de la facultad auditora (medición – análisis y mejora). Para la Fase 3 – Diseño y documentación del SGC, se construyeron todas las guías y herramientas documentales necesarias para evidenciar la conformidad con los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008, y los que la misma Panadería y Bizcochería La Baionnett dispuso dentro su política, objetivos de calidad y metas internas. La Fase 4 – Implementación del SGC, se trabajó adelantando la socialización y entrega de la documentación a todo el personal involucrado en la medida que esta se elaboro, validó, aprobó y liberó. Se concluyó con la Fase 5 – Evaluación del SGC, donde se realizó un diagnóstico final y se contrastaron los resultados obtenidos con los correspondientes a la evaluación inicial, ello con el fin de evidenciar el avance del SGC. El desarrollo del SGC le permite a La Panadería y Bizcochería La Baionnett tener: un control y seguimiento eficaz de su operación, mantener flujos definidos y formales de actividades que reducen la duplicidad en la ejecución de tareas, menores costos por no calidad en la producción, y reducción en los costos operacionales por rotación del personal y ausentismo laboral. Concluyendo, el SGC le brinda a La Panadería y Bizcochería La Baionnett una mejor optimización de sus recursos al tiempo que genera la información necesaria para ejecutar un direccionamiento estratégico eficaz.

PALABRAS CLAVES: SGC, NTC ISO 9001:2008, Mejoramiento Continuo, Panadería, Bizcochería, Industria Panificadora.

GENERAL ABSTRACT OF JOB GRADE

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND EVALUATION OF A THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON THE COLOMBIAN TECHNICAL NORM ISO 9001:2008 FOR THE MANAGEMENT, COMMERCIAL AND PRODUCTION AREAS FOR THE BAKERY AND CAKE SHOP LA BAIONETT S.A.

AUTHOR: ORTEGA TRUJILLO JULIÁN MAURICIO

FACULTY: Industrial Engineering Faculty

DIRECTOR: Edwin Dugarte Peña.

ABSTRACT

The development for the Bakery and Cake Shop La Baionett of the QMS was carried out in five stages: In the Stage 1 – Identification and initial diagnosis of the company processes related to fulfill the requirements established in the NTC ISO 9001:2008. In the Stage 2 – Awareness strategies and personnel training, it was developed training days based on the following topics: Approximation to a management model, basic concepts, documentation, synergy of a Quality Management System, and generation of auditor faculty (measuring – analysis and improvement). For the Stage 3 – Design and documentation of QMS, it was made all the worksheets and documental tools needed to evidence the approval with the requirements established in the NTC ISO 9001:2008, and the same which Bakery and Cake Shop La Baionett set in its politics, quality objective and internal goals. In the Stage 4 – Implementation of the QMS, it was worked about socialization and presentation of the documentation to personnel involved at the moment they were elaborated, validated, approved and deliberated. It was concluded in Stage 5 – Evaluation of the QMS, in which it was carried out a final diagnosis and it was compared the results obtained with the corresponding results of the initial diagnosis with the purpose of evidencing the advance in the QMS. The development of the QMS let to the Bakery and Cake Shop La Baionett has: an efficient control and following of its operation, keep defined and formal flows of activities that reduce the duplicity in tasks development, minor costs because of no quality in production and decrease operational costs for personnel rotation and absenteeism.

PALABRAS CLAVES: QMS, ISO 9001:2008, continuous improvement, bakery, cake shop, bakery industry.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA / PRODUCTOS Y SERVICIOS

Industria panificadora y todo lo relacionado con la producción y comercialización de pan, bizcochería, tortas, ponqués, galletas y similares.

Cuadro 1. Productos de Panadería

Aliñados	Bolita	Leche	Pannettone grande
	Bolita (Marvilla)		Pannettone
	Bolita Queso		Rollo pequeño
	Pan queso		Rollo
	Aliñado pequeño		Leche mediano
	Aliñado mediano		Azucarado
	Aliñado grande		Roscón de arequipe
	Salchipan		Queso
	Mortadela		Piña
	Cascarita		Fruta arequipe
	Tajado normal		Q – Breva
	Tajado grande		Q – Uvas
	Tostada blanca		Uvas arequipe
	Tostada negra		Pequeño
	Tostado		Mediano
	Tostado de ajo		Molde mediano
	Dulce		Roscón bocado
Roscón arequipe		Molde con ajonjolí	
Churros		Molde de avena	
Nevados		Natural	
Coco		Multicereal	
Granadas		Nueces pequeño	
Delicias		Nueces grande	
Andino		Fibra	

Fuente: Gerencia Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

Cuadro 1. (Continuación)

Perro / Hamburguesa	Perro	Francés	Campestre
	Súper perro		Corriente
	Hamburguesa		Con ajonjolí
	Súper hamburguesa		Bola integral
	Mantequilla pequeño		Mantequilla
Mestiza	Mestiza pequeña	Trenzas	
	Mestiza	Queso grande	
	Mestiza grande	Otros	Miga
Centeno	Centeno molde		Arepas
	Centeno pequeño		

Fuente: Gerencia Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

Cuadro 2. Productos de Pastelería

Tortas	Fruta grande	Bizcochos fríos	Brazo de reina	
	Fruta mediana		Rollito suizo	
	Fruta pequeña		Brazo crema grande	
	Decorada grande		Brazo crema	
	Decorada mediana		Rollito crema	
	Decorada semi-pequeña		Triángulos	
	Decorada pequeña		Merengón	
	Genovesa grande y		Fruta	
	Milkyway		Fresa	
	Chesse cake		Galletas	Rizadas
	Mouss	Con chocolate		
	Torta fría	Punkys		
	Torta de queso	Merengues		
	Ponqués	Grande	Hojaldres de sal	Panderos
Mediano		Croiss sin relleno		
Pequeño		Croiss de pollo		
Pastillaje		Pastel de pollo		
Brevas		Pastel carne		
Hojaldre dulce	Ciruelas	Mantecada	Palitos queso	
	Pastel gloria		Bolovanes	
	Hojaldras		En lata	
	Tiples		En molde	
	Breva		Ponquesitos	
	Manzana		Pies	De piña
	Corazones			De ciruela
	Milojas			

Fuente: Gerencia Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS

La Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. está integrada por 23 personas contratadas de forma directa y distribuidas de la siguiente forma:

Cuadro 3. Personal Estratégico / Administrativo

Cargo*	No. Personas
Gerente	1
Sub-Gerente	1
Coordinación Administrativa / Producción	1
Secretaría General	1
Auxiliar Contable	1
Auxiliar de Producción y Suministros	1

Fuente: Autor del proyecto - Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

Cuadro 4. Personal Producción

Cargo*	No. Personas
Panadero / Mojador	2
Hornero	2
Pastelero	2
Conductor / Suministros	1

Fuente: Autor del proyecto - Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

Cuadro 5. Personal Comercial / Ventas

Cargo*	No. Personas
Supervisor de Ventas	2
Auxiliar de Ventas	7
Mensajero	1

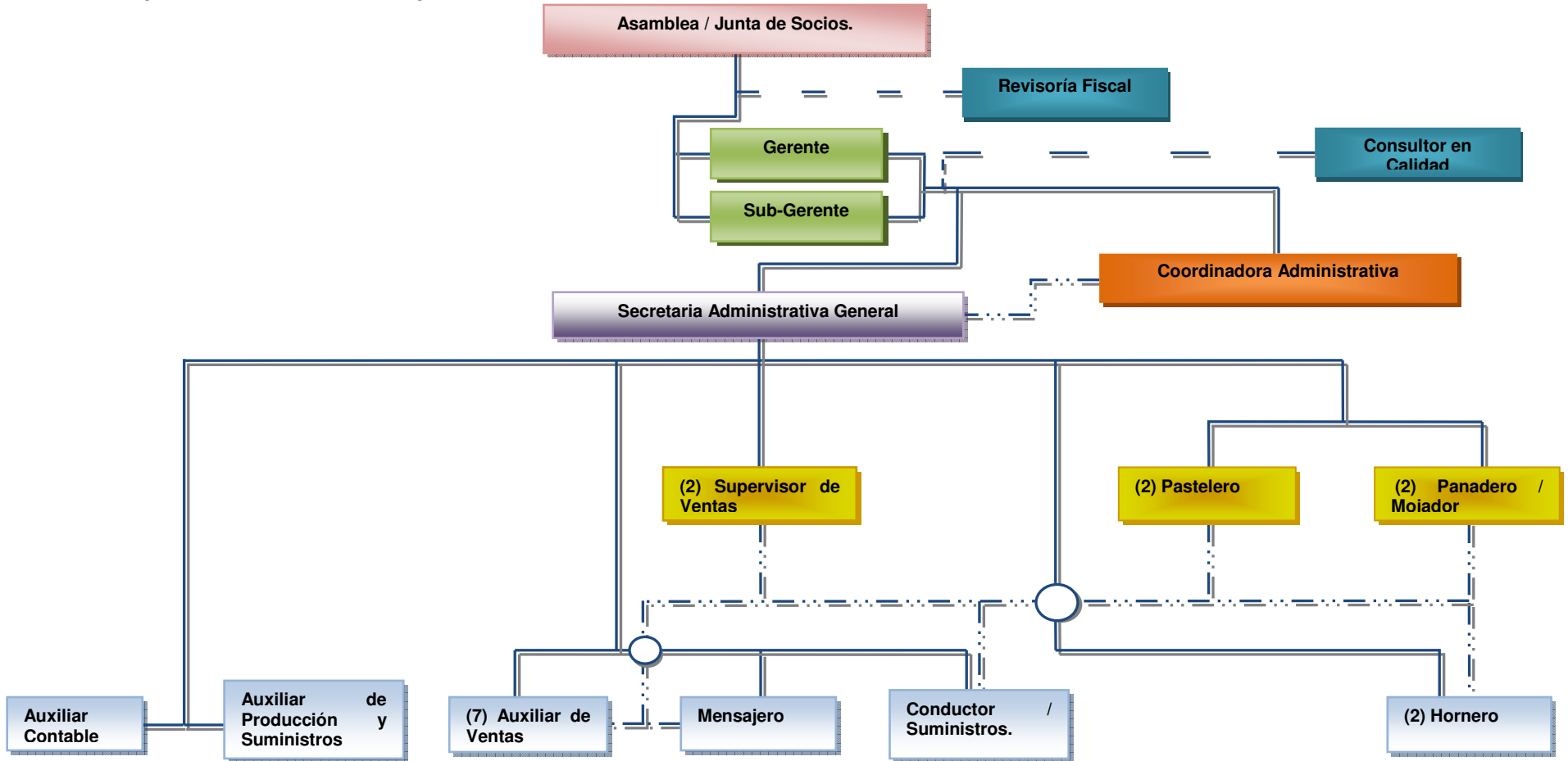
Fuente: Autor del proyecto - Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

*La designación de los cargos es la propuesta definida (sujeta a modificaciones) conjuntamente por el autor de este proyecto y la Gerencia de la empresa.

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Estructura Organizacional Panadería Y Bizcochería La Baionnett S.A.

Figura 1. Estructura organizacional.



Fuente: Autor del proyecto – SGC Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

Convenciones:

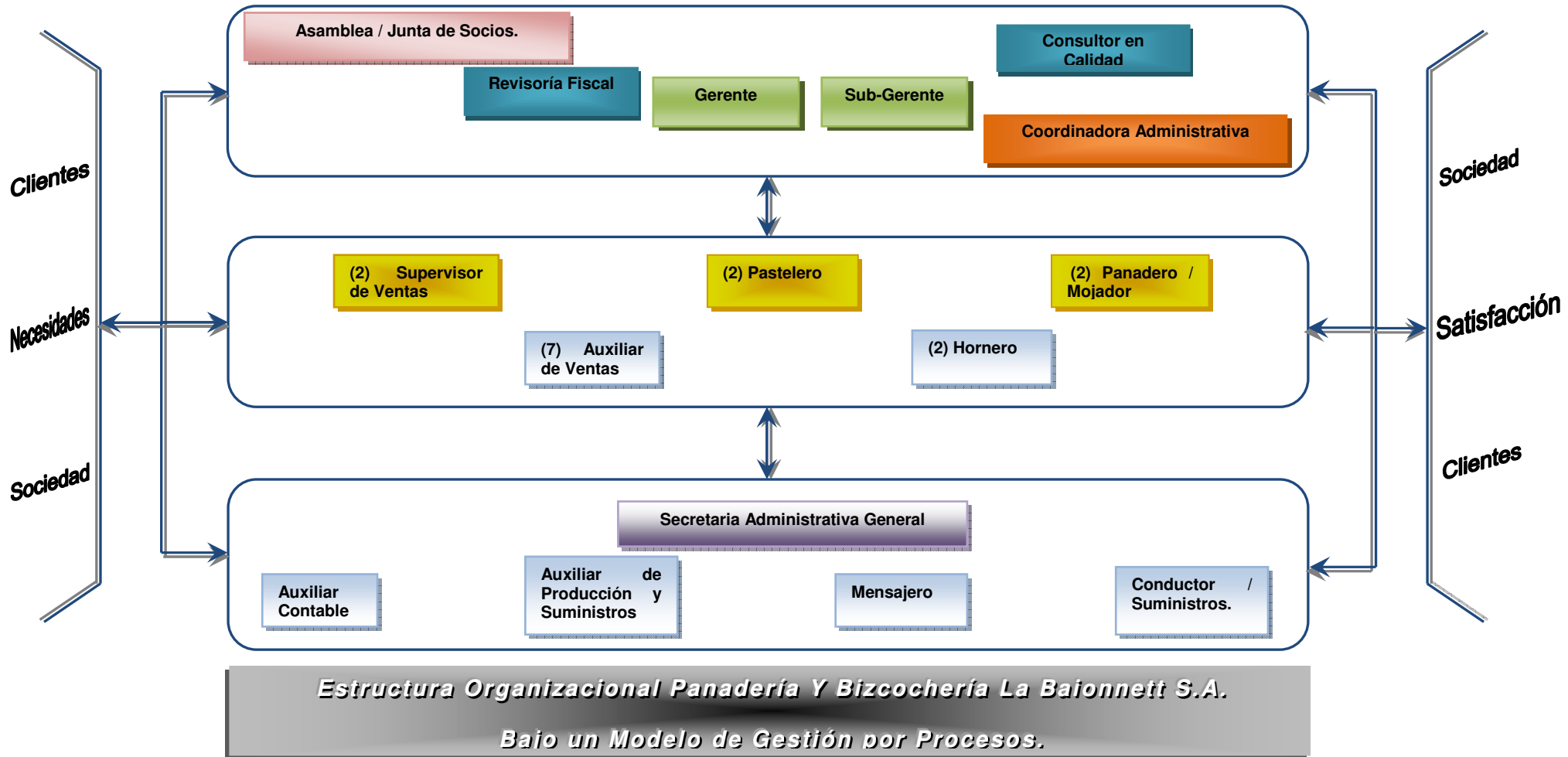
Los colores dentro de la estructura representan el nivel de empoderamiento, liderazgo, competencia y responsabilidad en el desarrollo de las operaciones.

Las líneas continuas señalan las relaciones de trabajo en equipo donde existe un liderazgo y una responsabilidad total sobre las competencias y responsabilidades del otro.

Las líneas [guión, espacio, guión, ...] señala la relación de trabajo bilateral entre la empresa y un profesional independiente.

Las líneas [guión, espacio, punto, espacio, punto, guión, ...] señalan la relación de trabajo en equipo donde existe un liderazgo/responsabilidad temporal y/ó definido dentro de una secuencia operacional en las competencias del otro; más no una relación de liderazgo y responsabilidad total sobre las competencias del otro.

Figura 2. Estructura organizacional dentro de un mapa de procesos de la organización.



Fuente: Autor del proyecto – SGC Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

1.5 DIRECCIÓN Y TELÉFONO

- Carrera 35 No. 49 – 26 C.C. Cabecera (Sede A). Teléfono: 6437371
- C.C. Acrópolis - Local 101 Ciudadela Real de Minas (Sede B). Teléfono: 6418060
- Calle 56 Número 32 – 80 (Sede C - Administrativa). Teléfono: 6432030 – Fax: 6471760

1.6 RESEÑA HISTÓRICA

Baionnette es una palabra francesa que significa bayoneta, esta es una especie de navaja afilada que se adapta junto a la boca del cañón de los fusiles. Este término proviene de la palabra “bayonne”, nombre de una ciudad vascofrancesa ubicada al suroeste de Francia, en el departamento de los Pirineos Atlánticos, en donde se fabricaban este tipo de armas blancas.

La Panadería y Bizcochería La Baionnett es una empresa creada hace [19] años en Bucaramanga por la sociedad de hermanos Salazar, quienes al principio quisieron darle el nombre de La Baguette, referenciando al pan francés. No obstante, este nombre ya estaba inscrito en la Cámara de Comercio de Bucaramanga en 1990. En consecuencia, se buscó un término semejante que hiciera honor a la comida francesa. Así surgió La Baionnett.

En ese entonces, con ese nombre sólo existía la sucursal ubicada en la carrera 35 con calle 49 en la ciudad de Bucaramanga, además de un punto de venta en la ciudad de Cúcuta.

En 1985, esta sociedad se disolvió, quedando como dueño de La Baionnett, el señor José Arístides Salazar, quien en busca de oportunidades laborales en la capital, vendió la panadería y bizcochería en el año 1992.

La empresa fue adquirida por una sociedad anónima en la que posteriormente dos de sus miembros vendieron las acciones a los demás socios.

Desde ese momento ofrecer gran calidad y buen servicio, han sido los principales alicientes para sus socios y trabajadores.

Más tarde, en 1999, los propietarios decidieron abrir un nuevo punto de venta. Compraron sobre planos un local en el Centro Comercial Acrópolis de la Ciudadela Real de Minas y montaron el negocio, pretendiendo seguir de esta manera la tradición de calidad y buen servicio¹.

La venta inicial efectuada por José Arístides incluyó dos puntos, uno ubicado en la Carrera 35 No. 49 – 26 y otro en la terminal de transportes que debido a la recesión tuvo que ser cerrado en el año 2000.

1.7 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO

Para la ejecución de este proyecto la empresa ha facilitado al autor, un espacio dentro de sus instalaciones administrativas el cual comprende un cubículo de 3m de ancho por 3m de profundidad, con una altura de aislamiento de 0,9m; cuenta con un escritorio modular, equipo de cómputo, suministros de oficina, luz natural (ventanal sobre el costado

*La estructura organizacional es la propuesta definida (sujeta a modificaciones) conjuntamente por el autor de este proyecto y la Gerencia de la empresa.

¹ PANADERIA Y BIZCOCHERIA LA BAIONNETT. Reseña Histórica. s.p.i. 1 p.

izquierdo; Dimensiones: 5m de ancho por 0,7m de alto) y luz artificial (Dos luces blancas equivalentes a bombillas de 120 vatios).

La empresa autoriza el ingreso del autor a todas las áreas y espacios de sus plantas físicas

1.8 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO (EMPRESA)

Oswaldo Enrique Sanabria Carrasquilla

Gerente General

Panadería Y Bizcochería La Baionnett S.A.

Teléfono: 6432030 – Fax: 6471760

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA – ALCANCE

La Panadería y Bizcochería La Baionnett se interesó por desarrollar e implementar un **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)** basado en la **Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001:2008** en procura de incorporar a sus actividades un conjunto de elementos y herramientas que a su vez le permitan conservar y proyectar el crecimiento de su operación y mercado.

El alcance de este proyecto abarca las fases de: identificación y diagnóstico inicial de los procesos de la empresa en relación al cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008, diseño y documentación del SGC, implementación del SGC, y finaliza con la evaluación del SGC dentro de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. mediante realización de un diagnóstico final con el fin de identificar el avance del mismo.

2.2 ANTECEDENTES

Como antecedentes al desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2008 dentro de la Panadería y Bizcochería La Baionnett se tienen:

- La implementación de herramientas de control a la producción, mediante la utilización de planillas para la identificación de responsables y cantidades en la salida de producción; constituye una referencia a mecanismos de seguimiento y medición.
- La actualización y capacitación del personal de producción en temas como: técnicas de mojado, alternativas y sustitutos de azúcares en pastelería, panadería centeno – avena, entre otros; la ejecución de clínicas de ventas-asistencia personalizada, y la invitación a charlas y conferencias de: actitud positiva – creer en si mismo, presentación personal, resolución de problemas, actitud proactiva, entre otros; reflejan la voluntad de la empresa por emprender iniciativas de formación entorno al personal y en procura de alcanzar la comunicación eficaz y satisfacción de sus clientes.
- La compra de insumos reconocidos por su calidad para la elaboración de la producción, la adquisición de maquinaria: hornos rotatorios para panadería, mojadoras, amasadoras, máquinas de expresos y capuchinos; son una muestra clara de la gestión de recursos y el compromiso de la dirección en la toma de acciones que apunten a la mejora en procesos y productos.

2.3 JUSTIFICACIÓN

Partiendo de lo mencionado en los numerales anteriores 2.1 y 2.2; donde la empresa se plantea mantener y proyectar el crecimiento de su operación, a continuación se listan

otros justificantes del establecimiento, documentación e implementación del SGC en la organización:

- La no existencia de una identificación formal de los procesos ni de su interacción, lo cual disminuye la eficacia de las operaciones en la organización; suelen presentarse como ejemplos más notorios de ello:
 - ✘ Duplicidad en la ejecución de tareas – procedimientos.
 - ✘ Ausencia o retraso de los elementos de entrada. (Proveedores internos, externos)
- La dirección de la organización se encuentra interesada en proyectar crecimiento a través de la integración de nuevas ofertas y sucursales, para lo cual requieren a priori un diagnóstico y optimización de los recursos de la empresa. El desarrollo del SGC les permite cimentar su incursión a nuevos mercados en información real y oportuna, en especial de los recursos financieros en los cuales podrían apalancarse y que en la actualidad dada la ausencia de información organizada y congruente no es posible estimar con veracidad.
- La continua presencia de errores procedimentales en la elaboración de los productos, ya sea en la identificación de pedidos o en la producción misma, ha conllevado costos elevados; el desarrollo de un SGC permitirá formalizar y documentar un control y seguimiento efectivo a cada uno de los procesos, identificando cada renglón donde se pierden recursos y a partir de un análisis - estudio de estas observaciones tomar acciones que permitan eliminarlos o disminuirlos.
- La ausencia por enfermedad o retiro del personal, genera traumatismos en el normal desarrollo de las operaciones, al punto de detener una o más líneas de producción debido a la inexistencia de lineamientos claramente documentados a seguir donde se cuente con responsables, estándares y controles en el ejercicio de las actividades propias de la organización; el diseño, implementación y mantenimiento del SGC implica el levantamiento de manuales, procedimientos, guías, formatos y en general una documentación suficientemente clara, estructurada y soportada en registros, con la cual se pretende no se sufran demoras ni restricciones en la interacción y avance de los procesos y en cambio, sí, mejoren su eficacia.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo General

Diseñar, documentar, implementar, y evaluar el SGC en las áreas administrativa, comercial y de producción para la Panadería y Bizcochería La Baionnett S.A. bajo los lineamientos/requisitos señalados en la NTC ISO 9001 versión 2008.

2.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado inicial de los procesos de la Panadería y Bizcochería La Baionnett S.A. en relación al cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008.
- Diseñar y documentar el SGC para la Panadería y Bizcochería La Baionnett S.A., según los parámetros establecidos en la NTC ISO 9001:2008, procurando su posterior implementación.
- Implementar el SGC en la Panadería y Bizcochería La Baionnett S.A., cumpliendo los requerimientos plasmados en la NTC ISO 9001:2008.
- Realizar un diagnóstico final que permita ser contrastado con el diagnóstico inicial para conocer el progreso que se obtuvo con el diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Panadería y Bizcochería La Baionnett S.A.

2.5 MARCO TEÓRICO

2.5.1 ISO 9000

ISO 9000 es una serie de normas internacionales para Sistemas de Calidad, que especifican las recomendaciones y requerimientos, para el diseño y valoración de un sistema de gestión de la calidad con el propósito de asegurar que la organización proporcione productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes.

ISO 9000 no es una norma de producto, no contiene ningún requerimiento con el cual tenga que cumplir el producto, pero permite determinar si un producto en concreto tiene un cierto registro, unas condiciones de inspección etc.

Las recomendaciones y requisitos que establecen las normas ISO 9000 se aplican a la organización que suministra el producto o servicio y por consiguiente, afectan a la forma como los productos y servicios se diseñan, fabrican e instalan. Son normas que se aplican a la gestión de la organización.

Un Sistema de Calidad según ISO 9000, es un modelo de Sistema de Calidad genérico y válido para los productos que suministra la empresa.

Las normas ISO 9000 son sólo un modelo, y puede tener que hacer más de lo que se especifica en ellas, para asegurar que los productos y servicios cumplen los requisitos de los clientes².

² ALARCÓN, Leonardo. Base estructural del Sistema de Gestión de Calidad con el enfoque ISO 9000:2000. En : DIPLOMADO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000. (1° : 2007 : Bucaramanga). Memorias del diplomado en Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000. Bucaramanga : s.n., 2007. p.6. + 1 [CD-ROM] (M01. Presentación_UIS_B-MANGA.ppt)

2.5.1.1 La Familia de Normas ISO 9000

La familia de Normas ISO 9000 citadas a organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y especifica la terminología de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas³.

“[La Norma ISO 19011] proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías internas o externas de Sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, así como sobre la competencia y la evaluación de los auditores”⁴.

2.5.2 Sistemas de Gestión de La Calidad y Otros Sistemas de Gestión

El Sistema de Gestión de la Calidad es aquella parte del Sistema de Gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización tales como aquellos relacionados con el crecimiento, recursos financieros, rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional. Las diferentes partes del Sistema de Gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con el Sistema de Gestión de la Calidad, dentro de un Sistema de Gestión único, utilizando elementos comunes. Esto puede facilitar la planificación, asignación de recursos, establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización. El Sistema de Gestión de la organización puede evaluarse comparándolo con los requisitos del Sistema de Gestión de la organización. El Sistema de Gestión puede asimismo auditarse contra los

³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario : 0.1 generalidades. Bogotá : ICONTEC, 2000. 24 p. (NTC-ISO 9000)

⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental : Introducción. Bogotá : ICONTEC, 2002. p. ix. (NTC-ISO 19011)

requisitos de Normas Internacionales tales como ISO 9001 e ISO 14001. Estas auditorías del Sistema de Gestión pueden llevarse a cabo de forma separada o conjunta⁵.

2.5.2.1 Sistema De Calidad

Un Sistema de Calidad tiene como propósito conseguir, mantener y mejorar la calidad. Es una herramienta administrativa que sirve para reorganizar internamente la empresa. Los Sistemas de Calidad se pueden enfocar a una de las metas de calidad o a todas ellas, por lo tanto los sistemas de calidad pueden ser:

- Específicos para un proyecto,
- Limitados al control de la calidad,
- Incluir mejoramiento de la calidad o Abarcar la gestión de la calidad⁶.

2.5.3 Principios de Gestión de la Calidad

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- a) Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario : 2.11 sistemas de gestión de la calidad y otros sistemas de gestión. Bogotá : ICONTEC, 2000. 24 p. (NTC-ISO 9000)

⁶ ALARCÓN, Op. cit., p.8. + 1 [CD-ROM] (M01. Presentación_UIS_B-MANGA.ppt)

- d) Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f) Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h) 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.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de Sistemas de Gestión de la Calidad de la familia de Normas ISO 9000⁷.

2.5.4 Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad

La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y en consecuencia sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas⁸.

2.5.5 Valor de la Documentación

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a:

⁷ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario : 0.2 principios de gestión de la calidad. Bogotá : ICONTEC, 2000. 24 p. (NTC-ISO 9000)

⁸ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario : 2.5 política de calidad y objetivos de la calidad. Bogotá : ICONTEC, 2000. 24 p. (NTC-ISO 9000)

- a) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad;
- b) Proveer la formación apropiada;
- c) La repetibilidad y la trazabilidad;
- d) Proporcionar evidencias objetivas, y
- e) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad⁹.

2.5.6 Términos Relativos a la Calidad

Calidad

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

Notas:

- 1) El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.
- 2) "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Notas:

- 1) "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.
- 2) Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.
- 3) Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.
- 4) Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas¹⁰.

2.5.7 Términos Relativos a la Gestión

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.

Nota. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

⁹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario : 2.7.1 valor de la documentación. Bogotá : ICONTEC, 2000. 24 p. (NTC-ISO 9000)

¹⁰ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario : 3.1 términos relativos a la calidad. Bogotá : ICONTEC, 2000. 24 p. (NTC-ISO 9000)

Sistema de gestión de la calidad

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

Política de la calidad

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

Notas:

- 1) Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- 2) Los principios de gestión de la calidad presentados en esta Norma Internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad.

Objetivo de la calidad

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad

Notas:

- 1) Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.
- 2) Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

Gestión

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

Gestión de la calidad

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Nota. La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad (3.2.9), el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

Mejora continua

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Nota. El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

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 utilizados¹¹.

¹¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario : 3.2 términos relativos a la gestión. Bogotá : ICONTEC, 2000. 24 p. (NTC-ISO 9000)

2.5.8 Términos Relativos a la Auditoría

Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener **evidencias de la auditoría** y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los **criterios de auditoría**.

NOTA 1 Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una auto declaración de conformidad de una organización. En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidad en la actividad que se audita.

NOTA 2 Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditoría de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tiene un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 o ISO 14001.

NOTA 3 Cuando se auditan juntos un sistema de gestión de la calidad y un sistema de gestión ambiental, se denomina auditoría combinada.

NOTA 4 Cuando dos o más organizaciones cooperan para auditar a un único **auditado**, se denomina auditoría conjunta.

Criterios de la auditoría

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Evidencia de la auditoría

Registros, declaraciones de hecho u otra información que son pertinentes para los **criterios de auditoría** y que son verificables.

NOTA La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

Hallazgos de la auditoría

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

NOTA Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría como oportunidades de mejora.

Conclusiones de la auditoría

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

Cliente de la auditoría

Organización o persona que solicita una **auditoría**.

NOTA El cliente de la auditoría puede ser el auditado o cualquier otra organización que tenga derecho reglamentario o contractual para solicitar una auditoría.

Auditado

Organización que es auditada.

Auditor

Persona con la **competencia** para llevar a cabo una **auditoría**.

Equipo auditor

Uno o más **auditores** que llevan a cabo una **auditoría**, con el apoyo, si es necesario, de **expertos técnicos**.

NOTA 1 Un auditor del equipo auditor se le designa como el líder del mismo.

NOTA 2 El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

Experto técnico

Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al **equipo auditor**.

NOTA 1 El conocimiento específico o experiencia son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la orientación cultural.

NOTA 2 Un experto técnico no actúa como auditor en el equipo auditor.

Programa de la auditoría

Conjunto de una o más **auditorías** planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de la auditoría

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una **auditoría**.

Alcance de la auditoría

Extensión y límites de una **auditoría**.

NOTA El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.

Competencia

Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades¹².

2.5.9 Principios de Auditoría

La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Estos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

Los principios siguientes se refieren a los auditores.

Conducta ética: *el fundamento de la profesionalidad.*

La confianza, la integridad, la confidencialidad y la discreción son esenciales para auditar.

Presentación ecuaníme: *la obligación de informar con veracidad y exactitud.*

¹² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental : 3. términos y definiciones. Bogotá : ICONTEC, 2002. p. 2-3. (NTC-ISO 19011)

Los hallazgos, conclusiones y reportes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.

Debido cuidado profesional: *la aplicación de diligencia y juicio en la auditoría.*

Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeña y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante es tener la competencia necesaria.

Los principios que siguen se refieren a la auditoría, la cual es por definición independiente sistemática.

Independencia: *la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de auditoría.*

Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados solo en la evidencia de la auditoría.

Enfoque Basado en la Evidencia: *el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.*

La evidencia de la auditoría es verificable. Esta basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría¹³.

2.5.10 Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad

Las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora.

Las auditorías de primera parte son realizadas con fines internos por la organización, o en su nombre, y pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.

Las auditorías de segunda parte son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente.

Las auditorías de tercera parte son realizadas por organizaciones externas independientes. Dichas organizaciones, usualmente acreditadas, proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas tales como la Norma ISO 9001¹⁴.

¹³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental : 4. principios de auditoría. Bogotá : ICONTEC, 2002. p. 2-3. (NTC-ISO 19011)

¹⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario : 2.8.2 auditorías del sistema de gestión de la calidad. Bogotá : ICONTEC, 2000. 24 p. (NTC-ISO 9000)

2.5.11 Legislación Aplicable

El marco legal se establece en el respeto y acatamiento de la constitución colombiana, sus leyes y decretos. Se destaca la Ley Sanitaria Nacional (Ley 9 del 24 de Enero de 1979) especialmente en su Título V. ALIMENTOS, reglamentado por los Decretos: 561 y 1601 de 1984, 2306 de 1987, 775 de 1990 y 1483 de 1991.

2.5.12 Historia de la Panadería y del Pan

Pocas dudas hay en decir que el pan fue el primer alimento fabricado por el hombre.

“Se dice que cuando el hombre de Neanderthal horneó el pan, se tornó civilizado”. Y el ingrediente principal era la harina, ya que los granos se cultivaban desde el año 10.000 A.C. en el valle del río Tigris, en Asiria y Mesopotamia.

El hombre del neolítico hacía sus tortas aplastando los cereales que posteriormente cocía encima de piedras calientes; luego, comenzó a machacar estos cereales entre dos piedras, una grande y plana donde se ponían los granos de cereales, y otra piedra redonda y pequeña con la que los machacaba.

Las primeras noticias que se tienen sobre el pan se remontan a Babilonia y al antiguo Egipto, de hecho se conocen por lo menos hasta quince palabras para designar distintas variedades de panes y de pastelería en Egipto según las variedades de harina, el grado de cocción o los productos que se le añadían, miel, huevos, leche, manteca, fruta, etc.

Según cuenta Herodoto: **"En la tierra de los asirios llueve poco, y ese poco es lo que desarrolla la raíz del trigo; sin embargo, gracias a las aguas de los ríos que la riegan, la mies crece y entra en sazón el grano, si bien el propio río no llega a las tierras de labor como en Egipto, sino que el riego se hace a fuerza de brazos y con cigoñales. Pues tanto el país babilónico, como el egipcio, están surcados por canales..."**

Se sabe que en Mesopotamia se consumía una masa preparada con cereales machacados y molidos y que se vendía no por piezas sino valiéndose de medidas de capacidad. Los asirios, más tarde, comían unas galletas cocidas al rescoldo del fuego y que los pobres la acompañaban con cebolla.

Los griegos fueron esmerados y exquisitos panaderos. La diosa Demeter era la protectora de la nutrición, tenía una rubia cabellera de espigas de trigo maduro, en Roma el equivalente era la diosa Ceres.

Los primeros cocineros griegos fueron panaderos, fabricaban una galleta de pasta sin levadura tal y como la conocemos hoy, preferían el trigo a cualquier otro cereal. En el siglo II D.C. un escritor grecorromano describe hasta setenta y dos formas distintas de hacer pan. Un griego de la época clásica podía encontrar en el mercado pan de centeno, de salvado egipcio, de trigo negro o sarraceno, de avena, etc, y también con distintos tipos de elaboración, cocido en molde, al rescoldo, entre dos planchas de hierro, a la sartén, amasado con leche [o con especias.]

Hipócrates recomendaba el hecho con especies o hierbas aromáticas y vinagre como curativos. Llegados hasta aquí tenemos que recapitular sobre todo lo dicho sobre el pan. Mientras que estudiosos como el botánico Suizo Alphonse Candolle nos dice que el pan nace en las riberas del Eufrates hasta el ruso Vavilov que parece haber probado que fue en Abisinia, pero lo cierto es que fue Egipto quien tuvo las primeras grandes cosechas de trigo entre el quinto y sexto milenio A.C.

La religión cristiana está llena de referencias y simbolismos hacia este alimento, desde el Génesis hasta el Nuevo Testamento. Hacia el siglo XIX - XVIII A.C. Abraham celebraba su victoria sobre Codorlaomar y su aliado Salem tomando pan y vino. Moisés dice: **"Guarda tus fiestas de los ácidos (tipo de pan hebreo sin levadura) siete días como os he mandado"** Hay un texto clásico de Dinias, contemporáneo de Aristófanes, que nos cuenta:

"El pan que hoy se trae a la mesa y el que se compra en el mercado, es de una blancura deslumbrante y de un gusto sorprendente. El arte de fabricarlo, perfeccionado, que nació en el siglo pasado en Sicilia, se revela en nuestra patria en todo su esplendor y hemos de decir que se ha mejorado extraordinariamente la fabricación de los amasados. Hoy poseemos mil medios de transformar toda clase de harinas en una alimentación tan sana como agradable. Añadiendo un poco de aceite, de leche o de sal a la harina de cereales encontraréis los panes más delicados.

Amasar la harina en miel, extender la pasta en forma de una hoja bien delgada que el panadero puede arrollar a su guisa y tendréis estos pasteles que son exquisitos cuando, aún calientes, pueden ser mojados en vino. También estos bollos tan dulces y ligeros, cocidos al horno con harina de sésamo, de miel y de leche, constituyen uno de los adornos de nuestra época. "

Con el paso del tiempo, el hombre inventaría molinos muy rudimentarios para moler los granos, estos eran accionados por esclavos o animales. Los romanos fueron los primeros en instalar pequeños molinos a la orilla de los ríos para con ayuda de la corriente fluvial poner en movimiento sus grandes ruedas. También se descubrió que el viento era una buena fuente de energía barata para mover las aspas de los molinos. Los molinos de viento llegaron a Europa con los Cruzados, caballeros que volvían de países orientales, en donde el agua era muy escasa.

Llegamos a la Edad Media, tan nefasta para la gastronomía, como en casi todas las cosas, se sufre una regresión importante en la humanidad y es el pan el que alimenta y mata a la población, el gorgojo causa estragos y las sequías producen bajas significativas en una ciudadanía que vivía en precario alimenticiamente hablando.

Carlomagno ordena **"que el número de panaderos esté siempre al completo y que el lugar de trabajo esté siempre limpio y ordenado"**. En España el pan se elabora para los ricos con trigo candeal y su importancia la podemos leer en uno de los primeros escritos en lengua castellana escrito por Berceo y que pone en boca de la Virgen en su obra Los Milagros de Nuestra Señora estas palabras: **"Yo soy envida para llevarte conmigo al reino de mi hijo donde serás amigo atiborrado por los ángeles de buen alimento de trigo..."** La diferencia que existía entre el pan de los ricos y de los pobres la podemos apreciar en un verso del obispo Etienn de Fougère en Francia que dice:

**"El campesino...
Nunca comerá buen trigo
nosotros tenemos el mejor grano
y el más hermoso y el más sano.**

**La cizaña se queda para el villano
si tiene oca bien cebada o una gallina
o pastel de blanca harina
pronto a su señor lo destina
o a su señora en un parto . "**

En la Edad Media, los molinos eran de propiedad de los reyes y señores, los que dejaban que sus gentes los usasen para moler los granos a cambio de una parte de sus cosechas.

Al parecer no está claro quienes construyeron los primeros hornos, los que indistintamente son atribuidos a los egipcios y a los griegos, de todas maneras esta invención representó un gran adelanto.

En la edad media solamente los castillos y los conventos tenían panaderías, en el siglo XVII Francia pasó a ser el centro de la fabricación de panes de lujo con la introducción de modernos procesos de panificación, más de veinte variedades de panes. Luego esta supremacía pasó a Austria.

La invención de nuevos procesos de molienda, contribuyó al desarrollo de la industria panificadora. En 1784 aparecen los molinos accionados por vapor, La nueva tecnología desarrollada permitió la utilización del vapor como fuerza motriz. Se dio un proceso de migración masiva del campo a la ciudad. Con el crecimiento de la población, se necesitaron nuevos métodos de molienda y panificación. La utilización de piedras en la molienda fue reemplazada por acero. La harina de estos molinos era más fina y el pan era más liviano.

Con la invención de la energía eléctrica se sustituyen las aspas de los molinos por la electricidad. Surgen los motores eléctricos. Aparecen los cilindros en reemplazo de las muelas del molino. Así cada vez más se van reduciendo los costos de producción, además se aumenta la producción y las variedades y calidades del pan.

Ya en el siglo XX surgieron los molinos automáticos que incrementaron la productividad. Los molinos consisten en parejas de cilindros que giran en sentidos opuestos a velocidades diferentes. Se obtienen harinas más blancas debido a la incorporación del cernido (separar el salvado y las partículas de la harina). Actualmente las fábricas de harina son mecanizadas requiriendo una cantidad inferior de mano de obra. Los molinos tienen una capacidad productiva muy superior y las harinas tienen mayor calidad.

En las panaderías el proceso de panificación se automatiza. Se introducen las amasadoras, que airean la masa, las cámaras de fermentación controlada y las cámaras de ultra congelación. Se empiezan a utilizar los aditivos para lograr panes de mayor calidad y se mejoran los sistemas de horneado (surgen los hornos rotativos).

El pan es uno de esos productos que por su diversidad se adapta a todas las exigencias de la gente que lo consume, su forma cambia de acuerdo a las regiones, por ejemplo: baguette en París, pan amasado en el campo, etc.

La composición del pan depende de la harina empleada, de la materia grasa, materias dulces, etc.: pan de molde, pan integral, pan de huevo. También depende de otros ingredientes, como por ejemplo especias o hierbas aromáticas: pan de ajo, de cebolla, de comino, de aceitunas.

Su fabricación depende de los métodos de panificación, masa fermentada, levadura, depende también de la velocidad del amasado o del tiempo de fermentación.

Es aquí donde el maestro panadero juega su rol, además de su arte en la fabricación, tiene que saber aconsejar a sus clientes, indicándoles las características y composición de cada una de sus variedades¹⁵.

2.6 DISEÑO METODOLÓGICO

La realización de este proyecto conlleva una investigación exploratoria dentro de la empresa, observando de forma directa las diferentes actividades y procesos que la componen. El análisis y desagregación de los datos obtenidos con el fin de delinear y establecer un SGC en la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. implica también una investigación descriptiva.

Durante la ejecución de este trabajo de grado se integraron: los requisitos legales aplicables, los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008, aquellos requisitos que se planteó la empresa como internos (tendientes a alcanzar: la satisfacción de los clientes y sus objetivos como organización), y la metodología PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar).

El desarrollo del (PHVA) en la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad se describe en:

- Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: implementar los procesos.
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos¹⁶.

La adopción de un SGC para la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. comprende:

Fase 1 – Identificación y diagnóstico inicial de los procesos de la empresa en relación al cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008.

Para la identificación y diagnóstico se realizaron: Entrevistas y recolección de información a través de la observación directa del personal en la ejecución de sus actividades, estos métodos se aplicaron en sitio (producción, almacén, puntos de venta y oficinas administrativas).

La verificación/evaluación del cumplimiento de los parámetros establecidos en la NTC ISO 9001:2008 se practicó contrastando y analizando los hallazgos en las entrevistas y

¹⁵ Historia de la panadería y del pan. [artículo en línea]. Buenos Aires (Argentina) : MECANER [tecnología en maquinaria para la industria panaderil, fabricación – automatización – reformas – reparación], s.f. [citado en 3 febrero de 2010; 2:06:03 GMT]. Disponible en internet: <<http://www.mecaner.com.ar/nueva/articulos1.htm>>

¹⁶ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos : 0.2 enfoque basado en procesos. Bogotá : ICONTEC, 2008. 35 p. (NTC-ISO 9001)

observaciones directas; como instrumento de verificación/evaluación, se trabajo con una lista de chequeo en donde se registró el estado de cumplimiento frente al requisito.

Fase 2 – Sensibilización y capacitación del personal.

Esta fase se subdivide en 5 grandes grupos temáticos así: aproximación a un modelo de gestión, conceptos básicos, documentación, sinergia del Sistema de Gestión de la Calidad y generación de la facultad auditora (medición – análisis y mejora).

La ejecución de estas sensibilizaciones y capacitaciones se realizó a través de una de las siguientes prácticas metodológicas ó la combinación de varias de ellas:

- ✘ La técnica expositiva (presentación oral de un tema por parte del autor del proyecto – contenidos teóricos y/o informativos).
- ✘ La ponencia (presentación oral, preparada a partir de material bibliográfico asignado a una o más personas seleccionadas específicamente de acuerdo a las necesidades de profundización en cada tema según el cargo que desempeñan dentro de la panadería, esta técnica genera un mayor compromiso – contenidos teóricos y/o informativos).
- ✘ La dramatización (puesta en escena ó reproducción de una situación específica que incorpore claramente los tópicos del dominio teórico diseñado).

El impacto, comprensión y nivel de retención de los contenidos del trabajo que se realice apuntando a esta fase se verificó a través de talleres y evaluaciones, de corte tanto individual como de grupo.

Fase 3 – Diseño y documentación del SGC.

Dentro del diseño y documentación del SGC para la Panadería y Bizcochería La Baionnett S.A. se partió de los hallazgos señalados en la fase de identificación y diagnóstico inicial de los procesos de la empresa. La construcción de esta fase se cimento en el establecimiento de un procedimiento documentado que demarcara la metodología para la elaboración y control de documentos, definiendo los controles necesarios según lo establece NTC ISO 9001:2008. en su numeral 4.2.3 control de documentos.

Es importante resaltar el valor que tuvo la retroalimentación con cada uno de los actores que participan del SGC para la Panadería y Bizcochería La Baionnett S.A. en procura de lograr una documentación mas adecuada y precisa.

Fase 4 – Implementación del SGC.

Como metodología en la implementación del SGC para la Panadería y Bizcochería La Baionnett S.A. se trabajó adelantando la socialización y entrega de la documentación a todo el personal involucrado en la medida que esta se elaboró y aprobó; este trabajo incluye la entrega de todo el material necesario para dar conformidad con los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008. y los que la misma Panadería y Bizcochería La Baionnett S.A. dispuso dentro su política, objetivos de calidad y metas internas.

Fase 5 – Evaluación del SGC.

Para la evaluación del SGC se realizó un diagnóstico final y se contrastó con los resultados obtenidos en el inicial, con el objeto de evidenciar el avance del SGC.

2.7 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Planear:

Reunión con la Gerencia. Se establecieron los parámetros de la relación entre el autor de este trabajo de grado y la organización dentro del trabajo a realizar.

Identificación y diagnóstico inicial de los procesos de la empresa en relación al cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008.
(Recolección de información)

Hacer:

Sensibilización aproximación a un modelo de gestión.

(Sensibilizaciones en temas como: calidad, sistemas, gestión, procesos, sistemas de gestión, mejora continua, procesos, beneficios de prácticas con gestión y barreras al cambio)

Capacitación en conceptos básicos.

(Fundamentos de la calidad, sistemas de gestión de la calidad, la norma NTC ISO 9001:2008, beneficios y principios del SGC, misión, visión, mapa de procesos, organigrama, política de calidad, objetivos de calidad, relación entre actividad e indicadores de gestión, las acciones su toma y proyección)

Establecimiento de misión, visión, organigrama, mapa de procesos, política de calidad, objetivos de calidad, alcance del sistema.

Diseño y documentación del SGC.

(Se establecieron formatos, guías, manuales, procedimientos, caracterizaciones, indicadores y toda documentación necesaria para dar conformidad a los requisitos establecidos)

Sensibilización y capacitación de la documentación del SGC.

(Se socializa la documentación aprobado para su aplicación)

Puesta en marcha de la implementación del SGC.

Sensibilización y capacitación sinergia del sistema.

Verificar:

Capacitación generación de la facultad auditora (medición – análisis y mejora).

Evaluación del SGC.

Actuar:

Proyectar un plan de acción para su ejecución por parte de la organización frente a los hallazgos de la evaluación al SGC.

3. IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO INICIAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA EN RELACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NTC ISO 9001:2008

3.1 DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO DEL SGC

Se efectuó en tres etapas:

1. La primera consistió en el análisis de la actividad económica e identificación de los procesos claves dentro de la organización.
2. La segunda consistió en una investigación exploratoria donde se verificó el desarrollo de las actividades en sitio y se realizaron entrevistas con el personal indagando por documentos y registros inherentes a la ejecución de las actividades. – (Ver anexo N)
3. La información generada se confirma con el nivel gerencial de la empresa y se procede al diseño y aplicación de la herramienta “Diagnóstico Desarrollado del Sistema de Gestión de la Calidad” estableciendo el porcentaje de avance en relación al cumplimiento de los parámetros y/o requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008.

En este diagnóstico se establecen 9 rangos ó criterios de evaluación:

1. No existe conocimiento y/o referencia conceptual al parámetro descrito.
2. Existe un acercamiento a un conocimiento y/o referencia conceptual al parámetro descrito.
3. Existe conocimiento conceptual pero no una definición clara referente al parámetro descrito.
4. Existe conocimiento conceptual y una definición informal no documentada referente al parámetro descrito.
5. Existe una definición más formal y documentada, pero no normalizada referente al parámetro descrito.
6. Existe una definición formal, documentada y normalizada referente al parámetro descrito.
7. Existe una definición formal, documentada, normalizada y parcialmente implementada referente al parámetro descrito.
8. Existe una definición formal, documentada, normalizada e implementada referente al parámetro descrito.

9. Existe una definición formal, documentada, normalizada e implementada referente al parámetro descrito, con evidencia de un seguimiento, control y gestión de mejora al mismo.

A cada uno de estos rangos ó criterios de evaluación se asigna un % correspondiente a la división de la meta (100%) entre el número de criterios evaluación definidos, luego se generan los acumulados de estos y se establece el valor porcentual en cada requisito. Este valor porcentual por requisito es promediado por numeral de la norma, obteniendo el % real por numeral, para con estos resultados promediar y calcular el % avance hallado.

Cada requisito ó parámetro de la NTC ISO 9001:2008 a partir de su numeral 4, es evaluado cotejando la información recolectada en las 2 etapas anteriores.

El desarrollo de la evaluación en relación al estado de conocimiento, definición, normalización, implementación y mejora continua evidenciada dentro del SGC de la Panadería y Bizcochería la Baionnett frente a los parámetros establecidos en la NTC ISO 9001:2008; se registra dentro de la herramienta de diagnóstico (Ver Anexo A) con la asignación del número 1 dentro del campo correspondiente al rango evidenciado de cumplimiento.

En los casos donde el parámetro evaluado no aplique dentro del SGC de la organización se registra "NA" dentro del campo específico al requisito.

3.2 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

Llevada a cabo la recolección de información, inventariada la documentación dentro de la Panadería y Bizcochería La Baionnett y aplicada la herramienta de diagnóstico (Ver Anexo A) se evidencia:

- La ausencia de manuales, instructivos, guías y/ó procedimientos normalizados y/ó formalizados, que tengan como objetivo el desarrollo de las actividades propias de la organización. Se encuentran recetarios que indican los ingredientes, tiempos de cocción y otras pautas en el desarrollo de la producción; no obstante no se evidencia su uso, ni la actualización de contenidos, ello en virtud a la enorme dependencia en la ejecución de actividades de un grupo pequeño de empleados con un conocimiento enorme y tiempo de permanencia dentro de la organización.
- La redefinición y reasignación de funciones dentro de la organización así como la capacitación de nuevos empleados depende en sentidos de resultados y eficacia, al desarrollo y capacidad que el personal con mayor conocimiento y permanencia en la empresa, pueda generar las competencias y conocimientos necesarios en cada uno de los cargos y que estos a su vez alcancen y mantengan sus capacidades con el tiempo y la ejecución repetitiva de sus funciones.
- Se evidencia una secuencia de actividades para las operaciones de la empresa, no obstante no se encuentra como ya se ha mencionado referencias documentadas formales, actualizadas y de comprobada eficacia para el desarrollo de las mismas.

- Se evidencia una planificación primaria de la producción, no normalizada.
- Se observan registros básicos para el control de producción, la herramienta de registro cuenta con la identificación de cada una de las referencias de productos manejados, su construcción como soporte, se lleva acabo en los puntos de venta partiendo del inventario al cierre del día y el histórico de ventas para el día siguiente; para luego ser trasladada esta información a producción; allí se encarga de la elaboración de los productos y su despacho nuevamente a los puntos de venta. La herramienta documental así como el flujo de acciones no presenta estandarización, ni normalización, mostrando problemas en el correcto diligenciamiento y ejecución de las actividades; no se observa una estructura de registro y no se cuenta con todos los campos necesarios dentro de la herramienta de registro, haciendo su uso confuso y poco eficaz.
- Se evidencia con la verificación en sitio de la existencia de todos los elementos necesarios para la realización de la operación de la organización, no obstante es factible de mejora a través de acciones de reorganización y/ó redistribución de la planta.
- Se encuentran políticas no documentadas de direccionamiento empresarial, sin definición ni aplicación de métodos apropiados de seguimiento y medición.
- Se evidencia un deseo y el principio de un compromiso claro y eficaz referente a un enfoque de calidad en los procesos organizacionales; la filosofía en la compra de materias primas de calidad reconocida es otro claro indicio de este enfoque.
- Es necesario incrementar la concepción de compromiso de la dirección mas allá de la destinación de recursos, hasta lograr una completa y verdadera identificación de todos los integrantes de la organización con un enfoque de procesos que demuestre un SGC dispuesto a incrementar la satisfacción del cliente y lograr la mejora continua en el grado de eficacia del mismo.
- Se observa un claro interés en generar satisfacción del cliente, resaltado en el enfoque adoptado para la atención personalizada en los puntos de ventas; no obstante es conveniente determinar un enfoque al cliente mas formal donde se determinen y aseguren las directrices, actividades y mecanismos de seguimiento, control y acción sobre el mismo.
- Dentro de los hallazgos se establece la inexistencia de procedimientos, instructivos, manuales, guías y/ó cualquier otro documento de carácter formal que denote secuencias de acción en relación al manejo y adopción de: un manual de calidad, un control a documentos y registros, la definición y cumplimiento de una política de calidad y objetivos de calidad, una revisión por la dirección, un control de los equipos de seguimiento y medición, un proceso definido y controlado: para la realización del producto, para el diseño y desarrollo del producto, de compras, de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, para la realización de auditorías internas, control del producto no conforme, para la toma de acciones correctivas y preventivas.

- Es importante resaltar el interés de la organización para lograr el ambiente de trabajo más acorde y oportuno, que permita no solo la conformidad con los requisitos del producto, sino el crecimiento tanto en la dimensión laboral como personal del trabajador y el beneficio de su entorno familiar.

3.3 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO DEL DESARROLLO DEL SGC

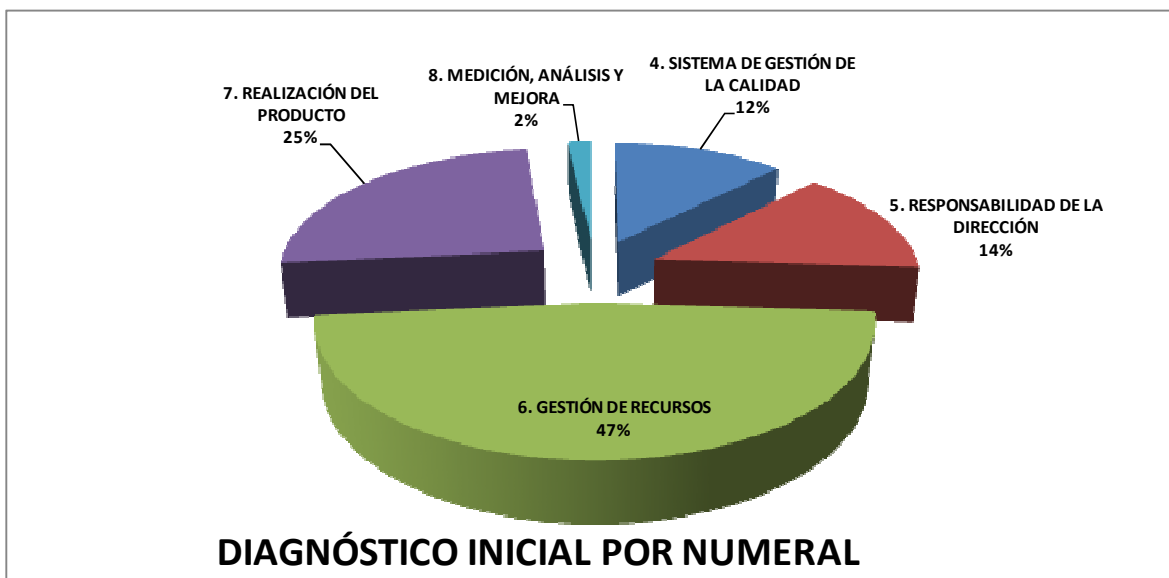
Como procesos claves del SGC de la Panadería y Bizcochería La Baionnett se identifican: producción en las líneas de panadería y bizcochería, ventas, administrativos - apoyo y direccionamiento estratégico.

Se concluye que la empresa lleva a cabo sus actividades dentro de la industria panificadora y todo lo relacionado con la producción y comercialización de pan, bizcochería, tortas, ponqués, galletas y similares.

El nivel de avance evidenciado en el cumplimiento del SGC es del 15%; se concluye que existe un acercamiento a un conocimiento y/o referencia conceptual frente a los parámetros establecidos dentro de la NTC ISO 9001:2008.

Los niveles de avance hallados en el cumplimiento del SGC por numerales de la NTC ISO 9001:2008 respecto del 15% del avance evidenciado, se observan en la siguiente figura:

Figura 3. Porcentaje inicial de cumplimiento de requisitos por numeral de la NTC-9001:2008.



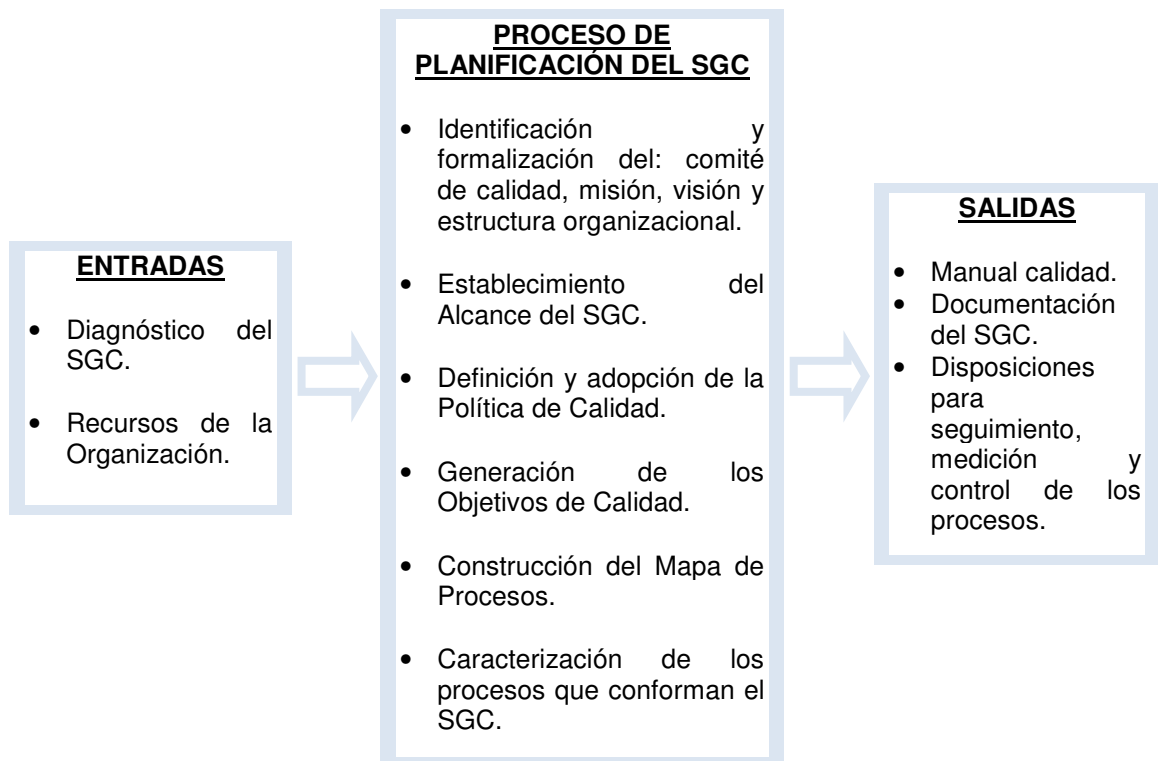
Fuente: Autor del proyecto.

4. DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

4.1 PLANIFICACIÓN DEL SGC

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Panadería y Bizcochería La Baionnett es una respuesta a la necesidad de estructura dentro la organización, está se da a través de los procesos y las actividades que interrelacionados permiten lograr los objetivos de calidad para dar así cumplimiento con los requisitos legales, de la NTC ISO 9001:2008 y los internos adoptados por la organización, alcanzando la satisfacción del usuario externo e interno.

Figura 4. Flujo de Planificación del SGC.



Fuente: Autor del proyecto – SGC Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

4.1.1 Identificación y Formalización del: Comité de Calidad, Misión, Visión y Estructura Organizacional

Se establece partiendo de las conclusiones arrojadas por el diagnóstico del desarrollo del SGC la conformación de un comité de calidad integrado por: Gerente, Sub-Gerente,

Coordinación Administrativa, Consultor en Calidad, Supervisor de Ventas, Pastelero, Panadero/Mojador y Secretaria Administrativa General.

Las principales funciones de este comité son:

- Generar la aprobación del manual de calidad.
- Efectuar seguimiento y control al desarrollo del SGC.
- Liderar el desarrollo e implementación del SGC al interior de todos los niveles organizacionales.
- Establecer control y seguimiento al desempeño del SGC.
- Generar directrices organizacionales que permitan facilitar la mejora continua y eficacia del SGC.
- Asegurar los recursos necesarios para la implementación, seguimiento y mejora del SGC.
- Asignar responsabilidades en relación con el SGC.

Este comité define la estructura organizacional basándose en la identificación de los procesos críticos de las operaciones de la organización y la interrelación de cada uno de ellos. Ver Figura 1 y 2.

El desarrollo de la misión se realizó teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Debe dejar claridad en la razón de ser de la organización, hacia lo que apunta convertirse y que la diferencia dentro de su mercado.
- Debe ser lo mas clara, coherente, completa y motivante posible.
- Debe valorar y participar en su definición a clientes y/o mercados, productos, tecnología, accionistas, colaboradores y filosofía de operaciones como un actor social.

Dentro del comité se valoran estos conceptos y se genera la misión.

Misión: Aportar a la calidad de vida de la Familia Bumanguesa, produciendo y comercializando con responsabilidad y atención personalizada alimentos de panadería, bizcochería, cafetería y refrigerios en general de la más alta calidad; para ello contamos con un equipo humano creativo y orgulloso, que disfruta de su trabajo y es consciente de su deber ante la sociedad y la organización procurando siempre una utilización eficaz de los recursos; asegurando una participación responsable y exitosa dentro del mercado, donde una vez que nos visiten siempre regresen.

El desarrollo de la visión se realizó teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Debe mantener una posición realista en relación a las condiciones del mercado y las propias de la organización.
- Debe ser lo mas clara, coherente, completa y motivante posible.
- Debe contar con una clara definición y alcance en el tiempo.
- Debe valorar y participar en su definición a clientes y/o mercados, productos, tecnología, accionistas, colaboradores y filosofía de operaciones como un actor social.

Dentro del comité se valoran estos conceptos y se genera la visión.

Visión: Alcanzar el primer lugar en reconocimiento a la mejor calidad y servicio dentro del mercado de producción y venta por mostrador de alimentos de panadería y bizcochería, del Área Metropolitana de Bucaramanga para el año 2014, y en este mismo año lograr incrementar el mercado de influencia al sector de cañaveral (Floridablanca).

4.1.2 Alcance del SGC

A partir de la investigación exploratoria y sus respectivos hallazgos contenidos dentro de la descripción de la organización y el diagnóstico del desarrollo del SGC, se establece el alcance del SGC y su exclusión.

Alcance: Diseño, producción y comercialización de pan, bizcochería, tortas, ponqués y galletas.

Exclusiones: En el Sistema de Gestión de la Calidad de Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. se excluye el numeral 7.5.4 Propiedad del Cliente de la NTC ISO 9001:2008, debido a que la empresa en ningún momento tiene bajo su custodia ningún tipo de bienes de propiedad del cliente.

Se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad de Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. las actividades referentes al manejo contable y financiero dado que no existe un requisito en relación a este proceso de obligatorio cumplimiento dentro de la NTC ISO 9001:2008 y principalmente respetando el deseo de la organización de mantener la mayor confidencialidad en sus estados financieros.

4.1.3 Política de Calidad

Para la definición de la política de calidad se establecen criterios en relación con las necesidades del cliente y los propósitos de la organización para luego identificar el grado

de relevancia en las operaciones de la empresa, así mismo se considera tanto la misión, como la visión organizacional.

Tabla 1. Matriz priorización de criterios.

Criterios en relación a las necesidades del cliente y los propósitos de la organización.	Nivel de Relevancia		
	Alto	Medio	Bajo
Satisfacción del cliente.	X		
Garantizar la calidad de los insumos utilizados en la elaboración de productos de panadería y bizcochería.	X		
Incrementar la participación en el sector.			X
Generar un mayor nivel de capacidad técnica, conocimientos y capacidad innovadora dentro del personal.	X		
Incrementar la capacidad técnica en infraestructura.			X
Desarrollo y consecución de la Mejora continúa de los procesos del SGC.	X		
Rentabilidad para los accionistas		X	

Fuente: Autor del proyecto – Comité Calidad Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

Basados en los criterios con un nivel de relevancia alto y medio para el desarrollo de las operaciones de la empresa, y en beneficio propio de la organización y el de sus clientes se estable la política de calidad dentro del SGC de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

***Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.** está comprometida en lograr la satisfacción del cliente; garantizando la calidad tanto de los insumos utilizados como de los productos elaborados en panadería y bizcochería; ello apoyándose en la búsqueda de mayores niveles de capacidad técnica, conocimiento e innovación dentro de nuestro personal, bajo la búsqueda constante de la mejora continua y desarrollo eficaz de los procesos, asegurando así la rentabilidad en las operaciones de la organización.*

4.1.4 Objetivos de Calidad

Para el establecimiento de los objetivos de calidad se identifican por separado las directrices de la política de calidad y se definen los objetivos de calidad así como los indicadores necesarios para su seguimiento y medición.

Tabla 2. Tablero de Control, Directriz Política – Objetivo de Calidad – Indicadores SGC.

RELACIÓN ENTRE POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD					
<u>Directriz de la Política de Calidad</u>	<u>Objetivo de Calidad</u>	<u>Rangos de Cumplimiento</u>	<u>Indicador</u>	<u>Fórmula</u>	<u>Proceso</u>
Lograr la satisfacción del cliente. <u>(Enfoque al cliente)</u>	Cumplir y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Asegurar la disposición de los productos para su venta.	Sobresaliente [75% - 100%] Meta [70% - 75%] No cumplido [0% - 70%]	Tasa de satisfacción del cliente. (Ponderación 50%) Tasa de pedidos entregados a satisfacción. (Ponderación 50%)	(Número total de clientes satisfechos / Total Clientes encuestados)*100 (Número total de pedidos entregados completos y a satisfacción / Número total de pedidos)*100	Mejoramiento. Producción.
Garantizar la calidad de los insumos utilizados en elaboración de productos de panadería y bizcochería. <u>(Toma de decisión basada en hechos – Mejora continua)</u>	Mantener de proveedores de excelente calidad.	Sobresaliente [40% - 100%] Meta [35% - 40%] No cumplido [0% - 35%]	Proveedores con nivel de desempeño excelente.	(Cantidad de proveedores con nivel de desempeño excelente/ Cantidad de proveedores evaluados y/o re-evaluado)*100	Administrativo – Apoyo.

RELACIÓN ENTRE POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD					
<u>Directriz de la Política de Calidad</u>	<u>Objetivo de Calidad</u>	<u>Rangos de Cumplimiento</u>	<u>Indicador</u>	<u>Fórmula</u>	<u>Proceso</u>
Búsqueda de mayores niveles de capacidad técnica, conocimiento e innovación dentro de nuestro personal. <u>(Liderazgo y participación del personal)</u>	Generar mayores niveles de capacidad técnica, conocimiento e innovación dentro del equipo de trabajo con que cuenta la organización.	Sobresaliente <u>[80% - 100%]</u> Meta <u>[75% - 80%]</u> No cumplido <u>[0% - 75%]</u>	Cumplimiento del programa de capacitaciones. (Ponderación 50%) Personal con nivel de desempeño Excepcional. (Ponderación 50%)	(Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas)*100 (Cantidad de personal con nivel de desempeño excepcional/ Cantidad de personal evaluado)*100	Administrativo Apoyo. –
Mejora continua de la organización. <u>(Mejora continua)</u>	Implementar acciones en búsqueda de la mejora continua de la organización.	Sobresaliente <u>[85% - 100%]</u> Meta <u>[80% - 85%]</u> No cumplido <u>[0% - 80%]</u>	% de Acciones eficaces (correctivas y preventivas)	(Número de acciones eficaces / Número de acciones cerradas)*100	Mejoramiento.
Rentabilidad para nuestros accionistas. <u>(Toma de decisión basada en hechos)</u>	Incrementar en 10% las ventas mensuales para el año 2010 respecto al año 2009.	Sobresaliente <u>[10% - 100%]</u> Meta <u>[8% - 10%]</u> No cumplido <u>[0% - 8%]</u>	% Incremento de Ventas	((Número de ventas mes 2010 – número de ventas mes 2009) / Número de ventas 2009)*100	Ventas.

Fuente: Autor del proyecto – SGC Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

4.1.5 Mapa de Procesos

El mapa de procesos de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. se construyó a partir de la identificación en comité de calidad de las interacciones de los procesos críticos en el desarrollo de sus actividades teniendo en cuenta la generación de valor en la transformación de sus entradas y buscando la satisfacción de los requisitos y los clientes frente a los resultados obtenidos, salidas derivadas.

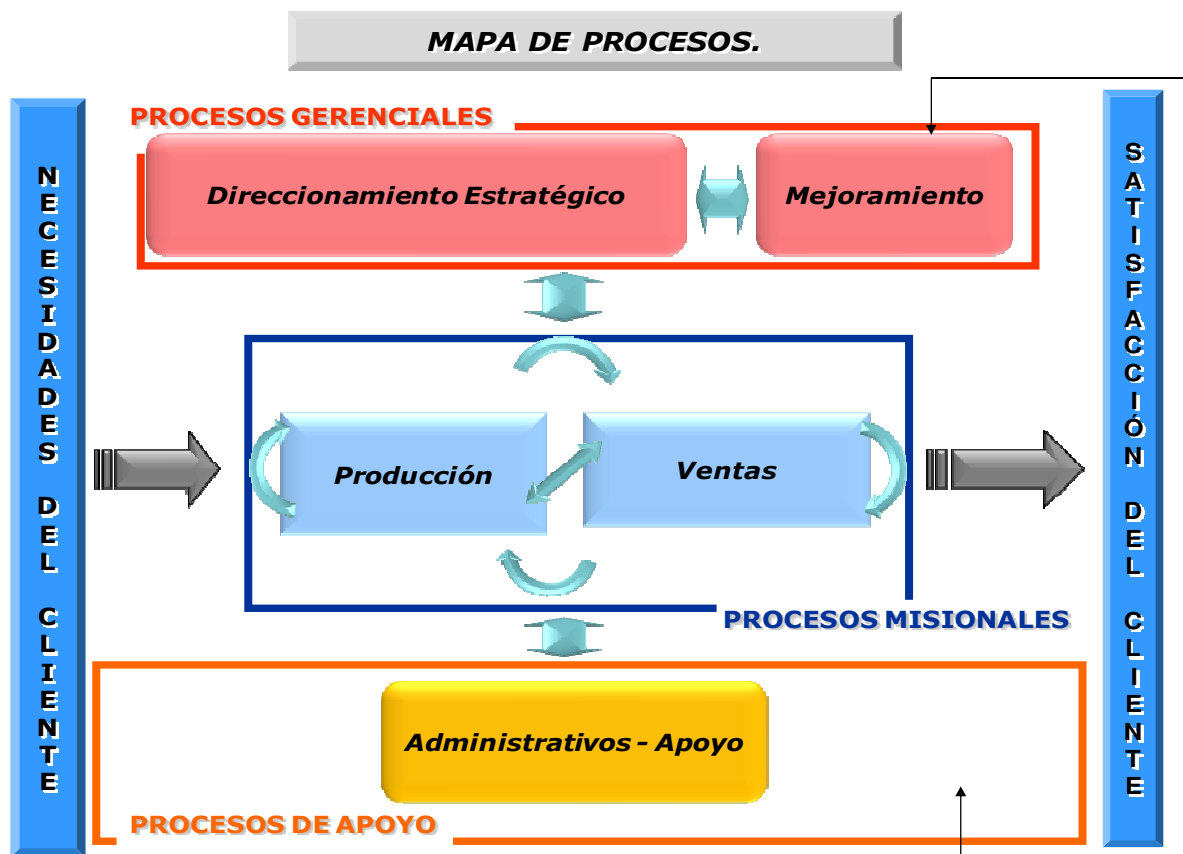
A partir de lo anterior y como dentro del alcance del SGC se excluye toda actividad referente al manejo contable y financiero, los procesos de la organización se establecieron de la siguiente manera:

■ Procesos Gerenciales

■ Procesos Misionales

■ Procesos de Apoyo

Figura 5. Mapa de Procesos.



Fuente: Autor del proyecto – SGC Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

4.1.6 Caracterización – Interacción de los Procesos que Conforman el SGC

Con el fin de establecer de manera clara la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A., al tiempo que se forma una visión amplia y general de cada uno de ellos y facilita su comprensión; se estableció la identificación en cada caso de una caracterización la cual registra la siguiente información:

- El objetivo del proceso
- El responsable principal del proceso frente a los resultados que este arroje dentro su permanente seguimiento y control.
- Las actividades realizadas dentro del proceso enmarcadas dentro del ciclo PHVA.
- Las entradas al proceso.
- Las salidas del proceso.
- Los registros generados en el desarrollo del proceso.
- Los recursos tanto humanos como tecnológicos y económicos utilizados en el proceso.
- Los mecanismos de seguimiento y control al proceso.
- La documentación establecida para la ejecución del proceso.
- Los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 aplicables al proceso.
(Ver anexo Ñ)

4.2 DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SGC

El diseño y documentación del SGC en la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A., se desarrolló respondiendo y en base a:

- La actividad económica de la empresa así como los productos y servicios ofertados.
- Las necesidades y motivos que impulsan a la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. a la adopción de un SGC. – (Ver Numeral 2.3)
- Los hallazgos en la identificación y diagnóstico inicial de los procesos en relación al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC – ISO 9001:2008. – (Ver anexo A)
- La información obtenida a partir de la investigación exploratoria realizada al interior de la empresa. – (Ver anexo N)

- La identificación y formalización del: comité de calidad, misión, visión y estructura organizacional.
- Los procesos determinados en la planificación del SGC como necesarios y sus interacciones.
- El alcance señalado del SGC, su política y objetivos de calidad.
- Los requisitos legales aplicables. – (Ver anexo Ñ)
- Los requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2008. – (Ver anexo Ñ)
- Los requisitos internos determinados para la consecución de: la satisfacción de los clientes y las metas organizacionales.

Reconociendo lo establecido en el párrafo anterior y en procura de dar soporte funcional, cumplimiento y eficacia al SGC a través de su documentación se construye una metodología para la elaboración y control de documentos, registrada en el procedimiento “P-MJ-01 Control de Documentos y Registros”. – (Ver anexo D)

La totalidad de las herramientas documentales que conforma el SGC de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. fueron desarrolladas por el autor de este proyecto con la valiosa e irremplazable retroalimentación de cada uno de los actores que participan del SGC atendiendo a lograr una documentación lo más adecuada y precisa posible.

4.2.1 Mapa de Proceso - Interacción de los Procesos que Conforman el SGC

Continuando con lo establecido en los numerales 4.1.5 y 4.1.6 del presente documento, se estableció la red de procesos así:

Procesos Gerenciales: Se incluyen los procesos donde se ejerce y dictamina el rumbo de la organización a través de la determinación de estrategias y/o políticas organizacionales al tiempo que se ejecuta su seguimiento y control a partir del cual se genera un análisis que permite asegurar la toma de acciones tendientes a la mejora continua de todo el SGC.

Procesos identificados como Gerenciales:

Direccionamiento Estratégico el cual involucra los procedimientos de: Revisión por la Dirección – (Ver anexo B), y Diseño y Desarrollo – (Ver anexo C).

Mejoramiento el cual involucra los procedimientos de: Control de Documentos y Registros – (Ver anexo D), Acciones Correctivas y Preventivas – (Ver anexo E), Auditoría – (Ver anexo F), Producto-Servicio No Conforme – (Ver anexo G), y Manual de Calidad – (Ver anexo Ñ)

Procesos Misionales: Se incluyen los procesos que evidencian la esencia de la organización, es en estos donde se lleva a cabo de forma tangible la transformación de las entradas al SGC y donde se obtienen las salidas del mismo.

Es aquí donde se desarrolla el Hacer de la organización, impactándose de forma más directa que en ninguno otro al cliente.

Procesos identificados como Misionales:

Producción el cual involucra: Manual de Producción – (Ver anexo H), Guía de Limpieza y desinfección – (Ver anexo I), Procedimiento de Mantenimiento de Equipos – (Ver anexo J)

Ventas el cual involucra: Manual de Ventas – (Ver anexo K)

Procesos de Apoyos: Se incluyen los procesos que soportan el SGC con su apoyo al cumplimiento del mismo pero no evidencian una relación directa con el cliente.

Procesos identificados como de Apoyo:

Administrativos – Apoyo involucra los procedimientos de: Talento Humano – (Ver anexo L), y Compras – (Ver anexo M)

4.2.2 Manual de Calidad.

El manual de calidad para el SGC de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. fue documentado por el autor del proyecto dando cumplimiento a los requisitos establecidos en el numeral 4.2.2 de la NTC ISO 9001:2008; se incluye dentro del manual:

- Alcance y exclusiones del SGC siguiendo lo descrito en el numeral 4.1.2 de esta obra.
- Misión, visión y estructura organizacional en concordancia a lo registrado en el numeral 4.1.1 de este proyecto.
- Política de calidad y objetivos de calidad identificados en los numerales 4.1.3 y 4.1.4 del presente documento.
- Caracterización de los procesos que conforman el SGC y referencia a los procedimientos documentados establecidos en el mismo. – (Ver anexo Ñ)
- Generalidades de la empresa siguiendo lo registrado en el numeral 1.2, 1.5 y 1.6 de esta obra.
(Ver anexo Ñ)

4.2.3 Manuales, Procedimiento y Guías

Para la consecución y desarrollo de las actividades que evidencian la conformidad del SGC con los requisitos tanto legales, como los de la NTC ISO 9001:2008 y los internos establecidos por la organización se generan los siguientes documentos:

- Revisión por la Dirección – (Ver anexo B)
- Diseño y Desarrollo – (Ver anexo C)
- Control de Documentos y Registros – (Ver anexo D)
- Acciones Correctivas y Preventivas – (Ver anexo E)
- Auditoría – (Ver anexo F)
- Producto-Servicio No Conforme – (Ver anexo G)
- Manual de Producción – (Ver anexo H)
- Guía de Limpieza y desinfección – (Ver anexo I)
- Procedimiento de Mantenimiento de Equipos – (Ver anexo J)
- Manual de Ventas – (Ver anexo K)
- Talento Humano – (Ver anexo L)
- Compras – (Ver anexo M)

Es importante tener en cuenta las siguientes definiciones para claridad en la comprensión de la información registrada en cada documento del SGC:

- **Procedimiento:** *forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.*
- **Manual:** *documento que especifica la forma de llevar un conjunto de actividades o un proceso, denotándose como mayor diferencia al procedimiento por el volumen de las actividades relacionadas.*
- **Registro:** *documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.*
- **Guías:** *documento que describe la secuencia de pasos detallada a seguir para realizar una actividad o proceso.*

4.2.4 Formatos de Registro

Para el registro y soporte del cumplimiento de los manuales, guías y procedimiento documentados dentro del SGC se generaron los siguientes formatos:

- Plan de Capacitación
- Perfil de Cargo – Gerente
- Perfil de Cargo - Sub-gerente
- Perfil de Cargo - Coordinador administrativo
- Perfil de Cargo - Secretaria administrativa general
- Perfil de Cargo - Supervisor de ventas
- Perfil de Cargo - Pastelero
- Perfil de Cargo - Panadero-Mojador
- Perfil de Cargo - Auxiliar Contable
- Perfil de Cargo - Auxiliar de producción y suministros
- Perfil de Cargo - Auxiliar de ventas
- Perfil de Cargo – Mensajero
- Perfil de Cargo - Conductor suministros
- Perfil de Cargo - Hornero
- Solicitud de Personal
- Entrevista Laboral y Selección
- Documentos de Ingreso
- Informe de Inducción
- Listado de Asistencia a Capacitación
- Evaluación Jornada de Capacitación
- Evaluación de Desempeño
- Control de M.P. – Insumos en Bodega

- Orden de Compra
- Evaluación a proveedores
- Lista entrega de M.P. - insumos
- Solicitud de compra
- Ficha de proveedores
- Especificaciones materia prima
- Acta Reunión
- Resultados del Diseño
- Revisión del Diseño
- Especificaciones del Diseño
- Solicitud de Modificación, Actualización y Generación de Documentos
- Control de Distribuciones
- Listado Maestro de Documentos
- Listado Maestro de Registros
- Corrección, Acción Correctiva y Preventiva
- Listado de Acciones Correctivas y Preventivas
- Producto-Servicio No Conforme
- Control Producto-servicio no conforme
- Cronograma de Auditorías
- Plan de Auditoría
- Lista de Chequeo
- Informe Auditoría
- Queja Sugerencia Felicitación
- Consolidado Quejas, Sugerencia y Felicitaciones
- Encuestas de Satisfacción

- Orden de producción
- Recetario de producto
- Control de temperaturas
- Registro de Mantenimiento
- Cronograma de Mantenimiento
- Registro de Equipo
- Transporte – Entrega de Producción
- Inventario - Solicitud de Producto
- Histórico de Ventas
(Ver anexo O)

Debe entenderse como formato:

- **Formato:** documento de carácter instructivo que permite un registro ordenado y suficiente de la información referente al desarrollo de actividades.

4.3 IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

En la fase de implementación del SGC en la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A., las barreras al cambio por parte de las personas que integran la organización en especial aquellos con mayor experiencia y tiempo dentro de la organización son los obstáculos a vencer, limitando la eficacia en el desarrollo del SGC.

No obstante las capacidades, conocimiento y competencias del personal que desarrolla las labores en la empresa, da conformidad a las necesidades y requerimientos establecidos para el desarrollo del SGC y el aseguramiento de las satisfacción de los clientes; el nivel de escolaridad en la gran mayoría de ellos no excede el bachillerato, por lo que en ocasiones el lenguaje y manejo técnico de la norma se ve afectado; si bien se logra superar, se consume una mayor cantidad de recursos en especial, en términos de tiempo.

Para la implementación del SGC se contó con la participación y disposición de los recursos por parte de toda la organización no obstante lo mencionado en los dos párrafos anteriores, en comité de calidad (Ver Numeral 4.1.1) se aprobó y retroalimentó la metodología propuesta por el autor de este proyecto en la cual se establecieron tres etapas dentro de la implementación:

- Construcción y socialización documental.

- Corrección y validación documental.
- Liberación documental.

4.3.1 Construcción y Socialización Documental

En esta etapa se desarrolló la documentación en procesos continuos de retroalimentación asegurando una divulgación informal de los mismos a los involucrados en su ejecución. Cabe acotar que dentro de este proceso las obligaciones y horarios manejados por la organización afectaron la continuidad del mismo.

Las actividades llevadas a cabo en esta etapa fueron:

- Construcción del bosquejo inicial del documento guía y formatos de registro relacionados.
- Identificación y estudio de forma individual por parte de cada uno de los involucrados en la ejecución del documento guía y la generación de los registros correspondientes.
- Análisis y comprensión del flujo teórico de las actividades y verificación en grupo (involucrados) del análisis individual hecho con anterioridad.
- Identificación de las conclusiones y ajustes a realizar en las herramientas documentales.

4.3.2 Corrección y Validación Documental

En esta etapa se corrige y valida las herramientas documentales, en el hacer de cada uno de los procesos.

Las actividades llevadas a cabo en esta etapa fueron:

- Construcción del bosquejo con los ajustes necesarios surgidos a raíz de las conclusiones arrojadas en la etapa de construcción y socialización documental.
- Identificación, estudio y comprensión en grupo (involucrados) del flujo de las actividades, así como la generación y registro de los soportes que dan evidencia de la conformidad en la ejecución del SGC.
El autor de proyecto procura indagar y verificar la accesibilidad en el manejo de la documentación, su entendimiento y la suficiencia de la información registrada en los soportes para evaluar y controlar el cumplimiento y eficacia del SGC.
- Identificación de las conclusiones y ajustes a realizar en las herramientas documentales.
- Las actividades anteriores se repiten hasta no encontrar más necesidades de ajuste.

4.3.3 Liberación Documental

En esta etapa se corrige y valida las herramientas documentales, en el hacer de cada uno de los procesos.

Las actividades llevadas a cabo en esta etapa fueron:

- Se asegura el cumplimiento del control de documentos y registros, dejando los soportes necesarios que evidencien su conformidad.

- Se establece la socialización final de las herramientas documentales, con el líder del proceso y los involucrados; al mismo tiempo se define con ellos y la coordinación administrativa, la fecha de inicio de aplicación de la documentación.

- Se libera la documentación asegurando la identificación de la fecha acordada de aprobación.
El autor de este proyecto establece ante la coordinación administrativa la necesidad de generar las copias controladas de los documentos aprobados; recalcando la obligatoriedad de: asegurar la disponibilidad de la información en los puestos de trabajo y corroborar el cumplimiento del SGC en forma periódica, logrando con ello la toma de las medidas necesarias y el cumplimiento de la NTC ISO 9001:2008 en su numeral 8.5.

5. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

En esta fase del desarrollo del proyecto se trabajó bajo la premisa de generar conceptos y nociones claras y sencillas de cada uno de los siguientes grupos temáticos:

- Aproximación a un modelo de gestión
- Conceptos básicos
- Documentación
- Sinergia del Sistema de Gestión de la Calidad
- Generación de la facultad auditora (medición – análisis y mejora).

El desarrollo de estas jornadas de capacitación y sensibilización del personal de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. marca un punto crítico en razón a que del conocimiento y la concientización que se logre en especial dentro del personal de producción y ventas depende en gran medida la satisfacción del cliente y en consecuencia el logro de los objetivos de la organización.

El personal de ventas y producción equivale al 74% del personal contratado en la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

A partir de la definición de cada uno de los grupos temáticos se establecieron y ejecutaron las siguientes actividades.

- Investigación y recolección de información.
- Preparación de las jornadas de capacitación y sensibilización, en relación al dominio de los conceptos temáticos por parte del autor de este proyecto.
- Identificación de la práctica metodológica a utilizar en la jornada de de capacitación y sensibilización.
- Construcción de las guías temáticas para la presentación de la información al personal de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. por parte del autor de este proyecto. – (Ver anexo P)

Las jornadas de capacitación y sensibilización se programaron con el apoyo y Vbo. de la dirección estratégica de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. Ver Tabla 3.

Las prácticas metodológicas utilizadas en las jornadas de capacitación son:

- La técnica expositiva (presentación oral de un tema por parte del autor del proyecto ó un experto – contenidos teóricos y/o informativos).
- La ponencia (presentación oral, preparada a partir de material bibliográfico asignado a una o más personas seleccionadas específicamente de acuerdo a las

necesidades de profundización en cada tema según el cargo que desempeñan dentro de la panadería, esta técnica genera un mayor compromiso – contenidos teóricos y/o informativos).

- La dramatización (puesta en escena ó reproducción de una situación específica que incorpore claramente los tópicos del dominio teórico diseñado).

El impacto, comprensión y nivel de retención de los contenidos del trabajo que se verificó a través de evaluaciones, de corte tanto individual como de grupo, dejando soporte de ello en el correspondiente formato de registro “F-AA-08 Evaluación Jornada de Capacitación”.

Tabla 3. Matriz priorización de criterios.

	Plan de Capacitación.	Código: F-AA-02
		V: 1

Nombre	Objetivo	Temas	Fecha Programada					Capacitador	Dirigido a:	Reprogramación					Eficacia		Observaciones
			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s	S i	N o	
Aproximación a un modelo de gestión.	Dar a conocer los fundamentos referentes al modelo de gestión, generando un acercamiento a la NTC ISO 9001:2008 y procurando reducir las posibles barreras en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Que es modelo de Gestión. ■ Beneficios de la Práctica Empresarial es con Gestión. ■ Acercamiento a la Norma Técnica ISO 9001:2008. ■ Barreras al Cambio. 	12	07	2010	7:30 am	1:30 Hora	Julián Mauricio Ortega	Personal directivo, administrativo y de producción.	NA	NA	NA	NA	NA	X		Se requiere equipo audiovisual. Se ejecuta en la fecha y hora programada. Se programan dos jornadas en relación al mismo tema. Se programa al hornero Elías López Peña en capacitación del 16 de Julio, por inasistencia.

Nombre	Objetivo	Temas	Fecha Programada					Capacitador	Dirigido a:	Reprogramación					Eficacia		Observaciones
			Día	Mes	Año	Hora	# Horas			Día	Mes	Año	Hora	# Horas	Si	No	
Aproximación a un modelo de gestión.	Dar a conocer los fundamentos referentes al modelo de gestión, generando un acercamiento a la NTC ISO 9001:2008 y procurando reducir las posibles barreras en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Que es modelo de Gestión. ■ Beneficios de la Práctica Empresarial es con Gestión. ■ Acercamiento a la Norma Técnica ISO 9001:2008. ■ Barreras al Cambio. 	16	07	2010	8:00 pm	1:30 Hora	Julián Mauricio Ortega	Personal de ventas.	NA	NA	NA	NA	NA	X		Se requiere equipo audiovisual. Se ejecuta en la fecha y hora programada. Asiste según programación el hornero Elías López Peña.

Nombre	Objetivo	Temas	Fecha Programada					Capacitador	Dirigido a:	Reprogramación					Eficacia		Observaciones
			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s	S i	N o	
Conceptos Básicos en Calidad.	Dar a conocer los conceptos básicos relativos a un Sistema de Gestión de Calidad facilitando su implementación y la participación del personal en la misma.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Que es un Sistema de Gestión de la Calidad. ■ Beneficios y Principios del Sistemas de Gestión de la Calidad. ■ Concepto de Misión – Visión. ■ Socialización de Misión – Visión, interiorización y consecución desde las actividades propias. ■ Fundamentos y Vocabulario de Calidad. 	19	08	2010	6:45 am	1:30 Hora	Julián Mauricio Ortega	Todo el Personal.	NA	NA	NA	NA	NA		X	Se requiere equipo audiovisual. Se ejecuta en la fecha y horas programadas; sin embargo dado lo extenso del tema se hace necesario programar una nueva jornada de capacitación para terminar la exposición de los temas descritos.

Nombre	Objetivo	Temas	Fecha Programada					Capacitador	Dirigido a:	Reprogramación					Eficacia		Observaciones
			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s	S i	N o	
Conceptos Básicos en Calidad.	Dar a conocer los conceptos básicos relativos a un Sistema de Gestión de Calidad facilitando su implementación y la participación del personal en la misma.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Socialización de Misión – Visión, interiorización y consecución desde las actividades propias. ■ Fundamentos y Vocabulario de Calidad. 	26	08	2010	7:30 am	1:00 Hora	Julián Mauricio Ortega	Todo el Personal.	NA	NA	NA	NA	NA	X		Se requiere equipo audiovisual. Se ejecuta en la fecha y horas programadas; presentando la totalidad de los temas.
Conceptos de Documentación.	Dar a conocer los diferentes tipos de documentos que pueden conformar un Sistema de Gestión de la Calidad y un concepto general referente a ellos.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Conceptos de: Procedimientos, Guías, Manuales, Formatos: Fichas técnicas, recetas, caracterización. 	03	09	2010	7:30 am	1:00 Hora	Julián Mauricio Ortega	Personal directivo, administrativo y de producción.	10	09	2010	7:30 am	1:00 Hora	X		Se requiere equipo audiovisual. Se programan dos jornadas en relación al mismo tema. Debido a volumen de pedido se reprograma la fecha. Se ejecuta en la fecha y horas reprogramadas. Asisten las auxiliares de ventas Leticia Gómez y Claudia Juliana Pérez.

Nombre	Objetivo	Temas	Fecha Programada					Capacitador	Dirigido a:	Reprogramación					Eficacia		Observaciones
			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s	S i	N o	
Conceptos de Documentación.	Dar a conocer los diferentes tipos de documentos que pueden conformar un Sistema de Gestión de la Calidad y un concepto general referente a ellos.	■ Conceptos de: Procedimientos, Guías, Manuales, Formatos: Fichas técnicas, recetarios, caracterización.	07	09	2010	8:00 pm	1:00 Hora	Julián Mauricio Ortega	Personal de ventas.	NA	NA	NA	NA	NA	X		Se requiere equipo audiovisual. Se ejecuta en la fecha y horas programadas. Se programa a las auxiliares de ventas Leticia Gómez y Claudia Juliana Pérez en capacitación del 10 de Septiembre, por inasistencia.

Nombre	Objetivo	Temas	Fecha Programada					Capacitador	Dirigido a:	Reprogramación					Eficacia		Observaciones
			Día	Mes	Año	Horas	# Horas			Día	Mes	Año	Horas	# Horas	S	N	
Sinergia del Sistema de Gestión de Calidad.	Dar a conocer la interrelación y la dependencia en la consecución eficaz de los logros y metas empresariales a través de las diferentes actividades que conforman el hacer de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Conceptos de: Mapa de Procesos, Organigrama, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, indicadores de proceso y Sinergia del Sistema de Gestión de Calidad (Relación indeleble existente entre: operación, indicadores, política, metas organizacionales, misión y visión) 	13	10	2010	7:30 am	1:00 Hora	Julián Mauricio Ortega	Personal directivo, administrativo y de producción.	16	10	2010	7:30 am	1:00 Hora	X		Se requiere equipo audiovisual. Se programan dos jornadas en relación al mismo tema. Se reprograma en virtud a decisión de la Gerencia General. Se ejecuta en la fecha y horas reprogramadas.

Nombre	Objetivo	Temas	Fecha Programada					Capacitador	Dirigido a:	Reprogramación					Eficacia		Observaciones	
			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s	S i	N o		
Sinergia del Sistema de Gestión de Calidad.	Dar a conocer la interrelación y la dependencia en la consecución eficaz de los logros y metas empresariales a través de las diferentes actividades que conforman el hacer de la organización.	■ Conceptos de: Mapa de Procesos, Organigrama, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, indicadores de proceso y Sinergia del Sistema de Gestión de Calidad (Relación indeleble existente entre: operación, indicadores, política, metas organizacionales, misión y visión)	14	10	2010	8:00 pm	1:00 Hora	Julián Mauricio Ortega	Personal de ventas.							X		Se requiere equipo audiovisual. Se ejecuta en la fecha y horas programadas.

Nombre	Objetivo	Temas	Fecha Programada					Capacitador	Dirigido a:	Reprogramación					Eficacia		Observaciones
			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s	S i	N o	
Generación de la Facultad Auditora.	Dar a conocer los conceptos básicos y ejecución de auditorías internas.	<input type="checkbox"/> Conceptos de: auditoría interna, principios de auditoría, el objetivo de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, hallazgo, no conformidad, potencial no conformidad, tipos de requisitos: legales, de NTC ISO 9001:2008 y/o internos.	24	11	2010	7:30 am	1:00 Hora	Julián Mauricio Ortega	Personal directivo, administrativo y de producción. Reprogramación - Todo el Personal.	30	11	2010	7:30 am	1:00 Hora	X		Se requiere equipo audiovisual. Se reprograma a solicitud de la dirección de la panadería y compromisos del capacitador. La capacitación reprogramada estará dirigida a todo el personal. Se ejecuta en la fecha y hora reprogramadas. Se cancela la segunda jornada programada.

Nombre	Objetivo	Temas	Fecha Programada					Capacitador	Dirigido a:	Reprogramación					Eficacia		Observaciones
			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s			Día	Me s	Año	Hor a	# Hora s	S i	N o	
Generación de la Facultad Auditora.	Dar a conocer los conceptos básicos y ejecución de auditorías internas.	<input type="checkbox"/> Conceptos de: auditoría interna, principios de auditoría, el objetivo de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, hallazgo, no conformidad, potencial no conformidad, tipos de requisitos: legales, de NTC ISO 9001:2008 y/o internos.	03	12	2010	7:30 am	1:00 Hora	Julián Mauricio Ortega	Personal de ventas.	NA	NA	NA	NA	NA		X	Se requiere equipo audiovisual. Se cancela la jornada y se modifica la jornada previa dirigiendo la capacitación a todo el personal.

6. EVALUACIÓN DEL SGC

6.1 DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO FINAL DEL SGC

Para la evaluación del SGC se realizó un diagnóstico final y se contrastó con los resultados obtenidos en el inicial, con el objeto de evidenciar el avance del SGC.

Se verificó el nivel de conformidad del SGC de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. en relación con los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008, para ello se aplicó nuevamente la herramienta “Diagnóstico Desarrollado del Sistema de Gestión de la Calidad” estableciendo el porcentaje de avance actual – (Ver anexo Q) y el porcentaje de avance en comparación al diagnóstico realizado al inicio de este proyecto.

Hallazgos:

Numeral 4. Sistemas de Gestión de la Calidad ***Numeral 4.1 Requisitos Generales***

Se evidencia el establecimiento, la documentación e implementación del SGC en la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. para ello se determinó:

- Mapa de proceso.
- Caracterizaciones de los procesos.
- Documentación guía y formatos de registro en los procesos.
- La designación y el aseguramiento de los recursos necesarios para el diseño, documentación e implementación del SGC por parte del Direccionamiento Estratégico de la Organización.
- Los mecanismos de seguimiento y control dentro de los procesos.
- Las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Numeral 4.2.1 Generalidades

Se observa dentro de la documentación del SGC una declaración normalizada e implementada tanto de Política de Calidad como de Objetivos de Calidad.

Se documentó, normalizó e implementó un Manual de Calidad, junto a los documentos necesarios para dar conformidad a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, así como los correspondientes formatos de registro en pro de alcanzar y acreditar la eficacia en las planificación, ejecución y seguimiento a las operaciones de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

Numeral 4.2.2 Manual de Calidad

Se encuentra incluido dentro del manual de calidad: el alcance, las exclusiones justificadas, las referencias a los procedimientos documentados y las descripciones de las interacciones de los procesos del SGC de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

Numeral 4.2.3 Control de documentos

Dentro del SGC de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. se evidencia una declaración normalizada e implementada del control de los documentos requerido por el mismo; para ello se estableció el procedimiento “Control de Documentos y Registros” y los formatos de registro relacionados “Solicitud de Modificación, Actualización y Generación de Documentos”, “Listado Maestro de Documentos” y “Control de Distribuciones” donde se asegura:

- La aprobación de los documentos antes de su emisión.
- La revisión y actualización de los documentos antes de ser aprobados nuevamente.
- La identificación de los cambios y las versiones vigentes de los documentos.
- La disposición en los puntos de uso de las versiones vigentes de los documentos, así como su legibilidad y fácil identificación; al tiempo que se previene el uso no intencional de documentos obsoletos.

Numeral 4.2.4 Control de Registros

La Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. da cumplimiento a este numeral a través de la normalización e implementación del procedimiento “Control de Documentos y Registros” y los formatos de registros relacionados “Listado Maestro de Registros”, definiendo los controles a aplicar en el almacenamiento, protección y disposición de los registros, previendo su legibilidad y recuperación en el tiempo.

Numeral 5. Responsabilidad de la Dirección

Numerales 5.1 Compromiso de la Dirección, 5.2 Enfoque al cliente, 5.4 Política de Calidad, 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación, y 5.6 Revisión por la dirección

La alta dirección de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. establece y hace saber a toda la organización su compromiso con el cumplimiento de todos los requisitos que abarcan el SGC, es por ello que determinó una política de calidad y unos objetivos de calidad a cumplir; definidos dentro del manual de calidad del SGC.

Se evidencia la definición normalizada y parcialmente implementada en la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. del procedimiento “Revisión por la dirección” guía documentada para la revisión, seguimiento y control del SGC con el objetivo de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

Se observa la toma de una acción correctiva; No se evidencia la entrada completa de información a la revisión por la dirección en relación a los resultados de la auditoría realizada al SGC.

Incumplimiento al requisito NTC ISO 9001:2008 # 5.6.2

El plan de actividades para el tratamiento del hallazgo incluye la corrección, la formación en Sistemas de Gestión de Calidad para la Secretaría y Coordinación Administrativa a través del Sena Virtual y la programación de una nueva revisión por la dirección el 25 de Febrero de 2011.

La dirección de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. define dentro del manual de calidad del SGC, las responsabilidades dentro de la organización así como su comunicación; y de la misma forma designó como representante de la dirección de la organización a la coordinación administrativa.

Numeral 6. Gestión de los Recursos

Numerales 6.1 Provisión de Recursos, 6.2 Recursos Humanos, 6.3 Infraestructura y 6.4 Ambiente de Trabajo

La Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. asegura y proporciona los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC en procura de lograr el incremento en la satisfacción de los clientes, manteniendo la infraestructura necesaria para ello.

La organización establece la competencia, formación y la toma de conciencia de su personal en la consecución de la política de calidad y los objetivos de calidad del SGC; ello aprovisionando el ambiente de trabajo necesario para tal fin.

Se evidencia la normalización y parcial implementación de los procedimientos de: "Talento Humano", "Mantenimiento de Equipos" y los formatos de registros relacionados.

Se observa la toma de dos acciones correctivas:

No se evidencia la ejecución del procedimiento documentado "Mantenimiento de Equipos" así como el cumplimiento del cronograma de mantenimiento, en razón a que no se generaron los registros de equipos, ni de mantenimiento, que los soporten.

Incumplimiento al requisito NTC ISO 9001:2008 # 6.3, 7.6

El plan de actividades para el tratamiento del hallazgo incluye la corrección, la re-socialización en comité primario de: el flujo de trabajo del documento guía, la concientización de la importancia de generar evidencia en el desarrollo de las actividades y el establecimiento de compromisos por parte de cada uno de los involucrados; la verificación del cumplimiento y eficacia de las actividades se programa al 8 de Enero de 2011.

Se observa el incumplimiento del procedimiento documentado "Talento Humano" en el registro y generación de los soportes de las capacitación "Manejo de hornos fríos" recibida por los horneros Elías López Peña y durante el mes de Noviembre de 2010.

Incumplimiento al requisito NTC ISO 9001:2008 # 6.2.2

Procedimiento "Talento Humano" # 5.1, 5.3

El plan de actividades para el tratamiento del hallazgo incluye la corrección, la re-socialización en comité primario de: el flujo de trabajo del documento guía, la concientización de la importancia de generar evidencia en el desarrollo de las actividades y el establecimiento de compromisos por parte de cada uno de los involucrados; la generación de los registros dentro del desarrollo de las actividades, registra verificación y declaración de eficacia en capacitación al personal de puntos de ventas en manejo de residuos el 22 de Diciembre de 2010.

Numeral 7. Realización del Producto

Numeral 7.1 Planificación de la Realización del Producto

Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. en cumplimiento del requerimiento de identificar y desarrollar los procesos para la realización del producto, establece dentro de su SGC los procesos de:

- Producción el cual involucra: Manual de Producción, Guía de Limpieza y desinfección, Procedimiento de Mantenimiento de Equipos.
- Ventas el cual involucra: Manual de Ventas.

Estos dos procesos constituyen el nivel misional de la empresa, estableciendo una sinergia con los niveles:

- Gerencia, el cual lo constituyen los procesos de: Direccionamiento Estratégico y Mejoramiento; percibiendo de estos además de un apoyo y la designación de recursos necesarios para la ejecución de sus operaciones, la determinación de estrategias y/o políticas organizacionales y el correspondiente seguimiento y control a las mismas.
- Apoyo, el cual lo constituye el proceso administrativos – apoyo, recibiendo de este, recursos tan esenciales como personal y materias primas.

Tanto el proceso de producción como el de ventas retroalimenta a cada uno de los demás procesos que conforman el SGC asegurando así la coherencia del mismo.

Se observa la determinación y cumplimiento por parte de la organización de:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- Las necesidades de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el producto,
- 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, y
- Los registros necesarios para proporcionar evidencia que los procesos de realización y el producto resultante, cumple los requisitos;

en los documentos guía y formatos de registro: Manual de Producción, Orden de producción, Recetario de producto, Control de temperaturas, Cronograma de Pruebas a Productos e Insumos.

Numeral 7.2 Procesos relacionados con el cliente

Numerales 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y 7.3 Comunicación con el cliente

La Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. no cuenta con una declaración documentada de los requisitos del producto por parte del cliente, los requisitos para la entrega, así como los legales aplicables a la producción y la confirmación de aceptación por parte del cliente, se establecen a través de los documentos guías: manual de producción, manual de calidad, manual de ventas y sus formatos de registro relacionados. La comunicación con el cliente en relación a la información del producto es identificada por la organización a través catálogos de productos en los puntos de venta; las consultas, atención de pedidos y retroalimentación con el cliente incluyendo sus quejas, se formalizan asegurando su cumplimiento a través de la ejecución soportada del manual de ventas.

Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo

Numerales 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo, 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo, 7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo, 7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo, 7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo, 7.3.6. Validación del diseño y desarrollo y 7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo

La Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. formaliza una secuencia de actividades en relación al diseño y desarrollo de nuevos productos de panadería y pastelería dentro del proceso de direccionamiento estratégico, Procedimiento Diseño y Desarrollo y sus formatos de registro relacionados; no se observa la implementación de estos documentos.

Se evidencia el levantamiento de una acción preventiva; Posible incumplimiento en el desarrollo e implementación del procedimiento documentado Diseño y Desarrollo así como la generación de los soportes relacionados.

Incumplimiento al requisito NTC ISO 9001:2008 # 4.1

El plan de actividades para el tratamiento del hallazgo incluye, el re-estudio de la documentación de diseño y desarrollo, Solicitud de capacitación en los correspondientes numerales de NTC ISO 9001:2008, y el análisis en revisión por la dirección a realizarse en Febrero, de la modificación al alcance del SGC, excluyendo este numeral.

Numerales 7.4 Compras

Numerales 7.4.1 Proceso de compras, 7.4.2 Información de compras, 7.4.3 Verificación de los productos comprados

Verificado este numeral se encuentra que su aplicación bastante adelantada, se tiene los soportes de la implementación del proceso documentado y sus formatos de registros relacionados.

La Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. normaliza el procedimiento de Compras y los formatos de registro relacionados, dando conformidad al requisito de la norma.

Numeral 7.5 Producción y prestación del servicio

Numerales 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.5 Preservación del producto

Se encuentra una definición formal, parcialmente implementada referente a los parámetros descritos, para ello la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. tiene normalizada las siguientes guías documentales y sus formatos de registro: Manual de producción – formatos de registro relacionados, y Manual de ventas - formatos de registro relacionados.

Se evidencia el levantamiento de 2 acciones en relación a los numerales descritos, una de tipo preventiva y otra correctiva.

Numeral 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

La Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. establece como secuencia de actividades tendientes a evidenciar la conformidad del SGC con este requisito de la NTC ISO 9001:2008, el procedimiento documentado de mantenimiento de equipos y sus formatos de registro relacionados.

Se evidencia la toma de una acción correctiva y la implementación parcial de la documentación mencionada.

Numeral 8. Medición, análisis y mejora

Numerales 8.1 Generalidades, 8.2 Seguimiento y medición, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.2 Auditoría interna, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto, 8.3 Control del producto no conforme, 8.4 Análisis de datos, 8.5 Mejora, 8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción Correctiva y 8.5.3 Acción Preventiva

Se evidencia la existencia de definición formal, documentada, normalizada y parcialmente implementada referente a los parámetros descritos.

La Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. hace seguimiento y medición a la satisfacción del cliente a través de la aplicación de encuestas de satisfacción, las cuales se observa se han ejecutado y registrado dando conformidad a los requisitos; no obstante el número de encuestas realizadas ha generado cierto grado de insatisfacción en los clientes, al hacerse reiterativa, es por ello que se establece un número encuestas a realizar en el futuro.

Los ciclos de auditorías internas, no obstante evidencian el inicio de su implementación, presentan un obstáculo grande en relación al manejo de criterios y generación de una mayor facultad auditora en el personal de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.

El control al producto no conforme demuestra su implementación para dar conformidad al requisito de la norma al igual que las acciones correctivas y preventivas.

El restante de numerales señalan la definición de una documentación guía con los necesarios formatos de registro, sin generar una implementación total que asegure la mejora de los procesos.

Tabla 4. Matriz de Resultados Diagnóstico Inicial vs Final.

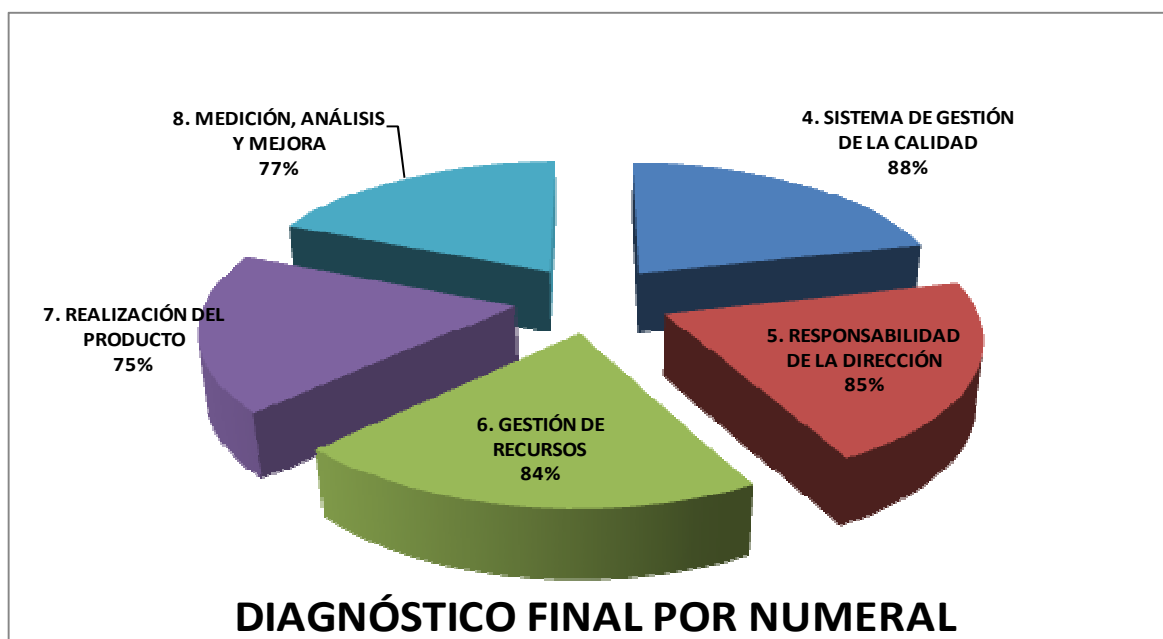
Evidencia Diagnóstico Inicial	Evidencia Diagnóstico Final
<p>❏ La ausencia de manuales, instructivos, guías y/o procedimientos normalizados y/o formalizados, que tengan como objetivo el desarrollo de las actividades propias de la organización. Se encuentran recetas que indican los ingredientes, tiempos de cocción y otras pautas en el desarrollo de la producción; no obstante no se evidencia su uso, ni la actualización de contenidos, ello en virtud a la enorme dependencia en la ejecución de actividades de un grupo pequeño de empleados con un conocimiento enorme y tiempo de permanencia dentro de la organización.</p>	<p>❏ Se evidencia la documentación del SGC asegurando la conformidad tanto con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, como aquellos determinados como necesarios para el desarrollo y comercialización eficaz de los productos de panadería y pastelería.</p>
<p>❏ Las redefinición y reasignación de funciones dentro de la organización así como la capacitación de nuevos empleados depende en sentidos de resultados y eficacia, al desarrollo y capacidad que el personal con mayor conocimiento y permanencia en la empresa, pueda generar las competencias y conocimientos necesarios en cada uno de los cargos y que estos a su vez alcancen y mantengan sus capacidades con el tiempo y la ejecución repetitiva de sus funciones.</p>	<p>❏ Se observa la determinación de las responsabilidades al interior de la organización dentro de todos y cada uno de los documentos que conforman el SGC. Se establece un organigrama. Se evidencia la adopción de una metodología para el manejo y formación del personal en las habilidades requeridas para la consecución de la política de calidad.</p>

Evidencia Diagnóstico Inicial	Evidencia Diagnóstico Final
<ul style="list-style-type: none"> ■ Se evidencia una secuencia de actividades para las operaciones de la empresa, no obstante no se encuentra como ya se ha mencionado referencias documentadas formales, actualizadas y de comprobada eficacia para el desarrollo de las mismas. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se evidencia la identificación de las secuencia en las operaciones de la empresa para cada uno de sus procesos señalados en el SGC. Se establece un mapa de procesos y las caracterizaciones de los procesos.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Se evidencia una planificación primaria de la producción, no normalizada. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se cuenta con una planificación de la producción, identificando el histórico de ventas como el punto guía.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Se cuentan con registro básicos para el control de producción, donde se establece una herramienta con cada una de las referencias de productos manejados, este registro es generado en los puntos de venta partiendo del inventario al cierre del día y el histórico de ventas para el día siguiente correspondiente; luego este es trasladado a producción quien se encarga de la elaboración de los productos y su despacho nuevamente a los puntos de venta. La herramienta documental así como el flujo de acciones no presenta estandarización, ni normalización, mostrando problemas en el correcto diligenciamiento y ejecución de las actividades; no se observa una estructura de registro y no se cuenta con todos los campos necesarios dentro de la herramienta de registro, haciendo su uso confuso y poco eficaz. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se evidencian los formatos de registros y guías documentales necesarias para el control completo y eficaz de la producción.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Se evidencia con la verificación en sitio de la existencia de todos los elementos necesarios para la realización de la operación de la organización, no obstante es factible de mejora a través de acciones de reorganización y/o redistribución de la planta. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se continúa evidenciando los elementos necesarios para la realización de la operación, y su control en procura que no lleguen a faltar en ningún momento sin importar la causa.

Evidencia Diagnóstico Inicial	Evidencia Diagnóstico Final
<ul style="list-style-type: none"> ■ Se encuentran políticas no documentadas de direccionamiento empresarial, sin definición ni aplicación de métodos apropiados de seguimiento y medición. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se documenta un direccionamiento estratégico completo para la organización incluyendo, misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad e indicadores que proporcionan métodos apropiados y permanentes de seguimiento y medición; haciendo con ello posible el análisis del comportamiento de la empresa en el tiempo.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Se evidencia un deseo y el principio de un compromiso claro y eficaz referente a un enfoque de calidad en los procesos organizacionales; la filosofía en la compra de materias primas de calidad reconocida es otro claro indicio de este enfoque. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se evidencia, formaliza y documenta el compromiso de la dirección estratégica y de la organización en sí misma, con el enfoque de calidad en sus procesos.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Es necesario incrementar la concepción de compromiso de la dirección mas allá de la destinación de recursos, hasta lograr una completa y verdadera identificación de todos los integrantes de la organización con un enfoque de procesos que demuestre un SGC dispuesto a incrementar la satisfacción del cliente y lograr la mejora continua en el grado de eficacia del mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ No obstante se logra un mayor compromiso como ya se anotó en otros puntos por parte de la organización con el SGC; se hace necesario emprender nuevas acciones que proporcionen indicios más significativos en el incremento de la mejora continua y grado de eficacia del SGC.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Se observa un claro interés en generar satisfacción del cliente, resaltado en el enfoque adoptado para la atención personalizada en los puntos de ventas; no obstante es conveniente determinar un enfoque al cliente mas formal donde se determinen y aseguren las directrices, actividades y mecanismos de seguimiento, control y acción sobre el mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ El enfoque de atención al cliente dentro de los puntos de ventas, no se modifica; se fortalece, documenta y formaliza procurando incrementar su eficacia.

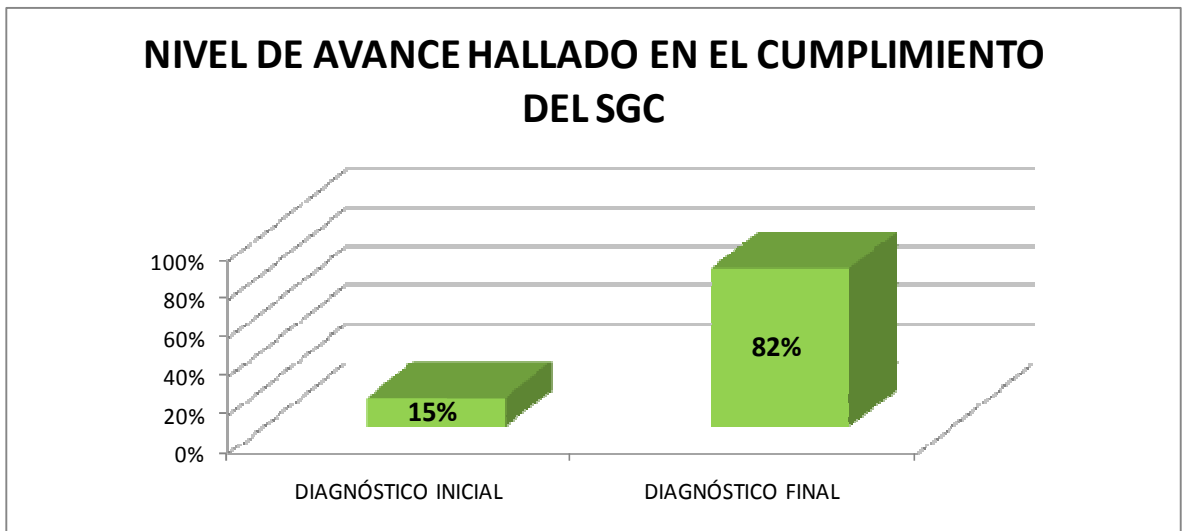
Evidencia Diagnóstico Inicial	Evidencia Diagnóstico Final
<p>❏ Dentro de los hallazgos se establece la inexistencia de procedimientos, instructivos, manuales, guías y/ó cualquier otro documento de carácter formal que denote secuencias de acción en relación al manejo y adopción de: un manual de calidad, un control a documentos y registros, la definición y cumplimiento de una política de calidad y objetivos de calidad, una revisión por la dirección, un control de los equipos de seguimiento y medición, un proceso definido y controlado: para la realización del producto, para el diseño y desarrollo del producto, de compras, de seguimiento y medición de la satisfacción cliente, para la realización de auditorías internas, control del producto no conforme, para la toma de acciones correctivas y preventivas.</p>	<p>❏ Se establece la existencia de procedimientos, instructivos, manuales, guías y otros documento de carácter formal que denotan las secuencias de acción en relación al manejo y adopción de: un manual de calidad, un control a documentos y registros, la definición y cumplimiento de una política de calidad y objetivos de calidad, una revisión por la dirección, un control de los equipos de seguimiento y medición, un proceso definido y controlado: para la realización del producto, para el diseño y desarrollo del producto, de compras, de seguimiento y medición de la satisfacción cliente, para la realización de auditorías internas, control del producto no conforme, para la toma de acciones correctivas y preventivas.</p>

Figura 6. Porcentaje final de cumplimiento de requisitos por numeral de la NTC-9001:2008.



Fuente: Autor del proyecto.

Figura 7. Comparativo Niveles de Avance Hallados en el Cumplimiento del SGC.



Fuente: Autor del proyecto.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

- Se realizó un diagnóstico inicial en la Panadería y Bizcochería La Baionnett S.A. en relación al cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008, identificándose los procesos que conforman el SGC de la organización, su contexto económico, industrial y operacional; así como el flujo general de sus procesos y el nivel de avance en el cumplimiento de los parámetros de la norma.
- Se planificó, diseñó y documentó el SGC para la Panadería y Bizcochería La Baionnett S.A., dando cumplimiento a los requerimientos exigidos en la NTC ISO 9001:2008; para ello se construyó, definió y formalizó: una misión, visión, estructura organizacional, política de calidad, objetivos de calidad, indicadores de gestión, el alcance del SGC identificando sus exclusiones, el mapa de procesos, la interacciones entre procesos (caracterizaciones) y las herramientas documentales necesarias con el objetivo de evidenciar la conformidad con los requisitos reconocidos como aplicables dentro del SGC.
- Se desarrolló la implementación del SGC en la Panadería y Bizcochería La Baionnett S.A., socializando y entregando tanto las guías como las herramientas documentales a todos los involucrados en la operación de los procesos; este trabajo se ejecutó en la medida que se proyectaron, validaron, aprobaron y liberaron los documentos.
- Se ejecutó un diagnóstico final en la Panadería y Bizcochería La Baionnett S.A. y sus resultados se contrastaron con los correspondientes al diagnóstico inicial, identificando el progreso obtenido a raíz del diseño, documentación e implementación del SGC en la organización.
En relación al nivel de avance hallado del 82%, se concluye que existe una definición formal, documentada, normalizada y parcialmente implementada referente a los parámetros establecidos dentro de la NTC ISO 9001:2008.
- La consecución de la sinergia entre la política de calidad, los objetivos de calidad y el cumplimiento de los principios de la calidad, proyectan el logro en un futuro cercano de un SGC, sólido y bien fundamentado.
- El diagnóstico inicial del cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008 en las operaciones de la empresa, permitió abordar la organización con un conocimiento previo; permitiendo obtener y construir mejores cimientos conceptuales y herramientas dentro del desarrollo del SGC.
- El desarrollo del SGC a interior de la organización brindó orden, claridad y control pero por encima de todo un principio de eficacia en la utilización de todos los recursos que son la esencia misma de la empresa, permitiendo la proyección con el tiempo de esta característica como una ventaja competitiva de enorme peso.

- Toda implementación de un SGC depende en su totalidad de la disposición de todo el personal de romper sus barreras al cambio e interiorizar los documentos, al punto de lograr su depuración; convirtiéndolos en herramientas esenciales, generadoras de valor dentro del flujo normal de las actividades.
Dentro de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. se encontraron grandes barreras al cambio y una marcada resistencia en la generación de registros, esto no obstante existe una disposición completa de los recursos para el SGC, respaldada con hechos, además que si se evidencia la concientización frente a los beneficios del SGC.

7.2 RECOMENDACIONES

- En la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. es necesario fortalecer el compromiso, priorizando la implementación, ya que la disposición se aprecia y logra evidenciar en los conocimientos adquiridos, si bien se distiende y omiten en el momento de diligenciar los registros.
Una posibilidad para la organización es la adopción de jornadas continuas de comunicación directa (persona a persona) por parte de la dirección estratégica con todo el nivel organizacional, con el objeto de recalcar el interés de esta por la consecución del SGC en un 100%.
- Es relevante continuar al menos 1 vez al mes con las jornadas de sensibilización de temas referentes al SGC, trabajándolos siempre con la premisa de un aprendizaje lúdico; logrando así hacer del SGC un eje focal de compañerismo y no las clásicas asociaciones a más trabajo ó mecanismos de fiscalización y represión laboral.
- Tanto la Dirección Estratégica de la organización como la Coordinación Administrativa deben adquirir mediante curso presencial la facultad de auditores internos.
- La Dirección Estratégica debe propender por el fortalecimiento de la formación en SGC de la Coordinación Administrativa.
- Se debe realizar un ciclo completo de auditorías internas al SGC, a priori a la nueva revisión por la dirección programada para el mes de Febrero del 2011.
- Generar jornadas de lectura, estudio y ajustes a las secuencias de actividades documentadas, fuera de los comités primarios de cada uno de los procesos, con el objetivo de generar el análisis documental entre procesos; así se logra clarificar para personal ajeno al desarrollo normal de las actividades las guías documentales.
- Se debe incentivar la toma de acciones preventivas, la identificación de quejas y productos/servicios no conformes, con la finalidad de establecer ajustes dentro del SGC a partir de observaciones al interior de los procesos.
- Es conveniente dar la formación necesaria al personal en relación al manejo de herramientas estadísticas; esto daría cabida al enriquecimiento de los procesos, previendo a la Dirección Estratégica mejores y más claros datos para su análisis y la identificación de los rumbos que debe adoptar la organización.
La cultura de seguimiento y medición debe ser bien adoptada e interiorizada.

- El manejo de proveedores y compras debe irradiarse como ejemplo de implementación a toda la organización.
- Implementar un estudio de métodos y tiempos como estrategia para asegurar la eficacia en las operaciones. Identificar la capacidad de producción de la planta, los costos de producción, la carga laboral asignada al persona y la mejor distribución de planta posible en cada una de la sedes.
- Proyectar y aplicar un plan de mercadeo, que incluya medios, ventas, canales alternativos de distribución y posibles nuevos mercados.

BIBLIOGRAFÍA

ALARCÓN, Leonardo. Base estructural del Sistema de Gestión de Calidad con el enfoque ISO 9000:2000. En : DIPLOMADO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000. (1º : 2007 : Bucaramanga). Memorias del diplomado en Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000. Bucaramanga : s.n., 2007. p.6. + 1 [CD-ROM] (M01. Presentación_UIS_B-MANGA.ppt)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá : ICONTEC, 2000. 24 p. (NTC-ISO 9000)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá : ICONTEC, 2008. 35 p. (NTC-ISO 9001)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental. Bogotá : ICONTEC, 2002. 39 p. (NTC-ISO 19011)

CAICEDO NAVARRETE, Nydia y ISAZA LONDOÑO, Jorge. ISO 9001 en empresas de Ingeniería Civil. Bogotá : ICONTEC, 2007. 171 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN y CORPORACIÓN CYGA. Herramientas para Implementar un Sistema de Gestión de Calidad. Bogotá: Edición CYGA, 2006. 181 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Compendio Tesis y Otros Trabajos de Grado. Bogotá : ICONTEC, 2002. (NTC 1486 - NTC 1075 - NTC 1487 - NTC 1160 - NTC 1308 - NTC 1307 - NTC 4490)

PANADERIA Y BIZCOCHERIA LA BAIONNETT. Reseña Histórica. s.p.i. 1 p.

ANEXOS

ANEXO A

Diagnóstico Inicial

ANEXO B

Revisión por la Dirección



1. OBJETIVO

Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos de la Panadería y Bizcochería La Baionnett, con el fin de asegurar su eficacia continua para satisfacer los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, la política y objetivos de calidad de la empresa y la satisfacción oportuna de los clientes.

2. ALCANCE

Aplica al Gerente, Sub – Gerente y a todos los participantes de las revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad para determinar la eficiencia del mismo.

3. DEFINICIONES

■ **Dirección:** Personas encargadas de la revisión del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad en intervalos planificados.

4. RESPONSABLE

- Gerente
- Sub – Gerente
- Coordinación administrativa

5. DESARROLLO

5.1 Condiciones Generales

■ Los elementos definidos para la revisión por la dirección son: Auditorías internas y externas, quejas y reclamos, seguimiento a productos no conforme, indicadores de calidad, estado de acciones correctivas y preventivas, cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, planes de inversión, recomendaciones de mejora y seguimiento a los compromisos de revisiones previas.

■ Las revisiones por la dirección se deben realizar mínimo una cada ocho meses.

5.2 Revisión por la dirección

Actividad	Descripción	Responsable	Documento
1	Verificar la asistencia de los invitados a la reunión	Gerente	



Revisión por la Dirección

Código: P-DG-01

V: 2

Página: 2 de 2

2	Presentar la información recolectada para la revisión por la dirección.	Coordinación administrativa.	
3	Analizar los resultados presentados.	Gerente. Sub – Gerente	
4	Plantear acciones de acuerdo a la revisión de documentos presentados y definir los responsables de cada una de ellas.	Gerente. Sub – Gerente	
5	Establecer conclusiones de avance del Sistema de Gestión de Calidad.	Gerente. Sub – Gerente	
6	Elaborar acta de revisión por la dirección.	Coordinación administrativa.	Acta reunión F-DG-01.
7	Retroalimentar información a todo el personal.	Coordinación administrativa.	
8	Fin del Procedimiento.		

6. REGISTROS

Acta reunión F-DG-01.

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	Versión Inicial	Septiembre 21 de 2010
2	Se modifica dentro del desarrollo – condiciones generales, la periodicidad mínima en la ejecución de la revisión por la dirección de un 1 año a 8 meses.	Octubre 29 de 2010

ANEXO C

Diseño y Desarrollo



1. OBJETIVO

Realizar la planificación y control del diseño y desarrollo de los productos fabricados en la Panadería y Bizcochería La Baionnett.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los nuevos productos de panadería y pastelería.

3. DEFINICIONES

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

4. RESPONSABLE

- Gerente y Subgerente
- Coordinador Administrativo
- Jefe de sección de producción: Pastelero ó Panadero/Mojador

5. DESARROLLO

5.1 Condiciones Generales

La Panadería y Bizcochería La Baionnett considera que son cuatro las etapas para la elaboración del diseño de un nuevo producto.

■ **Requisitos del diseño:** En esta etapa se toma en cuenta los requerimientos del producto, así como los determinados por la gerencia.

■ **Revisión de diseños existentes:** En esta etapa se tienen en cuenta diseños estándar o preestablecidos elaborados con anterioridad que se encuentran en las bases de datos y también se fija en diseños de productos que se encuentran en el mercado exterior y se identifica.

■ **Elaboración de la muestra:** Teniendo como base los requisitos del producto y de la gerencia, así como los diseños elaborados anteriormente, se procede a elaborar la muestra del producto especificado.

■ **Validación de la muestra:** Se verifica el cumplimiento del producto frente a las especificaciones dadas y el gerente toma la decisión de aprobar la muestra.



5.2 Diseño y Desarrollo

Actividad	Descripción	Responsables	Registro
1	Identificar los requerimientos del diseño de panadería/bizcochería.	Coordinador Administrativo	Especificaciones de Diseño – F-DG-02
2	Revisar diseños existentes de productos similares.	Jefe de sección de producción: Pastelero ó Panadero/Mojador	Especificaciones de Diseño – F-DG-02
3	Elaboración de la muestra.	Jefe de sección de producción: Pastelero ó Panadero/Mojador	Resultados del diseño – F-DG-04
4	Revisión de la muestra diseñada.	Coordinador Administrativo	Revisión del Diseño – F-DG-03
5	Validación de la muestra. ¿La muestra satisface las especificaciones? Si: pasa a actividad 5 No: pasa a actividad 3	Gerente y Subgerente	Validación del Diseño – F-DG-05
6	Fin del Procedimiento.		

6. REGISTROS

Especificaciones de diseño F-DG-02

Revisión del Diseño F-DG-03

Resultados del diseño F-DG-04

Validación del Diseño F-DG-05

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	Versión Inicial	Noviembre 2 de 2010

ANEXO D

Control de Documentos y Registros



1. OBJETIVO

Definir controles para la creación, aprobación, implementación, manejo y archivo de los documentos del S.G.C.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos del S.G.C.

3. DEFINICIONES

- **S.G.C.:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **Copia Controlada:** copia de un documento del Sistema de Gestión de la calidad entregada a una persona específica, la cual debe ser reemplazada por una versión nueva cada vez que esta se genere. Se identifica porque tiene sello de "Copia Controlada".
- **Copia No Controlada:** copia de un documento del Sistema de Gestión de la Calidad entregada a una persona específica, sin compromiso de actualización a las nuevas versiones. Se identifica porque no tiene ningún tipo de sello.
- **Documento:** información y su medio de soporte.
- **Documento Interno:** todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que se generan en la empresa.
- **Documentos Externos:** documentos requeridos y utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad que son generados por entidades diferentes a la organización.
- **Documento Obsoleto:** documento que no tiene vigencia, o ha sido reemplazado por otro.
- **Manual de Calidad:** documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Manual:** documento que especifica la forma de llevar un conjunto de actividades o un proceso, denotándose como mayor diferencia al procedimiento por el volumen de las actividades relacionadas.
- **Formato:** documento de carácter instructivo que permite un registro ordenado y suficiente de la información referente al desarrollo de actividades.



Control de Documentos y Registros

Código: P-MJ-01

V: 3

Página: 2 de 7

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

■ **Guías:** documento que describe la secuencia de pasos detallada a seguir para realizar una actividad o proceso.

4. RESPONSABLE

- Coordinación Administrativa
- Sub – Gerencia
- Líderes de Proceso

5. DESARROLLO

5.1 NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Encabezado

Los documentos del S.G.C. (Manuales, Procedimientos, Instructivos y Otros), tendrán el siguiente encabezado, el cual estará ubicado en todas las hojas del documento.

	Nombre del Documento	Código: X - Y - #	V:
			Página: 2 de 7

Para los formatos se suprime la casilla de paginación:

	Nombre del Formato	Código: X - Y - #
		V:

X: corresponde al tipo de documento

Y: corresponde al proceso dentro del SGC

#: corresponde al número consecutivo de identificación del proceso dentro del SGC

V: Versión

Página: numeración de páginas



Tipos de Documentos

Procedimientos	P
Guías	G
Manuales	M
Formatos	F
Otros	

Procesos SGC

Direccionamiento Estratégico	DG
Mejoramiento	MJ
Producción	PR
Ventas	VT
Administrativos - Apoyo	AA

Contenido del Documento

	Procedimientos	Guías	Formatos	Manuales	Otros
Encabezado	Si	Si	Si	Si	Si
Objetivo	Si	Según el caso	No	Si	Según el caso
Alcance	Si	Si	No	Si	Según el caso
Definiciones	Si	Según el caso	No	Según el caso	No
Responsable	Si	Según el caso	No	Si	No
Desarrollo	Si	Si	No	Si	Según el caso
Registros	Si	Según el caso	No	Si	Según el caso
Control de Modificaciones	Si	Según el caso	No	Si	No
Pie Página	Si	Según el caso	No	Si	Según el caso

- **Objetivo:** define el tema y el propósito del procedimiento.
- **Alcance:** establece los límites de aplicabilidad de los documentos del SGC.
- **Definiciones:** establece el concepto en relación a una lista de términos relevantes dentro del documento.



- *Responsable: señala el cargo de las personas responsables de la aplicación del documento.*
- *Desarrollo: describir las diferentes actividades que hacen parte del documento, se presentan en forma de flujograma, texto, cuadros, gráficos, según se considere conveniente.*
- *Registros: listado de documentos mencionados dentro del desarrollo del documento.*
- *Control de Modificaciones: identifica las cuatro últimas versiones del documento, según tabla:*

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN

- *Pie de página: contendrá la siguiente información y se ubicará en la primera hoja del documento:*

Elaborado por: Cargo.

Revisado y aprobado por: Cargo.

5.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

5.2.1 Solicitud de Modificación, Actualización, Eliminación y Generación de Documentos

El personal de la empresa identifica la necesidad de crear, modificar ó eliminar un documento.

*La solicitud de crear, modificar ó eliminar un documento se realiza mediante el formato “**Solicitud de Modificación, Actualización y Generación de Documentos**” F-MJ-01, el cual es diligenciado y entregado al Coordinación Administrativa.*

5.2.2 Aprobación de los Documentos

*Todos los documentos, elaborados para el Sistema de Gestión de la Calidad, serán aprobados por la Sub-Gerencia, exceptuando el Manual de Calidad el cual requiere liberación previa del Comité de Calidad dejando registro de ello en el “**Acta Reunión**” F-DG-01.*

*Todo ajuste a la documentación será retroalimentado con los líderes de proceso; registrando en la “**Solicitud de Modificación, Actualización y Generación de Documentos**” F-MJ-01 los responsables tanto de la verificación como la liberación del documento así como la fecha de aprobación.*

5.2.3 Modificación, Eliminación y/ó Generación del Documento

*La Coordinación Administrativa elabora, modifica ó elimina el documento solicitado, teniendo en cuenta la solicitud escrita en el formato “**Solicitud de Modificación, Actualización y Generación de Documentos**” F-MJ-01, y las condiciones descritas en el numeral 5.1 Normalización, de este documento.*



Se le asigna un código en caso de ser un nuevo documento o se modifica la versión cuando el documento ya existe.

5.2.4 Control de Distribución

La Coordinación Administrativa, realiza entrega del documento creado o modificado en medio físico o magnético al personal requerido, oficializando esta actividad con la firma de recibido en el formato “**Control de Distribuciones**” F-MJ-02, recoge las copias obsoletas, identificándolas con una “x” por el lado de la hoja utilizada y/ó ubicando el archivo digital dentro de la carpeta correspondiente a obsoletos. Estas copias pueden ser utilizadas como papel de reciclaje exceptuando los casos donde se considere la información como confidencial en este caso se procederá a su destrucción.

Todos los procedimientos, guías y manuales controlados en el S.G.C. se identifican con el sello de **COPIA CONTROLADA** en la primera página del documento; en caso de no observarse esta identificación se hace referencia a que es un documento **NO CONTROLADO** por Mejoramiento.

5.2.5 Listado Maestro de Documentos

La Coordinación Administrativa relaciona los documentos internos y externos como: reglamentos sectoriales, normas técnicas internacionales, nacionales, sectoriales o de empresas, guías, catálogos o manuales del S.G.C., en el “**Listado Maestro de Documentos**” F-MJ-03, así se tendrá actualizado y disponible un índice de referencia de los documentos para los miembros de la organización y las fechas de aprobación serán la forma de verificar su control.

En caso de encontrarse un documento en malas condiciones, que impidan su legibilidad se deberá sustituir por otro de igual contenido y versión.

5.2.6 Verificación de los Documentos

Los responsables identificados en cada documento, serán los encargados de realizar su revisión y determinar las necesidades de modificación pertinentes. Otra fuente de verificación de la documentación serán las auditorías internas y aquellas que realicen entes externos a la organización.

5.3 CONTROL DE REGISTROS

El Control se aplica sobre los registros internos del SGC generados a partir de la implementación de la documentación del sistema.

Los registros del SGC son diligenciados de tal manera que permitan su lectura y comprensión, evitando borrones, tachones o enmendaduras, registrando la información completa y necesaria en tiempo real; estos se llenarán con tinta en los casos que su diligenciamiento sea manual.



En caso de tratarse de registros vía fax en papel químico, se establece la necesidad de fotocopiarlo ya que con el tiempo este tipo de documentos pierden su legibilidad, comprometiendo el registro.

La relevancia de información dentro de un registro se realizará subrayándola, ya que la utilización de marcación con color sobre esta puede llevar a comprometer la legibilidad del mismo.

Los registros serán generados por los diferentes procesos de la organización y se archivarán en sus correspondientes carpetas, identificados por la variable que mejor corresponde y facilite su identificación.

La organización se asegura de garantizar el almacenamiento adecuado de los registros manteniendo las áreas destinadas para el archivo de gestión y central, protegidos de agentes externos que puedan llegar a generar su deterioro.

Los registros, se archivan según se determine en cada proceso y se ubicarán en archivadores o estantes, a los que solo tendrán acceso las personas autorizadas cuando se requiera, la responsabilidad de mantener y evitar la pérdida o deterioro recaerá en cada proceso.

El tiempo de conservación y control de cada uno de los registros del SGC en los archivos de gestión aparecerá descrito en el **"Listado Maestro de Registros" F-MJ-04.**

El tiempo de conservación y control en el archivo central será de 5 años.

En el caso de los registros magnéticos la Coordinación Administrativa generara una copia de seguridad con una periodicidad mínima de tres meses

6. REGISTROS

Solicitud de Modificación, Actualización y Generación de Documentos F-MJ-01

Control de Distribuciones F-MJ-02

Listado Maestro de Documentos F-MJ-03

Listado Maestro de Registros F-MJ-04

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	Versión Inicial	Agosto 16 de 2010
2	Se incluye: Definición de formato. Se modifica la referencia de documentos controlados por procedimientos, guías y manuales controlados en el numeral 5.2.4	Octubre 25 de 2010



Control de Documentos y Registros

Código: P-MJ-01

V: 3

Página: 7 de 7

3	<p><i>Se incluye: Responsable a líderes de proceso numeral 4. Se hace claridad en el control de documentos numeral 5.2, incluyendo la eliminación donde no se había contemplado. Se deja claridad en relación a la aprobación del Manual de Calidad incluyéndose el registro de la liberación en acta de reunión de comité de calidad. Se deja claridad de la verificación de los ajustes en los documentos por los líderes de proceso; numeral 5.2.2</i></p>	<p><i>Diciembre 23 de 2010</i></p>
---	---	------------------------------------

ANEXO E

Acciones Correctivas y Preventivas













1. OBJETIVO

Establecer los parámetros a seguir para la identificación, implementación y seguimiento de: correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas, en procura de eliminar las causas de las no conformidades y/o potenciales no conformidades; identificando sus causas y asegurando su eficaz tratamiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas y/o procesos identificados en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa y a todas las no conformidades o potenciales no conformidades detectadas.

3. DEFINICIONES

-  **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
-  **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
-  **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
-  **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial detectada u otra situación potencialmente indeseable.
-  **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
-  **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
-  **Hallazgo:** Resultado de la evaluación de la evidencia en relación a criterios que se estén verificando.
-  **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
-  **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
-  **S.G.C.:** Sistema de Gestión de Calidad.



Acciones Correctivas y Preventivas

Código: P-MJ-02

V: 2

Página: 2 de 4

4. RESPONSABLE

- Personal de La Baionnett
- Auditor
- Líder de Proceso: Aquel que aparece como líder de un proceso dentro del SGC (Panadero/Mojador; Pastelero; Secretaria Administrativa General; Coordinación Administrativa, Supervisor de Ventas, Sub-Gerente, Gerente)
- Coordinación Administrativa

5. DESARROLLO

5.1. Condiciones Generales:

Toda acción correctiva y preventiva debe estar cerrada previa verificación de la eficacia.

Posibles fuentes de no conformidades y/o potenciales no conformidades pueden ser:

- Revisión de registros
- Quejas de los clientes
- Análisis de datos
- Comités
- Auditorías Internas de Calidad
- Auditorías Externas
- Otras

5.2. Acciones Correctivas y Preventivas

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Señalar a la coordinación administrativa el problema generado.	Personal de la Baionnett.	
2	Determinar la pertinencia del problema señalado.	Líder de Proceso con el apoyo de la Coordinación Administrativa.	
3	Identificar el hallazgo y el requisito que incumple.	Auditor. Líder de Proceso con el apoyo de la Coordinación Administrativa.	"Corrección, Acción Correctiva y Preventiva" F-MJ-05



Acciones Correctivas y Preventivas

Código: P-MJ-02

V: 2

Página: 3 de 4

4	<p>Verificar el hallazgo e identificar si se trata de no conformidades ó potenciales no conformidades.</p> <p>Identificar si se trata de una corrección, acción correctiva ó una acción preventiva, generar el consecutivo correspondiente.</p> <p>Generar una numeración por proceso.</p>	Líder de Proceso con el apoyo de la Coordinación Administrativa.	"Corrección, Acción Correctiva y Preventiva" F-MJ-05
5	<p>Identificar las posibles causas generadoras de la no conformidad ó potencial no conformidad.</p> <p>Determina la causa raíz.</p>	Líder de Proceso con el apoyo de la Coordinación Administrativa.	"Corrección, Acción Correctiva y Preventiva" F-MJ-05
6	<p>Establecer la corrección en caso de que se trate de esta.</p> <p>Determinar el plan de acción a ejecutar en caso de acción correctiva ó preventiva y el respectivo seguimiento.</p> <p>Registrar la descripción de las actividades a realizar, el responsable y la fecha programada para su realización.</p>	Líder de Proceso con el apoyo de la Coordinación Administrativa.	"Corrección, Acción Correctiva y Preventiva" F-MJ-05
7	<p>Ejecutar las actividades correctivas ó preventivas establecidas, dentro de las fechas planificadas.</p>	Responsable establecido en el plan de acción.	"Corrección, Acción Correctiva y Preventiva" F-MJ-05
8	<p>Ejecutar el seguimiento a las actividades tomadas, determinar el estado de avance.</p>	Responsable establecido en el seguimiento al plan acción.	"Corrección, Acción Correctiva y Preventiva" F-MJ-05
9	<p>Generar las conclusiones y revisar la eficacia de la acción tomada, identificar si se elimina la causa de la no conformidad y/ó potencial no conformidad detectada.</p>	Líder de Proceso con el apoyo de la Coordinación Administrativa.	"Corrección, Acción Correctiva y Preventiva" F-MJ-05
10	<p>Realizar y registrar el cierre de la acción.</p>	Líder de Proceso con el apoyo de la Coordinación Administrativa.	"Corrección, Acción Correctiva y Preventiva" F-MJ-05
11	<p>Generar en el control de acciones correctivas y preventivas la evolución de la acción. De acuerdo a las fechas de ejecución de cada una de las actividades.</p>	Coordinación Administrativa.	"Listado de Acciones Correctivas y Preventivas" F-MJ-06
12	<p>Fin del procedimiento.</p>		



Acciones Correctivas y Preventivas

Código: P-MJ-02

V: 2

Página: 4 de 4

6. REGISTROS

Corrección, Acción Correctiva y Preventiva F-MJ-05
Listado de Acciones Correctivas y Preventivas F-MJ-06

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	<i>Versión Inicial</i>	<i>Septiembre 10 de 2010</i>
2	<i>Se incluye en definiciones la correspondiente a auditor. Se incluye en responsables la identificación de líder de proceso.</i>	<i>Octubre 25 de 2010</i>

ANEXO F

Auditoría



1. OBJETIVO

Establecer los parámetros a seguir para la planificación y ejecución de auditorías internas al SGC, con el fin de determinar la conformidad en relación con los numerales de la NTC ISO-9001:2008 y los demás criterios de auditoría establecidos para la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas y/o procesos identificados en el SGC de la empresa.

3. DEFINICIONES

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

■ **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial detectada u otra situación potencialmente indeseable.

■ **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumple los criterios de auditoría.

■ **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

■ **Auditado:** Organización que es auditada.

■ **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

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

■ **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.

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

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

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



- **Grupo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
- **Hallazgos de Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un Requisito.
- **Observación:** Incumplimiento leve que no afecta la funcionalidad del SGC, ni la calidad del producto, ni es incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- **Programa de la Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y los detalles acordados en una auditoría.

4. RESPONSABLE

- Coordinación Administrativa
- Auditor Líder
- Grupo Auditor
- Auditado

5. DESARROLLO

5.1. Condiciones Generales

Perfil requerido para ser auditor:

Educación:	Mínimo: Título de formación secundaria. Ideal: Profesional en cualquier área.
Formación:	24 Horas de formación como auditor interno
Habilidades:	Comunicación asertiva, diplomacia, imparcialidad y conducta ética.
Experiencia:	Auditor Líder: 15 horas como observador, grupo auditor y/o auditado. Grupo Auditor: 7 horas como observador y/o auditado.

Los auditores no pueden auditar su propio trabajo.



Las auditorías se planean teniendo en cuenta el área o proceso a auditar, aspectos críticos del proceso y el SGC como: objetivos, alcance, responsabilidades, criterios de auditoría y resultados de auditorías anteriores.

La periodicidad en la ejecución de las auditorías no está limitada a un número fijo, pero al menos debe ejecutarse una a la totalidad del SGC en el año.

5.2. Auditoría

Actividad	Descripción	Responsable	Documento
1	Elaborar – reprogramar el cronograma de auditoría.	Coordinación Administrativa	Cronograma de auditorías F-MJ-09
2	Identificar el proceso y los auditados. Asignar el auditor líder y grupo auditor. Determinar el alcance, objetivo y criterios de la auditoría.	Coordinación Administrativa	Plan de auditoría F-MJ-10
3	Establecer la fecha y hora con los involucrados en la auditoría.	Coordinación Administrativa	Plan de auditoría F-MJ-10
4	Preparar la auditoría a realizarse: Revisar la documentación del SGC necesaria en el desarrollo de la auditoría. Asignar tareas al equipo auditor. Proyectar la lista de chequeo.	Auditor líder Grupo Auditor	Lista de chequeo F-MJ-11
5	Se ejecuta según lo programado? Si: Realizar reunión de apertura, identificando la metodología a utilizar y demás aspectos claves de la misma. Pasa actividad 6. No: Reprogramar la auditoría. Registrar la información oportuna. Pasa actividad 1.	Auditor líder Grupo Auditor	
6	Ejecutar auditoría programada. Realizar entrevistas, recopilar evidencia objetiva. Registrar los hallazgos en la lista de verificación.	Auditor líder Grupo Auditor	Lista de chequeo F-MJ-11
7	Revisar los hallazgos de la auditoría. Registrar las oportunidades de mejora, observaciones y no conformidades encontradas. Identificar las fortalezas, aspectos por mejorar y conclusiones de auditoría.	Auditor Líder Equipo auditor	Informe Auditoría F-MJ-12



8	<i>Realizar reunión de cierre presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría a los auditados.</i>	<i>Auditor Líder Equipo auditor</i>	
9	<i>Entregar el informe de auditoría a los auditados. El plazo máximo para hacer entrega formal del documento corregido del informe de auditoría es de 5 días hábiles.</i>	<i>Auditor Líder Equipo auditor</i>	<i>Informe Auditoría F-MJ-12</i>
10	<i>Generar correcciones, acciones correctivas y/o preventivas. Aplicar Acciones Correctivas y Preventivas P-MJ-02.</i>	<i>Auditado</i>	<i>Corrección, Acción Correctiva y Preventiva F-MJ-05</i>
11	<i>Verificar la toma y cierre eficaz de correcciones, acciones correctivas y/o preventivas frente a los hallazgos de auditoría.</i>	<i>Coordinación Administrativa</i>	
12	<i>Fin del procedimiento.</i>		

6. REGISTROS

Cronograma de auditorías F-MJ-09

Plan de auditoría F-MJ-10

Lista de chequeo F-MJ-11

Informe Auditoría F-MJ-12

Corrección, Acción Correctiva y Preventiva F-MJ-05

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
<i>1</i>	<i>Versión Inicial</i>	<i>Septiembre 10 de 2010</i>
<i>2</i>	<i>Se incluye: En definiciones de auditado y grupo auditor. En condiciones generales se aclara que ningún auditor puede ejercer como tal ante su propio trabajo.</i>	<i>Octubre 25 de 2010</i>
<i>3</i>	<i>Se incluye el perfil requerido para ser auditor dentro del numeral 5.1 Condiciones Generales.</i>	<i>Diciembre 23 de 2010</i>

ANEXO G

Producto - Servicio No Conforme



Producto/Servicio No Conforme

Código: P-MJ-04

V: 1

Página: 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la metodología necesaria para asegurar que los productos no conformes presentados se identifiquen y controlen previniendo su uso o entrega no intencional, al tiempo que se define su tratamiento y los responsables del mismo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los productos que presenten incumplimiento a las características obtenidas en la aplicación de las diferentes actividades de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad en la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.; incluyendo las quejas y reclamos que efectúen los clientes.

3. DEFINICIONES

- *Producto: Resultado de un proceso.*
- *Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.*
- *No conformidad: Incumplimiento de un requisito. (Criterios de calidad del servicio/proceso, requisitos del cliente, requisitos especificados en un documento, quejas de los usuarios, satisfacción del cliente, requisitos del sistema de gestión de la calidad, requisitos legales)*
- *Especificaciones: Documento que establece requisitos.*
- *Corrección: Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.*
- *Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.*
- *Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.*
- *Producto/ Servicio No Conforme: Es todo servicio/producto que no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los características y requisitos del mismo.*
- *Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.*
- *Tratamiento de una No conformidad: La acción emprendida respecto a una no conformidad.*



Producto/Servicio No Conforme

Código: P-MJ-04

V: 1

Página: 2 de 4

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

4. RESPONSABLE

- *Líder de Proceso: Aquellos que aparecen como líder de un proceso dentro del SGC (Panadero/Mojador; Pastelero; Secretaria Administrativa General; Coordinación Administrativa, Supervisor de Ventas, Sub-Gerente, Gerente)*
- *Coordinación Administrativa.*



5. DESARROLLO

5.1. Producto/Servicio No Conforme.

Inicio	Descripción	Responsables	Registro
Identificar el producto / servicio no conforme	<i>Identificar el producto/servicio no conforme, si se trata de un hallazgo reiterativo en más de 4 ocasiones implementar la toma de acción correctiva.</i>	Líder de Proceso.	
Generar el registro del producto / servicio no conforme	<i>Registra el producto o servicio no conforme en el respectivo formato, e informa a la coordinación administrativa.</i>	Coordinación Administrativa.	F-MJ-07 Producto/servicio no conforme.
Analiza las causas del hallazgo.	<i>Analizar las causas del hallazgo, establecer su impacto y determinar la toma de acción correctiva en caso de considerarse oportuno.</i>	Líder de Proceso. Coordinación Administrativa.	F-MJ-07 Producto/servicio no conforme.
Determina y ejecuta las acciones a seguir.	<i>Establecer el tratamiento a ejecutar en relación al hallazgo y llevarlo a cabo.</i>	Líder de Proceso.	F-MJ-07 Producto/servicio no conforme.
Registra las conclusiones pertinentes, verificando la eficacia de las acciones tomadas.	<i>Verificar el tratamiento eficaz al hallazgo y registrar los resultados.</i>	Líder de Proceso.	F-MJ-07 Producto/servicio no conforme.
Verificación Bimensual de la generación de los productos / servicios no conformes detectados así como su tratamiento. Registra los resultados.	<i>Verificar Bimensualmente los resultados a los hallazgos presentados, determinar la necesidad de tomar acciones correctivas.</i>	Coordinación Administrativa.	F-MJ-08 Control Producto-servicio no conforme.
Fin	<i>Registrar los resultados obtenidos del control realizado.</i>	Coordinación Administrativa.	F-MJ-08 Control Producto-servicio no conforme.



Producto/Servicio No Conforme

Código: P-MJ-04

V: 1

Página: 4 de 4

6. REGISTROS

F-MJ-07 Producto/servicio no conforme.

F-MJ-08 Control Producto/servicio no conforme.

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	Versión Inicial	Octubre 27 de 2010

ANEXO H

Manual de Producción



1. OBJETIVO

Establecer la metodología y las actividades necesarias para el desarrollo de productos bajo condiciones controladas.

2. ALCANCE

Aplica a toda la producción de pastelería y panadería realizada dentro de la panadería y bizcochería la Baionnett.

3. DEFINICIONES

- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Pastelería:** Se debe entender como el oficio y/o arte de elaborar productos de diferentes clases de dulce, pastel, hojaldrado, etc.
- **Mezclado – Batidos:** Se debe entender como la acción de unificar los elementos que conforma el producto de acuerdo a condicionamientos de tiempos, y otras del desarrollo de la mezcla misma en sí, las cuales se definen dentro del recetario del producto, en procura de asegurar las características del mismo.
- **Horneado:** Es el proceso realizado sobre la mezcla ó masa que constituye el producto y en el cual se adiciona calor a la composición del mismo logrando transformar sus características.
- **Reposado:** Espacio de tiempo en donde a la masa o mezcla no se realiza ninguna actividad, y donde se espera los ingredientes que componen la mezcla ó masa se unifiquen de manera que se logren ciertas características.

4. RESPONSABLE

- Auxiliar de producción y suministros.
- Pastelero.
- Panadero.
- Hornero.
- Coordinación Administrativa.



5. DESARROLLO

5.1. Condiciones Generales.

- *De manera trimestral la Coordinación Administrativa alimentará el Cronograma de Pruebas a Productos e Insumos F-PR-07, el registro del cumplimiento de esta actividad serán los resultados de las pruebas de laboratorio y a partir de estas deberán tomarse las acciones en los casos donde sea pertinente.*
- *Toda actividad de producción se realizará previa aplicación de la guía Limpieza y desinfección G-PR-01.*
- *Todos los productos se elaboran cumpliendo las especificaciones e indicaciones registradas en los recetarios de productos.*
- *Los responsables del desarrollo de las actividades deberán portar en todo momento dentro de la producción sus respectivos elementos de protección personal; de igual manera los visitantes deberán portar los elementos necesarios en el aseguramiento de las condiciones de higiene y seguridad.*
- *A Todo producto se le verifican las características organolépticas para la aceptación y liberación del producto registradas en el recetario correspondiente, dejando las anotaciones de ser pertinente en la orden de producción y registrando al fin el Vbo. Correspondiente.*



5.2. Pastelería Hojaldre.

	Descripción	Responsables	Registro
<p>Generar la orden de producción</p>	<p>A partir de la información generada por el supervisor de ventas, generar la orden de producción.</p>	<p>Auxiliar de producción y suministros.</p>	<p>Orden de producción F-PR-01</p>
<p>Limpiar y desinfectar</p>	<p>Aplicar las condiciones de limpieza y desinfección.</p>	<p>Pastelero</p>	
<p>Verificar orden de producción</p>	<p>Identificar el volumen y los tipos de productos requeridos.</p>	<p>Pastelero</p>	
<p>Disponer materias primas e insumos</p>	<p>Solicitar, recibir y preparar la materia prima y los insumo correspondientes.</p>	<p>Pastelero</p>	<p>Lista entrega de M.P. – insumos F-AA-11</p>
<p>Mezclar y batir</p>	<p>Mezclar y batir las materias primas e insumos.</p>	<p>Pastelero</p>	
<p>Empastar masa con delihojaldre</p>	<p>Empastar la masa con delihojaldre y dar las vueltas correspondientes.</p>	<p>Pastelero</p>	
<p>Extender y cortar masa</p>	<p>Extender la masa al grosor indicado y cortar.</p>	<p>Pastelero</p>	
<p>Requirere reposo la masa?</p> <p>SI</p> <p>Reposar masa</p> <p>No</p> <p>1</p>	<p>Verificar en recetario de producto si requiere reposo. En caso de ser así seguir especificaciones y dejar reposar la masa.</p>	<p>Pastelero</p>	



	<p>Verificar en recetario de producto si requiere relleno antes de ser horneada la masa.</p>	<p>Pastelero</p>	
	<p>En caso de requerir relleno antes de horneado, preparar el relleno según indica el recetario de producto y preparar el producto moldeándolo, porcionándolo y decorándolo cuando así lo indique el recetario de producto.</p>	<p>Pastelero</p>	
	<p>Verificar la temperatura que registra el horno y la tomada. Adecuar la temperatura hasta lograr la requerida según la indicación del recetario de producto. Registrar la información encontrada.</p>	<p>Hornero</p>	<p>Control temperaturas de horno F-PR-03</p>
	<p>En caso de no haber requerido relleno antes del horneado, preparar el relleno según indica el recetario de producto y preparar el producto moldeándolo, porcionándolo y decorándolo cuando así lo indique el recetario de producto.</p>	<p>Pastelero</p>	
	<p>Dejar enfriar el producto, prepararlo para comercialización, almacenar identificando la fecha de producción del producto.</p>	<p>Pastelero</p>	<p>Orden de producción F-PR-01</p>



5.3. Pastelería Tortas –Bizcochuelo.

	Descripción	Responsables	Registro
Generar la orden de producción <i>Orden de producción</i>	<i>A partir de la información generada por el supervisor de ventas, generar la orden de producción.</i>	<i>Auxiliar de producción y suministros.</i>	<i>Orden de producción F-PR-01</i>
Limpiar y desinfectar	<i>Aplicar las condiciones de limpieza y desinfección.</i>	<i>Pastelero</i>	
Verificar orden de producción	<i>Identificar el volumen y los tipos de productos requeridos.</i>	<i>Pastelero</i>	
Disponer materias primas e insumos	<i>Solicitar, recibir y preparar la materia prima y los insumos correspondientes.</i>	<i>Pastelero</i>	<i>Lista entrega de M.P. – insumos F-AA-11</i>
Mezclar y batir base	<i>Mezclar y batir las materias primas e insumos para la base de la torta.</i>	<i>Pastelero</i>	
Preparación de moldes	<i>Prepara el molde de la torta.</i>	<i>Pastelero</i>	
Verter la mezcla en los moldes	<i>Verter la mezcla en el molde preparado.</i>	<i>Pastelero</i>	
Ubicar moldes en latas de horneo	<i>Acomodar los moldes preparados con la mezcla en las latas de horneo.</i>	<i>Pastelero</i>	
Verificar temperatura y hornear <i>Control temperaturas</i>	<i>Verificar la temperatura que registra el horno y la tomada. Adecuar la temperatura hasta lograr la requerida según la indicación del recetario de producto. Registrar la información encontrada.</i>	<i>Hornero</i>	<i>Control temperatura s de horno F-PR-03</i>
Enfriar 1	<i>Dejar enfriar el producto, según recetario de producto y</i>	<i>Pastelero</i>	<i>desmontar del molde.</i>



<pre> graph TD Start([1]) --> D1{Requiere cubierta ó relleno?} D1 -- Si --> P1[Preparar cubierta ó relleno. Cubrir ó rellenar.] D1 -- No --> D2{Requiere decorado} P1 --> D2 D2 -- Si --> P2[Decorar el producto] D2 -- No --> D3{Requiere porcionado?} P2 --> D3 D3 -- Si --> P3[Porcionar el producto] D3 -- No --> P4[Almacenar] P3 --> P4 P4 --> End([Fin]) P4 --> OP[Orden de producción] </pre>	<p><i>En caso de requerir cubierta ó relleno prepararlo según especificaciones en recetario del producto. Realizar la cobertura o relleno.</i></p>	<p><i>Pastelero</i></p>	
<p>Requiere decorado</p> <p>Si</p> <p>Decorar el producto</p> <p>No</p>	<p><i>En caso de requerir decorado prepararlo según especificaciones en recetario del producto y decorarlo.</i></p>	<p><i>Pastelero</i></p>	
<p>Requiere porcionado?</p> <p>Si</p> <p>Porcionar el producto</p> <p>No</p>	<p><i>En caso de requerir porcionado efectuarlo según indicaciones.</i></p>	<p><i>Pastelero</i></p>	
<p>Almacenar</p> <p>Orden de producción</p> <p>Fin</p>	<p><i>Preparar el producto para su comercialización, almacenar identificando la fecha de producción del producto y las características del producto. Registra en la base de la torta.</i></p>	<p><i>Pastelero</i></p>	<p><i>Orden de producción F-PR-01</i></p>



5.4. Otros productos de pastelería.

	Descripción	Responsables	Registro
Inicio ↓ Generar la orden de producción → Orden de producción	<i>A partir de la información generada por el supervisor de ventas, generar la orden de producción.</i>	<i>Auxiliar de producción y suministros.</i>	<i>Orden de producción F-PR-01</i>
↓ Limpiar y desinfectar	<i>Aplicar las condiciones de limpieza y desinfección.</i>	<i>Pastelero</i>	
↓ Verificar orden de producción	<i>Identificar el volumen y los tipos de productos requeridos.</i>	<i>Pastelero</i>	
↓ Disponer materias primas e insumos	<i>Solicitar, recibir y preparar la materia prima y los insumos correspondientes.</i>	<i>Pastelero</i>	<i>Lista entrega de M.P. – insumos F-AA-11</i>
↓ Mezclar y batir	<i>Mezclar y batir las materias primas e insumos.</i>	<i>Pastelero</i>	
↓ Extender y cortar masa	<i>Extender y cortar la masa según indicaciones recetario producto.</i>	<i>Pastelero</i>	
↓ Requiere reposo la masa? SI ↓ Reposar masa No ↓ Preparación de moldes y/ó latas	<i>Verificar en recetario de producto si requiere reposo. En caso de ser así seguir especificaciones y dejar reposar la masa.</i>	<i>Pastelero</i>	
↓ Preparación de moldes y/ó latas	<i>Preparar moldes y/ó latas para horneo aplicando el recetario del producto.</i>	<i>Pastelero</i>	
↓ Verificar temperatura y hornear → Control temperaturas ↓ 1	<i>Verificar la temperatura que registra el horno y la tomada. Adecuar la temperatura hasta lograr la requerida según la indicación del recetario de producto. Registrar la información encontrada.</i>	<i>Hornero</i>	<i>Control temperaturas de horno F-PR-03</i>

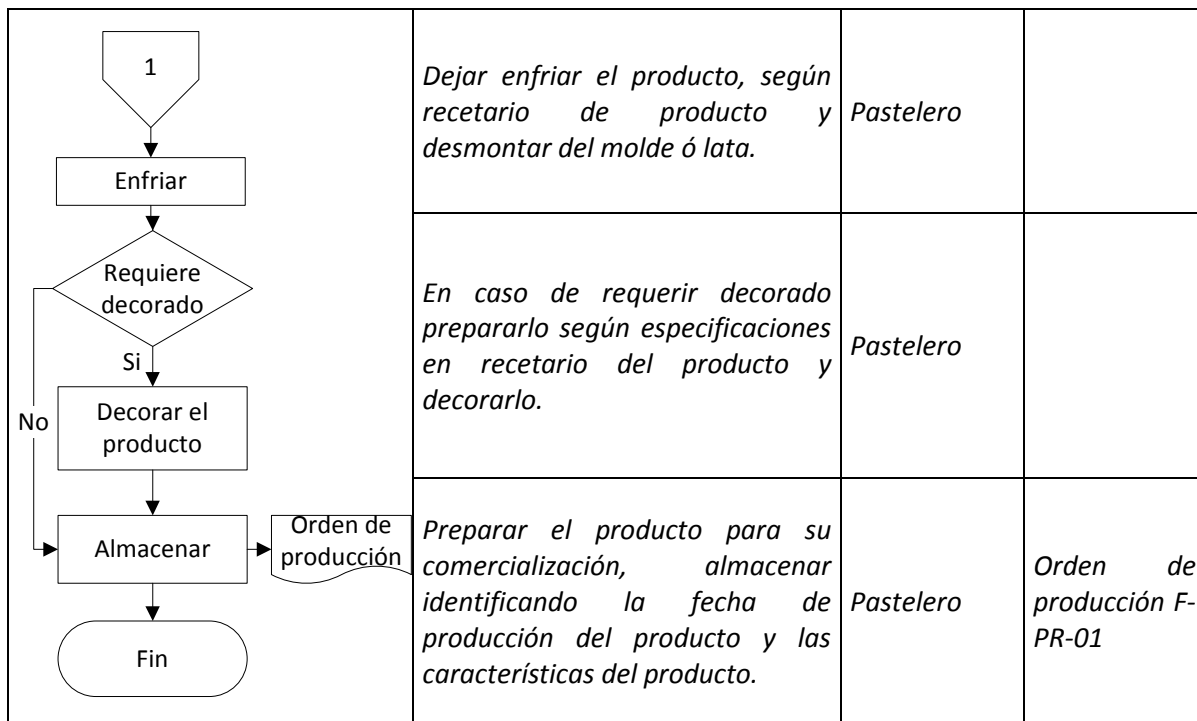


Producción

Código: M-PR-01

V: 2

Página: 8 de 11





5.5. Panadería.

	Descripción	Responsables	Registro
	A partir de la información generada por el supervisor de ventas, generar la orden de producción.	Auxiliar de producción y suministros.	Orden de producción F-PR-01
	Aplicar las condiciones de limpieza y desinfección.	Panadero	
	Identificar el volumen y los tipos de productos requeridos.	Panadero	
	Solicitar, recibir y preparar la materia prima y los insumo correspondientes.	Panadero	Lista entrega de M.P. – insumos F-AA-11
	Mezclar y batir las materias primas e insumos.	Panadero	
	Verificar en recetario de producto si requiere ser llevada a rollera.	Panadero	
	Seguir especificaciones y llevar a rollera la masa.	Panadero	
	Extender la masa al grosor indicado, cortar y pesar.	Panadero	
	Verificar en recetario de producto si requiere amasado a mano y moldeado.	Panadero	
	Amasar la masa según especificaciones, moldear el producto.	Panadero	



	<p>Verificar en recetario de producto si requiere relleno.</p>	<p>Panadero</p>	
<p>Si</p> <p>Preparar relleno</p>	<p>Preparar el relleno según indica el recetario de producto y realizar el relleno.</p>	<p>Panadero</p>	
<p>No</p> <p>Rellenar</p>	<p>Verificar en recetario de producto si requiere reposo en cuarto de crecimiento.</p>	<p>Panadero</p>	
<p>Requiere reposar en cuarto de crecimiento?</p>	<p>Seguir especificaciones recetario del producto y dejar reposar el producto.</p>	<p>Panadero</p>	
<p>No</p> <p>Reposar masa</p>	<p>Verificar en recetario de producto si requiere horneado ó freírse.</p>	<p>Panadero</p>	
<p>Requiere horneado?</p> <p>Si</p> <p>Verificar temperatura y hornear</p> <p>Control temperaturas</p>	<p>En caso de requerir horneado verificar la temperatura que registra el horno y la tomada. Adecuar la temperatura hasta lograr la requerida según la indicación del recetario de producto. Registrar la información encontrada.</p>	<p>Hornero</p>	<p>Control temperaturas de horno F-PR-03</p>
<p>No</p> <p>Freír en aceite</p>	<p>En caso de requerir freírse. Freír el producto según especificaciones recetario del producto.</p>		
<p>Enfriar y almacenar</p> <p>Orden de producción</p> <p>Fin</p>	<p>Dejar enfriar el producto, prepararlo para comercialización, almacenar identificando la fecha de producción del producto.</p>	<p>Panadero</p>	<p>Orden de producción F-PR-01</p>



6. REGISTROS

- Orden de producción F-PR-01*
- Recetario de producto F-PR-02*
- Control temperaturas de horno F-PR-03*
- Cronograma de pruebas a productos e insumos F-PR-07*
- Resultados de las pruebas de laboratorio*

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	<i>Versión Inicial</i>	<i>Octubre 28 de 2010</i>
2	<i>Se incluye en condiciones generales se incluye con mayor claridad la verificación de las condiciones organolépticas para la liberación del producto.</i>	<i>Noviembre 3 de 2010</i>

ANEXO I

Guía de Limpieza y Desinfección



1. ALCANCE

Aplica a todas las operaciones productivas de la Panadería y Bizcochería la Baionnett.

2. DESARROLLO

2.1 Condiciones generales

En todas las actividades de limpieza y desinfección se utilizarán los instrumentos establecidos para tal fin, presentados dentro de la inducción al cargo.

La limpieza y desinfección de equipos se realizará previa verificación de su desconexión, enfriamiento y retiro de los productos, materias primas ó insumos que pueden verse contaminados.

En caso de presentarse la necesidad, se deberá aplicar la limpieza y desinfección sin importar su tipo ni la frecuencia pre-establecida.

Propender por el uso eficaz de los utensilios y agentes de limpieza y desinfección.

2.2 Limpieza y desinfección de manos

Tomar el jabón desinfectante y aplicar sobre las manos y antebrazos, hasta producir espuma, asegúrese de llegar entre los dedos y uñas apoyándose con la utilización de un cepillo, esta operación debe prolongarse al menos por 25 segundos; jugar con el agua suficiente asegurándose de eliminar en plenitud el jabón, secar cuidadosamente las manos y antebrazos utilizando las toallas de papel dispuesta en dispensador.

Repetir el lavado de mano y antebrazos cada vez que comience la jornada laboral ó realice un cambio en el tipo de actividad y regrese a la producción ó manejo de materias primas e insumos.

Tener especial cuidado en el lavado después del manejo residuos, ingreso a los sanitarios y consumo de alimentos.

2.3 Limpieza y desinfección de las áreas de producción

	Actividades	Frecuencia
Pisos y Paredes	<i>Limpiar barriendo las superficies y recogiendo los residuos (esta actividad se repetirá al finalizar de cada jornada). Aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y jugar asegurándose de no dejar residuos de la solución utilizada. Responsable: Personal de turno en rotación.</i>	<i>Diariamente en el inicio de las jornadas.</i>



Limpieza y Desinfección

Código: G-PR-01

V: 1

Página: 2 de 5

	Actividades	Frecuencia
Techos	<i>Limpiar barriendo las superficies y retirando los residuos. Aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar asegurándose de no dejar residuos de la solución utilizada. Responsable: Personal de turno en rotación. Se aplicarán las actividades de pisos y paredes inmediatamente después de terminadas las de techos.</i>	<i>Cada 6 meses ó según se haga necesario.</i>
Batidoras y licuadoras	<i>Desmantelar las partes desmontables del equipo y lavarlas aplicando la solución de limpieza y desinfección. Eliminar los residuos del equipo, aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar cuidadosamente asegurándose de no dejar residuos de la solución y sin deteriorar los componentes del equipo. Responsable: Personal de turno en rotación.</i>	<i>Diariamente en el inicio y fin de las jornadas, así como se haga necesario en relación a la rotación de la producción.</i>
Hornos	<i>Eliminar los residuos del equipo, aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar cuidadosamente asegurándose de no dejar residuos de la solución y sin deteriorar los componentes del equipo. Responsable: Personal de turno en rotación.</i>	<i>Diariamente en el fin de las jornadas.</i>
Neveras	<i>Eliminar los residuos del equipo, aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar cuidadosamente asegurándose de no dejar residuos de la solución y sin deteriorar los componentes del equipo. Responsable: Personal de turno en rotación.</i>	<i>Semanalmente al final de la jornada.</i>
Mesas y mesones	<i>Eliminar los residuos de las mesas y mesones, aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar cuidadosamente asegurándose de no dejar residuos de la solución. Responsable: Personal de turno en rotación.</i>	<i>Diariamente en el inicio y fin de las jornadas, así como cuando se haga necesario en relación a la rotación de la producción.</i>
Ollas y Utensilios	<i>Eliminar los residuos de las ollas y utensilios, aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar cuidadosamente asegurándose de no dejar residuos de la solución. Responsable: Personal de turno en rotación.</i>	<i>Diariamente en el inicio y fin de las jornadas, así como se haga necesario en relación a la rotación de la producción.</i>



2.4 Limpieza y desinfección de puntos de ventas

	Actividades	Frecuencia
Pisos y Paredes	<p>Limpiar barriendo las superficies y recogiendo los residuos (esta actividad se repetirá al finalizar de cada jornada, así como cuando se haga necesario en relación a la rotación de clientes)</p> <p>Aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar asegurándose de no dejar residuos de la solución utilizada. Responsable: Personal de turno en rotación.</p>	Diariamente en el inicio de las jornadas.
Techos	<p>Limpiar barriendo las superficies y retirando los residuos.</p> <p>Aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar asegurándose de no dejar residuos de la solución utilizada. Responsable: Personal de turno en rotación.</p> <p>Se aplicará las actividades de pisos y paredes inmediatamente después de terminadas las de techos.</p>	Cada 3 meses ó según se haga necesario.
Horno microondas, tajadoras, máquina de expresos y capuchinos, dispensadoras de gaseosa, vajilla y demás utensilios	<p>Eliminar los residuos del equipo, aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar cuidadosamente asegurándose de no dejar residuos de la solución.</p> <p>Prevenir el deteriorar los componentes de los equipos, la vajilla y los demás utensilios. Responsable: Personal de turno en rotación.</p>	Diariamente en el inicio y fin de las jornadas, así como cuando se haga necesario en relación a la rotación de clientes.
Neveras	<p>Eliminar los residuos del equipo, aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar cuidadosamente asegurándose de no dejar residuos de la solución y sin deteriorar los componentes del equipo. Responsable: Personal de turno en rotación.</p>	Semanalmente al final de la jornada.
Mesas, mesones, canastillas de pan y paneras	<p>Eliminar los residuos de las mesas y mesones, aplicar la solución de limpieza y desinfección con el atomizador adecuado, refregar y retirar cuidadosamente asegurándose de no dejar residuos de la solución. Responsable: Personal de turno en rotación.</p>	Diariamente en el inicio y fin de las jornadas, así como cuando se haga necesario en relación a la rotación de clientes.



2.5 Limpieza y desinfección de servicios y cuarto de basura

	Actividades	Frecuencia
Baños y vestieres	<p>Limpiar barriendo las superficies y recogiendo los residuos.</p> <p>Aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar asegurándose de no dejar residuos de la solución utilizada.</p> <p>Verificar estado de las instalaciones y definir la aplicación las actividades anteriores. Responsable: Personal de turno en rotación.</p>	<p>Diariamente en el inicio, media jornada y final de las mismas, así como cuando se haga necesario en relación a su uso.</p>
Lavamos e inodoros	<p>Eliminar los residuos.</p> <p>Aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar asegurándose de no dejar residuos de la solución utilizada.</p> <p>Verificar estado de las instalaciones y definir la aplicación las actividades anteriores. Responsable: Personal de turno en rotación.</p> <p>Se aplicará las actividades de baños y vestieres inmediatamente después de terminadas las de lavados e inodoros.</p>	<p>Diariamente en el inicio, media jornada y final de las mismas, así como cuando se haga necesario en relación a su uso.</p>
Implementos de aseo	<p>Eliminar los residuos de los implementos de aseo, aplicar la solución de limpieza y desinfección, juagar cuidadosamente asegurándose de no dejar residuos de la solución.</p> <p>Responsable: Personal de turno en rotación.</p>	<p>Diariamente en el inicio y fin de las jornadas, así como cuando se haga necesario en relación a la rotación de clientes.</p>
Cuarto y contenedores de basura	<p>Limpiar barriendo las superficies y recogiendo los residuos. (Cuarto)</p> <p>Eliminar los residuos. (Contenedores)</p> <p>Aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar asegurándose de no dejar residuos de la solución utilizada. Responsable: Personal de turno en rotación.</p>	<p>Diariamente.</p>



2.6 Limpieza y desinfección de bodega materias primas e insumos y camioneta de transporte

	Actividades	Frecuencia
Pisos y paredes	<p>Limpiar barriendo las superficies y recogiendo los residuos, previo retiro de las estivas.</p> <p>Aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar asegurándose de no dejar residuos de la solución utilizada. Responsable: Personal de turno en rotación.</p>	Semanalmente al final de la jornada.
Techos	<p>Limpiar barriendo las superficies y retirando los residuos.</p> <p>Aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar asegurándose de no dejar residuos de la solución utilizada. Responsable: Personal de turno en rotación.</p> <p>Se aplicará las actividades de pisos, paredes y estibas inmediatamente después de terminadas las de techos.</p>	Cada 6 meses.
Estantes y estibas	<p>Eliminar los residuos de materias primas e insumos, aplicar la solución de limpieza y desinfección con el atomizador adecuado, refregar y retirar cuidadosamente asegurándose de no dejar residuos de la solución.</p> <p>Prevenir que las estivas se mojen y en dado llevarlas a la terraza en presencia de sol, hasta que asegure su adecuado secado.</p> <p>Responsable: Personal de turno en rotación.</p>	Semanalmente al final de la jornada.
Camioneta de transporte y canasta mensajería con cobertor aislante.	<p>Retirar la canasta y el cobertor. (Mensajería)</p> <p>Eliminar los residuos de las superficies.</p> <p>Aplicar la solución de limpieza y desinfección, refregar y juagar asegurándose de no dejar residuos de la solución utilizada.</p> <p>Secar utilizando implementos desinfectados.</p> <p>En el caso de la camioneta de transporte se aplicará al interior del furgón, tanto a pisos, como paredes y techo. (El lavado exterior y del habitáculo del conductor y pasajero se realizará semanalmente al final de la jornada)</p> <p>Responsable: Mensajero y conductor / suministros.</p>	Diariamente en el fin de las jornadas.

3. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	Versión Inicial	Octubre 27 de 2010

ANEXO J

Mantenimiento de Equipos



1. OBJETIVO

Asegurar el mantenimiento de los equipos, utensilios e instalaciones para garantizar la inocuidad de los alimentos.

2. ALCANCE

Aplica sobre los equipos, utensilios e instalaciones que intervienen directamente en la preparación, transporte y almacenamiento de los productos de la Baionnett.

3. DEFINICIONES

- **Mantenimiento preventivo:** *Mantenimiento ejecutado de acuerdo a criterios de periodicidad o de condición previstos y en el que se realizan las operaciones prescritas con el objeto de reducir la probabilidad del fallo, o la degradación de un elemento.*
- **Mantenimiento correctivo:** *Es el mantenimiento que se ejecuta a un activo después de ocurrida la falla del mismo, por lo que se debe de corregir todos los componentes fallidos en el evento.*

4. RESPONSABLE

- *Secretaria Administrativa General*

5. DESARROLLO

5.1 Condiciones Generales

- *Exigir a los responsables del mantenimiento el cumplimiento de las normas establecidas conservando la inocuidad de los alimentos; para el mantenimiento respectivo se debe tener en cuenta el decreto 3075, capítulo II, artículo 11:*
 - *Los equipos y utensilios empleados en el manejo de alimentos deben estar fabricados con materiales resistentes al uso y a la corrosión, así como a la utilización frecuente de los agentes de limpieza y desinfección.*
 - *Todas las superficies de contacto con el alimento deben ser inertes bajo las condiciones de uso previstas, de manera que no exista interacción entre estas o de estas con el alimento, a menos que este o los elementos contaminantes migren al producto, dentro de los límites permitidos en la respectiva legislación. De esta forma, no se permite el uso de materiales contaminantes como: plomo, cadmio, zinc, antimonio, hierro, u otros que resulten de riesgo para la salud.*



- *Todas las superficies de contacto directo con el alimento deben poseer un acabado liso, no poroso, no absorbente y estar libres de defectos, grietas, intersticios u otras irregularidades que puedan atrapar partículas de alimentos o microorganismos que afectan la calidad sanitaria del producto. Podrán emplearse otras superficies cuando exista una justificación tecnológica específica.*
- *Todas las superficies de contacto con el alimento deben ser fácilmente accesibles o desmontables para la limpieza e inspección.*
- *Los ángulos internos de las superficies de contacto con el alimento deben poseer una curvatura continua y suave, de manera que puedan limpiarse con facilidad.*
- *En los espacios interiores en contacto con el alimento, los equipos no deben poseer piezas o accesorios que requieran lubricación ni roscas de acoplamiento u otras conexiones peligrosas.*
- *Las superficies de contacto directo con el alimento no deben recubrirse con pinturas u otro tipo de material desprendible que represente un riesgo para la inocuidad del alimento.*
- *En lo posible los equipos deben estar diseñados y contruidos de manera que se evite el contacto del alimento con el ambiente que lo rodea.*
- *Las superficies exteriores de los equipos deben estar diseñadas y contruidas de manera que faciliten su limpieza y eviten la acumulación de suciedades, microorganismos, plagas u otros agentes contaminantes del alimento.*
- *Las mesas y mesones empleados en el manejo de alimentos deben tener superficies lisas, con bordes sin aristas y estar contruidas con materiales resistentes, impermeables y lavables.*
- *Los contenedores o recipientes usados para materiales no comestibles y desechos, deben ser a prueba de fugas, debidamente identificados, contruidos de metal u otro material impermeable, de fácil limpieza y de ser requerido provistos de tapa hermética. Los mismos no pueden utilizarse para contener productos comestibles.*
- *Las tuberías empleadas para la conducción de alimentos deben ser de materiales resistentes, inertes, no porosos, impermeables y fácilmente desmontables para su limpieza. Las tuberías fijas se limpiarán y desinfectarán mediante la recirculación de las sustancias previstas para este fin.*

■ *El procedimiento aplica para el mantenimiento preventivo de los equipos. En caso de necesitar realizar mantenimiento correctivo se dispondrá inmediatamente del proveedor para la corrección respectiva. La descripción de este mantenimiento debe quedar registrada F-PR-04 Registro de Mantenimiento, F-PR-06 Registro de Equipo.*

5.2 Mantenimiento de Equipos

Actividad	Descripción	Responsables	Registro
1	<i>Existe cronograma actualizado de mantenimiento preventivo. Si → pasar a actividad 4 No → pasa a actividad 2</i>	<i>Secretaria Administrativa general</i>	



Mantenimiento de Equipos

Código: P-PR-01

V: 1

Página: 3 de 3

Actividad	Descripción	Responsables	Registro
2	Identificar equipos, utensilios e instalaciones que intervienen directamente en la preparación, transporte y almacenamiento de los productos.	Secretaria Administrativa general	
3	Programar fechas de mantenimiento de los elementos identificados anteriormente según las prioridades establecidas por el responsable.	Secretaria Administrativa general	F-PR-05 Cronograma de Mantenimiento
4	Ejecutar el mantenimiento según el cronograma realizado.	Proveedor	
5	Verificar el cumplimiento de las normas establecidas en el desarrollo del mantenimiento y la ejecución correcta del mismo	Secretaria Administrativa general	
6	Solicitar al proveedor describir el procedimiento de mantenimiento detalladamente con los materiales utilizados en este.	Secretaria Administrativa general	F-PR-04 Registro de Mantenimiento F-PR-06 Registro de Equipo
7	Realizar actividades de limpieza y desinfección después de terminado el mantenimiento	Responsable de área	
8	Fin del Procedimiento.		

6. REGISTROS

F-PR-04 Registro de Mantenimiento

F-PR-05 Cronograma de Mantenimiento

F-PR-06 Registro de Equipo

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	Versión Inicial	Octubre 14 de 2010

ANEXO K

Manual de Ventas



1. OBJETIVO

Establecer la metodología y las actividades necesarias para el desarrollo de la comercialización de los productos dentro de la panadería y bizcochería la Baionnett.

2. ALCANCE

Aplica en la comercialización de toda la producción de pastelería y panadería realizada dentro de la panadería y bizcochería la Baionnett.

3. DEFINICIONES

- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **PEPS:** Método para el manejo y disposición de inventarios donde se considera la salida de productos en relación al orden de su entrada (primero en entrar, primero en salir).
- **Arqueo de Caja:** Conjunto de actividades de ejecución diaria tendientes a la identificación de las transacciones en efectivo realizadas dentro de un espacio de tiempo determinado, en procura de contabilizar el efectivo recibido y contrarrestarlo con el valor registrado en los correspondientes registros de caja. El resultado del arqueo de caja puede generar faltantes ó sobrantes, los cuales deben registrarse como pérdidas ó ingresos al contabilizarse identificándose como discrepancias de caja.

4. RESPONSABLE

*Pastelero / Panadero.
Supervisor de ventas.
Conductor / Mensajero.
Auxiliar de ventas.*

5. DESARROLLO

5.1. Condiciones Generales.

- *Toda actividad de venta y atención al cliente se realizará previa aplicación de la guía Limpieza y desinfección G-PR-01.*
- *En toda manipulación del producto se deberá evitar el contacto con elementos contaminantes, utilizando siempre los elementos mas apropiados, en cada caso:
Surtir mostradores: utilizar canastillas y pinzas – bandejas, pinzas y bolsas.*



Ventas

Código: M-VT-01

V: 2

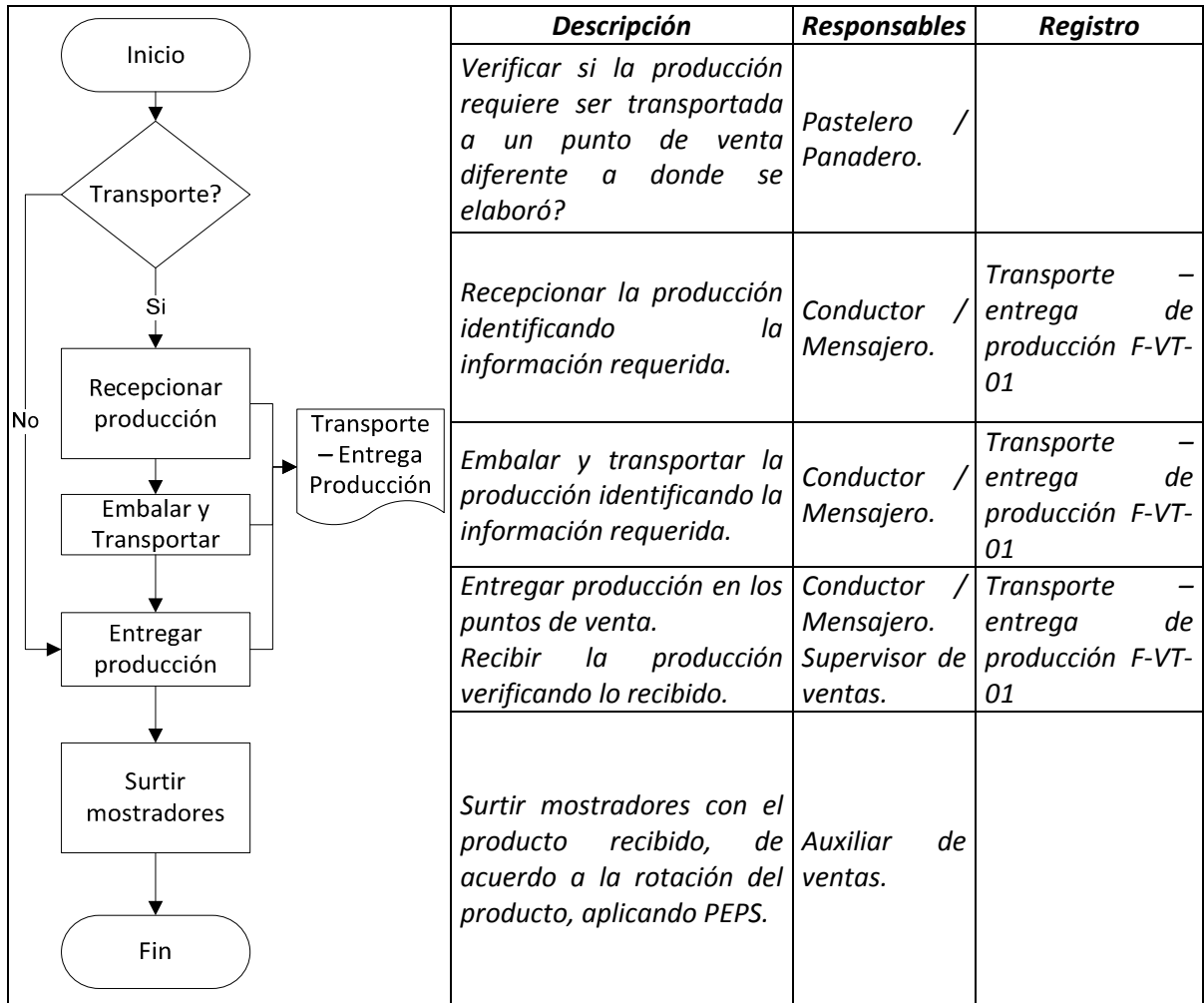
Página: 2 de 6

Alistar los productos solicitados en el pedido / orden: utilizar canastilla, pinzas, bolsas y cajas, de acuerdo al tipo de producto.

- *Los arqueos de caja pueden ser realizados en cualquier momento del día, con el fin de controlar las operaciones realizadas.*
- *El histórico de ventas F-VT-03 se actualizará mensualmente por parte de la coordinación administrativa, promediando los resultados registrados en el mes y año inmediatamente anterior. En fechas importantes donde la demanda fluctúa se tomarán los reportes anuales. Los valores se llevarán en periodos de tiempo así: de Lunes a Jueves y el correspondiente a Viernes, Sábado y Domingo de forma individual. A estos resultados se le sumará una provisión de venta del 10% para los días de Lunes a Jueves y Domingos, los días Viernes y Sábado la provisión será de un 20%.*
- *Todos los productos se empacarán, previniendo su deterioro de acuerdo el tipo de producto; es importante resaltar las siguientes condiciones:
Los productos empacados estando aún demasiado calientes, pueden sudarse, causando su deterioro.
Los productos que requieren un manejo y transporte especial, para evitar su deterioro deben ser asegurados a los empaques adecuados a través de la sujeción de sus bases al empaque mediante cinta adhesiva.
El tamaño del empaque debe siempre sobrepasar al producto, manteniendo una proporcionalidad.*
- *De forma semanal los supervisores de ventas se aseguran de realizar 3 encuestas de satisfacción F-MJ-15 a diferentes clientes dejando el correspondiente registro de ello.*



5.2. Transporte y recepción de producción.





5.3. Atención al cliente, venta y entrega del producto.

Diagrama de flujo	Descripción	Responsables	Registro
Inicio	<i>Recibir al cliente, indagando su necesidad de compra.</i>	<i>Auxiliar de ventas.</i>	
Recibir cliente	<i>Alistar los productos solicitados en el pedido / orden y pasar a caja.</i>	<i>Auxiliar de ventas.</i>	
Alistar pedido / orden	<i>Identificar el pedido /orden. Registrar la información de compra, corroborando las especificaciones y aceptación por parte del cliente del producto.</i>	<i>Supervisor de ventas.</i>	
Identificar pedido /orden	<i>Recibir el pago.</i>	<i>Supervisor de ventas.</i>	<i>Factura de venta.</i>
Recibir pago / generar factura	<i>Generar y entregar factura.</i>	<i>Auxiliar de ventas.</i>	
Entregar pedido /orden	<i>A partir de la rotación de productos surtir mostradores, aplicar PEPS.</i>	<i>Auxiliar de ventas.</i>	
Identificar la necesidad y surtir	<i>Se presentan quejas, sugerencias y/o felicitaciones por los productos o servicios, solicitar la factura de venta y el producto en relación si es el caso. En caso de tratarse de un producto, realizar su reposición por otro ó solicitarlo a producción, ello si es procedente y según el caso. Tramitar la solicitud ante la coordinación administrativa.</i>	<i>Supervisor de ventas.</i>	<i>Queja, sugerencia y/o felicitación F-MJ-13</i>
<p>Se presentan quejas, sugerencias, y/o felicitaciones?</p> <p>No</p> <p>Si</p> <p>Tramitar quejas, sugerencias, Reclamos y/o felicitaciones?</p> <p>Quejas, sugerencias, Reclamos y/o felicitaciones?</p> <p>Fin</p>	<p><i>Tramitar la queja, sugerencia y/o felicitación. En caso de tratarse de una solicitud relacionada a productos identificar la necesidad de análisis por laboratorio ó la toma de otras acciones dentro de los procesos de la organización con el fin de eliminar las causas identificadas. En caso de tratarse una solicitud relacionada al servicio, tomar las acciones pertinentes para eliminar las causas identificadas y establecer ante la secretaria administrativa general la necesidad de capacitación.</i></p>	<i>Coordinación Administrativa.</i>	<i>Consolidado quejas, sugerencia y felicitaciones F-MJ-14</i>



5.4. Inventario y solicitud de producción.

	Descripción	Responsables	Registro
	<i>Identificar e inventariar el producto en mostrador.</i>	<i>Supervisor de ventas.</i>	<i>Inventario – solicitud de producto F-VT-02</i>
	<i>Aislar el producto en mostrador, asegurando su protección y la conservación de sus características.</i>	<i>Auxiliar de ventas.</i>	
	<i>Identificar e inventariar el producto en mostrador.</i>	<i>Supervisor de ventas.</i>	<i>Inventario – solicitud de producto F-VT-02</i>
	<i>Aislar el producto en mostrador, asegurando su protección y la conservación de sus características.</i>	<i>Auxiliar de ventas.</i>	
	<i>Desarrollar el arqueo de caja. Generar las tirillas correspondientes a las ventas del día, identificándolas según su orden.</i>	<i>Supervisor de ventas.</i>	<i>Tirilla facturación.</i>
	<i>Generar la solicitud de productos proyectando la venta para el día siguiente a partir del histórico de ventas F-VT-03, menos el resultado de los inventarios realizados.</i>	<i>Supervisor de ventas.</i>	<i>Inventario – solicitud de producto F-VT-02</i>

6. REGISTROS

Transporte – entrega de producción F-VT-01

Inventario – solicitud de producto F-VT-02

Histórico de ventas F-VT-03

Queja, sugerencia y/o felicitación F-MJ-13

Consolidado quejas, sugerencia y felicitaciones F-MJ-14



Ventas

Código: M-VT-01

V: 2

Página: 6 de 6

Encuestas de satisfacción F-MJ-15

Tirilla facturación.

Factura de venta.

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	Versión Inicial	Octubre 28 de 2010
2	Se modifica el manejo del histórico de ventas, incluyéndose la responsabilidad de su actualización. Se modifica tamaño de la muestra en la aplicación de las encuestas de satisfacción.	Noviembre 11 de 2010

ANEXO L

Talento Humano



1. OBJETIVO

Establecer la metodología a desarrollar en las actividades de selección, contratación, inducción y capacitación del recurso humano necesario dentro de las operaciones de la organización; la definición de la metodología de las capacitaciones incluirá su programación, ejecución y evaluación.

Esto le permitirá asegurar la competencia del recurso humano involucrado en el flujo dentro de los procesos de la Panadería y Bizcochería la Baionnett.

2. ALCANCE

Aplica desde la identificación de la necesidad de personal, hasta la evaluación del desempeño, incluyendo las capacitaciones establecidas dentro de la organización y es aplicable a todo el personal vinculado con la Panadería y Bizcochería la Baionnett.

3. DEFINICIONES

- **Hoja de Vida:** *La hoja de vida es un resumen escrito y ordenado de la educación, formación y capacitación profesional, la experiencia laboral y las referencias tanto profesionales como personales.*
- **Capacitación:** *Complementar la educación académica del empleado o prepararlo para emprender trabajos de más responsabilidad. Es el conjunto de conocimientos sobre el cargo que debe desempeñar, de manera eficaz y eficiente, para mejorar las habilidades manuales o destrezas de los individuos.*
- **Capacitación Interna:** *A través de charlas programadas de acuerdo a las necesidades, ya sea de información técnica y/o administrativa.*
- **Capacitación Externa:** *Cursos, seminarios y talleres de actualización dictados por personal calificado.*
- **Inducción:** *Formación suministrada al ingresar a ocupar el cargo y las funciones dentro de la organización; información necesarias para un práctica eficaz y segura de las actividades a desarrollar.*
- **Selección:** *Proceso mediante el cual se busca la persona idónea para determinado cargo según el perfil establecido.*
- **Contratación:** *Proceso mediante el cual se realiza la inclusión formal a la institución.*
- **Perfil requerido:** *El establecido por la organización dentro del Perfil de Cargo.*



4. RESPONSABLE

- Gerencia.
- Sub – Gerencia.
- Líder de Proceso: Aquellos que aparecen como líder de un proceso dentro del SGC (Panadero/Mojador; Pastelero; Secretaria Administrativa General; Coordinadora Administrativa, Supervisor de Ventas, Sub-Gerente, Gerente)
- Secretaria Administrativa General.
- Auxiliar Contable.

5. DESARROLLO

5.1. Condiciones Generales.

- La evaluación de desempeño se realizará de forma anual.
- Las necesidades de formación provendrán de: resultados de las evaluaciones de desempeño, resultados de la inducción al nuevo personal, información referente a la naturaleza de la empresa, resultados de auditorías, resultados de revisiones por la dirección al SGC, respuesta a quejas, sugerencia y/o hallazgos relacionados con el nivel de satisfacción de los clientes e información referente al SGC y/o a la NTC-ISO 9001:2008.
- La evaluación de las jornadas de capacitación se realizará generando un concepto del desarrollo de la misma y/o a través de la aplicación de talleres, evaluaciones prácticas y/o escritas; según lo considere oportuno el capacitador.
- La programación registrada en el Plan de Capacitación F-AA-02, se monitoreará de forma mensual por la Secretaria Administrativa General registrando la información oportuna en los casos donde sea pertinente.
- Como fuentes de información de entrada de hojas de vida en la convocatoria de personal se identifican:
 1. Pull de hojas de vida correspondientes a convocatorias previas y/o aquellas que son recibidas con carácter de inventario y sin compromiso por parte de la organización.
 2. Referencias sectoriales y/o gremiales.
 3. Referencias del equipo de trabajo de la organización.
 4. Entidades Educativas.
 5. Anuncios de prensa.
 6. Agencias o bolsas de empleo.
 7. Cooperativas de trabajo asociado.
- Se realizará examen ocupacional a todo el personal con una periodicidad anual, a partir de la fecha de su vinculación con la empresa.
- La información relativa a educación, formación, experiencia y habilidades requeridas en cada uno de los cargos se registra en el Perfil de Cargo.



5.2. Selección de personal.

Actividad	Descripción	Responsables	Registro
1	<p>Establecer la necesidad de personal. Registrar la necesidad de personal. Identificar las actividades a realizar, las características de habilidades, formación y experiencia requeridas. Señalar los inconvenientes o fallas derivadas más relevantes si se han presentado y los beneficios a que conllevaría la contratación.</p>	Líderes de proceso.	Solicitud de Personal F-AA-03.
2	<p>Verificar la necesidad de personal. Registrar la información oportuna. Establecer el tipo de contratación, el tiempo de la misma y el salario correspondiente. Aprobar ó rechazar la solicitud.</p>	Gerente. Sub – Gerente.	Solicitud de Personal F-AA-03.
3	<p>Verificar la información contenida en la solicitud. Se aprueba la solicitud? Si: Solicitar la generación del perfil correspondiente a la Coordinación administrativa y la modificación a la estructura organizacional, si se trata de un cargo no existente. Aplicar el <u>Control de Documentos y Registros P-MJ-01.</u> Pasa actividad 4.</p> <p>No: Se informa al líder de proceso oportuno, retroalimentando la información establecida por la dirección estratégica de la organización, en procura de gestionar la adopción de otras medidas de acción. Fin del procedimiento.</p>	Secretaria Administrativa General.	Hojas de vida.
4	<p>Proyectar y ejecutar la convocatoria. Recepcionar las hojas de vida.</p>		
5	<p>Cotejar las hojas de vida recibidas, con las necesidades establecidas y el perfil señalado para el cargo. Identificar las hojas de vida llamadas a entrevista laboral. Informar a la secretaria administrativa el sitio, la fecha, la hora y el responsable de la entrevista laboral.</p>	Sub – Gerente.	
6	<p>Verificar las referencias y datos generales suministrados por la persona llamada a entrevista laboral. Registrar los hallazgos. En caso de presentarse alguna incongruencia en la información verificada, confirmar con la Gerencia y/ó Sub-Gerencia el llamado a entrevista. Comunicar a los aspirantes, el sitio, la fecha, la hora y el responsable de la entrevista laboral.</p>	Secretaria Administrativa General.	Entrevista Laboral y Selección F-AA-04.



Actividad	Descripción	Responsables	Registro
7	<p>Ejecutar la entrevista laboral. Establecer con los entrevistados las condiciones de la contratación, en los casos donde sea procedente.</p>	Gerente. Sub – Gerente.	Entrevista Laboral y Selección F-AA-04.
8	<p>Se encuentra el personal indicado para cubrir el cargo vacante? Si: Seleccionar el personal. Registrar la fecha de ingreso y la información oportuna. Pasa actividad 9. No: Registrar la información oportuna. Pasa actividad 4.</p>	Gerente. Sub – Gerente.	Entrevista Laboral y Selección F-AA-04.
9	<p>Solicitar la documentación requerida para la contratación y remitir a examen ocupacional de ingreso a la persona seleccionada. Recepcionar los documentos soportes solicitados para la contratación. Recepcionar el concepto emitido en virtud a los resultados del examen ocupacional de ingreso. Proyectar contrato laboral con la firma de la persona seleccionada.</p>	Secretaria Administrativa General.	Documentos de Ingreso F-AA-05.
10	<p>Verificar el concepto - examen ocupacional de ingreso, los documentos soportes para la contratación y el contrato laboral. Aprueba la contratación? Si: Firma contrato laboral. Pasa actividad 12. No: Pasa actividad 11.</p>	Gerente. Sub – Gerente.	Contrato laboral.
11	<p>Establecer contacto con la persona seleccionada e intentar en la medida de lo posible y dentro del respeto al marco legal, subsanar los inconvenientes presentes y continuar con el flujo del proceso; en caso de no lograrse resolver las dificultades pasa actividad 8. En ambos casos registrar la información oportuna.</p>	Gerente. Sub – Gerente.	Entrevista Laboral y Selección F-AA-04.
12	<p>Comunicar a la persona seleccionada la fecha de inicio del contrato así como la correspondiente inducción. Comunicar al Auxiliar Contable el ingreso de la persona seleccionada.</p>	Secretaria Administrativa General.	Memo.



Actividad	Descripción	Responsables	Registro
13	<i>Generar la vinculación laboral e ingreso a pago de nómina, así como lo referente a Salud, Pensión y cesantías, ARP y Caja de compensación familiar.</i>	<i>Auxiliar Contable.</i>	<i>Nómina. Afiliaciones y/ó novedades del Sistema de Seguridad Social.</i>
14	<i>Desarrollar la inducción general, al cargo y al SGC. Informe de inducción.</i>	<i>Líderes de proceso.</i>	<i>Informe de Inducción F-AA-05.</i>
15	<i>Fin del Procedimiento.</i>		

5.3. Capacitación del personal.

Actividad	Descripción	Responsables	Registro
1	<i>Establecer la necesidad de capacitación. Aprobar la capacitación. Gestionar la capacitación.</i>	<i>Secretaria Administrativa General.</i>	
2	<i>Programar – Reprogramar y registrar la capacitación.</i>	<i>Secretaria Administrativa General.</i>	<i>Plan de Capacitación F-AA-02.</i>
3	<i>Comunicar al personal la programación – reprogramación de la capacitación.</i>	<i>Secretaria Administrativa General.</i>	<i>Memo.</i>
4	<i>La capacitación se realiza dentro lo programado? Si: Registrar la información oportuna. Pasa actividad 5. No: Registrar la información oportuna. Pasa actividad 2.</i>	<i>Secretaria Administrativa General.</i>	<i>Plan de Capacitación F-AA-02.</i>
5	<i>Realizar la capacitación. Registrar la asistencia. Evaluar la eficacia de la jornada.</i>	<i>Capacitador. Empleados Baionnett S.A.</i>	<i>Listado de Asistencia a Capacitación F-AA-07. Evaluación Jornada de Capacitación F-AA-08.</i>



Actividad	Descripción	Responsables	Registro
6	<p>Verificar los resultados de la jornada. Es necesario programar jornada de refuerzo para la consecución del objetivo y dominio de los temas expuestos?</p> <p>Si: Registrar la información oportuna. Pasa actividad 2.</p> <p>No: Registrar la información oportuna. Pasa actividad 7.</p>	Secretaria Administrativa General.	Plan de Capacitación F-AA-02.
7	Fin del Procedimiento.		

5.4. Evaluación de desempeño, retroalimentación y compromisos.

Actividad	Descripción	Responsables	Registro
1	Generar la evaluación de desempeño. En el caso de la Gerencia la evaluación de desempeño la realizará la Sub-Gerencia y viceversa.	Gerente. Sub Gerente.	Evaluación de Desempeño F-AA-09.
2	Verificar los resultados obtenidos. Identificar la eficacia de las jornadas de capacitación en los resultados de nivel de desempeño. Registrar la información oportuna.	Gerente. Sub Gerente.	Evaluación de Desempeño F-AA-09.
3	Retroalimentar y generar compromisos con los empleados.	Gerente. Sub Gerente.	Evaluación de Desempeño F-AA-09.
4	Verificar las evaluaciones de desempeño y proyectas las jornadas de formación correspondientes, en procura de mejorar el nivel de desempeño del personal.	Gerente. Sub Gerente.	Plan de Capacitación F-AA-02.
5	Fin del Procedimiento.		

6. REGISTROS

Perfil de Cargo – Gerente F-AA-17

Perfil de Cargo - Sub-gerente F-AA-18

Perfil de Cargo - Coordinador administrativo F-AA-19

Perfil de Cargo - Secretaria administrativa general F-AA-20

Perfil de Cargo - Supervisor de ventas F-AA-21

Perfil de Cargo - Pastelero F-AA-22

Perfil de Cargo - Panadero-Mojador F-AA-23



Perfil de Cargo - Auxiliar Contable F-AA-24
Perfil de Cargo - Auxiliar de producción y suministros F-AA-25
Perfil de Cargo - Auxiliar de ventas F-AA-26
Perfil de Cargo – Mensajero F-AA-27
Perfil de Cargo - Conductor suministros F-AA-28
Perfil de Cargo - Hornero F-AA-29
Plan de Capacitación F-AA-02.
Solicitud de Personal F-AA-03.
Entrevista Laboral y Selección F-AA-04.
Documentos de Ingreso F-AA-05.
Informe de Inducción F-AA-05.
Listado de Asistencia a Capacitación F-AA-07.
Evaluación Jornada de Capacitación F-AA-08.
Evaluación de Desempeño F-AA-09.
Hojas de vida.
Contrato laboral.
Memo.
Nomina.
Afiliaciones y/o novedades del Sistema de Seguridad Social.

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	<i>Versión Inicial</i>	<i>Junio 12 de 2010</i>
2	<i>Se incluye en condiciones generales la identificación de las fuentes en las necesidades de formación. Se incluye en responsables la identificación de líder de proceso.</i>	<i>Octubre 25 de 2010</i>
3	<i>Se incluyen los perfiles de cada uno de los cargos. Se elimina la mención al formato de perfiles de cargo sin registro de los contenidos de habilidades, experiencia, formación, educación, responsabilidades y autoridad.</i>	<i>Enero 14 de 2011</i>

ANEXO M

Compras








1. OBJETIVO

Definir la gestión de compras de materias primas e insumos para la elaboración de los productos de la Baionnett y labores concernientes a las actividades administrativas.





2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de compra y termina con la recepción de los insumos y materia prima requerida.

3. DEFINICIONES




-  **Proveedor:** Persona natural o jurídica que suministra bienes y/o servicios.
-  **Materia prima:** Son los productos básicos o primarios utilizados en la elaboración de alimentos.
-  **Insumos:** Son ingredientes que intervienen en la preparación de los alimentos, ya sea como parte del proceso de elaboración del producto.
-  **Aditivos:** Son aquellas sustancias expresamente autorizadas que pueden ser añadidas intencionalmente a los alimentos y bebidas, sin propósito de cambiar su valor nutritivo, con el fin de modificar sus características, técnicas de elaboración o conservación, o para mejorar su adaptación al uso a que son destinados.
-  **PEPS:** Primeros en entrar primeros en salir.

4. RESPONSABLE

-  Secretaria administrativa general
-  Jefe de sección de producción: Pastelero ó Panadero/Mojador
-  Auxiliar de producción y suministros
-  Conductor / suministros

5. DESARROLLO

5.1 Condiciones Generales.




-  Los proveedores deben ofrecer materia prima e insumos de alta calidad para ser utilizada en la elaboración de productos.
-  Evaluar los proveedores periódicamente.
-  Las materias primas que se relacionan a continuación son regidas por normas de calidad y los proveedores deben considerar las mismas de acuerdo a la legislación vigente para cada una de ellas:



<i>Chocolate y sus sucedáneos</i>	<i>NTC 792</i>
<i>Huevos de gallina</i>	<i>NTC 1240</i>
<i>Leche en polvo</i>	<i>Decreto 2437 de 1983</i>
<i>Leche UHT</i>	<i>Decreto 616 de 2006</i>
<i>Harina de trigo</i>	<i>NTC 267</i>
<i>Manteca de cacao</i>	<i>NTC 574</i>
<i>Arequipe</i>	<i>Resoluciones 2310 de 1986, 1804 de 1989 y 11961 de 2008</i>
<i>Rón y aguardiente</i>	<i>NTC 278</i>
<i>Grasas, aceites comestibles y margarina industrial</i>	<i>NTC 250</i>
<i>Azúcar refinado</i>	<i>NTC 778</i>

5.2 Evaluación de proveedores.

Se debe realizar una evaluación periódica (cada 6 meses) para establecer relación de compra con los proveedores. La empresa establece los siguientes criterios de evaluación:

-  *Aspectos estratégicos que incluyen: Imagen, Experiencia, Sistema de gestión de Calidad*
-  *Aspecto técnico que incluye: Infraestructura, Equipos, Personal, Calidad de las materias primas*
-  *Aspecto comercial que incluye: Atención al cliente, Comunicación con el cliente, Cumplimiento entrega de pedidos.*

Los criterios de evaluación se definen en el formato y los proveedores que son aceptados son aquellos que se encuentran en el rango de calificaciones excelente y bueno. "Evaluación a proveedores F-AA-10"

5.3 Compra de materias primas e insumos.

Actividad	Descripción	Responsables	Registro
1	<i>Identificar la necesidad de materia prima o insumo en cada sección (panadería y/o pastelería).</i>	<i>Jefe de sección de producción</i>	<i>Lista entrega de M.P. – insumos F-AA-11</i>
2	<i>Revisar y entregar insumos y materia prima según la solicitud.</i>	<i>Auxiliar de producción y suministros</i>	<i>Lista entrega de M.P. – insumos F-AA-11</i>



Compras

Código: P-AA-02

V: 2

Página: 3 de 5

3	<p>Comparar existencia en bodega de las materias primas e insumos, con las cantidades establecidas como mínimas en inventario y las requeridas en el siguiente periodo. Esta actividad se realizara una vez por mes dentro de los finales 7 a 5 días hábiles del mismo.</p>	Auxiliar de producción y suministros	Control de M.P. – Insumos en Bodega F-AA-15
4	Elaborar lista de materiales para compras.	Auxiliar de producción y suministros	Solicitud de compra F-AA-12
5	Autorizar compra de materias primas e insumos	Secretaria administrativa general	Solicitud de compra F-AA-12 Orden de Compra F-AA-16
6	<p>¿El volumen de pedido de los materiales satisface las exigencias de los proveedores para que este sea entregado en bodega de la planta de producción? Si: pasa a actividad 7 No: pasa a actividad 8</p>	Auxiliar de producción y suministros	
7	Contactar al proveedor de materias primas e insumos por teléfono y hacer la solicitud de compra (continua paso 9). Ver: Ficha de proveedores F-AA-13	Auxiliar de producción y suministros	
8	Realizar compra de los materiales requeridos directamente en los puntos de venta de los proveedores. Ver: Ficha de proveedores F-AA-13	Conductor / suministros	
9	Recibir materias primas e insumos verificando cantidades solicitadas y requisitos de calidad de los materiales (ver especificaciones materia prima F-AA-14)	Conductor / suministros o Auxiliar de producción y suministros	Orden de Compra F-AA-16 Control de M.P. – Insumos en Bodega F-AA-15
10	Ubicar la materia prima e insumos en bodega para que la rotación de inventario cumpla con la metodología PEPS	Auxiliar de producción y suministros	
11	Fin del Procedimiento.		

5.4. Solicitud de servicios o compras diferentes a materia prima e insumos.

Actividad	Descripción	Responsables	Registro
1	Identificar y solicitar la necesidad de compra o servicio.		



Compras

Código: P-AA-02

V: 2

Página: 4 de 5

2	Autoriza compra o servicio	Secretaria administrativa general	Solicitud de compra F-AA-12 Orden de Compra F-AA-16
3	¿El volumen de pedido satisface las exigencias de los proveedores para que este sea entregado en sedes de la Baionnett? Ó ¿el servicio es atendido en las sedes de la Baionnett? Si: pasa a actividad 4 No: pasa a actividad 5	Auxiliar de producción y suministros	
4	Contactar al proveedor por teléfono y hacer la solicitud de compra o servicio (continúa paso 8). Ver: Ficha de proveedores F-AA-13	Auxiliar de producción y suministros	
5	Realizar compra directamente en los puntos de venta de los proveedores. Ver: Ficha de proveedores F-AA-13	Conductor / suministros	
6	Recibir y verificar las características de la compra o servicio.	Conductor / suministros o Auxiliar de producción y suministros	Orden de Compra F-AA-16
7	Fin del Procedimiento.		

6. REGISTROS

Evaluación a proveedores F-AA-10

Lista entrega de M.P. – insumos F-AA-11.

Solicitud de compra F-AA-12.

Ficha de proveedores F-AA-13

Especificaciones materia prima F-AA-14

Orden de Compra F-AA-16

Control de M.P. – Insumos en Bodega F-AA-15

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	Versión Inicial	Septiembre 23 de 2010
2	Se incluye: Identificación en responsables de jefe de sección de producción. Definición de aditivos.	Octubre 27 de 2010



Compras

Código: P-AA-02

V: 2

Página: 5 de 5

	<i>Los criterios de evaluación en el numeral de evolución a proveedores.</i>	
3	<i>Se ajusta: Actividad 3, haciéndose claridad en la periodicidad con que se llevará a cabo la actividad. Se incluyen los formatos: Orden de Compra F-AA-16 y Control de M.P. – Insumos en Bodega F-AA-15. Se ajustan las actividades: 3, 5, 7-9 en el numeral 5.3. Se ajustan las actividades: 2, 4, 5-6.</i>	<i>Enero 14 de 2011</i>

ANEXO N

Registros Indagación en Sitio



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	GLADYS CECILIA TRUJILLO T	Cargo	ADMINISTRADORA PUNTO SECCION CABECERA
--------	---------------------------	-------	---------------------------------------

En sus palabras por favor describa las actividades dentro de los puntos de ventas?

Si puede especifique las actividades tendientes a la venta de los productos?

Las actividades en este punto de venta son: una parte de producción especialmente PAN, LA VENTA DE PRODUCTOS DE CAFETERIA, PAN - TORTAS Y DEMAS EN REPOLTERIA, LECHE, BEBIDAS, ETC.
HAY TAMBIEN OTROS PUNTOS "INDEPENDIENTES" DE HELADOS Y FRUTERIA.
REVISION DEL PRODUCTO, SU PRESENTACION Y CALIDAD DEBE SER REVISADA POR LA EMPLEADA DE CADA SECCION (PAN Y PASTERIA, ESPECIALMENTE)

Las actividades tendientes a la venta de los productos, son la ORGANIZACION PARA MANTENER Y PRESENTAR AL CLIENTE UNA PRODUCCION DE EXCELENTE CALIDAD EN CUANTO AL PRODUCTO Y LA AGRADABLE ATENCION AL CLIENTE, BUSCANDO SU SATISFACCION TOTAL.

ES IMPORTANTE LA LIMPIEZA Y ASEPCIA DEL PUNTO DE VENTA Y DE PRODUCCION LA PRESENTACION Y ASEO PERSONAL DE LOS EMPLEADOS.

EL TRATO DE LAS VENDEDORAS AL CLIENTE ES DE VITAL IMPORTANCIA PARA QUE SE SIENGA MUY BIEN ATENDIDO.



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	GLAAYS CECILIA TRUJILLO T.	Cargo	ADMINISTRADORA PUNTO CABECERA
<p>Como se programa las ventas y cual es el periodo de tiempo de esta programación, es decir cada cuanto se realiza?</p> <p>Como sabe cuanto producto se ha vendido, cuanto queda aun en el punto de venta?</p> <p>Como identifica cuando pedir y que cantidad solicitar, asegurándose de no quedarse sin existencias de algún producto?</p>	<p>LAS VENTAS SE PROGRAMAN DIARIAMENTE, MEDIANTE LOS PEDIDOS QUE SE HACEN POR ESCRITO.</p> <p>SE LLEVAN INVENTARIOS DIARIOS.</p> <p>SE SABE COMO PEDIR, TENIENDO EN CUENTA LOS INVENTARIOS DIARIOS Y EL FLUJO QUE SE ACUERDA A ESTOS DA COMO RESULTADO, Y EN LA MEDIDA EN QUE VA HACIENDOSE LA VENTA, LA EMPLEADA DE CADA SECCION INFORMA, SI EN EL TRANSCURSO DEL DIA, SE AGOTA EL PRODUCTO</p>		
<p>Como manejan los pedidos por encargo?</p> <p>Identificar si es posible todas las actividades a rasgos generales desde el momento de la recepción de la solicitud hasta la entrega del producto, según lo pactado?</p>	<p>LOS PEDIDOS POR ENCARGO SE MANEJAN POR ESCRITO, PEDIDO A PRODUCCION Y LAS VENDEDORAS DEBEN ESTAR PENDIENTES HASTA EL MOMENTO DE ENTREGA, AL CLIENTE A ENTERA SATISFACCION TAMBIEN DEBEN ESTAR EN CONTACTO CON PRODUCCION PARA LA ELABORACION DEL PRODUCTO CON LAS CARACTERISTICAS REQUERIDAS QUE DEBEN IR POR ESCRITO EN EL PEDIDO.</p>		



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	GLAYS CECILIA TRUJILLO T	Cargo	ADMINISTRADORA PUNTO CABECERA
Como se preservan las características y la integridad del producto dentro del punto de venta antes de ser entregado al cliente final?	INICIALMENTE EN LA PLANEACION DEL PRODUCTO, SU APLICACION EN PRODUCCION, Y FINAL Y ESPECIALMENTE EN EL EMPAQUE Y PRESENTACION DEL MISMO		
Como se asegura el buen estado del producto y que el cliente no vaya a recibir productos pasados, deteriorados y/o que dejen una mala imagen de la panadería?	ES OBLIGACION DE LA EMPLEADA QUE TIENE A CARGO CADA SECCION, REVISAR AL COMIENZO Y DURANTE EL DIA, LOS PRODUCTOS, IGUALMENTE LA ADMINISTRADORA CONFIRMA PERIODICAMENTE QUE ESTO SE REALICE.		
Se verifica el estado del producto antes de recibirlo para la venta?	SI EN EL MOMENTO DE SALIR DE PRODUCCION, LOS PANADEROS LO HACEN, Y LAS EMPLEADAS DE CADA SECCION AL RECIBIRLO Y EMPACARLO TAMBIEN REVISAN Y PARA CONFIRMAR SI ES NECESARIO SE PRUEBA, YA QUE LAS EMPLEADAS (DE VARIOS AÑOS DE TRABAJAR ACA), TIENEN MUCHA EXPERIENCIA AL RESPECTO Y SI NOTAN ALGUN CAMBIO, INFORMAN ORALMENTE A LOS PANADEROS Y A LA ADMINISTRACION.		
Quien aprueba la recepción y entrada del producto?	SE LLEVAN LOS CORRESPONDIENTES REGISTROS POR ESCRITO, DE LAS ENTREGAS Y RECIBOS DE PRODUCTO.		
Se registra o escribe esta información de entrega?			
El producto se identifica por tipo, lote de producción, fecha de fabricación, caducidad y/o alguna otra característica?	EL PRODUCTO SE IDENTIFICA ESPECIALMENTE PORQUE "LA PRODUCCION ES DIARIA" Y EN TAL RAZON, EL PRODUCTO SIEMPRE ES FRESCO, ESTO NOS IDENTIFICA, EN EL PAN PARA LAS TORTAS, LLEVAN LA FECHA DE PRODUCCION Y CUANDO PASA DE DOS O TRES DIAS SE RETIRA EL PRODUCTO.		



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	GRADY CECILIA TRUJILLO	Cargo	ADMINISTRADORA PUNTO CA- TALIZACION
Tiene identificados sitios para la separación del producto que ha perdido sus características idóneas para el consumo?	SI. VAY A LA PLANTA PRINCIPAL DE PRODUCCION		
Se asegura la imposibilidad de su entrega no intencional?	SI. LA PREGUNTA ES EL PRODUCTO NUNCA SE ENTREGA INTENCIONALMENTE EN MALAS CONDICIONES.		
Como miden la satisfacción del cliente en relación al servicio y producto brindado?	EN LAS VENTAS POR SU PUESTO, PERO ES MUY GRATO QUE EL CLIENTE PERMANENTEMENTE EXPRESE SU SATISFACCION CON NUESTROS PRODUCTOS ATENCION Y SERVICIO.		
En caso de existir una reclamación y/o queja como se procede?	A OIR ATENTAMENTE EL RECLAMO Y A EFECTUAR LA REPOSICION O CAMBIO EN LO EXPREJADO POR EL CLIENTE SOBRE SU QUEJA HACIENDO LOS CORRECTIVOS PERTINENTES		
En caso de tratarse de un sugerencia como procede?	SI LA SUGERENCIA ES VIABLE PARA NUESTROS PRODUCTOS, SI AYUDA A MEJORARLA LA AGRADECEMOS E IMPLEMENTAMOS, PUES SIEMPRE BUSCAMOS UN EXCELENTE PRODUCTO Y SERVICIO		
En caso de presentarse una devolución del un producto como se procede?	SE CAMBIA EL PRODUCTO, O SI ES DEL CASO EN ULTIMO CASO DEVOLVEMOS EL DINERO, YA QUE NO SE LLENARON LAS EXIGENCIAS DEL CUEN-TE, SIEMPRE EN LA MAS CORDIAL ATEN-CLION Y BUSCANDO NO PERDER EL CLIENTE.		

GRACIAS.



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	Hector Pineda	Cargo	Pastelero
--------	---------------	-------	-----------

En sus palabras por favor describa las actividades para la producción en **PASTELERÍA**.

Limpiar moldes que voy a utilizar y utensilios que se necesitan para la preparación de batidos y Refrigerados



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	Hector Pineda	Cargo	Pastelevia
--------	---------------	-------	------------

<p>Como programa la producción y cual es el periodo de tiempo de esta programación. Como se sabe cuanto producir y cuando producirlo?</p>	<p>La programación depende del pedido Diario de los productores</p>
<p>Como se prepara para la producción? Con que antelación sabe que materia primas va utilizar y la cantidad que va requerir, como calcula la cantidad de materia prima que requiere, como solicita estas materias primas y a quien las solicita. Existen documentos donde se registro esta información.</p>	<p>Para la preparación miran los productos que estan en buen estado Las materias primas se calculan segun la formulación de cada producto y se solicita a la persona Encargada</p>



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	Hector Pineda	Cargo	Pastelero
<p>Como se identifica cada lote de producción, se registran la fecha de elaboración y quien elabora, el tipo de producto con sus características y tiempo de caducidad?</p>	<p>Se tiene encuesta cada lote por fecha</p>		
<p>Como se preserva el producto ya terminado mientras es distribuido a los puntos de venta?</p>	<p>El producto ya terminado se preserva manteniendolo Refrigerado y en su lugar limpio que este protegido y se entrega en buenas condiciones a quien lo distribuye</p>		
<p>La entrega a quien distribuye se registra las condiciones en que se entrega el producto?</p>			
<p>Cuales son los casos donde la producción puede disminuir o perder las características de calidad ofrecidas a los clientes. Enumerarlos los mas que se puedan.</p>	<p>La producción puede disminuir o perdida de calidad. Cuando este en el ambiente o maltratado</p>		
<p>Cuando es posible corregir estas perdidas en las características de los productos, indicar en cada caso como se hace.</p>	<p>Cuando no se pueda corregir un producto se puede convertir en algo que puede servir</p>		
<p>Cuando NO se pueda corregir las características de un producto cual es el destino del mismo, se puede convertir en algo más - distinto, y como lo identifican y separan del resto de la producción?</p>			



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	Heitor Pineda	Cargo	Pasteleo
--------	---------------	-------	----------

<p>Quien aprueba el producto ya concluido y como lo hace utiliza algún equipo o punto de comparación, en que se basa?</p> <p>Deja por escrito algo de esta aprobación?</p> <p>En las etapas de la producción se realiza una verificación del producto no terminado para que pueda continuar el proceso de elaboración?</p> <p>Quien aprueba estas continuidades de la elaboración del producto, bajo que criterios y se escribe en algún lado?</p>	<p>Se Revisa el producto para continuar</p>
--	---

GRACIAS.



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	Ana Elizabeth Taxera	Cargo	Ventas Mostradas.
--------	----------------------	-------	-------------------

	<p>Tener bien presentable el sitio de venta y Aseo. dentro de las 8 hora que atendemos. Los productos ordenados. con sus precios. y nombres. revisar la calidad del producto.</p>
<p>En sus palabras por favor describa las actividades dentro de los puntos de ventas?</p>	<p>Estar pendiente de los vencimientos y la presentación del mismo.</p>
<p>Si puede especifique las actividades tendientes a la venta de los productos?</p>	<p>≡ Amabilidad - Generosidad. Dar gusto al cliente. haciendolo sentir bien.</p>



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	Cargo
<p>Como se programa las ventas y cual es el periodo de tiempo de esta programación, es decir cada cuanto se realiza?</p> <p>Como sabe cuanto producto se ha vendido, cuanto queda aun en el punto de venta?</p> <p>Como identifica cuando pedir y que cantidad solicitar, asegurándose de no quedarse sin existencias de algún producto?</p>	<p>La venta se programa Diariamente, mediante inventarios y pedidos.</p> <p>↳ por sus respectivos inventarios.</p> <p>↳ yo pero no soy la encargada pero hago las sugerencias si veo q hace falta algun producto.</p>
<p>Como manejan los pedidos por encargo?</p> <p>Identificar si es posible todas las actividades a rasgos generales desde el momento de la recepción de la solicitud hasta la entrega del producto, según lo pactado?</p>	<p>↳ Tomando por telefono ó personalmente pero por escrito es enviado a producción</p>



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre		Cargo	
<p>Como se preservan las características y la integridad del producto dentro del punto de venta antes de ser entregado al cliente final?</p> <p>Como se asegura el buen estado del producto y que el cliente no vaya a recibir productos pasados, deteriorados y/o que dejen una mala imagen de la panadería?</p>	<p>Dejando enfriar bien el pan para empacarlo y almacenarlo con cuidado</p> <p>- revisar el producto diariamente para que no llegue en mal estado al cliente.</p>		
<p>Se verifica el estado del producto antes de recibirlo para la venta?</p> <p>Quien aprueba la recepción y entrada del producto?</p> <p>Se registra o escribe esta información de entrega?</p>	<p>siempre estamos pendiente</p> <p>nosotros con la experiencia de varios años (laborando aquí en)</p> <p>→ Si con los inventarios.</p>		
<p>El producto se identifica por tipo, lote de producción, fecha de fabricación, caducidad y/o alguna otra característica?</p>	<p>No necesitamos por que aquí los productos duran máximo 1 1/2 días.</p> <p>Sin embargo revisamos todos los días.</p>		



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	Cargo
<p>Tiene identificados sitios para la separar el producto que ha perdido sus características idóneas para el consumo?</p> <p>Se asegura la imposibilidad de su entrega no intencional?</p>	<p>Si - Se envían a la bodega o diariamente el producto de devolución</p>
<p>Como miden la satisfacción del cliente en relación al servicio y producto brindado?</p>	<p>de acuerdo, como el cliente vuelve - tenemos muchos clientes diám. el cliente lo expresa.</p>
<p>En caso de existir un reclamación y/o queja como se procede?</p>	<p>A cambiar el producto A recibir la sugerencia, a</p>
<p>En caso de tratarse de una sugerencia como procede?</p>	<p>A estudiarla para saber como solucionar o complacer al cliente.</p>
<p>En caso de presentarse una devolución del un producto como se procede?</p>	<p>A cambiar el producto.</p>

GRACIAS.



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	Gloria Teresa Ferrero	Cargo	Ventas.
--------	-----------------------	-------	---------

En sus palabras por favor describa las actividades dentro de los puntos de ventas?

Si puede especifique las actividades tendientes a la venta de los productos?

1-Ventas Mostrador -
Aseo
Registradora
Pedidos.

2- Ofrecerlos.
Empacarlos.
Servirlos
Aseo.
Barrer
Trapear
Limpiar Mesas
Limpiar Vitrinas
Cambiar Bandejas de los Productos
Registradora
Cobrar los Productos
Hacer la lista de los Pedidos.



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	Gloria Teresa Ferrero	Cargo	Ventas
<p>Como se programa las ventas y cual es el periodo de tiempo de esta programación, es decir cada cuanto se realiza?</p> <p>Como sabe cuanto producto se ha vendido, cuanto queda aun en el punto de venta?</p> <p>Como identifica cuando pedir y que cantidad solicitar, asegurándose de no quedarse sin existencias de algún producto?</p>	<p>Haciendo Pedido Tiempo de Programacion Todos los Dias</p> <p>Haciendo un inventario Contando los Productos y observando que Falta.</p>		
<p>Como manejan los pedidos por encargo?</p> <p>Identificar si es posible todas las actividades a rasgos generales desde el momento de la recepción de la solicitud hasta la entrega del producto, según lo pactado?</p>	<p>Atravez de llamadas Telefonicas y haciendo una lista de lo que piden y con Factura en mano.</p> <p>Esto lo manejamos con Mucha Responsabilidad. Teniendo en cuenta la Presentacion. y la entrega oportuna.</p>		



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	Gloria Teresa Ferrero	Cargo	Ventas
<p>Como se preservan las características y la integridad del producto dentro del punto de venta antes de ser entregado al cliente final?</p> <p>Como se asegura el buen estado del producto y que el cliente no vaya a recibir productos pasados, deteriorados y/o que dejen una mala imagen de la panadería?</p>	<p>En este momento se tiene en cuenta la Rotación del Producto. Cuando llega, como se va a empaquetar como se entrega al cliente.</p> <p>Revisando muy bien el Producto. Todos los días se Revisan. Los Sobrantes. y se cambian los empaques para una buena Presentación.</p>		
<p>En caso de existir un reclamación y/o queja como se procede?</p> <p>Se verifica el estado del producto antes de recibirlo para la venta?</p> <p>Quien aprueba la recepción y entrada del producto?</p> <p>Se registra o escribe esta información de entrega?</p> <p>En caso de presentarse una devolución del un producto como se procede?</p>	<p>Es escuchando al Cliente.</p> <p>Todos los Días cuando llega el Producto se Revisa. Antes de la venta.</p> <p>La Administradora</p> <p>Se lleva un control de las entradas y salidas del Producto</p>		
<p>El producto se identifica por tipo, lote de producción, fecha de fabricación, caducidad y/o alguna otra característica?</p>	<p>Fecha</p> <p>Lote de Producción</p> <p>Por la Presentación del Producto.</p>		



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	Gloria Teresa Ferrero.	Cargo	Ventas
Tiene identificados sitios para la separar el producto que ha perdido sus características idóneas para el consumo?	Cuando el Producto llega en mal estado se devuelve.		
Se asegura la imposibilidad de su entrega no intencional?	Se tiene mucho cuidado cuando se va a entregar el Producto.		
Como miden la satisfacción del cliente en relación al servicio y producto brindado?	De acuerdo como por ejemplo que el cliente vuelva, tenemos muchos clientes fijos		
En caso de existir un reclamación y/o queja como se procede?	Escuchando al cliente.		
En caso de tratarse de un sugerencia como procede?	Observando cual fue el error.		
En caso de presentarse una devolución del un producto como se procede?	Revisando el Producto. y cambiándolo		

GRACIAS.

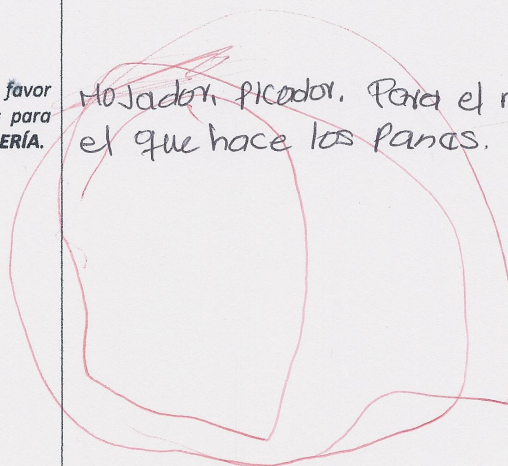


Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	ELIAS LOPEZ ROSA	Cargo	PANADERO
--------	------------------	-------	----------

En sus palabras por favor describa las actividades para la producción en PANADERÍA.

Mojador, picador. Para el mason. ~~que es~~
el que hace los panes.





Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	ELIAS LOPEZ PERA
Cargo	PANADERO.
<p>Como programa la producción y cual es el periodo de tiempo de esta programación. Como se sabe cuanto producir y cuando producirlo?</p>	<p>Según la lista del pedido del pan, del inventario del día anterior, que se hace al final del día.</p> <ul style="list-style-type: none">- según el pedido de los puntos de venta y la clase de pan, que es variado. y cuando producirlo. el primer mes se sacan. Peto, hamburguesa, el almado, centeno, cascarita, pan pizza, pan molde, tostado, integrales, mestiza. y en ultimo. los panes de leche y Rellenos. que son variados.
<p>Como se prepara para la producción? Con que antelación sabe que materia primas va utilizar y la cantidad que va requerir, como calcula la cantidad de materia prima que requiere, como solicita estas materias primas y a quien las solicita. Existen documentos donde se registro esta información.</p>	<p>se mira la cantidad de lo que se va a producir,</p> <ul style="list-style-type: none">- se mira las clases de pan para saber que materia prima se va a utilizar.- dependiendo de lo que halla en producción se mira el pedido y se tiene en cuenta lo que se va a gastar.- se solicitan en bodega por medio de una lista a la persona encargada de la bodega.- si existen documentos donde se anota lo pedido. y el responsable lo firma, quien lo solicita.



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	ELIAS LOPEZ PEÑA	Cargo	PAÑADERO.
Como se identifica cada lote de producción, se registran la fecha de elaboración y quien elabora, el tipo de producto con sus características y tiempo de caducidad?	no se hacen registros pues la producción es diaria y el pan es de venta al detal. y todos los días se produce para el mismo consumo. no se distribuye a ningún supermercado.		
Como se preserva el producto ya terminado mientras es distribuido a los puntos de venta?	-se preserva en empaque.		
La entrega a quien distribuye se registra las condiciones en que se entrega el producto?	-la entrega se le hace a la mano de ventas o al conductor del carro, para su transporte en buen estado.		
Cuales son los casos donde la producción puede disminuir o perder las características de calidad ofrecidas a los clientes. Enumerarlos los mas que se puedan.	-cuando la harina tiene muy húmeda, no mide igual. -que la formula quede diferente. -cuando el pan se pasa de crecimiento. -al formar el pan no quede igual la forma.		
Cuando es posible corregir estas perdidas en las características de los productos, indicar en cada caso como se hace.	-en la harina mirar el lote de producción. -en la formulación revisar la para comparar. -estar más pendiente del tiempo. -tener cuidado al formar el pan, pero que quede mejor. y con su forma igual.		
Cuando NO se pueda corregir las características de un producto cual es el destino del mismo, se puede convertir en algo más - distinto, y como lo identifican y separan del resto de la producción?	-cuando el producto esta terminado. -el destino del mismo el volverlo miga. -sirve de esponja. si el caso es de haberse pasado de crecimiento, se coloca en un lugar aparte. para quitarlo.		



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	ELIAS LOPEZ PERA	Cargo	PAJADERO .
--------	------------------	-------	------------

<p>Quien aprueba el producto ya concluido y como lo hace utiliza algún equipo o punto de comparación, en que se basa?</p> <p>Deja por escrito algo de esta aprobación?</p> <p>En las etapas de la producción se realiza una verificación del producto no terminado para que pueda continuar el proceso de elaboración?</p> <p>Quien aprueba estas continuidad de la elaboración del producto, bajo que criterios y se escribe en algún lado?</p>	<p>EL Jefe de producción.</p> <p>no se deja por escrito.</p> <p>si se hace. para continuar la producción.</p> <p>El jefe de producción .</p> <p>no se describe. se hace la corrección si hay. que hacerla directamente .</p>
--	--

GRACIAS.



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	JACQUELINE FUENTES PIRAS	Cargo	SECRETARIA
--------	--------------------------	-------	------------

En sus palabras por favor describa el la actividades de la compra de materias primas o insumos.	La compra de materia prima se hace mediante lo solicitado para la elaboración de los productos, cada sección maneja productos diferentes los cuales se solicitan según la existencia que halla en la bodega para mantener todos los días para su uso y elaboración.
Existen compras programadas como fijas en determinados periodos de tiempo? Cuales?	No existen porque se hacen según la existencia que halla en Bodega.
Quien y como solicitan los insumos para las operaciones? Como los solicita existe soporte escrito?	Los solicitan las personas encargadas de la producción cada sección ya sea panadería y pastelería, se solicitan por medio de una lista para entregarles los insumos al encargado de cada sección.



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	Cargo
JACKELINE FUENTES ROS	SECRETARIA
<p>Quien se comunica con el proveedor, generándole la orden de compra y como eligen a quien comprarle?</p> <p>Existen pautas para buscar el proveedor, por precios, calidad, etc.</p>	<p>La empresa se comunica con el proveedor por telefono. se solicita el pedido segun lo que este pendiente, para el empaque de bolsas se solicita con una orden. se eligen segun el que tenga mejor precio y calidad. se le compra.</p> <p>a veces si, porque los proveedores son varios y nos dan muy buen precio y calidad.</p>
<p>Quien aprueba las solicitudes de compras?</p>	<p>La persona encargada de la bodega.</p>
<p>En que se basa para la aprobación de las compras?</p> <p>Se verifica que existe en inventario y ó datos históricos.</p>	<p>Se basan en las existencias que hallan en los inventarios finales o lo que se valla terminando el producto. nose puede dejar acabar siempre hay existencia de cada cosa en la bodega.</p>
<p>Quien verifica las condiciones de los insumos al recibirlos y que se hace a partir de este punto?</p>	<p>La persona encargada de la bodega verifica que los productos lleguen en perfecto estado. Mira fechas de vencimiento y se disponen a almacenar segun su orden. Para cuando sean solicitadas.</p>



Identificación de Actividades y Flujos

Nombre	JACKELINE FUENTES PROS,	Cargo	SECRETARIA
--------	-------------------------	-------	------------

Como se maneja el bodegaje de materias primas - breve descripción?	
Quien es responsable por lo almacenado y la liberación?	- la persona encargada de la bodega es la responsable y por la liberación
Bajo que condiciones se almacenan y liberan materias primas - que requisitos se necesitan para que se de cada caso?	- las condiciones de la bodega, debe estar limpia, ordenada y teniendo en cuenta en que sitio se colocan las materias primas como estibas para conservarlas y no queden en el piso
Como se conoce que va saliendo y entrando de las materias primas almacenadas?	- se conoce porque los productos nuevos se almacenan primero y los que hay se dejan encima o adelante para que salgan primero.
Se registran estas entradas y salidas de materias primas, deben llevar autorización?	- si se registran para llevar un control de lo que esta entrando saliendo y lo que se va consumiendo.
Quien entrega los insumos a quien los solicita?	- los entrega la persona encargada de la bodega a los jefes de cada sección con su lista en mano y firma de lo que se lleva a entregar.

GRACIAS.

ANEXO Ñ

Manual de Calidad



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 1 de 48

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Reseña Histórica

Baionnette es una palabra francesa que significa bayoneta, esta es una especie de navaja afilada que se adapta junto a la boca del cañón de los fusiles. Este término proviene de la palabra “bayonne”, nombre de una ciudad vascofrancesa ubicada al suroeste de Francia, en el departamento de los Pirineos Atlánticos, en donde se fabricaban este tipo de armas blancas.

La Panadería y Bizcochería La Baionnett es una empresa creada hace [19] años en Bucaramanga por la sociedad de hermanos Salazar, quienes al principio quisieron darle el nombre de La Baguette, referenciando al pan francés. No obstante, este nombre ya estaba inscrito en la Cámara de Comercio de Bucaramanga en 1990. En consecuencia, se buscó un término semejante que hiciera honor a la comida francesa. Así surgió La Baionnett.

En ese entonces, con ese nombre sólo existía la sucursal ubicada en la carrera 35 con calle 49 en la ciudad de Bucaramanga, además de un punto de venta en la ciudad de Cúcuta.

En 1985, esta sociedad se disolvió, quedando como dueño de La Baionnett, el señor José Arístides Salazar, quien en busca de oportunidades laborales en la capital, vendió la panadería y bizcochería en el año 1992.

La empresa fue adquirida por una sociedad anónima en la que posteriormente dos de sus miembros vendieron las acciones a los demás socios.

Desde ese momento ofrecer gran calidad y buen servicio, han sido los principales alicientes para sus socios y trabajadores.

Más tarde, en 1999, los propietarios decidieron abrir un nuevo punto de venta. Compraron sobre planos un local en el Centro Comercial Acrópolis de la Ciudadela Real de Minas y montaron el negocio, pretendiendo seguir de esta manera la tradición de calidad y buen servicio¹.

¹ PANADERIA Y BIZCOCHERIA LA BAIONNETT. Reseña Histórica. s.p.i. 1 p.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01




V: 2

Página: 2 de 48

La venta inicial efectuada por José Arístides incluyó dos puntos, uno ubicado en la Carrera 35 No. 49 – 26 y otro en la terminal de transportes que debido a la recesión tuvo que ser cerrado en el año 2000.

Sede

Las sedes de La Panadería y Bizcochería La Baionnett se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

-  Carrera 35 No. 49 – 26 C.C. Cabecera (Sede A). Teléfono: 6437371
-  C.C. Acrópolis - Local 101 Ciudadela Real de Minas (Sede B). Teléfono: 6418060
-  Calle 56 Número 32 – 80 (Sede C - Administrativa). Teléfono: 6432030 – Fax: 6471760

Direccionamiento Estratégico

Misión:

Aportar a la calidad de vida de la Familia Bumanguesa, produciendo y comercializando con responsabilidad y atención personalizada alimentos de panadería, bizcochería, cafetería y refrigerios en general de la más alta calidad; para ello contamos con un equipo humano creativo y orgulloso, que disfruta de su trabajo y es consciente de su deber ante la sociedad y la organización procurando siempre una utilización eficaz de los recursos; asegurando una participación responsable y exitosa dentro del mercado, donde una vez que nos visiten siempre regresen.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 3 de 48

Visión:

Alcanzar el primer lugar en reconocimiento a la mejor calidad y servicio dentro del mercado de producción y venta por mostrador de alimentos de panadería y bizcochería, del Área Metropolitana de Bucaramanga para el año 2014, y en este mismo año lograr incrementar el mercado de influencia al sector de cañaveral (Floridablanca).

Política de Calidad:

***Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.** está comprometida en lograr la satisfacción del cliente; garantizando la calidad tanto de los insumos utilizados como de los productos elaborados en panadería y bizcochería; ello apoyándose en la búsqueda de mayores niveles de capacidad técnica, conocimiento e innovación dentro de nuestro personal, bajo la búsqueda constante de la mejora continua y desarrollo eficaz de los procesos, asegurando así la rentabilidad en las operaciones de la organización.*

Objetivos de Calidad:

- *Cumplir y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.*
- *Asegurar la disposición de los productos para su venta.*
- *Mantener proveedores de excelente calidad.*
- *Generar mayores niveles de capacidad técnica, conocimiento e innovación dentro del equipo de trabajo con que cuenta la organización.*
- *Implementar acciones en búsqueda de la mejora continua de la organización.*
- *Incrementar en 10% las ventas mensuales para el año 2010 respecto al año 2009.*



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 4 de 48

RELACIÓN ENTRE POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

<u>Directriz de la Política de Calidad</u>	<u>Objetivo de Calidad</u>	<u>Rangos de Cumplimiento</u>	<u>Indicador</u>	<u>Fórmula</u>	<u>Proceso</u>
Lograr la satisfacción del cliente. <i>(Enfoque al cliente)</i>	Cumplir y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Asegurar la disposición de los productos para su venta.	Sobresaliente <u>[75% - 100%]</u> Meta <u>[70% - 75%]</u> No cumplido <u>[0% - 70%]</u>	Tasa de satisfacción del cliente. (Ponderación 50%) Tasa de pedidos entregados a satisfacción. (Ponderación 50%)	(Número total de clientes satisfechos / Total Clientes encuestados)*100 (Número total de pedidos entregados completos y a satisfacción / Número total de pedidos)*100	Mejoramiento. Producción.
Garantizar la calidad de los insumos utilizados en elaboración de productos de panadería y bizcochería. <i>(Toma de decisión basada en hechos – Mejora continua)</i>	Mantener proveedores de excelente calidad.	Sobresaliente <u>[40% - 100%]</u> Meta <u>[35% - 40%]</u> No cumplido <u>[0% - 35%]</u>	Proveedores con nivel de desempeño excelente.	(Cantidad de proveedores con nivel de desempeño excelente/ Cantidad de proveedores evaluados y/ó re-evaluado)*100	Administrativo – Apoyo.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 5 de 48

RELACIÓN ENTRE POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

<u>Directriz de la Política de Calidad</u>	<u>Objetivo de Calidad</u>	<u>Rangos de Cumplimiento</u>	<u>Indicador</u>	<u>Fórmula</u>	<u>Proceso</u>
Búsqueda de mayores niveles de capacidad técnica, conocimiento e innovación dentro de nuestro personal. <i>(Liderazgo y participación del personal)</i>	Generar mayores niveles de capacidad técnica, conocimiento e innovación dentro del equipo de trabajo con que cuenta la organización.	Sobresaliente <u>[80% - 100%]</u> Meta <u>[75% - 80%]</u> No cumplido <u>[0% - 75%]</u>	Cumplimiento del programa de capacitaciones. (Ponderación 50%) Personal con nivel de desempeño excepcional. (Ponderación 50%)	(Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas)*100 (Cantidad de personal con nivel de desempeño excepcional/ Cantidad de personal evaluado)*100	Administrativo – Apoyo.
Mejora continua de la organización. <i>(Mejora continua)</i>	Implementar acciones en búsqueda de la mejora continua de la organización.	Sobresaliente <u>[85% - 100%]</u> Meta <u>[80% - 85%]</u> No cumplido <u>[0% - 80%]</u>	% de Acciones eficaces (correctivas y preventivas)	(Número de acciones eficaces / Número de acciones cerradas)*100	Mejoramiento.
Rentabilidad para nuestros accionistas. <i>(Toma de decisión basada en hechos)</i>	Incrementar en 10% las ventas mensuales para el año 2010 respecto al año 2009.	Sobresaliente <u>[10% - 100%]</u> Meta <u>[8% - 10%]</u> No cumplido <u>[0% - 8%]</u>	% Incremento de Ventas	((Número de ventas mes 2010 – número de ventas mes 2009) / Número de ventas 2009)*100	Ventas.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 6 de 48

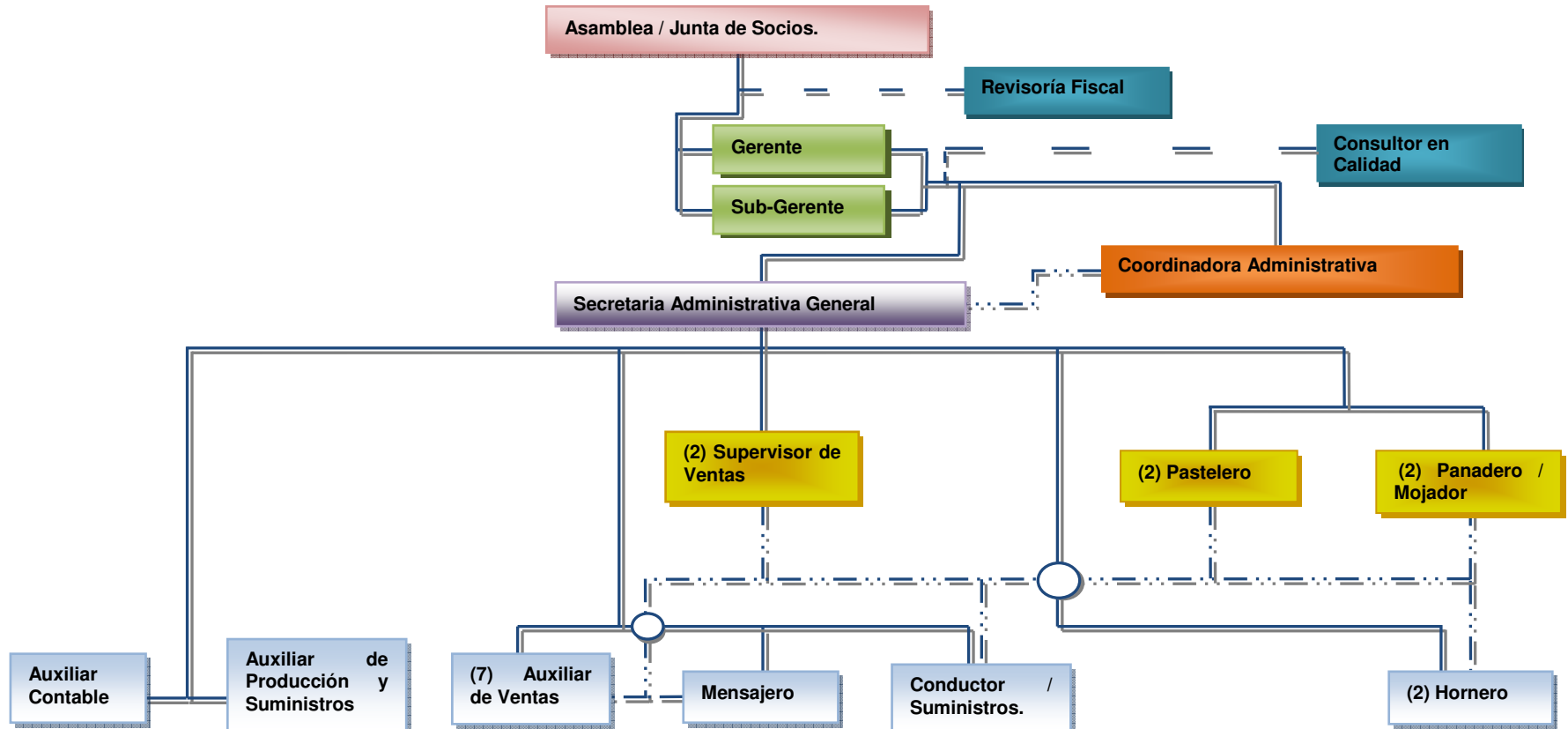
Requisitos del Cliente

***Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.** no cuenta con requisitos del cliente establecidos de manera formal pero se entiende está comprometida en lograr la satisfacción del cliente; garantizando la calidad y el cumplimiento de las características de cada uno de sus productos según la información registrada en los recetarios.*



Estructura Organizacional

Estructura Organizacional Panadería Y Bizcochería La Baionnett S.A.





Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 8 de 48

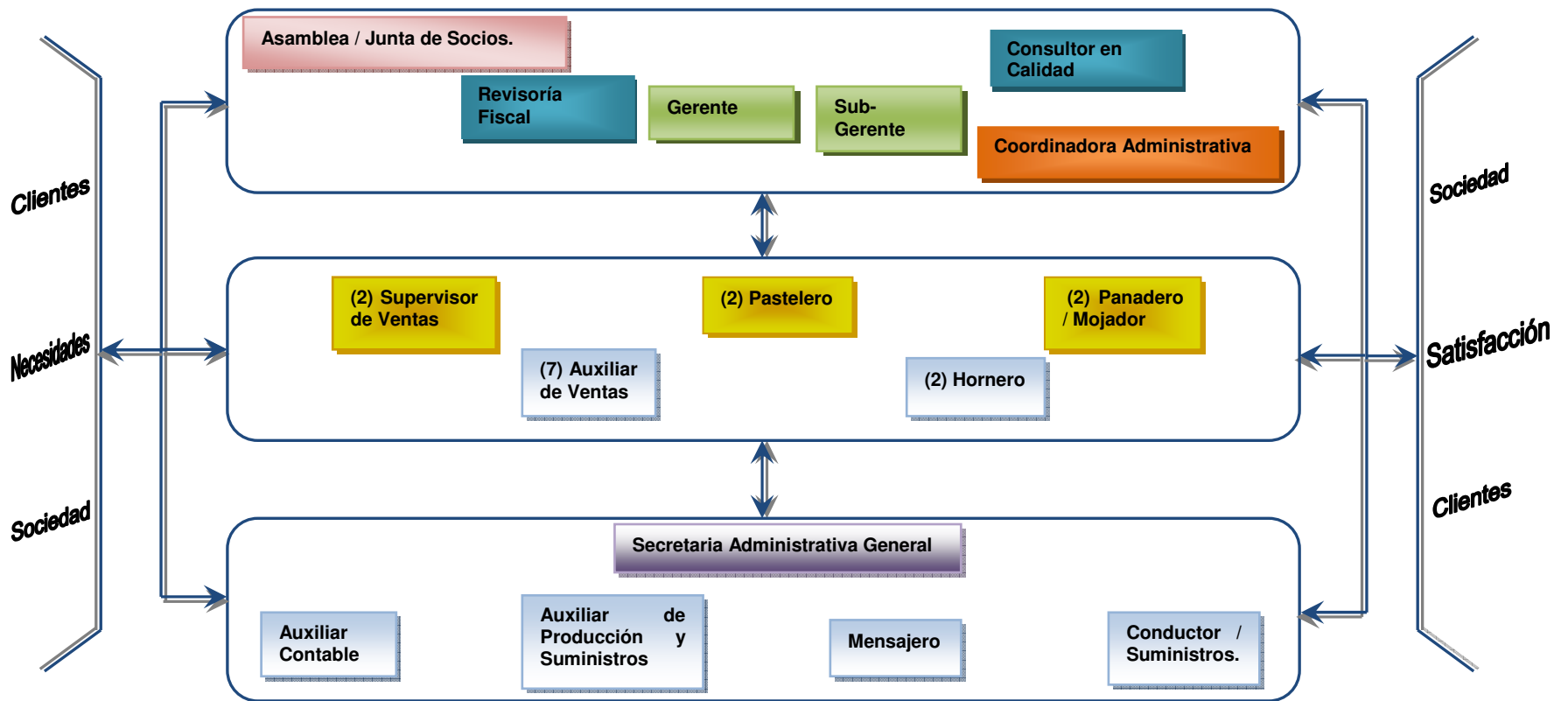
Convenciones:

Los colores dentro de la estructura representan el nivel de empoderamiento, liderazgo, competencia y responsabilidad en el desarrollo de las operaciones.

Las líneas continuas señalan las relaciones de trabajo en equipo donde existe un liderazgo y una responsabilidad total sobre las competencias y responsabilidades del otro.

Las líneas [guión, espacio, guión, ...] señala la relación de trabajo bilateral entre la empresa y un profesional independiente.

Las líneas [guión, espacio, punto, espacio, punto, guión, ...] señalan la relación de trabajo en equipo donde existe un liderazgo/responsabilidad temporal y/o definido dentro de una secuencia operacional en las competencias del otro; más no una relación de liderazgo y responsabilidad total sobre las competencias del otro.



**Estructura Organizacional Panadería Y Bizcochería La Baionnett S.A.
Bajo un Modelo de Gestión por Procesos.**



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 10 de 48

Recursos del Sistema de Gestión de la Calidad

La Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. provee todos los recursos necesarios para establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar su Sistema de Gestión de Calidad, estos recursos se encuentran representados en su Talento Humano, locaciones, materia primas, equipos de producción y de computo.

Representante de la Dirección

El Gerente General de Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. designó como Representante de la Dirección a la Coordinadora Administrativa quien con independencia de otras responsabilidades tiene las de:

- *Asegurarse de establecer, implementar, mantener y mejorar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.*
- *Programar y asegurarse de que se ejecuten las auditorías internas de la Organización.*
- *Participar en las Revisiones Gerenciales.*
- *Informar a la dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.*
- *Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los miembros de la empresa.*
- *Capacidad para motivar, corregir y enfocar al grupo hacia el cumplimiento de objetivos.*



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 11 de 48

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN ISO 9001:2008

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Diseño, producción y comercialización de pan, bizcochería, tortas, ponqués y galletas.

Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

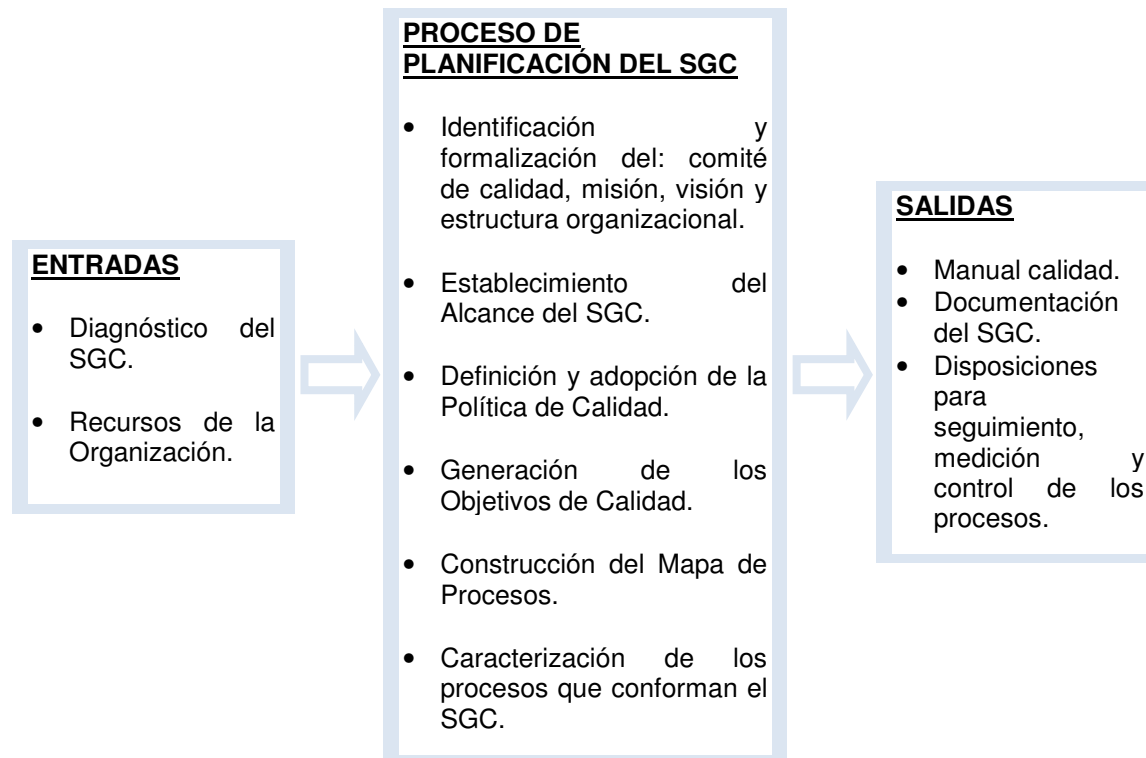
En el Sistema de Gestión de la Calidad de Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. se excluye el numeral 7.5.4 Propiedad del Cliente de la NTC ISO 9001:2008, debido a que la empresa en ningún momento tiene bajo su custodia ningún tipo de bienes de propiedad del cliente.

Se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad de Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. las actividades referentes al manejo contable y financiero dado que no existe un requisito en relación a este proceso de obligatorio cumplimiento dentro de la NTC ISO 9001:2008 y principalmente respetando el deseo de la organización de mantener la mayor confidencialidad en sus estados financieros.



PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Panadería y Bizcochería La Baionnett es una respuesta a la necesidad de estructura, mediante los procesos y las actividades que interrelacionadas, permiten lograr los objetivos de calidad para cumplir con los requisitos legales, de la NTC ISO 9001:2008 y lo internos, alcanzando la satisfacción del usuario externo e interno.





Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 13 de 48

CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

Comité de Calidad

Panadería y Bizcochería La Baionnett establece la conformación de un comité calidad integrado por: Gerente, Sub – Gerente, Coordinación Administrativa, Consultor en Calidad, Supervisor de Ventas, Pastelero, Panadero/Mojador y Secretaria Administrativa General.

Las principales funciones de este comité son:

- ✓ *Generar la aprobación del manual de calidad.*
- ✓ *Efectuar seguimiento y control al desarrollo del SGC.*
- ✓ *Liderar el desarrollo e implementación del SGC al interior de todos los niveles organizacionales.*
- ✓ *Establecer control y seguimiento al desempeño del SGC.*
- ✓ *Generar directrices organizacionales que permitan facilitar la mejora continua y eficacia del SGC.*
- ✓ *Asegurar los recursos necesarios para la implementación, seguimiento y mejora del SGC.*
- ✓ *Asignar responsabilidades en relación con el SGC.*

Actualización y Revisión

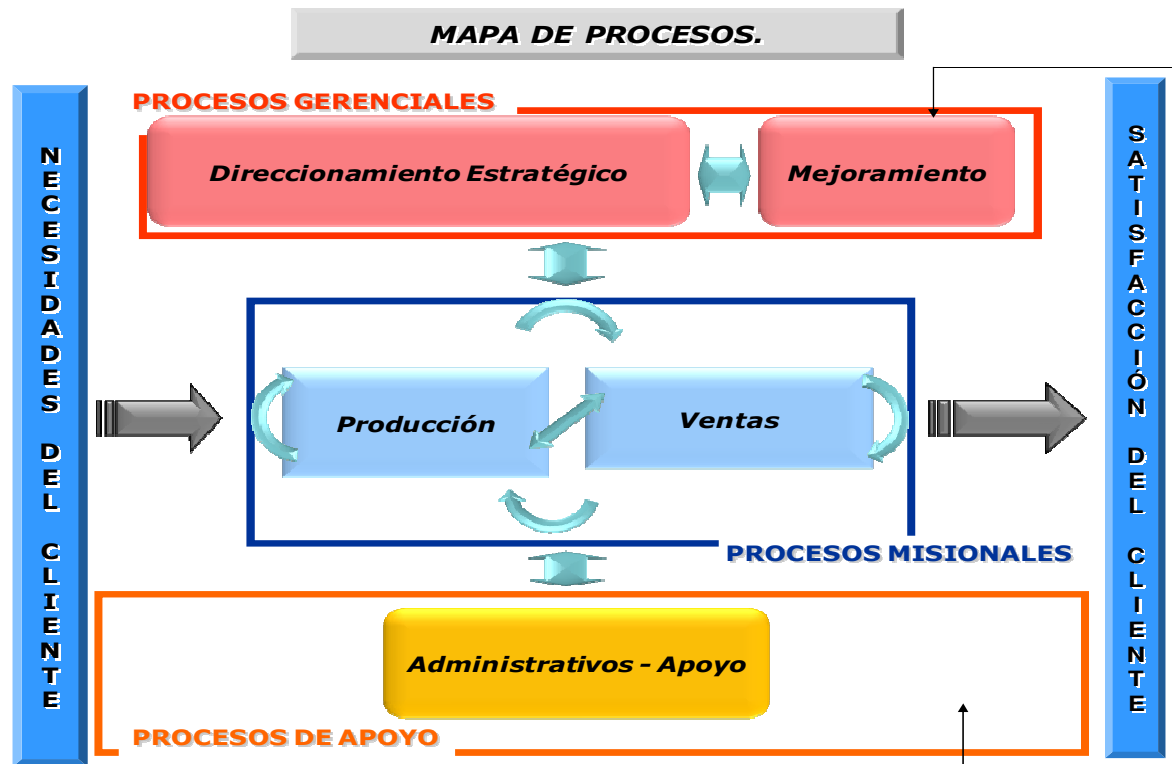
El Comité de Calidad de Panadería y Bizcochería La Baionnett es el encargado de actualizar y revisar con el apoyo del Coordinación Administrativa el Manual de Calidad cada vez que se presenten cambios relevantes en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

Aprobación

Corresponde al Comité de Calidad aprobar los cambios que se presenten en el Manual de Calidad.



PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD





DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES

Cargo	Nivel de Educación	Formación	Experiencia	Responsabilidades
Gerente	<i>Profesional, en carreras administrativas o afines.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Conocimientos en sistemas de gestión de calidad.</i> - <i>Conocimientos en higiene y seguridad industrial.</i> - <i>Conocimientos en manipulación de alimentos.</i> - <i>Conocimientos en servicio al cliente</i> - <i>Conocimientos básicos en Word, Excel y Power Point</i> - <i>Inducción al cargo</i> - <i>Inducción al sistema de gestión de la calidad de la institución</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>2 años en cargos similares, con manejo de personal</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Planificar y revisar el SGC.</i> - <i>Definir la política de calidad de la empresa.</i> - <i>Ejercer como el representante de la empresa.</i> - <i>Asegurar que se promueva la toma de conciencia entorno al SGC en todos los niveles de la Organización.</i> - <i>Establecer acciones correctivas y preventivas a los procesos de la empresa a partir de los resultados de cumplimiento que estos arrojen, asegurando el mejoramiento continuo del SGC.</i> - <i>Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo eficaz del SGC.</i> - <i>Verificar el cumplimiento de los objetivos de los procesos que conforman el SGC.</i> - <i>Establecer y comunicar el direccionamiento estratégico de la organización al interior de esta.</i> - <i>Asignar otras responsabilidades dentro de la organización.</i> - <i>En la selección y contratación del personal.</i> - <i>Estudio y apertura de nuevos mercados.</i>



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 16 de 48

Cargo	Nivel de Educación	Formación	Experiencia	Responsabilidades
Sub-gerente	Profesional, en carreras administrativas o afines.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en sistemas de gestión de calidad. - Conocimientos en higiene y seguridad industrial. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Conocimientos en servicio al cliente - Conocimientos básicos en Word, Excel y Power Point - Inducción al cargo - Inducción al sistema de gestión de la calidad de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> - 2 años en cargos similares, con manejo de personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y revisar el SGC. - Definir la política de calidad de la empresa. - Ejercer como el representante de la empresa. - Asegurar que se promueva la toma de conciencia entorno al SGC en todos los niveles de la Organización. - Establecer acciones correctivas y preventivas a los procesos de la empresa a partir de los resultados de cumplimiento que estos arrojen, asegurando el mejoramiento continuo del SGC. - Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo eficaz del SGC. - Verificar el cumplimiento de los objetivos de los procesos que conforman el SGC. - Establecer y comunicar el direccionamiento estratégico de la organización al interior de esta. - Asignar otras responsabilidades dentro de la organización. - Sobre el manejo y utilización adecuada de los recursos de la compañía. - De la implementación y mejora del proceso de Direccionamiento Estratégico. - En la selección y contratación del personal. - Estudio y apertura de nuevos mercados.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 17 de 48

Cargo	Nivel de Educación	Formación	Experiencia	Responsabilidades
Coordinador administrativo	Profesional, en carreras administrativas o afines.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en higiene y seguridad industrial. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Conocimientos en Sistemas de gestión de la calidad. - Conocimientos básicos en Word, Excel y Power Point. - Conocimientos en servicio al cliente. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - 6 meses en cargos similares. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sobre la implementación y eficacia del sistema de gestión de calidad en la organización. - Sobre la elaboración y cumplimiento del plan de auditorías internas de calidad. - Sobre la verificación, seguimiento y control de las acciones, solicitudes del cliente y productos ó servicios no conformes detectados en el SGC de la organización. - Sobre la elaboración de informes. - Sobre el mantenimiento del sistema de gestión de calidad de la organización. - Acompañamiento a los líderes de procesos en el desarrollo de las actividades referentes al Sistema de Gestión de Calidad. - Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato. - Apoyar en la realización de la inducción general del personal contratado y coordinar la inducción al SGC.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 18 de 48

Cargo	Nivel de Educación	Formación	Experiencia	Responsabilidades
Secretaria administrativa general	Tecnología, en carreras administrativas o afines	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en higiene y seguridad industrial. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Conocimientos en Sistemas de gestión de la calidad. - Conocimientos básicos en Word, Excel y Power Point. - Conocimientos en servicio al cliente. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 año en cargos similares 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar el manejo administrativo de las necesidades del procedo administrativo – apoyo. - Efectuar Mejoramiento Continuo del Sistema de Gestión de Calidad implementado los procesos a su cargo. - Recepción de correspondencia. - Administrar la recepción y entrega de papelería, a los diferentes procesos. - Administrar la recepción y entrega de productos para el uso de la cafetería. - Encargada de Apoyar el proceso de talento humano. - Manejo de base de datos y archivo del personal. - Verifica la información registrada en las hojas de vida. - Seleccionar proveedores de acuerdo a la calidad y el precio de los productos requeridos. - El seguimiento y control a la entrega de correspondencia interna y externa. - Colaborar en el desarrollo de la Evaluación de Desempeño. - Apoyar y realizar seguimiento al Plan de Capacitación. - Propender por el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo y el Reglamento de Seguridad Industrial. - Realizar seguimiento al Comité Paritario de Salud Ocupacional. - Ejecutar las actividades de salud ocupacional - Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 19 de 48

Cargo	Nivel de Educación	Formación	Experiencia	Responsabilidades
Supervisor de ventas	Tecnología, en carreras de mercadeo, administrativas o afines.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en higiene y seguridad industrial. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Conocimientos Básicos en Word y Excel. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 año en cargos similares 	<ul style="list-style-type: none"> - Responder por la excelente ejecución del Proceso de ventas. - Procurar cumplir con el presupuesto de ventas diario. - Asegurar la atención y satisfacción del cliente a través del trato al momento de la venta. - Manejo de los dineros resultantes de la ventas. - Arqueos de caja. - Solicitud de producción – según los resultados en ventas. - Recepción y manejo de las solicitudes interpuestas por los clientes. - Generación de las encuestas de satisfacción. - Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato.
Pastelero	Tecnología en panadería y pastelería.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 año en cargos similares 	<ul style="list-style-type: none"> - Sobre las recetas de los productos ofertados por la organización. - Sobre las materias primas, insumos y utensilios a su disposición en el desarrollo de la producción. - Sobre la ejecución y eficacia del proceso de producción en referencia a la línea de pastelería. - Sobre la implementación y generación de los soportes del proceso.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 20 de 48

Cargo	Nivel de Educación	Formación	Experiencia	Responsabilidades
Panadero / mojador	Tecnología en panadería y pastelería.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 año en cargos similares 	<ul style="list-style-type: none"> - Sobre las recetas de los productos ofertados por la organización. - Sobre las materias primas, insumos y utensilios a su disposición en el desarrollo de la producción. - Sobre la ejecución y eficacia del proceso de producción en referencia a la línea de panadería. - Sobre la implementación y generación de los soportes del proceso.
Auxiliar contable	Cap auxiliar contable y financiero.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en higiene y seguridad industrial. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Conocimientos Básicos en Word y Excel. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 año en cargos similares 	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción y registro de las cuentas por pagar. - Realizar las conciliaciones bancarias - Giro de cheques - Relación de cuentas por pagar mensual - Realizar las afiliaciones de EPS- PENSIONES ICBF, Caja de compensación - Elaborar planilla PILA - Revisión cuentas contables - Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 21 de 48

Cargo	Nivel de Educación	Formación	Experiencia	Responsabilidades
Auxiliar de producción y suministros	Cap auxiliar administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en higiene y seguridad industrial. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Conocimientos en inventarios y almacenamiento - bodegaje. - Conocimientos Básicos en Word y Excel. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 año en cargos similares 	<ul style="list-style-type: none"> - Cotizar los diferentes productos necesarios para los procesos de producción. - Inspeccionar las materias primas y suministros recibidos. - Entregar la materia prima y suministros para el desarrollo de las operaciones. - Efectuar Mejoramiento Continuo del Sistema de Gestión de Calidad implementado los procesos a su cargo.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 22 de 48

Cargo	Nivel de Educación	Formación	Experiencia	Responsabilidades
Auxiliar de ventas	Cap auxiliar de marketing.	<ul style="list-style-type: none">- Conocimientos en manipulación de alimentos.- Inducción al sistema de gestión de calidad.- Inducción al cargo.	<ul style="list-style-type: none">- 1 año en cargos similares	<ul style="list-style-type: none">- Propender por la atención y satisfacción del cliente estableciendo con este contacto directo y humano dejando claramente identificadas las características de los productos.- Mantener los puntos de ventas en perfecto orden y aseo, aplicando los documentos y guías que para tal fin han sido incluidas dentro del SGC.- Realizar una labor de post venta con cada uno de los clientes que así lo requieran.- Implementar de manera adecuada y eficaz las actividades establecidas en el manual de ventas.- Supervisar la satisfacción permanente de los clientes dentro del punto de venta.- Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 23 de 48

Cargo	Nivel de Educación	Formación	Experiencia	Responsabilidades
Mensajero	Bachiller	<ul style="list-style-type: none">- Conocimientos de normas de tránsito y mantenimiento de vehículo, conocimientos de direcciones.- Conocimientos en manipulación de alimentos.- Inducción al sistema de gestión de calidad.- Inducción al cargo.	<ul style="list-style-type: none">- 1 año en cargos similares .	<ul style="list-style-type: none">- Entregar diariamente toda la correspondencia y demás, para entidades y organismos con los que se mantengan relaciones dentro de la ciudad.- Realizar diariamente los pagos y consignaciones correspondientes en los bancos.- Realizar apoyo cada vez que sea necesario, en labores o actividades que se le designen por su jefe inmediato.- Entregar diariamente los pedidos programados asegurando, durante el transporte la calidad y características de los productos.- Entregar en las cajas correspondientes el dinero recibido durante la distribución de productos.- Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 24 de 48

Cargo	Nivel de Educación	Formación	Experiencia	Responsabilidades
Conductor suministros	Bachiller	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de normas de tránsito y mantenimiento de vehículo, conocimientos de direcciones. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 año en cargos similares . 	<ul style="list-style-type: none"> - Transportar las materias primas requeridas para en el desarrollo de la producción, asegurando las características de las mismas. - Transportar los productos a los diferentes puntos de venta, asegurando las características del producto. - Realizar apoyo cada vez que sea necesario, en labores o actividades que se le designen por su jefe inmediato. - Entregar diariamente los pedidos programados asegurando, durante el transporte la calidad y características de los productos. - Entregar en las cajas correspondientes el dinero recibido durante la distribución de productos. - Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato.
Hornero	Técnico en panadería y pastelería.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - 6 meses en cargos similares . 	<ul style="list-style-type: none"> - Sobre las recetas de los productos ofertados por la organización. - Sobre las materias primas, insumos y utensilios a su disposición en el desarrollo de la producción. - Sobre la ejecución y eficacia del proceso de producción. - Sobre la implementación y generación de los soportes del proceso productivo.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 25 de 48

CARACTERIZACIONES

PROCESO:	OBJETIVO: Evidenciar el compromiso de la Dirección con el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	RESPONSABLE: Gerente – Sub Gerencia

PROCESOS ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
TODOS LOS PROCESOS	Desempeño de los procesos de la organización	PLANEAR Programación revisión por la dirección. Planificación del SGC.	Recursos Requeridos	TODOS LOS PROCESOS
	Resultados del sistema de gestión de calidad	HACER Revisión por la dirección. Actualización de la Misión, Visión, Política y objetivos de calidad.	Informe de Revisión por la dirección	
	Información para la revisión por la dirección	Políticas de ventas y prestación del servicio. Aprobación del Presupuesto de ventas.	Directrices organizacionales	
	Necesidades de recursos	VERIFICAR		
	Oportunidades y amenazas del mercado			



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 26 de 48

		<p>Cumplimiento de la política y los objetivos de la calidad. Cumplimiento de las políticas de ventas y producción.</p> <p>ACTUAR</p> <p>Implementar acciones Correctivas y Preventivas.</p>		
--	--	--	--	--

REGISTROS

F-DG-01 Acta Reunión
F-DG-02 Especificaciones del Diseño
F-DG-03 Revisión del Diseño
F-DG-04 Resultados del Diseño
F-DG-05 Validación del Diseño

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

P-DG-01 Revisión por la dirección
P-DG-01 Diseño y Desarrollo

RECURSOS

Papelería.
Oficina.
Equipo De Cómputo Básico y Programas Necesarios.
Internet.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

Revisión por la Dirección.
Auditoría Interna.
Comité de Calidad.
Indicadores del Proceso.

REQUISITOS

REQUISITOS NTC-ISO 9001:2008

Requisitos Generales:
4.1 REQUISITOS GENERALES



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 27 de 48

4.2.3 Control de los Documentos
4.2.4 Control de Registros
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
8.4 ANÁLISIS DE DATOS
8.5 MEJORA

Requisitos Específicos:

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
4.2.1 Generalidades
4.2.2 Manual de Calidad
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD
5.4 PLANIFICACIÓN
5.4.1 Objetivos de Calidad
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
5.5.1 Responsabilidad y autoridad
5.5.2 Representante de la dirección
5.5.3 Comunicación interna
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
5.6.1 Generalidades
5.6.2 Información para la revisión
5.6.3 Resultados de la revisión
6. GESTION DE LOS RECURSOS



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 28 de 48

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de Trabajo

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo

7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

7.3.7 Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 29 de 48

PROCESO: MEJORAMIENTO	OBJETIVO: Apoyar el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad a través de la ejecución de auditorías internas, la administración de documentos – registros y el control en el levantamiento, trámite y registro de acciones (correctivas – preventivas) y productos - servicios no conformes.
	RESPONSABLE: Coordinación Administrativa

PROCESOS ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
TODOS LOS PROCESOS	Documentación Del sistema de gestión de calidad	PLANEAR Planificar y gestionar recursos para el SGC, mejoramiento continuo de los procesos, infraestructura y el ambiente de trabajo. Cronograma de Actividades del Proceso.	Manual de calidad	TODOS LOS PROCESOS
	Desempeño de los procesos de la organización		Informe de auditorías internas	
	Necesidades de documentos y registros	HACER Control de documentos internos y externos Control de registros Auditorías internas (anualmente) Control de no conformidades Coordinar las reuniones del Comité de Calidad.	Resultados de acciones correctivas y preventivas Documentos y registros controlados	
	No conformidades		Acciones tendientes a eliminar las No conformidades	
	Oportunidades de mejora	VERIFICAR	Necesidades de formación,	



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 30 de 48

		Seguimiento y control de acciones correctivas y preventivas	capacitación e inducción	
	Personal competente para realizar actividades del proceso	Seguimiento al tratamiento de servicios no conformes.	Resultados del sistema de gestión de calidad	
	Visión, Misión, Política y objetivos de calidad	Tratamiento dado a Servicios No Conformes		
	Necesidades de recursos	Verificar periódicamente el cumplimiento y la eficacia del SGC y las directrices organizacionales	Recursos Requeridos	
		ACTUAR		
		Tomar acciones correctivas y/o preventivas		

REGISTROS

F-MJ-01 Solicitud de Modificación, Actualización y Generación de Documentos
 F-MJ-02 Control de Distribuciones
 F-MJ-03 Listado Maestro de Documentos
 F-MJ-04 Listado Maestro de Registros
 F-MJ-05 Corrección, Acción Correctiva y Preventiva
 F-MJ-06 Listado de Acciones Correctivas y Preventivas
 F-MJ-07 Producto-Servicio No Conforme
 F-MJ-08 Control Producto-servicio no conforme
 F-MJ-09 Cronograma de Auditorías
 F-MJ-10 Plan de Auditoría
 F-MJ-11 Lista de Chequeo

RECURSOS

Papelería.
 Oficina.
 Equipo De Cómputo Básico y Programas Necesarios.
 Internet.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

Auditoría Interna al proceso
 Seguimiento a Acciones correctivas y Preventivas
 Seguimiento a No Conformidades
 Aprobación de Documentos
 Comité Primario
 Indicadores de Proceso



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 31 de 48

F-MJ-12 Informe Auditoría

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

P-MJ-01 Control de Documentos y Registros
P-MJ-02 Acciones Correctivas y Preventivas
P-MJ-03 Auditoría
P-MJ-04 Producto-Servicio No Conforme

REQUISITOS

REQUISITOS NTC-ISO 9001:2008

Requisitos Generales:

- 4.1 REQUISITOS GENERALES
- 4.2.3 Control de los Documentos
- 4.2.4 Control de Registros
- 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos
- 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
- 8.4 ANÁLISIS DE DATOS
- 8.5 MEJORA

Requisitos Específicos:

- 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Manual de Calidad
 - 4.2.3 Control de los Documentos
 - 4.2.4 Control de los Registros
- 7.2.3 Comunicación con el Cliente
- 8.1 Generalidades
- 8.2.2 Auditoría Interna
- 8.5.1 Mejora continua
- 8.5.2 Acción Correctiva
- 8.5.3 Acción Preventiva



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 32 de 48

PROCESO:	OBJETIVO: Promover y comercializar los productos de panadería y bizcochería producidos por la organización, gestionando todas las actividades relacionadas con la atención y venta de estos.
VENTAS	RESPONSABLE: Supervisor de Ventas

PROCESOS ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
TODOS PROCESOS	Misión, visión, política y objetivos de calidad.	PLANEAR Histórico de ventas Cronograma del proceso	Visitas Programadas	TODOS PROCESOS
	Estrategias de ventas, recursos		Facturas	
	Información de los productos	HACER Recibir y atender a los clientes. Determinación de las solicitudes de compra de los clientes. Realización de órdenes de producción	Requerimientos de personal	
	Personal competente para la ejecución de ventas	Establecer comunicación con el cliente Realización de la venta y entrega del producto	Necesidades de formación, capacitación	
	Control de documentos y registros, seguimiento al proceso	Transportar la producción.	Oportunidades de mejora	



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 33 de 48

	Oportunidades y amenazas del mercado	<p>VERIFICAR <i>Evaluar la satisfacción del cliente. Respaldo al servicio. Establecer comunicación con el cliente. Verificar periódicamente el cumplimiento y la eficacia del SGC y las directrices organizacionales</i></p> <p>ACTUAR <i>Tomar acciones correctivas y/o preventivas</i></p>	No conformidades	
--	--------------------------------------	---	------------------	--

REGISTROS

F-MJ-013 Queja Sugerencia Felicitación
 F-MJ-14 Consolidado Quejas, Sugerencia y Felicitaciones
 F-MJ-15 Encuestas de Satisfacción

RECURSOS

Papelería.
 Oficina.
 Equipo De Cómputo Básico y Programas Necesarios.
 Internet.
 Insumos.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

Auditoría Interna al proceso
 Aprobación pedido del cliente
 Verificar Factura con Orden de pedido del cliente
 Estadísticas mensuales de ventas



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 34 de 48

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

M-VT-01 Ventas

Encuestas satisfacción del cliente
Indicadores del proceso

REQUISITOS

REQUISITOS NTC-ISO 9001:2008

Requisitos Generales:

4.1 REQUISITOS GENERALES

4.2.3 Control de los Documentos

4.2.4 Control de Registros

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

8.5 MEJORA

Requisitos Específicos:

7. Realización del Producto

7.1 Planificación de la Realización del Producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

7.2.3 Comunicación con el Cliente

8.2.1 Satisfacción del Cliente

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 35 de 48

PROCESO:	OBJETIVO: <i>Diseñar y fabricar productos de panadería y pastelería cumpliendo con las especificaciones de calidad en cuanto a materiales, precios y plazos de entrega.</i>
Producción	RESPONSABLE: <i>Pastelero - Panadero/Mojador</i>

PROCESOS ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
TODOS PROCESOS	<i>Recursos Requeridos</i>	<i>PLANEAR</i>	<i>Recursos Requeridos</i>	TODOS PROCESOS
	<i>Recetarios</i>	<i>Órdenes de producción Cronograma del proceso</i>	<i>Productos Terminados</i>	
	<i>Directrices organizacionales</i>	<i>HACER</i>		
	<i>Personal Competente</i>	<i>Desarrollo de los productos, cumpliendo las especificaciones identificadas en cada uno de los recetarios. Solicitar compra de materiales Despacho del producto de acuerdo a sus especificaciones</i>	<i>Satisfacción del cliente</i>	
	<i>Documentos Actualizados</i>	<i>VERIFICAR</i>		
		<i>Verificar el producto final contra las especificaciones iniciales</i>		



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 36 de 48

ACTUAR

Tomar acciones correctivas y/o preventivas

REGISTROS

F-PR-01 Orden de producción
F-PR-02 Recetario de producto
F-PR-03 Control de temperaturas
F-PR-04 Registro de Mantenimiento
F-PR-05 Cronograma de Mantenimiento
F-PR-06 Registro de Equipo
F-PR-07 Cronograma de Pruebas a Productos e Insumos

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

G-PR-01 Limpieza y desinfección
M-PR-01 Producción
P-PR-01 Mantenimiento de Equipos

RECURSOS

Papelería.
Oficina.
Equipo De Cómputo Básico y Programas Necesarios.
Internet.
Materias Primas.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

Auditoría Interna al proceso
Comité Primario
Estadísticas mensuales de Producción
Indicadores de Proceso

REQUISITOS

REQUISITOS NTC-ISO 9001:2008

Requisitos Generales:
4.1 REQUISITOS GENERALES
4.2.3 Control de los Documentos
4.2.4 Control de Registros
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
8.4 ANÁLISIS DE DATO



8.5 MEJORA

Requisitos Específicos:

7. Realización del Producto

7.1 Planificación de la Realización del Producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del producto

7.5.3 Identificación y trazabilidad

7.5.5 Preservación del producto

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 38 de 48

PROCESO: ADMINISTRATIVOS - APOYO	OBJETIVO: <i>Servir de apoyo eficaz al Sistema de Gestión de Calidad a través de la administración del recurso humano y la satisfacción de materias primas y servicio.</i>
	RESPONSABLE: <i>Secretaria Administrativa - General</i>

PROCESOS ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
TODOS LOS PROCESOS	Recursos Requeridos	PLANEAR	Solicitud de recursos	TODOS LOS PROCESOS
	Directrices Organizacionales	Revisión de necesidades de compra y contratación de servicios	Productos y/o servicios comprados	
	Solicitud de productos y/o servicios	Solicitud de Cotizaciones Evaluación y selección de Proveedores	Personal competente	
	Solicitud de Personal	Definir perfiles de cargo y responsabilidades del personal Seleccionar Hojas de vida y verificar competencias	Necesidades de elaboración y/o actualización de documentos	
	Documentos Actualizados	HACER	Indicadores de gestión	
	Seguimiento a las acciones correctivas / preventivas	Gestión y Aprobación de la compra Control de inventarios Recibo y almacenamiento de productos y materia prima Contratación de personal Identificar necesidades de formación y/o capacitación	Acciones correctivas y	



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 39 de 48

		<p>VERIFICAR</p> <p><i>Recepcionar y Verificar calidad de los productos o servicio y el cumplimiento en las condiciones de entrega. Verificación de productos comprados</i></p> <p><i>Control de Producto No Conforme</i></p> <p><i>Reevaluación de Proveedores</i></p> <p><i>Evaluar el desempeño del personal</i></p> <p><i>Eficacia de las capacitaciones</i></p> <p>ACTUAR</p> <p><i>Implementar Acciones Correctivas y Preventivas.</i></p>	<p><i>preventivas</i></p>	
--	--	--	---------------------------	--

REGISTROS

F-AA-02 Plan de Capacitación
 F-AA-03 Solicitud de Personal
 F-AA-04 Entrevista Laboral y Selección
 F-AA-05 Documentos de Ingreso
 F-AA-06 Informe de Inducción
 F-AA-07 Listado de Asistencia a Capacitación
 F-AA-08 Evaluación Jornada de Capacitación
 F-AA-09 Evaluación de Desempeño
 F-AA-10 Evaluación a proveedores

RECURSOS

Papelería.
 Oficina.
 Equipo De Cómputo Básico y Programas Necesarios.
 Internet.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

Auditoría Interna al proceso
 Comité Primario
 Cumplimiento del programa de capacitaciones
 Indicadores de Proceso



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 40 de 48

F-AA-11 Lista entrega de M.P. - insumos
F-AA-12 Solicitud de compra
F-AA-13 Ficha de proveedores
F-AA-14 Especificaciones materia prima
F-AA-15 Control de M.P. – Insumos en Bodega
F-AA-16 Orden de Compra
F-AA-17 Perfil de Cargo – Gerente
F-AA-18 Perfil de Cargo - Sub-gerente
F-AA-19 Perfil de Cargo - Coordinador administrativo
F-AA-20 Perfil de Cargo - Secretaria administrativa general
F-AA-21 Perfil de Cargo - Supervisor de ventas
F-AA-22 Perfil de Cargo - Pastelero
F-AA-23 Perfil de Cargo - Panadero-Mojador
F-AA-24 Perfil de Cargo - Auxiliar Contable
F-AA-25 Perfil de Cargo - Auxiliar de producción y suministros
F-AA-26 Perfil de Cargo - Auxiliar de ventas
F-AA-27 Perfil de Cargo – Mensajero
F-AA-28 Perfil de Cargo - Conductor suministros
F-AA-29 Perfil de Cargo - Hornero
Hojas de vida
Informe de inventario

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

P-AA-01 Talento Humano
P-AA-02 Compras

REQUISITOS

Requisitos Generales:
4.1 REQUISITOS GENERALES
4.2.3 Control de los Documentos
4.2.4 Control de Registros
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 41 de 48

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

8.4 ANÁLISIS DE DAOS

8.5 MEJORA

Requisitos Específicos:

6.2. Recursos Humanos

6.2.1. Generalidades

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de Trabajo

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

7.4.2 Información de las compras

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 42 de 48

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DEL SGC CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

REQUISITO DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008	PROCESOS
<i>REQUISITOS GENERALES</i>	<i>Todos los Procesos</i>
<i>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</i>	<i>Direccionamiento Estratégico Mejoramiento</i>
<i>Generalidades</i>	<i>Direccionamiento Estratégico Mejoramiento</i>
<i>Manual de la Calidad</i>	<i>Direccionamiento Estratégico Mejoramiento</i>
<i>Control de los Documentos</i>	<i>Todos los Procesos Mejoramiento</i>
<i>Control de los Registros</i>	<i>Todos los Procesos Mejoramiento</i>
<i>COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>ENFOQUE AL CLIENTE</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>POLÍTICA DE CALIDAD</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>PLANIFICACIÓN</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>Objetivos de la Calidad</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 43 de 48

<i>Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>Responsabilidad y Autoridad</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>Comunicación Interna</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>Generalidades</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>Información de Entrada para la Revisión</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>Resultados de la Revisión</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
PROVISIÓN DE RECURSOS	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
RECURSOS HUMANOS	<i>Administrativos - Apoyo</i>
<i>Generalidades</i>	<i>Administrativos - Apoyo</i>
<i>Competencia, Formación y Toma de Conciencia</i>	<i>Administrativos - Apoyo</i>
INFRAESTRUCTURA	<i>Administrativos – Apoyo Direccionamiento Estratégico</i>



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 44 de 48

<i>AMBIENTE DE TRABAJO</i>	<i>Administrativos – Apoyo Direccionamiento Estratégico</i>
<i>PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</i>	<i>Ventas Producción</i>
<i>PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</i>	<i>Ventas Producción</i>
<i>Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto</i>	<i>Ventas Producción</i>
<i>Revisión de los requisitos relacionados con el producto</i>	<i>Ventas</i>
<i>Comunicación con el Cliente</i>	<i>Ventas Mejoramiento</i>
<i>DISEÑO Y DESARROLLO</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>Planificación del Diseño y Desarrollo</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>Resultados del Diseño y Desarrollo</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>Revisión del Diseño y Desarrollo</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>Verificación del Diseño y Desarrollo</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
<i>Validación del Diseño y Desarrollo</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 45 de 48

<i>Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo</i>	<i>Direccionamiento Estratégico</i>
COMPRAS	<i>Administrativos – Apoyo</i>
<i>Proceso de Compras</i>	<i>Administrativos – Apoyo</i>
<i>Información de las Compras</i>	<i>Administrativos – Apoyo</i>
<i>Verificación de los Productos Comprados</i>	<i>Administrativos – Apoyo</i>
PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<i>Producción</i>
<i>Control de la Producción y de la Prestación del Servicio</i>	<i>Producción Ventas</i>
<i>Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio</i>	<i>Producción Ventas</i>
<i>Identificación y Trazabilidad</i>	<i>Producción Ventas</i>
<i>Propiedad del Cliente</i>	<i>N/A</i>
<i>Preservación del Producto</i>	<i>Producción Ventas</i>
CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	<i>Producción</i>
GENERALIDADES	<i>Mejoramiento</i>



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 46 de 48

<i>Satisfacción del Cliente</i>	<i>Ventas</i>
<i>Auditoría Interna</i>	<i>Mejoramiento</i>
<i>Seguimiento y Medición de los Procesos</i>	<i>Todos los Procesos</i>
<i>Seguimiento y Medición del Producto</i>	<i>Ventas Producción</i>
<i>CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</i>	<i>Todos los Procesos</i>
<i>ANÁLISIS DE DATOS</i>	<i>Todos los Procesos</i>
<i>MEJORA</i>	<i>Todos los Procesos</i>
<i>Mejora Continua</i>	<i>Todos los Procesos Mejoramiento</i>
<i>Acción Correctiva</i>	<i>Todos los Procesos Mejoramiento</i>
<i>Acción Preventiva</i>	<i>Todos los Procesos Mejoramiento</i>



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 47 de 48

REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SGC.

Decreto 1594 de 1984 uso del agua y residuos líquidos.

Resolución 2115 de 2007 AGUA potable

Decreto 605 1996

Decreto 1713 2002

Resolución 112 de 2008 trazabilidad de las materias primas y los alimentos para consumo humano.

Ley 9 de 1979 Medidas Sanitarias

Resolución 2013 1986 Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.

Resolución 1016 1989 Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. (Copaso).

Decreto 2649 1993 Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

Decreto 1295 1994 Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Resolución 2346 2007 Por el cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y contenido de las historias clínicas ocupacionales.

Resolución 2646 2008 Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por le estrés ocupacional.

Código de Comercio Por el cual se rigen las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Código Sustantivo de Trabajo su propósito es el de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

Estatuto Tributario Compilación de normas jurídicas con fuerza de Ley que regulan los impuestos de renta y complementarios, ventas, timbre, retención en la fuente y procedimiento administrativo en relación a dichos tributos y retenciones.

NORMA ISO 9001 2008 Standards Australia International Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos.



Manual de Calidad

Código: M-MJ-01

V: 2

Página: 48 de 48

CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	<i>Versión Inicial</i>	<i>Noviembre 29 de 2010</i>
2	<i>Se incluyen registros actualizados del proceso administrativos – apoyo.</i>	<i>Enero 31 de 2010</i>

ANEXO O

Formatos

F-AA-02 Plan de Capacitación.doc

F-AA-03 Solicitud de Personal.doc

F-AA-04 Entrevista Laboral y Selección.doc

F-AA-05 Documentos de Ingreso.doc

F-AA-06 Informe de Inducción.doc

F-AA-07 Listado de Asistencia a Capacitación.doc

F-AA-08 Evaluación Jornada de Capacitación.doc

F-AA-09 Evaluación de Desempeño.doc

F-AA-10 Evaluación a proveedores.doc

F-AA-11 Lista entrega de M.P. - insumos.doc

F-AA-12 Solicitud de compra.doc

F-AA-13 Ficha de proveedores.doc

F-AA-14 Especificaciones materia prima.doc

F-AA-15 Control de M.P. – Insumos en Bodega

F-AA-16 Orden de Compra

F-AA-17 Perfil de Cargo – Gerente

F-AA-18 Perfil de Cargo - Sub-gerente

F-AA-19 Perfil de Cargo - Coordinador administrativo

F-AA-20 Perfil de Cargo - Secretaria administrativa general

F-AA-21 Perfil de Cargo - Supervisor de ventas

F-AA-22 Perfil de Cargo - Pastelero

F-AA-23 Perfil de Cargo - Panadero-Mojador

F-AA-24 Perfil de Cargo - Auxiliar Contable

F-AA-25 Perfil de Cargo - Auxiliar de producción y suministros

F-AA-26 Perfil de Cargo - Auxiliar de ventas

F-AA-27 Perfil de Cargo – Mensajero

F-AA-28 Perfil de Cargo - Conductor suministros

F-AA-29 Perfil de Cargo - Hornero

F-DG-01 Acta Reunión.doc

F-DG-02 Especificaciones del Diseño.doc

F-DG-03 Revisión del Diseño.doc

F-DG-04 Resultados del Diseño.doc

F-MJ-01 Solicitud de Modificación, Actualización y Generación de Documentos.doc

F-MJ-02 Control de Distribuciones.doc

F-MJ-03 Listado Maestro de Documentos.doc

F-MJ-04 Listado Maestro de Registros.doc

F-MJ-05 Corrección, Acción Correctiva y Preventiva.doc

F-MJ-06 Listado de Acciones Correctivas y Preventivas.doc

F-MJ-07 Producto-Servicio No Conforme.doc

F-MJ-08 Control Producto-servicio no conforme.doc

F-MJ-09 Cronograma de Auditorías.doc

F-MJ-10 Plan de Auditoría.doc

F-MJ-11 Lista de Chequeo.doc

F-MJ-12 Informe Auditoría.doc

F-MJ-013 Queja, Sugerencia y Felicitación.doc

F-MJ-14 Consolidado Quejas, Sugerencia y Felicitaciones.doc

F-MJ-15 Encuestas de Satisfacción.doc

F-PR-01 Orden de producción.doc

F-PR-02 Recetario de producto.doc

F-PR-03 Control de temperaturas.doc

F-PR-04 Registro de Mantenimiento.doc

F-PR-05 Cronograma de Mantenimiento.doc

F-PR-06 Registro de Equipo.doc

F-PR-07 Cronograma de Pruebas a Productos e Insumos.doc

F-VT-01 Transporte – Entrega de Producción.doc

F-VT-02 Inventario - Solicitud de Producto.doc

F-VT-03 Histórico de Ventas.doc



Inventario – Solicitud de Producto.

Código: F-VT-02

V: 1

Consecutivo		Fecha	<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>
-------------	--	-------	-----------	-----------	-----------

Cabecera	Calle 56	Acrópolis
----------	----------	-----------

Responsable		Firma	
-------------	--	-------	--

<u>Pastelería</u>		<u>Inventario (Cantidad)</u>	<u>Solicitud de Producto (Cantidad)</u>	<u>Panadería</u>	<u>Inventari o (Cantidad)</u>	<u>Solicitud de Producto (Cantidad)</u>	<u>Nota - Observaciones</u>
Tortas	Fruta grande			Aliñados	Bolita		
	Fruta mediana				Bolita (Marvilla)		
	Fruta pequeña				Bolita Queso		
	Decorada grande				Pan queso		
	Decorada mediana				Aliñado pequeño		
	Decorada semi-				Aliñado mediano		
	Decorada pequeña				Aliñado Grande		
	Genovesa grande y pequeña				Salchipan		



Inventario – Solicitud de Producto.

Código: F-VT-02

V: 1

	Milkyway				Mortadela			
	Chesse cake				Cascarita			
	Mouss				Tajado normal			
	Torta fría				Tajado Grande			
	Torta de queso				Tostada blanca			
Ponqués	Grande			Tostada negra				
	Mediano			Tostado				
	Pequeño			Tostado de ajo				
	Pastillaje			Roscón bocadillo				
	Brevas			Roscón arequipe				
	Ciruelas			Churros				
Hojaldre dulce	Pastel gloria			Dulce	Nevados			
	Hojaldras				Coco			
	Tiples				Granadas			
	Breva				Delicias			



Inventario – Solicitud de Producto.

Código: F-VT-02

V: 1

	Manzana				Andino			
	Corazones				Perro			
	Milojas				Súper Perro			
Bizcochos fríos	Brazo de reina				Perro / Hamburgues a	Hamburgues a		
	Rollito suizo			Súper Hamburgues				
	Brazo crema			Mantequilla pequeño				
	Brazo crema			Mestiza	Mestiza pequeña			
	Rollito crema				Mestiza			
	Triángulos				Mestiza grande			
	Merengón			Centeno	Centeno molde			
	Fruta				Centeno Pequeño			
	Fresa			Leche	Pannettone Grande			
Galletas	Rizadas				Pannettone Pequeño			
	Con chocolate				Rollo pequeño			
	Punkys			Rollo				



Inventario – Solicitud de Producto.

Código: F-VT-02

V: 1

					Natural			
					Multicereal			
					Nueces pequeño			
					Nueces Grande			
					Fibra			
				Francés	Campestre			
					Corriente			
					Con Ajonjolí			
					Bola Integral			
				Mantequilla	Mantequilla grande			
					Trenzas			
					Queso grande			
				Otros	Miga			
					Arepas			



Transporte – Entrega de Producción

Código: F-VT-01

V: 1

<u>Consecutivo</u>		<u>Fecha</u>	<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>
--------------------	--	--------------	-----------	-----------	-----------

<u>Producto</u>	<u>Producción</u>				<u>Entrega</u>			<u>Prioridad</u>	<u>Responsables</u>				<u>Nota - Observaciones</u>
	<u>Cabecera</u>	<u>Calle 56</u>	<u>Const. Orden de Producción</u>	<u>Hora Despacho</u>	<u>Cabecera</u>	<u>Calle 56</u>	<u>Acrópolis</u>		<u>Entrega prod.</u>	<u>Embalaje y transporte.</u>	<u>Recepción.</u>		
											<u>Firma</u>	<u>Hora</u>	
							<u>Inmed.</u>						
							<u>Alta</u>						
							<u>Media</u>						
							<u>Baja</u>						
							<u>Inmed.</u>						
							<u>Alta</u>						
							<u>Media</u>						
							<u>Baja</u>						



Registro de Equipo

Código: F-PR-06

V: 1

Fecha de Ingreso: _____

Lugar de Destino/Disposición: _____

Identificación del Equipo: _____

Marca: _____

Descripción/Características del Equipo: _____

Responsables de Uso: _____

Garantía: _____

Mantenimientos: _____

RESPONSABLE

VERIFICA

Firma _____

Firma _____

Nombre _____

Nombre _____

Cedula _____

Cedula _____



Registro de Mantenimiento.

Código: F-PR-04

V: 1

Fecha _____ Hora _____

Equipo _____

Lugar donde se realiza el mantenimiento _____

Condiciones iniciales del equipo

Materiales utilizados en el mantenimiento

Descripción detallada del equipo

Condiciones finales del equipo

Observaciones

RESPONSABLE

Firma _____

Nombre _____

Cedula _____

VERIFICA

Firma _____

Nombre _____

Cedula _____



Control Temperaturas de Horno.

Código: F-PR-03

V: 1

Fecha dd mm aa

Responsable _____

Horno.	Hora	Temperatura Ind. Horno	Temperatura encontrada	Producción

Vo.B.	
Firma:	



Recetario de Producto.

Código: F-PR-02

V: 2

Fecha actualización dd mm aa

Responsable

Ingredientes	Tipo				Unidad	Cantidad	Costo	Especificación
	<u>Base</u>	<u>Relleno</u>	<u>Cobertura</u>	<u>Decorado</u>				
	<u>Base</u>	<u>Relleno</u>	<u>Cobertura</u>	<u>Decorado</u>				
	<u>Base</u>	<u>Relleno</u>	<u>Cobertura</u>	<u>Decorado</u>				

Instrucción / actividad	Tipo				Tiempo	Temperatura	Equipo
	<u>Base</u>	<u>Relleno</u>	<u>Cobertura</u>	<u>Decorado</u>			
	<u>Base</u>	<u>Relleno</u>	<u>Cobertura</u>	<u>Decorado</u>			
	<u>Base</u>	<u>Relleno</u>	<u>Cobertura</u>	<u>Decorado</u>			

Características organolépticas para la aceptación y liberación del producto.

Vo.B.

Firma:



Orden de producción

Código: F-PR-01

V: 2

Consecutivo		Fecha	<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>
-------------	--	-------	-----------	-----------	-----------

<u>Pastelería</u>		<u>Producción Programada (Cantidad)</u>						<u>Informe de Producción</u>						<u>Nota - Observaciones</u>				
		<u>Cabecera</u>	<u>Calle 56</u>	<u>Acrópolis</u>	<u>Cons. Invnt.</u>	<u>Solicitud</u>	<u>Prod. Cons.</u>	<u>M.P.</u>	<u>Consumo</u>	<u>Producción</u>	<u>Hora</u>	<u>Cantidad Desechada</u>	<u>Gramaje</u>		<u>Pastelero</u>		<u>Hornero</u>	
Tortas	Fruta grande												<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Fruta mediana												<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Fruta pequeña												<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Decorada grande												<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Decorada mediana												<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Decorada semi-													<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Decorada pequeña													<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Genovesa grande y pequeña													<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Milkyway													<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	



Orden de producción

Código: F-PR-01

V: 2

	Chesse cake									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Mouss									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Torta fría									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Torta de queso									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Ponqués	Grande									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Mediano									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Pequeño									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Pastillaje									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Brevas									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Ciruelas									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Hojaldre dulce	Pastel gloria									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Hojaldras									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Tiples									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Breva									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Manzana									<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	



Orden de producción

Código: F-PR-01

V: 2

	Corazones										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Milojas										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
Biscochos fríos	Braza de reina gitano										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Rollito suizo										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Braza crema										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Braza crema										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Rollito crema										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Triángulos										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Merengón										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Fruta											<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Fresa											<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Galletas	Rizadas										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Con chocolate										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Punkys										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Merengues										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		



Orden de producción

Código: F-PR-01

V: 2

	<i>Panderos</i>										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Hojaldres de sal	<i>Croiss sin relleno</i>										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Croiss de pollo</i>										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Pastel de pollo</i>										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Pastel carne</i>										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Palitos queso</i>										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Bolovanes</i>										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Mantecada	<i>En lata</i>										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>En molde</i>										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Ponquesitos</i>										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Pies	<i>De piña</i>										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>De ciruela</i>										<u>E.N.</u>	<u>O.L.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	

Vo.B:	Vo.B:	Vo.B:	Vo.B:	Vo.B:
-------	-------	-------	-------	-------



Orden de producción

Código: F-PR-01

V: 2

Firma:

Firma:

Firma:

Firma:

Firma:



Orden de producción

Código: F-PR-01

V: 2

Consecutivo		Fecha	<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>
-------------	--	-------	-----------	-----------	-----------

Panadería		<u>Producción Programada</u>			<u>Informe de Producción</u>										<u>Nota</u> _____ - <u>Observaciones</u>		
		<u>Cabecera</u>	<u>Calle 56</u>	<u>Acrópolis</u>	<u>Cons. Invnt. Solicitud Prod.</u>	<u>Cons. M.P. - Insumos</u>	<u>Cantidad Producción</u>	<u>Hora</u>	<u>Cantidad Desechada</u>	<u>Gramaje</u>	<u>Panadero</u>		<u>Hornero</u>				
Aliñados	Bolita											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Bolita (Marvilla)											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Bolita Queso											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Pan queso											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Aliñado pequeño											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Aliñado mediano											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Aliñado Grande											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
	Salchipan												<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Mortadela												<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Cascarita												<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	



Orden de producción

Código: F-PR-01

V: 2

	<i>Tajado normal</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Tajado Grande</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Tostada blanca</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Tostada negra</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Tostado</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Tostado de ajo</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Dulce	<i>Roscón bocado</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Roscón arequipe</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Churros</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Nevados</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Coco</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Granadas</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	<i>Delicias</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
<i>Andino</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>		
Perro / Hamburguesa	<i>Perro</i>										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	



Orden de producción

Código: F-PR-01

V: 2

	Súper Perro											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Hamburguesa											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Súper Hamburguesa											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Mantequilla pequeño											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Mestiza	Mestiza pequeña											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Mestiza											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Mestiza grande											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Centeno	Centeno molde											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Centeno Pequeño											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Leche	Pannettone Grande											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Pannettone Pequeño											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Rollo pequeño											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Rollo											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Leche mediano											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Azucarado											<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	



Orden de producción

Código: F-PR-01

V: 2

	Roscón de Arequipe										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Queso										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Piña										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Fruta arequipe										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Q – Brevia										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Q – Uvas										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Uvas arequipe										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Integral	Pequeño										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Mediano										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Molde Mediano										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Molde Grande										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Molde con ajonjolí										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Molde de Avena										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Natural										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Multicereal										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	



Orden de producción

Código: F-PR-01

V: 2

	Nueces pequeño										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Nueces Grande										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Fibra										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Francés	Campestre										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Corriente										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Con Ajonjolí										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Bola Integral										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Mantequilla	Mantequilla grande										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Trenzas										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Queso grande										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
Otros	Miga										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	
	Arepas										<u>L.G.</u>	<u>H.A.</u>	<u>E.L.</u>	<u>M.J.</u>	

Vo.B:	Vo.B:	Vo.B:	Vo.B:	Vo.B:
-------	-------	-------	-------	-------



Orden de producción

Código: F-PR-01

V: 2

Firma:

Firma:

Firma:

Firma:

Firma:



Encuestas de Satisfacción.

Código: F-MJ-15

V: 1

Con el fin de conocer su opinión sobre nuestros productos y servicios, agradecemos diligenciar la siguiente encuesta:

Nombre: _____

Teléfono: _____

Fecha: _____

Identifique el servicio que recibió, marcando con una X la casilla correspondiente:

* Cafetería

* Panadería

* Pastelería

* Otro, especifique

Califique de 1 a 5 considerando 1 como la mínima calificación y 5 como la máxima, cada uno de los aspectos planteados. Marque N.A. cuando no aplica para su caso.

1. El servicio recibido fue oportuno:

1	2	3	4	5

2. El personal que interactuó con Usted, fue:

2.1 Respetuoso

2.2 Amable

2.3 Con buena presentación personal

1	2	3	4	5

3. Como califica las siguientes características del producto consumido

3.1 Color

3.2 Olor

3.3 Sabor

3.4 Presentación

3.5 Empaque

1	2	3	4	5



Encuestas de Satisfacción.

Código: F-MJ-15

V: 1

4. Las instalaciones físicas de la panadería son:

3.1 Limpias

3.2 Organizadas

3.3 Cómodas

1	2	3	4	5

Si tiene algún comentario o sugerencia, por favor descríbalos a continuación:



Consolidado Quejas, Sugerencia y Felicitaciones.

Código: F-MJ-14

V: 1

<i>Responsable:</i>						<i>Mes:</i>				<i>Año:</i>	
<i>Datos de quien interpone la solicitud</i>			<i>Tipo de Solicitud</i>			<i>Motivo de la Solicitud</i>	<i>Tramite</i>	<i>Fecha de la Respuesta</i>	<i>Tiempo de Respuesta (Días)</i>		
<i>Nombre</i>	<i>Correo Electrónico</i>	<i>Fecha de la Solicitud</i>	<i>Queja</i>	<i>Sugerencia</i>	<i>Felicitación</i>						
<i>Total tipo de solicitud:</i>						<i>Tiempo promedio de respuesta:</i>					



Informe Auditoria.

Código: F-MJ-12

V: 1

Fecha		Informe auditoría nº	de	
Objetivo (s) de auditoría				
Alcance de auditoría				
Criterios de auditoría				
Proceso auditado				
Fecha Auditoria				
Auditado(s)				
Nº	Fortalezas			
Nº	Oportunidades de mejora			
Nº	Observaciones			
Nº	No conformidades			
Conclusiones:				
Auditor líder	Equipo auditor	Equipo auditor	Equipo auditor	Auditado



Plan de Auditoría.

Código: F-MJ-10

V: 1

Objetivo								
Alcance								
Criterios de auditoria								
Proceso	Auditado (s)	Auditor líder	Grupo auditor	Fecha			Duración	
				<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>	<u>Inicio</u>	<u>Final</u>
				<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>	<u>Inicio</u>	<u>Final</u>
				<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>	<u>Inicio</u>	<u>Final</u>
				<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>	<u>Inicio</u>	<u>Final</u>
				<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>	<u>Inicio</u>	<u>Final</u>
				<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>	<u>Inicio</u>	<u>Final</u>
				<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>	<u>Inicio</u>	<u>Final</u>
				<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>	<u>Inicio</u>	<u>Final</u>
Información oportuna:								
Fecha	<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>					
Vbo.			Vbo.			Vbo.		
Firma			Firma			Firma		
Vbo.			Vbo.			Vbo.		
Firma			Firma			Firma		



Cronograma de Auditorías

Código: F-MJ-09

V: 1

Proceso	Tipo		Año:											
	Interna	Externa	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
Información oportuna:								Responsable						
								Firma:						

Auditoría programada	
Auditoría realizada	
Auditoría cancelada	
Auditoría reprogramada	



Corrección, Acción Correctiva y Preventiva.

Código: F-MJ-05

V: 1

Fecha:		Nº: (líder de proceso)	
Responsable de identificación del problema:			
Proceso:		Responsable de la acción: (líder de proceso)	
Tipo de acción:			
Corrección	Acción correctiva		

Descripción de la no conformidad o potencial no conformidad
Requisitos:

Análisis de causas
Identificar las posibles causas. Fallas en el recurso humano, los recursos trabajados, los controles establecidos, los equipos utilizados, la metodología y/o la comunicación establecida.
Causa raíz:

En caso de Corrección – descripción:

Plan de acción			
No.	Descripción actividad correctiva o preventiva	Responsable	Fecha Programada

Seguimiento al plan de acción			
No.	Responsable	Avance y/o estado de las actividad tomada	Fecha de verificación

Conclusiones y eficacia
Resultados obtenidos de la acción tomada frente a la no conformidad y/o potencial no conformidad detectada:
Eficacia: Si No

Cierre de la acción	
Responsable:	Fecha:



Solicitud de Modificación, Actualización y Generación de Documentos.

Código: F-MJ-01

V: 2

Fecha de la Solicitud

Información del Solicitante

Nombre del Solicitante

Proceso ó Área

INFORMACION DEL DOCUMENTO

Generación

Modificación

Eliminación

Nombre del Documento:

Tipo de Documento:

Código del Documento:

Versión N°

Solicitud Y / O Modificaciones Propuestas

Aprobado

Verificado Líder de Proceso:

No Aprobado

Fecha

Aprobado Por:



Resultados del Diseño.

Código: F-DG-04

V: 1

DISEÑO N° _____

FECHA: _____

VERIFICACION DE ELEMENTOS DE ENTRADA

¿REVISÓ LOS DISEÑOS EXISTENTES EN PRODUCTOS SIMILARES? SI ___ NO ___

¿REVISÓ LAS NOVEDADES DEL MERCADO EN PRODUCTOS SIMILARES? SI ___ NO ___

INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

MATERIALES	CANTIDAD	UNIDAD DE COMPRA

RECETA

APROBACION DEL DISEÑO

¿CUMPLE CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE? SI ___ NO ___

OBSERVACIONES

FIRMA:



Revisión del Diseño.

Código: F-DG-03

V: 1

DISEÑO Nº _____

FECHA: _____

REVISION DE LA MUESTRA				
LISTA DE VERIFICACION	SI	NO	OBSERVACIONES	ACCIONES A TOMAR
¿Cumple con las especificaciones?				
¿Cumple con las especificaciones adicionales - Gerencia?				
¿Se cuenta con los resultados del diseño?				
¿Fue aprobado el diseño?				
FECHA	FIRMA			



Especificaciones del Diseño.

Código: F-DG-02

V: 1

DISEÑO N° _____

FECHA: _____

ESPECIFICACIONES DEL DISEÑO

REQUERIMIENTOS DEL DISEÑO	
ESPECIFICACIONES ADICIONALES	

REVISION DE DISEÑO EXISTENTES EN PRODUCTOS SIMILARES

DISEÑO No.	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS

NOVEDADES EN EL MERCADO EN PRODUCTOS SIMILARES

EMPRESA	NOMBRE PRODUCTO – PANADERIA/BISCOCHERIA



Acta Reunión.

Código: F-DG-01

V: 1

ACTA DE REUNIÓN N° ____

Fecha:	Lugar:
Hora de inicio:	Hora de finalización:

I. ASISTENCIA

Nombre	Cargo	Firma

II. TEMAS TRATADOS

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

III. COMPROMISOS

N°	Compromiso	Responsable	F. límite	Verificación

IV. OBSERVACIONES

Próxima reunión

Fecha: _____ **Lugar:** _____



Perfil de Cargo – Hornero.

Código: F-AA-29

V: 1

Cargo	Hornero	
Educación	Mínima	Técnico en panadería y pastelería.
	Ideal	Tecnología en panadería y pastelería.
Experiencia	Formación	Habilidad
- 6 meses en cargos similares.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo. - Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo. - Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo. - Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo. - Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización - Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización. - Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas. - Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización. - Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades. - Muestra un trato respetuoso y cordial.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Sobre las recetas de los productos ofertados por la organización. - Sobre las materias primas, insumos y utensilios a su disposición en el desarrollo de la producción. - Sobre la ejecución y eficacia del proceso de producción. - Sobre la implementación y generación de los soportes del proceso productivo. 	
Autoridad	La definida en la estructura organizacional de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. y la documentación del SGC.	



Perfil de Cargo – Conductor Suministros.

Código: F-AA-28

V: 1

Cargo	Conductor suministros	
Educación	Mínima	Bachiller
	Ideal	Bachiller
Experiencia	Formación	Habilidad
1 año en cargos similares.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos normas de tránsito y mantenimiento de vehículo, conocimientos de direcciones. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo. - Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo. - Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo. - Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo. - Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización - Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización. - Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas. - Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización. - Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades. - Muestra un trato respetuoso y cordial.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Transportar las materias primas requeridas para en el desarrollo de la producción, asegurando las características de las mismas. - Transportar los productos a los diferentes puntos de venta, asegurando las características del producto. - Realizar apoyo cada vez que sea necesario, en labores o actividades que se le designen por su jefe inmediato. - Entregar diariamente los pedidos programados asegurando, durante el transporte la calidad y características de los productos. - Entregar en las cajas correspondientes el dinero recibido durante la distribución de productos. - Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato. 	
Autoridad	La definida en la estructura organizacional de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. y la documentación del SGC.	



Perfil de Cargo – Mensajero.

Código: F-AA-27

V: 1

Cargo	Mensajero	
Educación	Mínima	Bachiller
	Ideal	Bachiller
Experiencia	Formación	Habilidad
1 año en cargos similares.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos normas de tránsito y mantenimiento de vehículo, conocimientos de direcciones. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo. - Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo. - Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo. - Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo. - Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización - Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización. - Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas. - Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización. - Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades. - Muestra un trato respetuoso y cordial.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar diariamente toda la correspondencia y demás, para entidades y organismos con los que se mantengan relaciones dentro de la ciudad. - Realizar diariamente los pagos y consignaciones correspondientes en los bancos. - Realizar apoyo cada vez que sea necesario, en labores o actividades que se le designen por su jefe inmediato. - Entregar diariamente los pedidos programados asegurando, durante el transporte la calidad y características de los productos. - Entregar en las cajas correspondientes el dinero recibido durante la distribución de productos. - Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato. 	
Autoridad	La definida en la estructura organizacional de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. y la documentación del SGC.	



Perfil de Cargo – Auxiliar de Ventas.

Código: F-AA-26

V: 1

Cargo	Auxiliar de ventas	
Educación	Mínima	Cap auxiliar de marketing.
	Ideal	Tecnología, en carreras de marketing – mercados.
Experiencia	Formación	Habilidad
1 año en cargos similares.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo. - Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo. - Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo. - Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo. - Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización - Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización. - Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas. - Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización. - Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades. - Muestra un trato respetuoso y cordial.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Propender por la atención y satisfacción del cliente estableciendo con este contacto directo y humano dejando claramente identificadas las características de los productos. - Mantener los puntos de ventas en perfecto orden y aseo, aplicando los documentos y guías que para tal fin han sido incluidas dentro del SGC. - Realizar una labor de post venta con cada uno de los clientes que así lo requieran. - Implementar de manera adecuada y eficaz las actividades establecidas en el manual de ventas. - Supervisar la satisfacción permanente de los clientes dentro del punto de venta. - Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato. 	
Autoridad	La definida en la estructura organizacional de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. y la documentación del SGC.	



Perfil de Cargo – Auxiliar de Producción y Suministros.

Código: F-AA-25

V: 1

Cargo	Auxiliar de producción y suministros	
Educación	Mínima	Cap auxiliar administrativo.
	Ideal	Tecnología, en carreras administrativas o afines.
Experiencia	Formación	Habilidad
1 año en cargos similares.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en higiene y seguridad industrial. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Conocimientos en inventarios y almacenamiento bodegaje. - Conocimientos Básicos en Word y Excel. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo. - Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo. - Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo. - Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo. - Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización - Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización. - Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas. - Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización. - Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades. - Muestra un trato respetuoso y cordial.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cotizar los diferentes productos necesarios para los procesos de producción. - Inspeccionar las materias primas y suministros recibidos. - Entregar la materia prima y suministros para el desarrollo de las operaciones. - Efectuar Mejoramiento Continuo del Sistema de Gestión de Calidad implementado los procesos a su cargo. 	
Autoridad	La definida en la estructura organizacional de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. y la documentación del SGC.	



Perfil de Cargo – Auxiliar Contable.

Código: F-AA-24

V: 1

Cargo	<i>Auxiliar Contable.</i>	
Educación	Mínima	<i>Cap Auxiliar Contable y Financiero.</i>
	Ideal	<i>Tecnología Contable y Financiero.</i>
Experiencia	Formación	Habilidad
<i>1 año en cargos similares.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Conocimientos en higiene y seguridad industrial.</i> - <i>Conocimientos en manipulación de alimentos.</i> - <i>Conocimientos Básicos en Word y Excel.</i> - <i>Inducción al sistema de gestión de calidad.</i> - <i>Inducción al cargo.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo.</i> - <i>Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo.</i> - <i>Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo.</i> - <i>Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo.</i> - <i>Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización</i> - <i>Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización.</i> - <i>Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas.</i> - <i>Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización.</i> - <i>Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades.</i> - <i>Muestra un trato respetuoso y cordial.</i>
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Recepción y registro de las cuentas por pagar.</i> - <i>Realizar las conciliaciones bancarias</i> - <i>Giro de cheques</i> - <i>Relación de cuentas por pagar mensual</i> - <i>Realizar las afiliaciones de EPS- PENSIONES ICBF, Caja de compensación</i> - <i>Elaborar planilla PILA</i> - <i>Revisión cuentas contables</i> - <i>Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato.</i> 	
Autoridad	<i>La definida en la estructura organizacional de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. y la documentación del SGC.</i>	



Perfil de Cargo – Panadero /Mojador.

Código: F-AA-23

V: 1

Cargo	Panadero /Mojador	
Educación	Mínima	Técnico en panadería y pastelería.
	Ideal	Tecnología en panadería y pastelería.
Experiencia	Formación	Habilidad
1 año en cargos similares.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo. - Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo. - Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo. - Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo. - Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización - Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización. - Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas. - Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización. - Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades. - Muestra un trato respetuoso y cordial.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Sobre las recetas de los productos ofertados por la organización. - Sobre las materias primas, insumos y utensilios a su disposición en el desarrollo de la producción. - Sobre la ejecución y eficacia del proceso de producción en referencia a la línea de panadería. - Sobre la implementación y generación de los soportes del proceso. 	
Autoridad	<p>Sobre la planificación, implementación, control y mejora del proceso producción.</p> <p>La definida en la estructura organizacional de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. y la documentación del SGC.</p>	



Perfil de Cargo – Pastelero.

Código: F-AA-22

V: 1

Cargo	Pastelero	
Educación	Mínima	Técnico en panadería y pastelería.
	Ideal	Tecnología en panadería y pastelería.
Experiencia	Formación	Habilidad
1 año en cargos similares.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo. - Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo. - Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo. - Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo. - Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización - Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización. - Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas. - Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización. - Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades. - Muestra un trato respetuoso y cordial.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Sobre las recetas de los productos ofertados por la organización. - Sobre las materias primas, insumos y utensilios a su disposición en el desarrollo de la producción. - Sobre la ejecución y eficacia del proceso de producción en referencia a la línea de pastelería. - Sobre la implementación y generación de los soportes del proceso. 	
Autoridad	<p>Sobre la planificación, implementación, control y mejora del proceso producción.</p> <p>La definida en la estructura organizacional de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. y la documentación del SGC.</p>	



Perfil de Cargo – Supervisor de Ventas.

Código: F-AA-21

V: 1

Cargo	Supervisor de ventas	
Educación	Mínima	Tecnología, en carreras de mercadeo, administrativas o afines.
	Ideal	Profesional, en carreras de mercadeo, administrativas o afines.
Experiencia		
Formación		
Habilidad		
1 año en cargos similares.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en higiene y seguridad industrial. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Conocimientos Básicos en Word y Excel. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo. - Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo. - Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo. - Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo. - Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización - Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización. - Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas. - Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización. - Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades. - Muestra un trato respetuoso y cordial.



Perfil de Cargo – Supervisor de Ventas.

Código: F-AA-21

V: 1

Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">- Responder por la excelente ejecución del Proceso de ventas.- Procurar cumplir con el presupuesto de ventas diario.- Asegurar la atención y satisfacción del cliente a través del trato al momento de la venta.- Manejo de los dineros resultantes de la ventas.- Arqueos de caja.- Solicitud de producción – según los resultados en ventas.- Recepción y manejo de las solicitudes interpuestas por los clientes.- Generación de las encuestas de satisfacción.- Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato.
Autoridad	<p>Sobre la planificación, implementación, control y mejora del proceso ventas. La definida en la estructura organizacional de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. y la documentación del SGC.</p>



Perfil de Cargo – Secretaria Administrativa General.

Código: F-AA-20

V: 1

Cargo	<i>Secretaria administrativa general</i>	
Educación	Mínima	<i>Tecnología, en carreras administrativas o afines</i>
	Ideal	<i>Profesional, en carreras administrativas o afines.</i>
Experiencia	Formación	Habilidad
<i>1 año en cargos similares.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en higiene y seguridad industrial. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Conocimientos en Sistemas de gestión de la calidad. - Conocimientos básicos en Word, Excel y Power Point. - Conocimientos en servicio al cliente. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo. - Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo. - Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo. - Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo. - Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización - Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización. - Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas. - Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización. - Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades. - Muestra un trato respetuoso y cordial.



Perfil de Cargo – Secretaria Administrativa General.

Código: F-AA-20

V: 1

Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">- Ejecutar el manejo administrativo de las necesidades del proceso administrativo – apoyo.- Efectuar Mejoramiento Continuo del Sistema de Gestión de Calidad implementado los procesos a su cargo.- Recepción de correspondencia.- Administrar la recepción y entrega de papelería, a las diferentes procesos.- Administrar la recepción y entrega de productos para el uso de la cafetería.- Encargada de Apoyar el proceso de talento humano.- Manejo de base de datos y archivo del personal.- Verifica la información registrada en las hojas de vida.- Seleccionar proveedores de acuerdo a la calidad y el precio de los productos requeridos.- El seguimiento y control a la entrega de correspondencia interna y externa.- Colaborar en el desarrollo de la Evaluación de Desempeño.- Apoyar y realizar seguimiento al Plan de Capacitación.- Propender por el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo y el Reglamento de Seguridad Industrial.- Realizar seguimiento al Comité Paritario de Salud Ocupacional.- Ejecutar las actividades de salud ocupacional- Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato.
Autoridad	<p>Sobre la planificación, implementación, control y mejora del proceso administrativos – apoyo. La definida en la estructura organizacional de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A. y la documentación del SGC.</p>



Perfil de Cargo – Coordinador Administrativo.

Código: F-AA-19

V: 1

Cargo	Coordinador administrativo	
Educación	Mínima	Profesional, en carreras administrativas o afines.
	Ideal	Especialización – Maestría en sistemas integrados de gestión, áreas administrativas, gestión de proyectos, contables y financieras.
Experiencia		
6 meses en cargos similares.		
Formación		
<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en higiene y seguridad industrial. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Conocimientos en Sistemas de gestión de la calidad. - Conocimientos básicos en Word, Excel y Power Point. - Conocimientos en servicio al cliente. - Inducción al sistema de gestión de calidad. - Inducción al cargo. 		
Habilidad		
<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo. - Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo. - Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo. - Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo. - Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización - Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización. - Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas. - Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización. - Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades. - Muestra un trato respetuoso y cordial. 		



Perfil de Cargo – Coordinador Administrativo.

Código: F-AA-19

V: 1

Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">- Sobre la implementación y eficacia del sistema de gestión de calidad en la organización.- Sobre la elaboración y cumplimiento del plan de auditorías internas de calidad.- Sobre la verificación, seguimiento y control de las acciones, solicitudes del cliente y productos ó servicios no conformes detectados en el SGC de la organización.- Sobre la elaboración de informes.- Sobre el mantenimiento del sistema de gestión de calidad de la organización.- Acompañamiento a los líderes de procesos en el desarrollo de las actividades referentes al Sistema de Gestión de Calidad.- Sobre las actividades inherentes al cargo y delegadas por el jefe inmediato.- Apoyar en la realización de la inducción general del personal contratado y coordinar la inducción al SGC.
Autoridad	<p>Sobre la planificación, implementación, control y mejora del SGC. Como Representante de la Dirección.</p>



Perfil de Cargo – Sub-gerente.

Código: F-AA-18

V: 1

Cargo	Sub-gerente	
Educación	Mínima	Profesional, en carreras administrativas o afines.
	Ideal	Especialización – Maestría en áreas administrativas, gestión de proyectos, contables y financieras.
Experiencia		
Formación		
Habilidad		
<p>2 años en cargos similares, con manejo de personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en sistemas de gestión de calidad. - Conocimientos en higiene y seguridad industrial. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Conocimientos en servicio al cliente. - Conocimientos básicos en Word, Excel y Power Point. - Inducción al cargo. - Inducción al sistema de gestión de la calidad de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo. - Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo. - Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo. - Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo. - Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización - Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización. - Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas. - Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización. - Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades. - Muestra un trato respetuoso y cordial.



Perfil de Cargo – Sub-gerente.

Código: F-AA-18

V: 1

Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">- Planificar y revisar el SGC.- Definir la política de calidad de la empresa.- Ejercer como el representante de la empresa.- Asegurar que se promueva la toma de conciencia entorno al SGC en todos los niveles de la Organización.- Establecer acciones correctivas y preventivas a los procesos de la empresa a partir de los resultados de cumplimiento que estos arrojen, asegurando el mejoramiento continuo del SGC.- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo eficaz del SGC.- Verificar el cumplimiento de los objetivos de los procesos que conforman el SGC.- Establecer y comunicar el direccionamiento estratégico de la organización al interior de esta.- Asignar otras responsabilidades dentro de la organización.- Sobre el manejo y utilización adecuada de los recursos de la compañía.- De la implementación y mejora del proceso de Direccionamiento Estratégico.- En la selección y contratación del personal.- Estudio y apertura de nuevos mercados.
Autoridad	Sobre la planificación, implementación, control y mejora del SGC, así como el personal de la organización.



Perfil de Cargo – Gerente.

Código: F-AA-17

V: 1

Cargo	Gerente	
Educación	Mínima	Profesional, en carreras administrativas o afines.
	Ideal	Especialización – Maestría en áreas administrativas, gestión de proyectos, contables y financieras.
Experiencia	Formación	Habilidad
2 años en cargos similares, con manejo de personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en sistemas de gestión de calidad. - Conocimientos en higiene y seguridad industrial. - Conocimientos en manipulación de alimentos. - Conocimientos en servicio al cliente - Conocimientos básicos en Word, Excel y Power Point - Inducción al cargo - Inducción al sistema de gestión de la calidad de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo. - Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo. - Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo. - Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo. - Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización - Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización. - Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas. - Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización. - Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades. - Muestra un trato respetuoso y cordial.



Perfil de Cargo – Gerente.

Código: F-AA-17

V: 1

Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">- Planificar y revisar el SGC.- Definir la política de calidad de la empresa.- Ejercer como el representante de la empresa.- Asegurar que se promueva la toma de conciencia entorno al SGC en todos los niveles de la Organización.- Establecer acciones correctivas y preventivas a los procesos de la empresa a partir de los resultados de cumplimiento que estos arrojen, asegurando el mejoramiento continuo del SGC.- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo eficaz del SGC.- Verificar el cumplimiento de los objetivos de los procesos que conforman el SGC.- Establecer y comunicar el direccionamiento estratégico de la organización al interior de esta.- Asignar otras responsabilidades dentro de la organización.- En la selección y contratación del personal.- Estudio y apertura de nuevos mercados.
Autoridad	Sobre la planificación, implementación, control y mejora del SGC, así como el personal de la organización.



Orden de Compra.

Código: F-AA-16

V: 1

CONSECUTIVO:		CIUDAD:	
NOMBRE DEL PROVEEDOR		TELEFONOS	
SOLICITADO POR			
FECHA DE SOLICITUD	DIA	MES	AÑO

DESCIPCIÓN	CANTIDAD

APROBADO POR	
---------------------	--

ESPACIO DE RECEPCIÓN

RECEPCION DEL PEDIDO	DIA	MES	AÑO

	CUMPLE	NO CUMPLE
PEDIDO ENTREGADO A TIEMPO	_____	_____
PEDIDO COMPLETO	_____	_____
CALIDAD DEL PRODUCTO RECIBIDO	_____	_____

RECIBIDO POR	
---------------------	--

OBSERVACIONES



Control de M.P. – Insumos en Bodega.

Código: F-AA-15

V: 1

Consecutivo		Mes			Fecha	<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>											
M.P. - Insumo	Fecha de Entrada	Cantidad	Proveedor	Cantidad Mínima en Inventario	Cantidad Requerida en el siguiente Periodo	Cantidad a Comprar	Requisitos de Aprobación		Fecha de Caducidad	Consecutivos listas entrega de M.P. - insumos					Observaciones				
							Cumple	No Cumple											
							Cumple	No Cumple											
							Cumple	No Cumple											
							Cumple	No Cumple											
							Cumple	No Cumple											
							Cumple	No Cumple											
							Cumple	No Cumple											
							Cumple	No Cumple											
							Cumple	No Cumple											
							Cumple	No Cumple											
							Cumple	No Cumple											

Responsable



Especificaciones Materia Prima

Código: F-AA-14

V: 1

MATERIA PRIMA	PARAMETROS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none">Azúcar Refinada	<p>CARACTERISTICAS MICROBIOLÓGICAS</p> <p>Mesófilos 200 UFC/10g Hongos y Levaduras 10 UFC/10g Esporas Termófilas 150 UFC/g Total Flat Sour 75 UFC/g Coliformes 3 UFC/g Coliformes Fecales Ausencia Estafilococo aureus 100 UFC/g Salmonella Ausencia en 25g</p> <p>CARACTERISTICAS FISICOQUIMICAS</p> <p>Humedad % 0.050 Cenizas % 0.040 Color U.I. 40 Turbiedad U.I. 25 Reductores % 0.03 Partículas mg/100g 1.00 Sulfatos % <0.006 Metales Pesados As 1.00 ppm Cu 0.50ppm Pb 0.50 ppm</p>
<ul style="list-style-type: none">Harina Panificación	<p>ESPECIFICACIONES FISICOQUIMICAS</p> <p>Humedad% Máximo 13.5 Proteína% Mínimo 12.0 Grasa% Máximo 2.0 Fibra% Máximo 1.0 Cenizas% Máximo 0.7 Almidón% Mínimo 70.0 pH 6.0 – 6.5 Calorías 352 Kcal</p> <p>ESPECIFICACIONES MICROBIOLÓGICAS</p> <p>Aerobios Mesofilos 150.000 Máximo Coliformes fecales <3 Salmonella en 25G Negativa Mohos y Levaduras 1.000 Máximo Staphilococcus aureus coagulasa (+)<100 Bacillus cereus 700 Máximo</p>



Especificaciones Materia Prima

Código: F-AA-14

V: 1

<ul style="list-style-type: none">• Harina Repostería	<p>ESPECIFICACIONES FISICOQUIMICAS</p> <p>Humedad% Máximo 13.5 Proteína% Mínimo 12.0 Grasa% Máximo 2.0 Fibra% Máximo 1.0 Cenizas% Máximo 0.7 Almidón% Mínimo 70.0 pH 6.0 – 6.5 Calorías 352 Kcal</p> <p>ESPECIFICACIONES MICROBIOLÓGICAS</p> <p>Aerobios Mesofilos 100.000 Máximo Coliformes fecales <10 UFC Salmonella en 25G Negativa Mohos y Levaduras 1.000 Máximo Staphilococcus aureus coagulasa (+) <100 Bacillus cereus 100 Máximo</p>
<ul style="list-style-type: none">• Leche Ultra Alta Temperatura UAT (UHT) Entera	<p>CARACTERISTICAS MICROBIOLÓGICAS</p> <p>UFC Coliformes totales/ml <1 Recuento de mésofilos UFC/ml <1 Esporas aeróbias UFC/ml <10</p> <p>CARACTERISTICAS FISICOQUIMICAS</p> <p>Acidez (% m/m) 0.13 – 0.14 Ph a 20°C 6.5 – 6.7 Densidad 5°/15°C (g/ml) 1.0295 – 1.0330 Grasa (%m/m) 3 – 3.5</p>
<ul style="list-style-type: none">• Almidones• Chocolates• Edulcorantes• Derivados de la leche• Fruta• Grasas• Huevos	<p>Color, olor, textura, empaque y ausencia de plagas y sustancias extrañas.</p> <p>Para la fruta: anteriores y la frescura.</p> <p>Para el huevo: anteriores y el tamaño.</p>



Evaluación a proveedores.

Código: F-AA-10

V: 1

PROVEEDOR: _____

MATERIA PRIMA, INSUMO O SERVICIO: _____

FECHA DE EVALUACIÓN: _____

CRITERIO DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN				PUNTAJE ASIGNADO
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Sistema de gestión de calidad	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Cumplimiento en las especificaciones técnicas del producto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Atención al cliente	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Cumplimiento con tiempos de entregas	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
				TOTAL*	

Excelente: 4,5 a 5,0 puntos

Bueno: 3,9 a 4,4 puntos

Regular: 3,0 a 3,8 puntos

Malo: menos de 3,0 puntos

*El puntaje total debe dividirse por 4 para obtener la calificación final del proveedor

Evaluador



Evaluación de Desempeño.

Código: F-AA-09

V: 1

Nombre evaluado		Cargo			
Evaluado por		Fecha	<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>
Proceso al que pertenece:					
Nota: 1. Evalúe el nivel de desempeño, asegurándose de leer cada uno de los criterios a evaluar, luego señale con una cruz el cuadro que corresponda a la descripción que más se ajuste al nivel de desempeño. 2. Para obtener el puntaje total, sume los puntajes obtenidos para cada uno de los criterios a evaluar.					
Criterios a evaluar	Excepcional (10)	Superior (8)	Bueno y competente (7)	Aceptable (5)	Por mejorar (3)
Manejo de las herramientas e instrumentos propios de su cargo.					
Conocimiento técnico, especializado de las actividades propias de su cargo.					
Planificación, organización y puesta en marcha de las actividades propias de su cargo.					
Nivel de responsabilidad mostrado frente a los compromisos adquiridos en la ejecución de su cargo.					



Evaluación de Desempeño.

Código: F-AA-09

V: 1

<i>Plantea y toma acciones de solución frente a inconvenientes surgidos dentro de las actividades de la organización</i>					
<i>Identifica y señala riesgos que pueden afectar la eficacia en la operaciones de la organización.</i>					
<i>Nivel de expresión verbal y escrita, para transmitir sus ideas.</i>					
<i>Propicia un ambiente laboral armonioso que propenda por el desarrollo eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos de la organización.</i>					
<i>Controla y hace seguimiento al desarrollo de sus actividades.</i>					
<i>Muestra un trato respetuoso y cordial.</i>					
Nivel de desempeño	Rango	Nivel de desempeño	Rango	Nivel de desempeño	Rango
Excepcional	<i>Mayor igual a 90</i>	Superior	<i>Entre [80 y 90)</i>	Bueno y competente	<i>Entre [70 y 80)</i>



Evaluación de Desempeño.

Código: F-AA-09

V: 1

Nivel de desempeño	Rango de gestión	Nivel de desempeño	Rango de gestión
Aceptable	<i>Entre [50 y 70)</i>	Por mejorar	<i>Menor igual a 49</i>
Puntaje obtenido		Nivel de desempeño	
Información oportuna (Retroalimentación y compromisos):			
Firma Evaluador:		Firma Evaluado:	



Evaluación de Desempeño.

Código: F-AA-09

V: 1



Evaluación Jornada de Capacitación.

Código: F-AA-08

V: 1

Nombre de la capacitación		Fecha	<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>
Temas					
Evaluado por					
Información oportuna (Eficacia de la jornada):					



Informe de Inducción.

Código: F-AA-06

V: 1

Nombre		Cargo		Fecha	<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>
Tema			Responsable		Acepta y entiende el tema tratado. (Firma)		
Información Oportuna:							



Documentos de Ingreso.

Código: F-AA-05

V: 1

Nombre	Cargo	Fecha	<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>	
Documento						X
<i>Hoja de vida</i>						
<i>Diplomas estudios ó certificados de estudios</i>						
<i>Certificado judicial</i>						
<i>Fotocopia de la cedula de ciudadanía</i>						
<i>Examen ocupacional de ingreso</i>						
<i>Dos referencias laborales</i>						
<i>Dos referencias personales</i>						
<i>Certificación pensiones y cesantías</i>						
<i>Certificación EPS</i>						
<i>Afiliación ARP</i>						
<i>Dos foto tamaño documento</i>						
<i>Libreta militar (hombres)</i>						
<i>Tarjeta profesional (si aplica)</i>						



Entrevista Laboral y Selección.

Código: F-AA-04

V: 1

Fecha	<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>	Hora		Cargo	
Verificación referencias							
Empresa	Cargo	Tiempo laborado	Fecha de retiro	Hallazgo comunicación	Motivo de retiro		
Nombre	Profesión	Fecha	Hallazgos				
Datos entrevistado							
Nombre							
Apellidos							
Edad	Estado civil	Ocupación /Profesión	#	Persona dependiente económicamente			
Ultimo nivel educativo cursado	Establecimiento						
Titulo	Tipo de educación/formación						
	Primaria	Bachillerato	Técnica	Tecnológica	Profesional		
	Otra cual?						
Estudia actualmente?	<u>Si</u>	<u>No</u>	Tipo de educación/formación	Horarios			
Cursos							
Información núcleo familiar.							
No.	Nombre	Parentesco	Edad	Ocupación			
1.							
2.							



Entrevista Laboral y Selección.

Código: F-AA-04

V: 1

3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
Hallazgos entrevista. (Concepto Entrevistador)						
<p><i>Evaluar la motivación de trabajo, la expectativas futuras de la persona, su presentación personal, capacidad de expresión, nivel de seguridad y control (incluir aptitudes corporales) y comprensión dentro de la entrevista:</i></p>						
Seleccionado	<u>Si</u>	<u>No</u>	Fecha de ingreso	<u>dd</u>	<u>mm</u>	<u>aa</u>
Entrevistador					Firma:	



Solicitud de Personal.

Código: F-AA-03

V: 1

(Lideres de Proceso) – Identificación Necesidad de Personal

Descripción.
(Registrar fallos ó potenciales fallos en el proceso, si existen, así como beneficios sustanciales del personal solicitado y las principales actividades a realizar)

Proceso		Cargo		<u>Existente</u>	<u>Nuevo</u>
----------------	--	--------------	--	------------------	--------------

(Gerente / Sub – Gerente) – Identificación aprobación ó negación de la solicitud.

<u>Aprobado</u>	<u>Negado</u>	Tipo de contrato		Tiempo de contratación		Salario	
-----------------	---------------	-------------------------	--	-------------------------------	--	----------------	--

Información Oportuna:

**Vo.
Bueno.**

Firma:

ANEXO P

Guías temáticas trabajadas en las sensibilizaciones y capacitaciones al personal de la Panadería y Bizcochería la Baionnett S.A.



SGC PANADERÍA LA BAIONETT AUDITORIAS

C ONTENIDO

1. Qué es una auditoria?
2. Para qué realizar auditorías?
3. Qué se verifica en la auditoría?
4. Qué resultados puedo esperar de una auditoria?
5. Tipos de auditorias
6. Desarrollo de la auditoría
7. Preguntas frecuentes



1.

QUÉ ES UNA AUDITORÍA?

AUDITORIA

“Proceso sistemático, independiente, documentado, para obtener evidencia y evaluarla objetivamente, con el fin de determinar en que grado se cumplen los criterios de la auditoria”
ISO 19011

- Sistemático: No aleatorio, las auditorias usualmente son una actividad planificada y programada
- Independiente: Los auditores deben ser independientes del área auditada
 - Documentado: El proceso de auditoria ha sido publicado como un procedimiento escrito.
- Evidencia: Evidencia objetiva
- Evaluarla objetivamente: Comparar la evidencia con los criterios de auditoria, usando hechos antes que percepciones subjetivas, opiniones, sentimientos
- Criterios de auditoria: Los requisitos de la auditoria
- Se cumplen: Ocurren realmente

HALLAZGO DE LA AUDITORIA

Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria. Recopilado frente a los criterios de la auditoria.

EL PROCESO DE AUDITORIA

CRITERIOS

- Reglamentos
- Especificaciones /Normas
- Pliego de condiciones
- Manual de calidad
- Procedimientos
- Plan de calidad

Lo Que se debe hacer

Adecuado

REALIDAD DE

Conveniente

PROCESOS

Lo Que se hace

Eficaz

OBJETIVO

Cumplir sistemáticamente requisitos de calidad especificados

Lo que se quiere lograr

2.

PARA QUE REALIZAR AUDITORIAS

LAS AUDITORIAS SON PARA...

- Detectar oportunidades para la mejora continua.
- Asegurar la implementación eficiente y eficaz de los procesos.
- Identificar fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión.



LAS AUDITORIAS SON PARA...

- Evaluar el compromiso del talento humano de la empresa.
- Ejecutar seguimiento de las acciones correctivas y preventivas (eficacia).
- Conocer la capacidad del SGC para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001: 2000 y otros requisitos legales y reglamentarios.



3.

QUE SE VERIFICA EN LAS AUDITORIAS?

EN LAS AUDITORIAS SE VERIFICA QUE:

- Adecuación de la documentación que describe la operación de los procesos
 - Disponibilidad de documentos y de registros.
 - Indicadores de Control de procesos
- Aplicación de las Acciones correctivas y preventivas en cada proceso
- Satisfacción de los remitentes y de las partes interesadas
 - Planes de mejora

EN LAS AUDITORIAS SE VERIFICA QUE:

- Seguimiento del desempeño de los procesos y control de no conformidades
- Asignación clara de responsabilidades y niveles de autoridad.
- Compromiso y cultura de calidad por parte del talento humano de la organización.
 - Suficiencia de los recursos y ambiente de trabajo
- Despliegue de directrices y objetivos de calidad y de proceso

Qué resultados puedo esperar de una auditoría?

EN LAS AUDITORIAS PUEDO ESPERAR:

1. Conocimiento acerca de cómo funciona un proceso
 - La forma en que el procedimiento actual dice que se ejecuta
 - La forma en que la Dirección piensa que ejecuta
 - La forma en que realmente se ejecuta
 - 2. Una mejor comunicación entre proceso
3. Confirmación de que el SGC funciona eficazmente
 - 4. Mejora de la eficiencia del proceso

5.

Tipos de auditorías



CLASIFICAMOS LAS AUDITORIAS DE LA SIGUIENTE MANERA:

INTERNA

De primera parte

De segunda parte

La realizan las partes que tienen interés en la organización, por ejemplo clientes/beneficiarios

EXTERNA

De tercera parte

La realizan organismos externos e independientes, por ejemplo los que ofrecen registros de certificación de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001



ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA

Programa de Auditorías

Conformar Equipo Auditor

Revisión de la Documentación

Preparación de la auditoría de campo

Realización de las actividades de auditoría

Preparación, aprobación y distribución del informe de auditoría

Finalización de la Auditoría

Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría

REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN



U MANUAL DE CALIDAD

1. Verificar la adecuación del manual de calidad.
2. Conocer la configuración del SGC.
3. Tomar elementos claves del SGC.

Adecuación: Suficiencia para satisfacer Requisitos y DEBES.

REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- U Procedimientos, gulas, instructivos, etc.: Entender de manera más detallada cómo es el HACER del proceso.
- U Reportes de auditoría, no conformidades, acciones tomadas, etc.: En las auditorías de seguimiento, muestra la evolución del proceso y su historia a través de resultados.

PREPARACIÓN DE LA AUDITORIA DE CAMPO

Auditor	Auditado
Preparación de documentos de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> U Plan de auditoría U Listas de verificación 	Preparación de documentos a presentar: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad • Documentos de los procesos <ul style="list-style-type: none"> • Registros • Indicadores • Acciones Correctivas • Acciones Preventivas • Productos no Conformes <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores • Mejoras

REUNIÓN DE APERTURA

- U RESPONSABLE: Auditor Líder
- Confirmar el Plan de Auditoría
- Describir las actividades de la auditoría en sitio.
- Confirmar los Canales de comunicación.
- Responder dudas e inquietudes

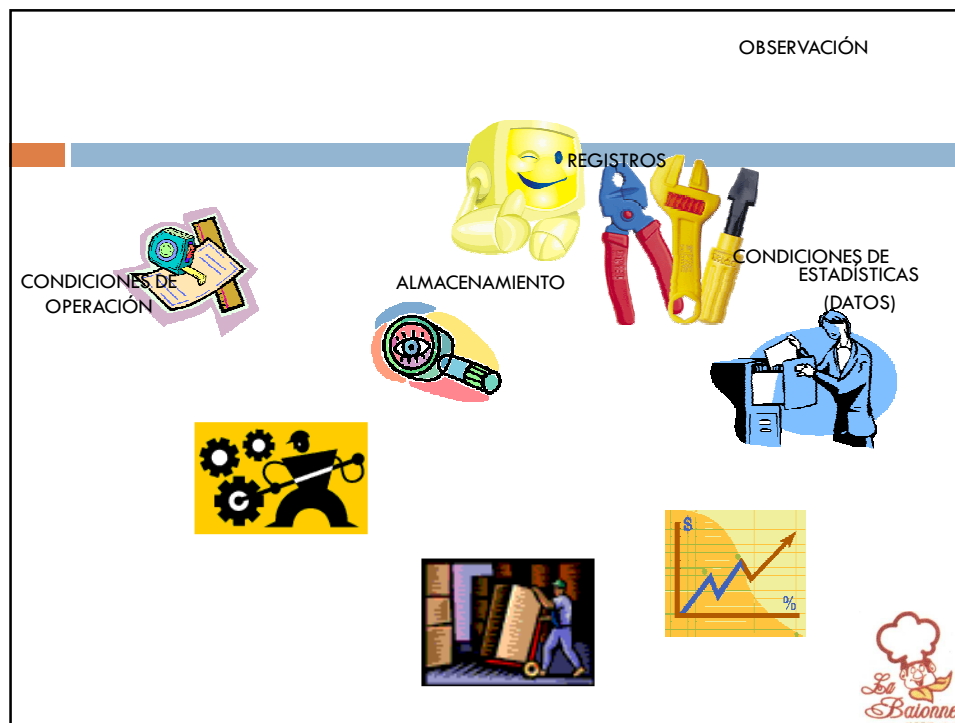
REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORIA



FUENTES DE INFORMACIÓN

EQUIPO EN
FUNCIONAMIENTO

MEDICIÓN



PROCESO DE ENTREVISTA

ESCUCHAR

OBSERVAR



PREGUNTAR

ACTIVIDADES

ANALIZAR



REGISTRAR

EVALUAR

PROCESO DE ENTREVISTA

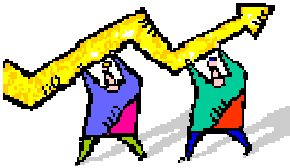
	COMO LO PLANIFICA?	Describe el proceso de ... y el subproceso de ...?
CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE ...?	COMO LO IMPLEMENTA?	Cómo ha establecido los controles para...?
	COMO LO MIDE?	Muéstrame el acta de divulgación?
	COMO RETROALIMENTA?	Cómo evidencia la ejecución del proceso Permltame los registros de...

CORRECCIÓN, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA

CORRECCIÓN

ACCIÓN
CORRECTIVA

ACCIÓN
PREVENTIVA



MEJORA DE LA CALIDAD

NO CONFORMIDADES: ORIENTADAS A...

- U Hallazgos que evidencian fallas e impactos a los objetivos de la auditoría y el objetivo definido.
- U Hallazgos que incumplen requisitos del cliente, legales o de la entidad que impactan en los resultados.
- U Hallazgos repetidos durante la recolección de la información.
 - U El hallazgo que genera un alto impacto para la entidad.
 - U La documentación es diferente a lo que sucede en la realidad.
- U El auditado no tiene conocimiento de las disposiciones documentadas aplicables.
 - U Contradicciones en políticas, procedimientos, formatos, guías, etc.

U REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE CIERRE

- U Auditor Líder
 - Procesos auditados, interacciones, niveles de la organización.
- Hallazgos y conclusiones de la auditoría. Solicitud de acción correctiva.
 - Fechas tentativas para las Acciones Correctivas.
- Eventualmente, acuerdos sobre la precisión de las No Conformidades.

PREPARACIÓN, APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

- Objetivo, alcance y criterios
- Auditor lder, equipo auditor
 - Agenda de la auditoría
- Descripción de las actividades realizadas en la auditoría
 - Procesos auditados
- Responsables de los procesos y personal entrevistado
 - Aspectos favorables
 - Aspectos débiles
- Solicitud de acciones correctivas
- Conclusiones de la auditoría

FINALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

U Auditor Líder

- Plan de Auditoría cumplido.
- Informe de auditoría aprobado.
- Disposición de documentos y registros (Listas de verificación)

REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE UNA AUDITORÍA

U Auditor Líder, Equipo Auditor, Auditado

- Verificar las respuestas a las solicitudes de acciones correctivas
- Verificar la eficacia de las acciones implementadas
- En caso de tener acciones pendientes, reprogramar un nuevo seguimiento
- Elaborar el programa de la auditoría de seguimiento, de ser necesario

ACTITUD FRENTE A LA AUDITORIA

Confianza	Demostrar seguridad	Respetar al Auditor
Tranquilidad		Contestar claramente y sin extenderse a temas no relacionados con la pregunta
Cortesla		
Escuchar muy bien las preguntas		

P-H-V-A

PLANEAR

¿ Como planeo mis actividades?, ¿En cuáles procesos y subprocesos participo? ¿Cuáles son los propósitos de esos procesos? ¿Quiénes son mis clientes al interior de la organización?, ¿Cuál es la política de calidad de la empresa?, ¿Cómo contribuyo a lograr la política de calidad de la empresa?, ¿Sobre cuáles objetivos de calidad es responsable mi cargo?, ¿Cuál es la meta establecida para ese objetivo de calidad?, ¿En cuánto esta el nivel de cumplimiento de ese objetivo?, ¿Qué estoy haciendo para mejorar y poder cumplir con los objetivos de calidad sobre los cuáles participo?,

HACER

¿Qué registros directamente soy responsable de diligenciar?, ¿ En cuáles documentos estoy involucrado?

VERIFICAR

¿Qué mecanismos tengo para hacer seguimiento o control de las actividades que desarrollo?, ¿Sobre qué indicadores del proceso soy responsable ?, ¿Qué productos no conformes se han generado en las actividades que desarrollo?

ACTUAR

¿Qué mecanismos se tienen para mejorar continuamente en la organización?, ¿Qué tratamiento se da a las acciones correctivas y preventivas que se generan?, ¿Qué se hace cuando se genera un producto no conforme o una no conformidad?

ANEXO Q

Diagnóstico Final



DIAGNÓSTICO DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FECHA: 28 12 2010

EVALUADOR: Julián Mauricio Ortega Trujillo

Instrucciones	Rangos de Evaluación	
<p>1. Desarrollar la evaluación en relación al estado de conocimiento, definición, normalización, implementación y mejora continua evidenciada dentro del SGC de la organización frente a los parámetros establecidos en la NTC ISO 9001:2008.</p>	0	No existe conocimiento y/o referencia conceptual al parámetro descrito.
	1	Existe un acercamiento a un conocimiento y/o referencia conceptual al parámetro descrito.
<p>2. Identificar el estado con el número 1 el rango hallado dentro de cada uno de los parámetros.</p>	2	Existe conocimiento conceptual pero no una definición clara referente al parámetro descrito.
	3	Existe conocimiento conceptual y una definición informal no documentada referente al parámetro descrito.
<p>3. En los casos donde el parámetro evaluado no aplique dentro del SGC de la organización registrar "NA" dentro del campo - ACTIVIDAD.</p>	4	Existe una definición más formal y documentada, pero no normalizada referente al parámetro descrito.
	5	Existe una definición formal, documentada y normalizada referente al parámetro descrito.
<p>4. Registrar las observaciones y/o información que se considere relevante, dentro del campo - COMENTARIOS.</p>	6	Existe una definición formal, documentada, normalizada y parcialmente implementada referente al parámetro descrito.
	7	Existe una definición formal, documentada, normalizada e implementada referente al parámetro descrito.
	8	Existe una definición formal, documentada, normalizada e implementada referente al parámetro descrito, con evidencia de un seguimiento, control y gestión de mejora al mismo.

% Ponderado	0,0 0%	12, 50 %	12, 50 %	12, 50 %	12, 50 %	12, 50 %	12, 50 %	12, 50 %	12, 50 %
% Acumulado Ponderado	0,0 0%	12, 50 %	25, 00 %	37, 50 %	50, 00 %	62, 50 %	75, 00 %	87, 50 %	100 ,00 %

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	Requisito	% REAL	COMENTARIOS	
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	REQUISITOS GENERALES								1		87,50%	88%	En relación al cumplimiento de este parámetro se concluye que existe una definición formal, documentada, normalizada e implementada referente al parámetro descrito.	
	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN													87,50%
	Generalidades								1		87,50%			
	Manual de la Calidad								1		87,50%			
	Control de los Documentos								1		87,50%			
	Control de los Registros								1		87,50%			
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN								1		87,50%	85%	En relación al cumplimiento de este parámetro se concluye que existe una definición formal, documentada, normalizada y parcialmente implementada referente al parámetro descrito.	
	ENFOQUE AL CLIENTE								1		87,50%			
	POLÍTICA DE CALIDAD								1		87,50%			
	PLANIFICACIÓN													87,50%
	Objetivos de la Calidad								1		87,50%			
	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad								1		87,50%			
	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN													87,50%
	Responsabilidad y Autoridad								1		87,50%			
	Representante de la Dirección								1		87,50%			
	Comunicación Interna								1		87,50%			
	REVISIÓN DEL POR LA DIRECCIÓN													75,00%
	Generalidades							1			75,00%			
Información de Entrada para la Revisión							1			75,00%				

	Resultados de la Revisión							1			75,00%		
6. GESTIÓN DE RECURSOS	PROVISIÓN DE RECURSOS								1		87,50%	84%	En relación al cumplimiento de este parámetro se concluye que existe una definición formal, documentada, normalizada y parcialmente implementada referente al parámetro descrito.
	RECURSOS HUMANOS										75,00%		
	Generalidades								1		75,00%		
	Competencia, Formación y Toma de Conciencia								1		75,00%		
	INFRAESTRUCTURA									1	87,50%		
	AMBIENTE DE TRABAJO									1	87,50%		
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO								1		75,00%	75%	En relación al cumplimiento de este parámetro se concluye que existe una definición formal, documentada, normalizada y parcialmente implementada referente al parámetro descrito.
	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE										75,00%		
	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto								1		75,00%		
	Revisión de los requisitos relacionados con el producto								1		75,00%		
	Comunicación con el Cliente								1		75,00%		
	DISEÑO Y DESARROLLO										62,50%		
	Planificación del Diseño y Desarrollo								1		62,50%		
	Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo								1		62,50%		
	Resultados del Diseño y Desarrollo								1		62,50%		
	Revisión del Diseño y Desarrollo								1		62,50%		

	Verificación del Diseño y Desarrollo						1				62,50%		
	Validación del Diseño y Desarrollo						1				62,50%		
	Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo						1				62,50%		
	COMPRAS										87,50%		
	Proceso de Compras								1		87,50%		
	Información de las Compras								1		87,50%		
	Verificación de los Productos Comprados								1		87,50%		
	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO										75,00%		
	Control de la Producción y de la Prestación del Servicio							1			75,00%		
	Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio							1			75,00%		
	Identificación y Trazabilidad							1			75,00%		
	Propiedad del Cliente										NA		
	Preservación del Producto							1			75,00%		
	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN								1		75,00%		
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	GENERALIDADES						1				62,50%	77%	En relación al cumplimiento de este parámetro se concluye que existe una definición formal, documentada,
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN										78,13%		
	Satisfacción del Cliente								1		87,50%		
	Auditoria Interna							1			75,00%		
	Seguimiento y Medición de los Procesos								1		75,00%		

Seguimiento y Medición del Producto							1			75,00%	normalizada y parcialmente implementada referente al parámetro descrito.
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME								1		87,50%	
ANÁLISIS DE DATOS							1			75,00%	
MEJORA										83,33%	
Mejora Continua							1			75,00%	
Acción Correctiva								1		87,50%	
Acción Preventiva								1		87,50%	
AVANCE HALLADO										82%	

COMENTARIOS GENERALES:
 Se evidencia una planificación de la producción.
 Se evidencia controles a la producción, estandarizado y normalizados.
 Se observa el compromiso con la generación de la satisfacción del cliente, resaltada dentro de la atención en los puntos de ventas.
 En relación al nivel de avance hallado se concluye que existe una definición formal, documentada, normalizada y parcialmente implementada referente a los parámetros establecidos dentro de la NTC ISO 9001:2008.

