

PASANTÍA: DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA PYME HAPPY DONUT'S
EXQUISITAS SAS

BOHORQUEZ TRIANA YESSICA ESTEFANIA

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C.

2017

PASANTÍA: DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA PYME HAPPY DONUT'S EXQUISITAS SAS

BOHORQUEZ TRIANA YESSICA ESTEFANIA

Asesor de Trabajo

MARIN CHAVES YEIMY VIVIANA

Trabajo de grado para optar al título como
Profesional en Administración de Empresas

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C.

2017

Nota de aceptación

JURADO

JURADO

Agradecimientos

Le quiero dar gracias primero que todo a Dios por permitirme realizar este logro en mi vida y por las personas que él puso en ella durante el desarrollo de mi carrera, mis padres y mis hermanos que son quienes me motivan a seguir adelante cada día.

También a la Universitaria Agustiniana por ayudarme a formar como persona y profesional.

Estefanía Bohórquez Triana

Resumen

Considerando la necesidad y el impacto positivo que genera documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, se decidió realizar la presente propuesta con el objeto de que la Pyme aborde su conocimiento y de esta forma pueda mejorar la dirección administrativa de la Pyme, la calidad del producto, aumentar la productividad de los empleados y satisfacer los clientes tanto internos como externos.

El presente trabajo de pasantía empieza por el diagnóstico inicial de las condiciones de la Pyme, relacionando las falencias o aciertos que genera o no en su ejercicio, acercando su gestión, a la Norma ISO 9001:2015 y de allí, ajustar a sus resultados, los desvíos que la autora del presente trabajo observó, la cual implica abordar la información y los procedimientos que propone la norma mencionada, para con esto procurar dar cumplimiento a sus requisitos. La estructura de la pasantía es: justificación del tema, descripción de la Pyme, diagnóstico de la Pyme, planteamiento del problema, marco de referencia, metodología, administración y resultados de la pasantía; conclusiones y sugerencias.

Contenido

Introducción	11
1. Descripción de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS	13
1.1 Nombre y dirección	13
1.2 Objeto social	13
1.3 Principios y valores organizacionales	13
1.3.1 Autonomía.	14
1.3.2 Igualdad.	14
1.3.3 Respeto.	14
1.3.4 Compromiso.	14
1.3.5 Bien común.	14
1.4 Filosofía	14
1.5 Misión	14
1.6 Visión	15
1.7 Objetivos estratégicos	15
1.7.1 Objetivo general.	15
1.7.2 Objetivos específicos.	15
1.8 Políticas	16
1.8.1 Mejora continua.	16

1.8.2 Talento humano.	16
1.8.3 Financiera.	16
1.8.4 Producción.	16
1.9 Estructura organizacional	16
2. Diagnóstico de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS	18
2.1 Diagnóstico	18
2.2 Matriz DOFA	19
2.2.1 Estrategias (FO).	20
2.2.2 Estrategias (FA).	21
2.2.3 Estrategias (DO).	22
2.2.4 Estrategias (DA).	23
3. Problema de la pasantía	25
3.1 Planteamiento del problema	25
3.2 Formulación de la pregunta problema	25
3.3 Objetivos de la pasantía	26
3.3.1 Objetivo general.	26
3.3.2 Objetivos específicos.	26
4. Justificación de la pasantía	27
5. Marco de referencia de la pasantía	30
5.1 Marco conceptual	30

5.1.1 International organization for standard (ISO).	30
5.1.2 Familia de las normas ISO.	30
5.1.3 Estructura de la norma ISO 9001:2015.	32
5.1.4 Diferentes conceptos de calidad.	32
5.2 Marco teórico	34
5.2.1 Filosofías de calidad.	34
5.2.1.2 P.B Crosby.	35
5.2.2 Sistemas de gestión de calidad.	37
5.2.3 Evolución del concepto de calidad.	37
5.2.4 Administración y calidad.	38
5.2 Marco geográfico	39
5.2.1 Tamaño.	39
5.2.2 Clientes.	39
5.2.3 Pyme.	39
5.2.4 Competencia.	40
5.3 Marco histórico	41
6. Metodología de la pasantía	43
6.1 Naturaleza de la pasantía	43
6.2 Universo, población, muestra, unidad de análisis.	43
7. Administración de la pasantía	44

7.1 Cronograma de actividades	44
7.2 Presupuesto en la ejecución de la pasantía	47
8. Resultados de la pasantía	48
8.1 Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS	48
8.1.1 Contexto de la organización.	48
8.1.1.1 <i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</i>	48
8.1.2. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.	50
8.1.3 Sistema de gestión de calidad y sus procesos.	50
8.2 Liderazgo	51
8.2.1 Liderazgo y compromiso.	52
8.2.2 Política y objetivos de calidad.	53
8.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	54
8.3 Planificación	55
8.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	55
8.3.2 Planificación de los cambios.	55
8.4 Apoyo	55
8.4.1 Recursos.	55
8.4.2 Ambiente para la operación de los procesos.	61
8.4.3 Recursos de seguimiento y medición.	61

	X
8.4.4 Conocimiento de la organización.	61
8.4.5 Competencia.	61
8.4.6 Toma de conciencia.	62
8.4.6 Comunicación.	65
8.4.7 Información documentada.	65
8.5 Operación	66
8.5.1 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	66
8.5.2 Producción y provisión del servicio.	66
8.5.3 Control de las salidas no conformes.	67
8.6 Evaluación del Desempeño	67
8.6.1 Satisfacción del cliente.	67
8.6.2 Auditoria interna.	68
8.6.3 Revisión por la dirección.	68
8.6 Mejora	68
Conclusiones	70
Recomendaciones	71
Lista de figuras	76
Lista de tablas	77
Anexos	78

Introducción

De acuerdo a la intervención puesta en práctica por la autora del presente proyecto en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, no tiene definidos sus procesos y los resultados que obtiene, afecta a los clientes y proveedores, debido a ello es necesario proponer la documentación e implementación a la Norma ISO 9001:2015 ya que, con la aplicación de ésta, la Pyme obtendrá y ofrecerá productos y servicios producidos bajo los requisitos legales y reglamentarios de la norma tratada.

El sector de panadería y pastelería en Colombia está conformado por compañías industriales, medianas y pequeñas o puntos calientes, las empresas industriales venden variedad de referencias de pan empacado, las compañías medianas se caracterizan por tener sus marcas propias y las panaderías de punto caliente tienen procesos artesanales o semi-industriales. En lo anterior tratado la compañía Happy Donut's Exquisitas SAS se encuentra dentro de las últimas referidas haciendo indispensable llevar a cabo la documentación e implementación de un sistema de gestión calidad y normas que pueda llegar a incorporar esta Pyme en la elaboración de sus productos y oferta de servicios de acuerdo a requisitos propuestos por la Norma ISO 9001:2015.

La Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, al expresar el deseo de acometer mediante la documentación implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 dentro de su organización, esto pueda ayudar a sus clientes a tener una mejor referencia de las necesidades que puedan ser objeto de agilización y eficiencia en sus procesos y que al evaluarse mediante la calidad, genere satisfacción, además de la urgencia como Pyme de medir un alto nivel competitivo en el mercado llegando a crearse en la cultura de su equipo el mejoramiento continuo.

Los grandes beneficios que tiene una propuesta de documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, conlleva a tener en cuenta el desafío de una alta competitividad dentro del mercado y asegurar que las necesidades de los clientes sean satisfechas mediante estándares y procesos de calidad.

Debido a lo anterior la propuesta de documentación e implementación en un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS se considera ineludible en el ánimo del cumplimiento de sus objetivos y metas.

El desarrollo de la presente pasantía como propuesta de documentación e implementación se ejecutó adecuadamente por Estefanía Bohórquez Triana administradora de empresas, quien cuenta con la capacidad y conocimientos necesarios para llevar a cabo la propuesta.

1. Descripción de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS

De acuerdo al objeto social de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS y a las expectativas de su mercado, se llevó a cabo un análisis de diferentes aspectos como condición social, aspectos internos y externos que pueden afectar e influir en el desarrollo de Happy Donut's Exquisitas SAS, basados en los requisitos previstos por la gerencia general para de allí obtener la información necesaria en el conocimiento de las condiciones que pueden ayudar o perjudicar los logros que tiene propuesto la directiva de la Pyme.

Una vez llevadas a cabo las reuniones con el gerente general y el responsable de la calidad se plantearon los objetivos y características que la Pyme propugna mediante un direccionamiento estratégico.

1.1 Nombre y dirección

El día 28 del mes de abril del año 2015 la fábrica de donas llamada Happy Donut's, fue constituida legalmente ante la Cámara de comercio de Bogotá bajo la razón social de Happy Donut's Exquisitas SAS, cuya matrícula mercantil corresponde al número 02567657. La experiencia en elaboración de donas de la Pyme observa siete (7) años, a partir de su ingreso en el mercado, y, constituida legalmente ante la Cámara de Comercio de Bogotá alcanza dos (2) años y medio. Happy Donut's Exquisitas SAS se encuentra ubicada en la dirección cuya nomenclatura corresponde a la Carrera 86 Numero 22 F 24 (barrio Modelia, Bogotá D.C.). (Camara de Comercio de Bogota, 2017)

1.2 Objeto social

Happy Donut's Exquisitas SAS es una Pyme especializada en elaborar productos de pastelería en general; importa, exporta y comercializa todos y cada uno de los productos derivados de sus procesos de producción, así como la adquisición y venta de materia prima requerida para tal fin. Está autorizada para ejercer cualquier actividad comercial o civil de forma lícita y todas las demás inherentes al desarrollo del objeto social. (Camara de Comercio de Bogota, 2017)

1.3 Principios y valores organizacionales

Estos fueron brindados por la alta dirección.

1.3.1 Autonomía.

Cada uno de los colaboradores podrá obrar con independencia porque tendrá un horizonte que lo conduce al cumplimiento de las metas colectivas.

1.3.2 Igualdad.

En Happy Donut's Exquisitas SAS todos los colaboradores tienen los mismos derechos y oportunidades laborales y será ubicado acorde al perfil profesional y vacantes disponibles dentro de la organización.

1.3.3 Respeto.

Los colaboradores deben procurar transmitir sentimientos y palabras positivas, aprecio y reconocimientos por las personas o cosas, dentro y fuera de Happy Donut's Exquisitas SAS.

1.3.4 Compromiso.

Desde el momento en que una persona llega a ser parte del equipo, acepta el acuerdo de cumplir lo que se le ha propuesto, actuando de forma acertada.

1.3.5 Bien común.

Distintos stakeholders se benefician socio-económicamente de los resultados de la organización. (Happy Donut's Exquisitas SAS, 2016)

1.4 Filosofía

Happy Donut's Exquisitas SAS es un lugar de personas con motivaciones, a través de su emprendimiento busca brindar a sus clientes sonrisas y momentos de felicidad con exquisitos productos, con cada una de las donas se busca que el cliente despierte todos sus sentidos dejándose llevar por su deleitante e irresistible sabor. (Happy Donut's Exquisitas SAS, 2016)

1.5 Misión

Happy Donut's Exquisitas SAS es una Pyme dedicada a la producción y venta de donas en diferentes sectores a nivel regional (Bogotá y Cundinamarca), manejando políticas y valores dentro de la organización se busca satisfacer las necesidades, expectativas y deseos de los

clientes, a su vez cuenta con personal que lleva a cabo los procesos de producción y el proceso de venta de los productos y deseo de observar responsabilidad social Pymerial. (Happy Donut's Exquisitas SAS, 2016)

1.6 Visión

Para el año 2020 Happy Donut's Exquisitas SAS proyecta ser una Pyme líder y competitiva en el mercado regional-nacional de donas y productos de pastelería, destacando su participación en la calidad del producto y por la innovación de este. En cuanto a la elaboración de dicho producto se aplican procesos de producción en maquinaria recién adquirida amigable con el medio ambiente, cuyo personal operario es preparado para su manipulación y manejo. (Happy Donut's Exquisitas SAS, 2016)

1.7 Objetivos estratégicos

1.7.1 Objetivo general.

Liderar el mercado de las donas a nivel Colombia, por medio de productos innovadores en su sabor y de alta calidad.

1.7.2 Objetivos específicos.

- Obtener todos los registros y permisos pertinentes para certificar que elaboran donas de calidad.
- Capacitar a todo el personal periódicamente para elaborar un excelente producto y brindar un buen servicio al cliente.
- Tener presencia en las principales ciudades del país apoyándose en estrategias de publicidad para aumentar el número de clientes y de igual manera las ventas.
- Aumentar la producción y ventas en un 25 % para los próximos 5 años.
- Realizar alianzas para comercializar los productos y así crear un mayor reconocimiento a nivel nacional.

- Ampliar el número de sabores, texturas y formas de las donas. (Happy Donut's Exquisitas SAS, 2016)

1.8 Políticas

La Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, quiere mostrar su compromiso con la elaboración de productos y prestación de servicio de calidad. Para ello la Pyme estableció guías que orientan a todas las áreas ayudándoles con la toma de decisiones acertadas, el logro de objetivos empresariales y el mejoramiento continuo dentro de la Pyme.

1.8.1 Mejora continua.

Buscar siempre actividades de mejora, que les permita ser más eficientes y eficaces en los diferentes procesos de la compañía.

1.8.2 Talento humano.

Capacitar al personal una vez al año para la expedición del carnet de manipulación de alimentos, a su vez si existen cambios en los procedimientos realizar las capacitaciones pertinentes al personal.

1.8.3 Financiera.

Mantener el endeudamiento de la compañía en proporción a la capacidad de pago que tiene la misma en periodos de corto, mediano y largo plazo.

1.8.4 Producción.

Establecer las existencias necesarias más un stock de seguridad para el manejo de pedidos en relación de las cantidades producidas versus las vendidas. (Happy Donut's Exquisitas SAS, 2016)

1.9 Estructura organizacional

La estructura organizacional de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS establece una jerarquía en los cargos que existen, esto está establecido dentro del organigrama de la Pyme. (Ilustración número 1).

La descripción del perfil de cada cargo, además de las funciones que debe cumplir y los requisitos exigidos a la persona que labora en Happy Donut's Exquisitas SAS se encuentran descritos en los documentos con la siguiente codificación. Que van desde el código GRH-PR-002-PC-01 hasta el GRH-PR-002-PC-08. Ver anexos número 1.

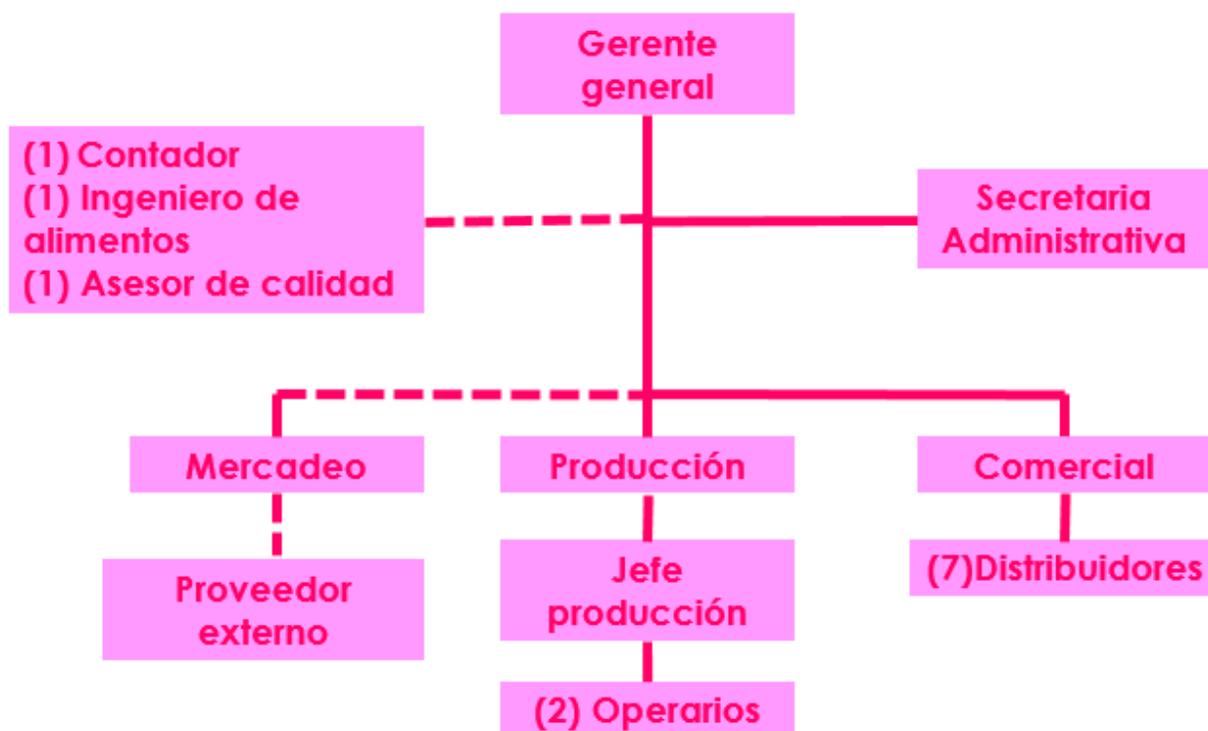


Figura 1. *Organigrama Happy Donut's Exquisitas SAS*

Nota: Autoría propia

2. Diagnóstico de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS

2.1 Diagnóstico

Para adecuar la documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad como el basado en la norma ISO 9001:2015, lo primero que se realizó fue un diagnóstico inicial de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, respecto al estado del ejercicio en su actividad, una vez observados, proponer su documentación e implementación a los requisitos fijados por la Norma ISO referida, para así de esta forma llegar a determinar la necesidad y su grado de incorporación para fijar su aplicación y cumplimiento por parte de la Pyme.

Dicho diagnóstico fue realizado con la colaboración del gerente general y los empleados mediante observaciones de las actividades, funciones, y procedimientos realizados. La metodología usada para la realización de este diagnóstico fue por medio de una revisión que consto de una serie de preguntas que relacionaban el cumplimiento o no de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, este revelo que actividades realizaba la Pyme en su momento.

Lo hallado en el diagnóstico inicial trató sobre faltas, escaso cumplimiento y manejo no favorable comparado con el SGC (Sistema de Gestión de Calidad) de la referida Norma ISO 9001:2015, hallándose lo siguiente:

- Falta de identificación, documentación y controles de los procesos de la Pyme.
- Ausencia de mecanismos de planeación.
- La Pyme tiene una planeación estratégica y directrices, pero no fueron socializadas con sus empleados.
- Procedimientos no establecidos en registros de la información.
- No existe consistencia en su política de calidad como tampoco en sus objetivos de calidad.
- No se observaron responsabilidades, ni funciones de alcance y limitación en cada cargo dentro de la Pyme.
- No existen formalidades en la comunicación interna de la Pyme.
- No existe ninguna metodología para la selección del personal que labora.

- El personal no tiene capacitación ni dirigida, ni inducida, lo que quiere decir que no tiene capacitación completa en ningún área.
- No existe ningún programa para el mantenimiento estandarizado de sus máquinas, ni tampoco una programación de uso.
- No existe un programa de bienestar laboral para el personal.
- Cuenta con procedimientos de compras y selección de proveedores, pero no se ejecutan.
- No tienen, ni han tenido auditoria en sus procesos de producción.

Dentro de los aspectos positivos de la Pyme, se encontró que:

- Disponen de recursos humanos en administración tanto como en su parte operativa.
- Recursos materiales y vehículos se adecuan para la prestación del servicio de ventas de Happy Donut's Exquisitas SAS.
- Crecimiento gradual en ventas y en el personal que labora.
- El personal adscrito a la Pyme tiene sentido de pertenencia con la Pyme.
- Tiene una base de proveedores que, aunque es informal llevan tiempo con ellos.
- El personal observa conocimiento del trabajo que desempeña y tienen disposición al aprendizaje.
- El personal conoce sobre la relevancia de satisfacción al cliente, puesto que de ellos depende su empleo y el crecimiento de la Pyme.

El anterior diagnostico demuestra ausencia por parte de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, de una política que le acerque a la Norma ISO 9001:2015, y como sugerencia, se hace necesario integrarse mediante la propuesta de documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

(Ver anexo número 2).

2.2 Matriz DOFA

Para la identificación de las dificultades criticas diagnosticadas en los procesos de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS se realizó una matriz reuniendo información de la Pyme para establecer su balance.

Este análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA) se realizó por medio de una lluvia de ideas, para la realización de esta herramienta se tuvo que determinar cuestiones internas (Debilidades y Fortalezas) y externas (Oportunidades y Amenazas) que son importantes para definir los pros y los contras en la planeación estratégica de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS. Ver ilustración número 2.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1. 6 años de experiencia y conocimiento del mercado. F2. Respeto a la normatividad vigente y al medio ambiente. F3. Rotación de inventario. F4. Ingresos anuales. F5. Políticas de cobro y pago. F6. Incentivos y comisiones. F7. Personal apto y de confianza para labor F8. Calidad alta del producto, porque se usan materias primas de lo mejor. F9. Equipos vanguardistas y adecuados con última tecnología para procesos de producción. F10. Mercadeo. F11. Precios. F12. Servicio al cliente, lealtad del cliente y PQR's F13. Transporte F14. Almacenamiento de inventarios</p>	<p>D1. Carencia de software especializado para el manejo administrativo D2. Ausencia de personal administrativo profesional D3. Direccionamiento estratégico con departamento de investigación y desarrollo (No cuentan con personas que lideren y trabajen en esta área, que ahora en este siglo es tan indispensable). D4. Condición financiera actual para invertir en negocio. D5. Capacidad de endeudamiento D6. Rotación del personal D7. Capacitación para empleados D8. Variedad de sabores en las donas, pero tiene poca diversificación de productos pasteleros. D9. Eliminar la posibilidad de daño del producto durante el transporte a otras ciudades D10. Automatización de procesos D11. Participación en el mercado D12. Segmentación de mercado D13. Proyección de ventas no es acorde al comportamiento de mercado D14. Puntos propios de venta D15. Ausencia de convenios con diferentes proveedores y distribuidores independientes</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1. TLC existentes O2. Exigencias en la textura del producto O3. Implementación de nuevas políticas para cuidar la economía colombiana O4. Aumento en la tasa de natalidad O5. Diversificación de productos O6. Calidad de los productos (Certificación bajo la norma ISO 9001-2015) O7. Desarrollo de nuevos equipos tecnológicos O8. Desarrollo de aplicaciones de Información O9. E-commerce O10. Mantenimiento de equipo nuevos O11. Ubicación de puntos de venta en la ciudad de Bogotá ya a nivel nacional O12. Está muy bien ubicada la planta de producción</p>	<p>A1. Aumento en las tasas de interés para préstamos bancarios A2. Desempleo y devaluación de la moneda A3. Inflación A4. Percepción en cuanto a la calidad del producto por la comercialización en la calle A5. Exigencias de empaques más sustentables con el medio ambiente A6. Leyes establecidas en relación a procesos sustentables dentro de la compañía A7. Normatividad en relación con permisos de saneamiento por sabores A8. No todas las personas pueden consumir nuestro producto A9. Aumento de problemas de salud a causa de mala alimentación A10. Productos personalizados en la necesidad del cliente A11. Competencia con tecnología más avanzada A12. Cambio climático</p>

Figura 2. Matriz DOFA de Happy Donut's Exquisitas SAS

Nota: Autoría propia

Esta lluvia de ideas dio como resultado 15 Debilidades, 12 Oportunidades, 14 Fortalezas y 14 Amenazas, a continuación, se muestra las estrategias del cruce de los resultados.

2.2.1 Estrategias (FO).

F1-O1. Aprovechar la experiencia que se tiene en el mercado nacional, para aceptar propuestas de inversionistas internacionales.

F2-O2. Darles cumplimiento a todas las normas requeridas por los entes de control elaborando así donas que cumplan con las exigencias que tienen los clientes.

- F2-06. Realizar negociaciones con entidades privadas con el fin de que capaciten al personal como mínimo dos veces al año.
- F3-07. Con el avance de la tecnología, y por lo tanto de los equipos panaderos, se verá beneficiada la rotación de inventarios ya que los procesos serán más ágiles.
- F4-04. Anualmente se evidencia crecimiento en la población, de igual manera en los ingresos anuales de la Pyme, gracias a que existe más mercado y más diversificación de productos.
- F6-07. Los incentivos y comisiones que se ofrecen motivan a los trabajadores a que se mejoren procesos dentro de la Pyme. Al disponer de personal apto para cada una de las labores, se capacitarán para el adecuado manejo de nuevas herramientas o maquinaria de trabajo.
- F9-05. Las herramientas y maquinaria de la que se dispone actualmente, se usa también para la elaboración de otros productos panaderos y pasteleros.
- F8-06. No se ofrecerá tan solo un producto de calidad, sino una Pyme certificada en calidad bajo la norma ISO9001-2015.
- F10-09. Usar la página web para realizar marketing y publicidad.
- F14-012. Gracias a la localización y tamaño de la Pyme, se pueden almacenar grandes cantidades de inventario.
- F1-06. Asistir a ferias comerciales para dar a conocer al público el servicio y la alta calidad de Happy Donuts, de igual manera para atraer futuros clientes potenciales.
- F8-07. Sacar provecho a las relaciones que se tienen con los proveedores para que les den prioridad a nuestros pedidos, y precios especiales ya que pedidos fijos y de gran cantidad. De esta forma se aumentará el margen de utilidad de cada producto, y con este financiar la adquisición de maquinaria.
- F9-011. Al aumentar el número de máquinas, se aumentará también la producción, con esto se tendrá la oportunidad de hacer llegar el producto a las diferentes ciudades a nivel nacional.

2.2.2 Estrategias (FA).

- F4-A7. Invertir un porcentaje de los ingresos anuales que tiene la Pyme para cumplir la normatividad que exige la ley.
- F10-A4. Solicitar un préstamo con fundaciones para llevar a cabo las estrategias de expansión geográfica y mercadeo.

- F10-A2. Vender a nivel nacional para que las utilidades sean más significativas. Ubicación y apertura de puntos propios para comercialización del producto
- F10-A14. Usar la página web y las redes sociales para publicar diferentes promociones que mensualmente se darán.
- F7-A7. Organizar la Pyme en la parte administrativa, apoyándonos en la asesoría de profesionales.
- F2-A5. Seleccionar proveedores que sean amigables con el medio ambiente
- F8-A14. Adaptar al producto nuevas materias primas (saludables)
- F3-A10. Productos personalizados y de calidad, bajo pedidos con tiempo.
- F7-A6. Motivar e incentivar al personal para que se comprometa con la Pyme y de esta forma la ayude a mejorar en sus procesos.
- F9-A10. Las herramientas y maquinaria de la que se dispone actualmente, se puede usar para la elaboración de productos personalizados.
- F12-A13. Crear productos dirigidos a otros tipos de cliente, teniendo en cuenta las características de ese mercado
- F10-A14. Anuncios publicitarios por TIC'S a cerca de los nuevos productos ofrecidos por la Pyme
- F14-A11. Ingresos anuales reinvertirlos en la Pyme para la compra de equipos de alta tecnología
- F8-A9. Dar a conocer al cliente la lista de proveedores y videos que muestren la preparación del producto

2.2.3 Estrategias (DO).

- D3-O5. Crear el departamento de investigación para que se estudien nuevos mercados y tendencias, ofreciendo innovación a los diferentes públicos.
- D4-011. Buscar un socio que aporte efectivo y de esta forma abrir puntos de venta a nivel local y nacional.
- D6-O6. Gestionar la propuesta de documentación e implementación de la norma ISO9001-2015, disponiendo de personal apto para cada cargo, ya que se ubicará a cada trabajador acorde a sus capacidades, esto disminuirá la rotación del personal.
- D8-O5. Elaborar y ofrecer variedad de productos panaderos y pasteleros e innovar en los sabores de donas según tendencias.

- D10-O11. Adquiriendo las nuevas tecnologías para la Pyme, podrá producir más y distribuir a varias zonas del país, con esto la Pyme logrará ser fuerte en el mercado de los donuts.
- D5-O7. Aumentar las ventas gracias al mercadeo y publicidad, con esto se podrá pagar por adelantado valores adicionales al préstamo adquirido.
- D11-O6. Posicionarse por el servicio, calidad y precio de los productos.
- D11-O5. Aumentar la gama de productos que se ofrecen al público, para que de esta forma se pueda acaparar nuevos mercados
- D1-O11. Adquirir software que le permita a la Pyme tener controlados los puntos de venta
- D7-O6. Capacitar a los empleados en cuanto a la norma ISO 9001:2015
- D2-O8. Dentro de la página web se pueden publicar ofertas de trabajo que hay dentro de la Pyme
- D12-O9. Por medio del e-commerce se puede aumentar la presencia del producto en distintos puntos geográficos
- D13-O4. La proyección de ventas debe elaborarse acorde al informe de ventas que entreguen los distribuidores y a las metas cuantitativas fijadas anualmente.
- D15-O9. Por medio de e-commerce se pueden crear convenios con proveedores independientes.
- D9-O7. Desarrollar equipos que permitan que el producto tenga una mayor durabilidad
- D15-O1. Firmar alianzas comerciales con distribuidores internacionales.
- D9-O7. Desarrollar un empaque que facilite el manejo y transporte de los donuts.

2.2.4 Estrategias (DA).

- D4-A1. Solicitar los préstamos con Cooperativas de financiamiento porque ofrecen tasas de interés más bajas.
- D14-A4. Cambiar los triciclos por un stand fijo en cada una de las zonas.
- D3-A5. Mejorar los procesos invirtiendo en maquinaria de última tecnología.
- D2-A2. Personas jóvenes se están capacitando actualmente gracias a estudios que ofrece el gobierno gratuitamente, esto beneficia a la Pyme, porque va a contratar personas con conocimientos en la actividad
- D11-A14. Existe un nuevo nicho de mercado y debe acapararse con la creación de productos sanos y saludables.
- D13-A10. En la proyección de ventas deben incluirse los nuevos productos

D15-A6. Hacer convenios con proveedores que surtan materias primas amigables con el medio ambiente.

D12-A8. Segmentar el mercado para con ello tener conocimiento de que tipo de producto puedo ofrecer según las necesidades de cada uno de ellos.

D7-A7. Capacitar al personal en cuanto a la elaboración de productos con BPM

D9-A5. Diseñar y mandar a elaborar empaques que faciliten el transporte de las donas de una ciudad a otra.

D10-A11. Automatizar los procesos de producción para ser fuertes frente a la competencia.

3. Problema de la pasantía

3.1 Planteamiento del problema

El presente capítulo trata sobre la propuesta de documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, lo primero es el planteamiento y descripción del problema aquí abordado; lo segundo es el establecimiento de la pregunta del problema y el tercer aspecto trata sobre los objetivos a alcanzar y que se dividen en objetivo general y objetivos específicos.

La Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS es una Pyme que opera en el mercado colombiano desde hace siete (7) años, a medida de su avance desde el momento de su creación, su servicio, ha sido constante con sus clientes y ha tenido un desarrollo bueno; Pero debido al aumento en sus ventas la Pyme observa que tiene un déficit en la organización interna de sus procesos.

Para obviar esta situación y llevar a cabo un planteamiento de metas muy claras es necesario la documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad como el basado en la Norma ISO 9001:2015, que identifique, clasifique y evalúe los procesos y actividades de la Pyme.

3.2 Formulación de la pregunta problema

Surge el interrogante ¿Cómo documentar e implementar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS?

Esta sesión comprende la descripción clara del problema, identificando algunas de las principales dificultades observadas en las labores de la Pyme, los problemas a los que se enfrenta sin el conocimiento de un sistema de gestión calidad como el basado en de la Norma ISO 9001:2015 y especialmente en las áreas que le componen.

Las áreas seleccionadas incluyen el área administrativa y el área de producción en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, por tanto, el planteamiento del problema se resume en la necesidad de mejorar las áreas en la propuesta de documentación e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. Las áreas mencionadas anteriormente enfrentan falencias, debido especialmente a que las microPymes demuestran una actitud reacia, para la aplicación de otras propuestas por el miedo "a cometer errores".

Lo anterior está relacionado debido a la falta de motivación y ausencia de confianza cuando es hora de enmendar los malos hábitos y prácticas que traen como consecuencia problemas en el desempeño óptimo del objeto social.

Por otro lado, es una realidad que un Pymerio no tenga suficiente conocimiento del ejercicio de un sistema de gestión de calidad como el basado en la Norma ISO 9001:2015, y su errática ejecución suele ser pobre o nula y llegan a convertirse en prácticas rudimentarias e incorrectas ya que no han recibido la suficiente capacitación o instrucción en Administración de Ciencias Económicas y Administrativas.

3.3 Objetivos de la pasantía

3.3.1 Objetivo general.

Proponer la documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basados en la Norma ISO 9001:2015 en la Pyme Happy Donut's Exquisita SAS.

3.3.2 Objetivos específicos.

- Diagnosticar el nivel de cumplimiento de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS frente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.
- Documentar los procesos asociados a la actividad de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Implementar los procedimientos asociados al Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS.
- Mejorar los procesos de trabajo mediante la identificación, tratamiento y evaluación de las no conformidades identificadas para que de esta manera se pueda mantener el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS.

4. Justificación de la pasantía

El proceso de desarrollo en el mundo, tiende a globalizar las acciones de las organizaciones y ello provoca que en las empresas se observe la necesidad de ser más competitivas, estas tendencias hacen que lo que producen y sus servicios en el mercado, se diferencien para poder penetrar más, sea en nuevos mercados o en los que actualmente participa; Las Pymes pueden estar afrontando necesidades y requerimientos de sus clientes debido a la buena o mala calidad que se pueda presentar en la elaboración de sus productos.

Según Gutierrez (2012) “el management esta convencido de que la calidad es actualmente un elemento fundamental para competir” entonces ahora una de las estrategias para llegar a estos objetivos es conocer y aproximarse a la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad como el basado en la Norma ISO 9001:2015, ésta es una de las más reconocidas e implementadas en todas las organizaciones del mundo.

La Pyme Happy Donut’s Exquisitas SAS al encontrarse dedicada a la producción de donas, es una organización productiva que, por su proyección, puede llegar a ser muy competitiva debido a la innovación requerida en sus procesos y en su servicio; Esta Pyme busca que su ventaja competitiva resuma el cumplimiento a tope de los requerimientos de sus clientes, para ello debe mejorar tanto en la organización como en su operación interna.

Debido a lo anterior en la Pyme Happy Donut’s Exquisitas SAS se hace necesario aproximarse en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

Actualmente la Pyme Happy Donut’s Exquisitas SAS lleva a cabo sus actividades sin ningún certificado de calidad y motivo de la presente pasantía es proponer la documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para que posteriormente pueda implementarla y ganarse un lugar como Pyme de alta calidad.

El sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 diseña requerimientos y una estructura para que pueda ser aplicado a cualquier organización, con ello podría demostrar su capacidad del cumplimiento adecuado de los requerimientos de las partes interesadas, de la mejoría de su competitividad en el mercado y la mejoría de la organización interna.

La documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 por parte de la Pyme Happy Donut’s Exquisitas SAS, surge como una

necesidad y exigencia, ya que su objeto es la elaboración de productos alimenticios y busca proyectar una imagen de éxito viéndose reflejado en las solicitudes de sus clientes, las necesidades satisfechas de sus empleados y la logística de sus proveedores.

La dificultad que en estos momentos observa la autora del presente trabajo en dicha Pyme trata sobre la actual utilización de métodos y procedimientos rudimentarios que deben ajustarse por medio de la documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

La autora, observó cómo algunos procesos que se realizan para lograr el rendimiento de sus empleados quienes diariamente tienen que ser estimulados por parte del personal administrativo, no cubre los resultados que se esperarían de dicho rendimiento y los procesos de elaboración deberían de tener como mecanismo de orientación la implementación de la Norma que en el presente trabajo se propone acercar.

¿Qué hacer entonces frente a las dificultades que enfrenta la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS en la organización de sus métodos y procesos?

La autora como estudiante de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Agustiniana tuvo en cuenta plantear al personal administrativo de la Pyme, motivo del presente trabajo, sobre la necesidad que tienen sus trabajadores de aprovechar las bondades de acercarse a un sistema de gestión de calidad que en su implementación sea basado en la Norma ISO 9001:2015 para un mejor resultado de las actividades asignadas en sus áreas de funcionamiento. La propuesta de documentación e implementación animó al gerente general de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS para aceptar su participación.

A la luz de esta situación que se considera informal en la Pyme motivo del presente trabajo es que se propuso documentar e implementar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para que se pueda sortear las malas prácticas en sus procesos.

Según Gras (1997) afirma que “se puede constatar en la mayoría de casos un nivel directivo débil, con poca experiencia y habilidad gerencial e incapacidad para planificar su futuro competitivo.” (Pag. 9) y en la observación de la autora respecto al funcionamiento de la organización fue puesta en conocimiento a la administración de la Pyme y como consecuencia de las prácticas realizadas en el presente trabajo, mediante la percepción de dicha informalidad, ésta pudiese ser corregida con la propuesta de documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

El presente trabajo tuvo como acción determinar los posibles cambios en la organización de las actividades y la necesidad de aprender a través de enseñar el concepto de un sistema de gestión calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, identificando la manera en que el personal administrativo, comercial y de producción actuara en sus actividades propias.

“La calidad deja de ser tarea de un departamento específico o de un determinado grupo de personas y pasa a ser responsabilidad de todos”. (Gutierrez, 2012, pág. 117). Al analizar el proceso didáctico de la propuesta de documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 éste fue presentado a través de un anteproyecto que fue entregado y explicado al gerente de la Pyme Happy Donut’s Exquisitas SAS.

La autora del presente trabajo interactuó con el área administrativa, el área comercial y el área de producción, explicando el contexto actual de la necesidad legal y la de optimizar los resultados de la fábrica de donas, en una reunión llevada a cabo en la oficina del gerente general de la Pyme Happy Donut’s Exquisitas SAS.

Como estudiante de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Agustiniana con frecuencia se observa administradores y directivos que evitan poner en práctica normas para el mejoramiento del ejercicio de su objeto social, bien sea porque no creen y no tienen mucha seguridad en lo útil que pueden ser estas herramientas más aun cuando sus recursos son limitados e infrautilizados en muchas empresas privadas. Como consecuencia de ello se decide proponer, explicar y realizar el presente trabajo.

5. Marco de referencia de la pasantía

5.1 Marco conceptual

5.1.1 International organization for standard (ISO).

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) y organismos miembros de ISO desarrollan y actualizan de manera regular el conjunto de normas, reglas sobre la calidad y la gestión de la calidad (ISO 9000, 9001 y 9004), con el objetivo de prestar ayuda a todas las empresas y organizaciones del mundo en la finalidad de hacer más eficientes todos sus procesos, como mejorar los requerimientos de sus clientes, minimizar los riesgos y sus incidencias y/o aumentar la productividad de la organización.

Dichas normas y reglamentación han tenido varias modificaciones desde que fueron creadas y ellas se tomaron basadas en una norma establecida en Inglaterra (BS 5750); originalmente su enfoque iba dirigido a empresas y organizaciones que generaban procesos productivos, haciendo difícil su aplicación para empresas que tuvieran como objeto social la prestación de servicios o instituciones gubernamentales.

La transformación de la versión 1994 a la versión 2000 requirió de un cambio sustancial en el desarrollo de los sistemas de gestión, incluyendo el enfoque de procesos que en varios casos exigió a las Pymes y organizaciones desarrollar nuevas cuentas en su documentación.

Regularmente cada cinco años con la participación del comité técnico 176 (ISO/TC176), grupo responsable de las Normas ISO 9000 y que cuentan con agrupaciones en más de ochenta (80) países con aproximadamente veinte (20) países observadores, se ha logrado entonces actualizar los requerimientos de esas normas para contar con dicho Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con altos estándares que tomen en cuenta las prioridades específicas de las industrias y la de todo tipo de empresas u organizaciones. (Cortes, 2017, págs. 29-31)

5.1.2 Familia de las normas ISO.

Estos Sistemas de Gestión de Calidad fueron creados y desarrollados para ayudar a las organizaciones de todo tipo y tamaño, estas están conformadas por 4 normas:

5.1.2.1 ISO 9000:2015.

“Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”. Describe los conceptos y principios fundamentales de la gestión de la calidad que son universalmente aplicables.

5.1.2.2 ISO 9004:2009.

Denominada “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad (ISO 9004:2009)”. Provee una guía para la mejora continua del desempeño de una organización, de la eficiencia y eficacia basado en un enfoque a procesos.

5.1.2.3 ISO 19011:2012.

Denominada “Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión. (ISO 19011:2011). Proporciona una orientación sobre la auditoria de los sistemas de gestión. (Cortes, 2017, págs. 33-34)

5.1.2.4 ISO 9001:2015.

Denominada “Sistema de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2015)”, que especifica los requisitos que un sistema de gestión de la calidad debe cumplir en una organización para que esta pueda mostrar su habilidad para proporcionar los productos adecuados que satisfagan las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas. (Cortes, 2017)

Esta norma dicta especificaciones de cómo crear, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad, se fundamenta en que siempre debe haber elementos (información documentada) que garanticen que los procesos se controlan, para que de esta forma la elaboración de los productos y servicios este regida por los requisitos legales y reglamentarios de las partes interesadas.

Del modo como se hizo la última actualización de la Norma ISO 9001 que traía entre sus ventajas ofrecer claridad sobre los requisitos y el aumento de su compatibilidad con la ISO 14001; en el mes de marzo del año 2012 se inició el proceso para el desarrollo de la nueva versión la cual fue publicada en septiembre del año 2015 (ISO 9001:2015).

La Norma ISO 9001:2015 cuenta con los siguientes beneficios según Cortes (2017):

- La capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados. (pág. 37)

5.1.3 Estructura de la norma ISO 9001:2015.

Los requisitos generales que componen un Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 son los siguientes:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora continua (Cortes, 2017, pág. 36)

5.1.4 Diferentes conceptos de calidad.

Dentro de este tema se abarcan temas sobre calidad, este concepto es muy importante, pero a pesar de los avances en la definición no existe uno universal, sino que por el contrario hay numerosos conceptos que dificultan el concepto y la práctica de este término.

Durante el desarrollo del presente trabajo se observa que muchos autores citan este tema desde distintas perspectivas tales como excelencia, satisfacción de las expectativas del cliente, aptitud para el uso, entre otros.

Autores	Enfoque	Acento diferencial	Desarrollo
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (producto)	Excelencia como superioridad absoluta, <lo mejor>. Asimilación con el concepto de <lujo>. Analogía con la calidad de diseño.
Shewahart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada/controlada (procesos)	Establecer especificaciones. Medir la calidad por la proximidad real a los estándares. Énfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos
Deming Taguchi	Estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares	Calidad generada (producto y procesos)	La calidad es inseparable de la eficacia económica. Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste. La calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente. Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad.
Feigenbaum Jurán Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad planificada (sistema)	Traducir la necesidad de los clientes en las especificaciones. La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente. Énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad.
Parasuraman Berry Zeithaml	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	Alcanzar o superar las expectativas de los clientes. Énfasis en la calidad de servicio.
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	Calidad significa crear valor para los grupos de interés. Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor.

Figura 3. *Conceptos de calidad*

Nota: Esta matriz se elaboró con base a los autores Camisón & González (2007)

5.1.4.1 Calidad como excelencia.

Como afirma Camisón & González (2007) Este significado absoluto se conserva en la creencia popular de que la calidad es ‘lo mejor’, ‘lo más brillante’, ‘él poseer los estándares más altos’...el concepto de calidad aplica para describir los productos con los máximos estándares de calidad en todas sus características. Este concepto de calidad tiene su importancia por incidir en la trascendencia de calidad de diseño, que marca el grado de excelencia del producto. (Pág. 150).

5.1.4.2 Calidad como conformidad con las especificaciones.

Según Camisón & González (2007) este es un concepto de calidad basado en el producto. Considera la calidad como un conjunto de características medibles que se requieren para satisfacer al cliente. Por tanto, la diferencia de calidad entre los productos se debería a su posesión relativa de una cierta cantidad del ingrediente deseado (...) calidad como ‘el grado o estándar de excelencia de alguna cosa’. (Pág. 154).

5.1.4.3 Calidad como uniformidad.

Para Deming, calidad es un bajo grado de uniformidad y fiabilidad a bajo coste y adecuado a las necesidades del mercado... esta filosofía de la calidad de Deming hace comprender que la estadística es importante, pero lo crucial es un pensamiento estadístico. (Camisón & González, 2007, pág. 156)

5.1.4.4 Calidad como aptitud para el uso.

“Al concebir la calidad desde la perspectiva del beneficio obtenido por su usuario, se entiende que esta concepción está asociada a la percepción del cliente y nunca a la del productor del servicio”. (Camisón & González, 2007, pág. 162).

5.2 Marco teórico

5.2.1 Filosofías de calidad.

5.2.1.1 W.E. Deming.

W. Edwards Deming fue uno de los percusores del cambio hacia la calidad en Japón. De acuerdo con Deming, 85% de los problemas se asocian con la administración, por lo que quienes ejercen la toma de decisiones son los que pueden mejorar el sistema. Su filosofía de calidad se puede resumir en los 14 puntos dirigidos a la alta dirección:

Tener propósito de mejorar productos y servicios, cambiar la filosofía de trabajo, dejar de depender de la inspección, obtener ganancias basándose en calidad, mejorar continuamente el proceso y los servicios en la compañía, practicar el entrenamiento en el puesto, practicar la supervisión efectiva: guía, apoyo y confianza; eliminar el miedo, fomentar la unión entre departamentos, no poner lemas o metas de productividad, no poner estándares de trabajo con cuotas numéricas, reconocer la labor individual (obreros, empleados y directivos), instituir un programa de publicación e impulsar diariamente los 13 puntos anteriores. (Escalante, 2009, págs. 23-25)

5.2.1.2 P. B Crosby.

Philip B. Crosby, renombrada autoridad en el tema de la calidad, desarrollo un plan llamado “cero defectos” basado en 14 puntos, los cuales tienen el propósito de llegar a producir sin defectos:

Participación del director, participación en cascada, indicadores de calidad, evaluación del costo de la falta de calidad, participación de todos los niveles, solución de problemas, planeación del día “cero defectos”, capacitación de mandos inferiores, celebración del día “cero defectos”, establecimiento de metas de mejoramiento, corrección de causas de error, reconocimiento, líderes en calidad y empezando de nuevo. (Escalante, 2009, págs. 25-27)

5.2.1.3 J.M. Juran.

Joseph M. Juran al igual que Deming, Juran y Gryna fueron a enseñar a los japoneses técnicas sencillas de estadística para el control de calidad. Actualmente el énfasis de sus filosofías la administración de la calidad. Algunas de sus ideas principales son:

Mejoramiento de la calidad (por parte de la administración). Pueden dividirse en dos tipos: esporádicos (cambios repentinos adversos) y crónicos (situaciones adversas a largo plazo). Mejoramiento de la calidad (por parte del trabajador), relación con proveedores, concepto de autocontrol, auditorías de calidad, relación con clientes, establecimiento de las políticas de calidad, manual de calidad, entrenamiento y mejoramiento continuo. (Escalante, 2009, págs. 27-30)

5.2.1.4 W.E. Conway.

William E. Conway, del Instituto de Calidad Conway y exdirector de Nashua Corp., sugiere seis pasos para el mejoramiento continuo:

Motivar y entrenar a todo el personal para poder lograr resultados, realizar encuestas para determinar el nivel actual de calidad y áreas de oportunidad tanto interna (trabajadores, tecnología, equipo) como externamente (clientes), usar herramientas estadísticas (graficas, histogramas, diagrama de Pareto, etc.) para identificar causas y reducir variación, aplicar control estadístico de procesos por medio de graficas de control para identificar y reducir variación, aplicar Imagineering (el concepto clave en solución de problemas es Imagineering, que es una técnica comparativa entre lo que hace el proceso y lo que debería hacer, apoyándose en diagrama de flujo del mismo); utilizar técnicas de ingeniería industrial y emplear las técnicas de distribución de planta, métodos de trabajo, manejo de materiales, etc., para hacer más eficientes las operaciones de la planta. (Escalante, 2009, pág. 31)

5.2.1.5 K. Ishikawa.

Kaoru Ishikawa fue el máximo exponente del control de calidad en Japón. Sus recomendaciones para la continuidad de un sistema de calidad-productividad son:

Profesionalismo, sociedad vertical vs sociedad horizontal, sindicalismo, administración científica, clasismo, educación, proveedores y gobierno. (Escalante, 2009, págs. 31-32)

5.2.1.6 A.V. Feigenbaum.

Armand V. Feigenbaum “el CTC (control total de calidad) es un sistema efectivo de los esfuerzos de varios grupos en una organización, para la integración del desarrollo, del mantenimiento y de la superación de la calidad con el fin de hacer posibles mercadotecnia, ingeniería, fabricación y servicio, a satisfacción total del consumidor y a nivel más económico”.

Sus diez recomendaciones para el éxito de la calidad total son:

La calidad es un proceso global en la compañía, es necesario tener disciplina y procesos claros de trabajo que la gente entienda y con los cuales se identifique; calidad es lo que el consumidor dice, no es lo que el director o los ingenieros dicen, y no es una estadística más, calidad y costos son una suma, no es una diferencia, se recomienda ganar poco margen de ganancia caracterizado

por disminución de costos; la calidad requiere compromiso individual y de grupo, se requiere tener una clara infraestructura que soporte un trabajo bien hecho; calidad es una forma de administrar, la administración moderna debe tomar en cuenta a la gente y sus habilidades, no solamente el jefe tiene buenas ideas; la calidad y la innovación son mutuamente dependientes, es vital aplicar la calidad al producto desde el diseño; la calidad es una ética, la motivación es generada por el deseo de excelencia y por su reconocimiento adecuado; la calidad requiere mejoramiento continuo, no existe un nivel permanente de calidad, sino una búsqueda constante hacia la mejora del producto; calidad es el camino con menor inversión de capital y de mejor costo efectivo para elevar la productividad, se busca calidad en lugar de cantidad, la calidad requiere de un sistema total relacionado con clientes y proveedores. (Escalante, 2009, págs. 33-34)

5.2.2 Sistemas de gestión de calidad.

Un Sistema de gestión según Camisón & González (2007) consiste en “el conjunto de elementos mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecido” estos permiten que se evalúe el cómo se llevan a cabo los procesos de la Pyme y porque se hacen así, dejando información documentada lo cual es la evidencia para demostrar que si se hacen. (pág. 346)

5.2.3 Evolución del concepto de calidad.

El concepto de calidad con el tiempo ha tenido que pasar por una evolución que según Arbos (2010) se pueden establecer cuatro etapas:

5.2.3.1 Inspección.

Verificación de todos los productos de salida, es decir, después de la fabricación y antes de que sean distribuidos hacia los clientes.

5.2.3.2 Control del producto.

La aplicación de los conceptos estadísticos para el control y verificación de los productos ya fabricados supuso un avance considerable que le permitió la reducción de la inspección.

5.2.3.3 Control del proceso.

La evolución desde el control del producto al control ejercido sobre el proceso es el primer paso hacia una calidad auténticamente controlada y a un coste aceptable.

5.2.3.4 Gestión de la calidad total.

La calidad se extiende a toda la Pyme en su crecimiento conceptual y en sus objetivos. No se considera como solo una característica de los productos o servicios, sino que alcanza el nivel de estrategia global de la Pyme. (págs. 18-20)

5.2.4 Administración y calidad.

La calidad está ligada a la administración según Lindsay (2015) “un sistema de administración de la calidad representa una implementación específica, de los conceptos, las normas, los métodos y las herramientas de la calidad y es único de cada organización. Un SAC constituye la base para documentar los procesos que se aplican para controlar y mejorar las operaciones”.

Los principios de administración y calidad según Vázquez (2009):

- Enfoque hacia el cliente
- Liderazgo
- Involucramiento de la gente
- Enfoque de proceso
- Enfoque de sistemas hacia la administración
- Mejoramiento continuo
- Enfoque de toma de decisiones basándose en hechos y datos
- Relaciones con proveedores basándose en beneficios mutuos. (pág. 37)

5.2 Marco geográfico

La Pyme Happy Donuts Exquisitas SAS es una planta de producción que costa de dos pisos y está ubicada en la Carrera 86 Número 22 F 24, barrio Modelia en la localidad de Fontibón en Bogotá y tiene las siguientes características:

5.2.1 Tamaño.

La Pyme vende al año aproximadamente 576.000 donas y esta labor está a cargo de un total de 7 distribuidores en el área de ventas, el gerente encargado de encontrar nuevos clientes potenciales y la auxiliar administrativa encargada de las líneas telefónicas.

Proveedores: Ellos son esenciales para la organización, y le dan suma importancia a cada uno de sus requerimientos porque gracias a ellos se cuenta con cada una de las materias primas a tiempo para la debida elaboración de sus productos y se mantienen unas buenas relaciones con cada uno de ellos, para que se vean beneficiados con los precios y condiciones de los productos que les ofrecen.

5.2.2 Clientes.

Los clientes son personas que pertenecen a la franja denominada estrato socioeconómico dos, tres y cuatro, que involucran sectores del centro de Bogotá como el de la Universidad de los Andes, zona Sur Occidental Kennedy, Castilla, Fontibón, Puente Aranda, zona Noroccidental como Suba y Quirigua, zona Norooriental como Chapinero y 7 de agosto; a nivel regional (Cundinamarca) las poblaciones de Mosquera y Fusagasugá. La Pyme ofrece variedad de donas para satisfacer los gustos diferentes de los consumidores.

5.2.3 Pyme.

Cada área de la Pyme tiene sus obligaciones definidas, pero todas deben trabajar de la mano con una comunicación asertiva para que sus esfuerzos se dirijan hacia la misma meta, Happy Donut's Exquisitas SAS cuenta con áreas como: Gerencial y administrativa, mercadeo, comercial, producción, compras, recursos humanos y calidad.

5.2.4 Competencia.

Las competencias más fuertes para la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS son Dunkin Donuts (Franquicia que opera en Colombia obtenida de su principal que opera en Estados Unidos y cuyo Gerente general es el Señor Miguel Merino Gordillo, es la organización fabricante de donas que complementa su mercado con el área de cafetería y alimento), Donuts Factory y Ricas Donuts son organizaciones que tienen una organización cuyo principal objetivo es la distribución a nivel local, regional y nacional de dichos productos, las anteriores empresas manejan una amplia gama de productos tales como muffins, galletas y brownies,

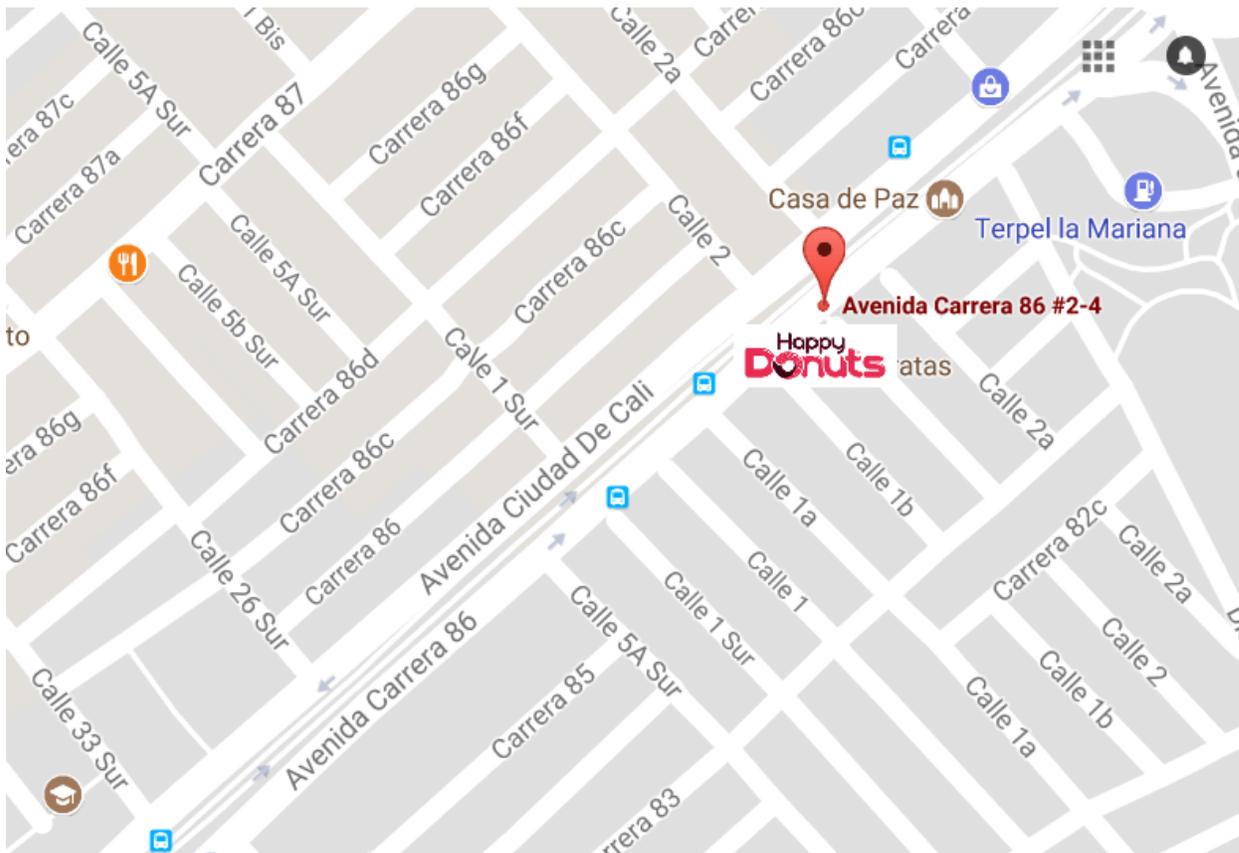


Figura 4. Ubicación Geográfica Happy Donut's Exquisitas SAS

Nota: Ubicación encontrada por Google Maps

5.3 Marco histórico

La Norma ISO 9001:2015 ofrece las herramientas de gestión que definen la gestión empresarial y sus objetivos de calidad, de allí se puede monitorear y observar el desempeño de dichos procesos, la caracterización de sus procesos y la mejoría dentro de la organización.

Desde el año 2010 en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS el señor Miguel Ramos empieza a generar el crecimiento de la organización Happy Donut's Exquisitas SAS muy activamente de acuerdo a sus conocimientos y a su capacidad emprendedora para que los resultados hasta el día de hoy obtenidos sean calificados como positivos para la empresa.

En el año 2010 el Señor Miguel Ángel Ramos, gerente de Happy Donut's Exquisitas SAS comienza a elaborar la dona, y esta idea forja otras que dan lugar al nacimiento de lo que hoy se llama Happy Donut's Exquisitas SAS y debido a su empeño innovador creyó como necesidad en la producción y elaboración de productos de pastelería, de acuerdo a los conocimientos adquiridos necesarios observo necesario adoptar medidas y controles rudimentarios que al día de hoy persisten.

En el año 2012, el señor Ramos, se idea la ruta de un mercado potencial y debido a ello en los años recientes la organización ha venido adquiriendo maquinaria para que funcione en el desarrollo de las labores de producción de donas y le ayuden a perseguir el cumplimiento de su objeto social, al obtener dichos equipos la capacidad y experiencia en la que su personal crea una nueva dinámica en la empresa.

En su web (Happy Donuts Exquisitas SAS, 2015) describe que: “Transcurría el año 2010 y para el fundador de esta empresa las cosas no iban muy bien; las deudas, las obligaciones no daban espera, tras varios trabajos en diferentes pastelerías reconocidas de la capital, el señor Miguel decidió emprender su propio negocio con apenas (\$30.000) treinta mil pesos y deudas que sumaban los (\$30.000.000) treinta millones de pesos, pero con muchas ganas de salir adelante. Fue así como se empezaron a fabricar churros en la estufa de la casa para venderlos a la salida de los colegios; a las pocas semanas se empezó con las donas. Pasados los días el producto fue empacado en cajas genéricas blancas empezando así a tener muy buena aceptación entre las personas, después nos vimos en la necesidad de mandar a imprimir nuestras propias cajas con el distintivo “Donuts Exquisitas” que luego fue cambiado por “Happy Donuts” la actual marca.

A nivel de mercadeo se empezó a vender primero en colegios, luego en el comercio de los barrios puerta a puerta, después vinieron los edificios, las oficinas públicas y juzgados del centro de la capital, lugares en los que este producto ha sido reconocido por su excelente calidad.

En el año 2011 Happy Donuts empezó la nueva estrategia comercial de donuts en triciclos adaptados, con las cualidades de una forma higiénica y más confiable, cambiando considerablemente la experiencia de marca en nuestros clientes, esta idea de negocio fue muy superior a la que había, ya que otras empresas disponían de triciclos con muy mala presentación y de poca higiene; el triciclo también fue de gran innovación por su forma de caja de donas, sus puertas de vidrio y sus exhibidores en acero inoxidable, lo cual cambio la forma de ofrecer productos en la calle.

En la actualidad la empresa dispone de quince triciclos a lo largo y ancho de la capital colombiana ofreciendo día a día.”

6. Metodología de la pasantía

6.1 Naturaleza de la pasantía

El método que orienta el presente proyecto de pasantía es inductivo- deductivo, ya que hace parte de una argumentación entendible del problema, derivado del diagnóstico de evaluación y análisis en orden lógico cuyo objetivo es observar la realidad de los procesos que lleva a cabo la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS y a partir de estos hacer la construcción del tema propuesto. (Eduardo, 2015)

El presente trabajo es descriptivo ya que su finalidad es la delimitación de los hechos que forman el problema, por lo que se hizo posible conseguir las características del proyecto señalando formas de conducta y actitudes respecto de la población trabajada, estableciendo comportamientos concretos mediante inclusión de las variables. (Eduardo, 2015)

6.2 Universo, población, muestra, unidad de análisis.

Teniendo en cuenta que la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS no tiene una nómina tan amplia, se definió que la muestra de la presente pasantía es todo el personal que se involucra en cada uno de los procesos que tiene definidos la empresa, es decir que se compone de 15 personas.

7. Administración de la pasantía

7.1 Cronograma de actividades

Se creó un cronograma de actividades que fue avalado por el gerente general de la Pyme, el señor Miguel Ramos, este muestra las actividades que se llevaron a cabo en su totalidad y quedo como evidencia a favor de la pasante y de la Pyme el desarrollo del presente trabajo.

Plan de trabajo Norma ISO 9001-2015 Happy Donuts																										
#	Actividad	Abril		Mayo			Junio			Julio				Agosto			Septiembre				Octubre		Responsable			
		Semana																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22	23	24
1	Elaboración del cronograma de actividades	■																							Yessica Bohórquez	
2	Realizar lectura Norma Internacional	■																							Yessica Bohórquez	
3	Subrayar "debe" "conserva información documentada" y "mantener información documentada"		■																						Yessica Bohórquez	
4	Elaborar preguntas para hacer el diagnóstico apoyándose de la Norma Internacional			■																					Yessica Bohórquez	
5	Hacer diagnóstico inicial a la empresa			■																					Yessica Bohórquez, Miguel Ramos	
6	Elaborar DOFA con estrategias				■																				Yessica Bohórquez	
7	Definir las partes interesadas y sus requisitos					■																			Yessica Bohórquez	
8	Elaborar política, objetivos y alcance de la política de calidad					■																			Yessica Bohórquez, Miguel Ramos	
9	Hacer la caracterización de procesos						■																		Yessica Bohórquez, líder de cada proceso	
10	Modificar perfiles de cargo según criterios de la Norma ISO 9001:2015							■																	Yessica Bohórquez	
11	Realizar capacitación para la socialización de Perfiles de cargo, política, objetivos y el alcance de la política de calidad.							■																	Yessica Bohórquez	
12	Realizar lectura a Norma ISO 31000								■																Yessica Bohórquez	
13	Matriz de riesgo y oportunidades para cada proceso									■															Yessica Bohórquez	
14	Compromisos de la alta dirección con el SGC										■														Yessica Bohórquez, Miguel Ramos	
15	Matriz de riesgo y oportunidades para cada proceso											■													Yessica Bohórquez, líder de cada proceso	
16	Procedimiento y formato para la gestión del cambio												■												Yessica Bohórquez	
17	Hacer presupuesto anual del SGC													■											Yessica Bohórquez	

7.2 Presupuesto en la ejecución de la pasantía

Para la adecuada ejecución del presente proyecto la autora destino siguientes recursos económicos, estos fueron asumidos en su totalidad por la pasante.

Nombre del gasto	Valor	Cantidad	Total
Transporte	\$ 2.200	240	\$ 528.000
Alimentos	\$ 2.000	120	\$ 240.000
Asesorías	\$ 1.800.000	1	\$1.800.000
Computador	-	1	-
Papelería	\$ 7.000	10	\$ 70.000
Medios de comunicación	\$ 35.000	6	\$ 210.000
Energía eléctrica	\$ 300	120	\$ 36.000
Puesto de trabajo	\$ 30.000	6	\$ 180.000

Tabla 2. *Gastos realizados en la ejecución de la pasantía.*

Nota: Autoría propia

8. Resultados de la pasantía

8.1 Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS

8.1.1 Contexto de la organización.

8.1.1.1 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Las partes interesadas son aquellos factores que pueden afectar interna o externamente la Pyme o viceversa con el desarrollo de su objeto social, para la definición de estos la autora del presente proyecto tuvo en cuenta los siguientes cuestionamientos:

- ¿La Pyme con quién tiene responsabilidad legal?
- ¿La Pyme con quién tiene contratos establecidos?
- ¿Cuáles son los vecinos de la Pyme?
- ¿Quién provee la Pyme de materia prima?
- ¿A quién se le va a vender lo que produce la Pyme?
- ¿Quién facilita el dinero para que se dé el funcionamiento de la Pyme?

Dando respuesta a ello se concretaron los siguientes partes con sus respectivas necesidades:



Figura 5. Partes interesadas de la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS

Nota: Autoría propia

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	COMO SE PERCIBE AFECTADO POR EL SGC	COMO AFECTA AL SGC
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • RUT • Cámara de comercio • Representante legal • Compras periódicas • Pagos oportunos • Contratos 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad financiera • Proveer productos confiables • Aumentar las ventas 	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Focalización • Certificaciones • Servicio Post-venta 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de sus servicios a largo plazo • Capacitaciones • Exigencia de cumplimiento al manual de calidad • Materias primas seguras
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir un producto en óptimas condiciones • Garantía • Factura • Funcionalidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Durabilidad • Asequible • Satisfacción • Innovación • Servicio Post-venta 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceder a un producto en las mejores condiciones • Encuestas • Disponer de un producto elaborado con las mejores materias primas • Ser atendido por personas aptas para brindar el servicio • Contratos 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigiendo mejoras en el producto y servicio • Encuestas, preguntas, quejas, reclamos y felicitaciones • Capacitaciones
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y bienestar social • Seguridad ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar empleo • Higiene y limpieza • Armonía y tranquilidad • Ser escuchados 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de información • Contribuciones sociales • Capacitaciones • Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar empleo • Relaciones
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir dividendos de las utilidades • Incrementar el patrimonio 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciar • Participar en asambleas teniendo voz y voto • Obtener información oportuna y completa sobre el estado de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer reclamaciones sobre incumplimientos a sus derechos • Proveer capital • Derecho de información • Informes y análisis 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditar procesos • Presentar propuestas • Aportación de capital
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir un pago • Contar con las prestaciones sociales • Seguridad laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecer profesionalmente • Motivaciones laborales (bonificaciones, comisiones, subsidios, etc.) • Estabilidad laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias en el perfil de cargo • Estandarización de tareas • Realizar procedimientos y evidencias • Exigencias de cumplimiento para el mejoramiento continuo • Mejores condiciones laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones y certificaciones • Incumpliendo el manual de calidad • Mejora continua en los procesos
Entes de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Declarar impuestos • Contribuir económicamente con el pago de impuestos • Cumplir con las obligaciones tributarias • Información patrimonial actualizada y veraz • Identificación como persona jurídica 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar cumplimiento a todos los requisitos exigidos por ellos • Pagar impuestos y obligaciones tributarias oportunamente • Informes tributarios actualizados • Generar empleos 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceder a subsidios más fácilmente • Apoyo de entidades internacionales • Oferta de productos de calidad • Altas exigencias frente a la elaboración del producto 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones y certificaciones • Cambios de leyes • Tratados de libre comercio

Tabla 3. *Requisitos de las partes interesadas.*

Nota: Autoría propia.

8.1.2. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 se definió de acuerdo a los procesos que realiza la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS y sobre ellos tener la claridad de la limitación que debe ser atendida por la organización para la mejora de sus servicios y productos.

8.1.2.1 Alcance del sistema de gestión de calidad de la pyme Happy Donuts Exquisitas SAS.

Happy Donut's Exquisitas SAS desea abordar la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 a todos los procesos que intervengan directa e indirectamente dentro de la elaboración de las donas. El Sistema de Gestión de Calidad se quiere implementar, mantener y mejorarse continuamente.

8.1.3 Sistema de gestión de calidad y sus procesos.

Con antelación se debió definir los procesos necesarios y sus interacciones en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, para ello se dieron unas reuniones donde se recopiló la información de la labor que desarrolla cada persona, y al lado del gerente general y el responsable de calidad se estableció los siguientes procesos.

8.1.3.1 Procesos estratégicos.

Esta área define las directrices de la Pyme:

Gerencial

8.1.3.2 Procesos misionales.

Estas áreas están relacionadas con la planeación y fabricación del producto:

Comercial, producción y mercadeo

8.1.3.3 Procesos de apoyo.

Estas áreas son las que proveen los recursos necesarios al proceso misional:

Compras, contabilidad, calidad y recursos humanos

A partir de esto se construye el mapa de procesos así:

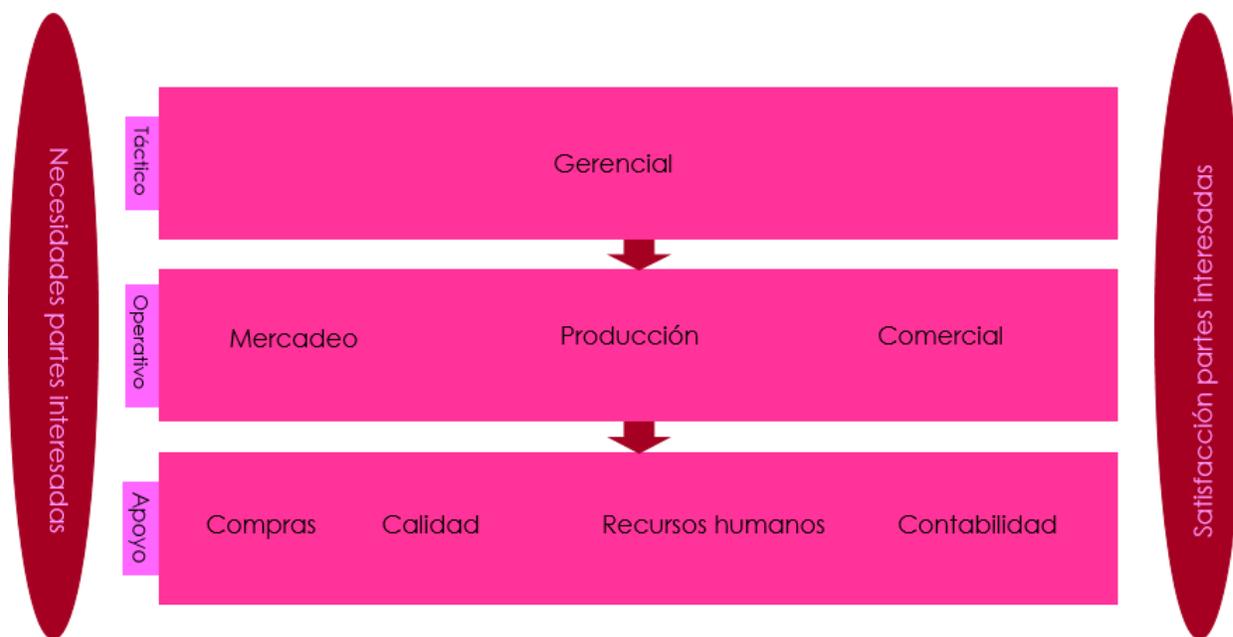


Figura 6. Mapa de procesos Happy Donuts Exquisitas SAS

Nota: Autoría propia

Cuando se identificaron los procesos dentro de la Pyme se elaboró la caracterización de cada uno de ellos, teniendo en cuenta la siguiente información:

Nombre del proceso, objetivo, numerales de la Norma que aplican, responsables, parámetros de control, indicador, proceso que entrega, entrada, ciclo PHVA, salidas, proceso que recibe, registros, documentos de referencia, procedimientos e instructivos y recursos.

Cada caracterización lleva su correspondiente control documental con la versión y fecha de actualización, además del código dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Para conocer todas las caracterizaciones de los procesos de la Pyme ver anexo número 3.

8.2 Liderazgo

8.2.1 Liderazgo y compromiso.

En este punto el gerente general debió crear y mantener un fuerte compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad de tal modo que dé cumplimiento a las responsabilidades establecidas en el perfil de cargo del gerente general GRH-PR-002-PC-01, participando activamente en cada una de las actividades y facilitando los recursos que ayudan a que el Sistema de Gestión de Calidad se fortalezca en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS.

Para tener éxito en la propuesta de documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basadas en la norma ISO 9001.2015 el gerente general debe: Comunicar a todos sus colaboradores la importancia de dar cumplimiento a todos los requisitos exigidos por el cliente, los legales y los reglamentarios, establecer una nueva estructura organizacional, donde se definieron los cargos que tienen responsabilidades y dirección: Operadores, contador, entre otros.

Validar la política y objetivos de calidad, los cuales se encuentran vigentes y son la razón de ser de la compañía, asegura la integración de los requisitos de los sistemas de gestión en toda la compañía por medio de las auditorías internas e indicadores. La alta dirección realiza periódicamente evaluaciones y revisiones en el Sistema de Gestión de Calidad para verificar su efectividad, identificar los riesgos y los mitiga para evitar errores en la cadena productiva, mejorando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, identifica los cambios necesarios y oportunidades para mejorar, asignar los recursos necesarios para la implementación, sostenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

También debe comunicar la importancia del Sistema de Gestión de Calidad por medio de las reuniones, donde se reúnen el Gerente, contador, auxiliar administrativa y operadores a debatir sobre el rumbo de la organización, en temas estratégicos, se deja evidencia por medio del acta de reunión con los temas tratados, asegura el cumplimiento de los objetivos y logros por medio de los indicadores de rentabilidad y productividad, promueve la mejora en las actividades, realizando seguimiento a los procesos.

La Dirección asegura a través de las reuniones, la comprensión y el compromiso de los funcionarios por medio de la asistencia, quienes a su vez se comprometen a la comunicación adecuada del Sistema de Gestión de Calidad.

La Dirección ha establecido canales de comunicación efectivos por medio de la página web, correos electrónicos, talleres y/o capacitaciones, entre otros.

8.2.2 Política y objetivos de calidad.

Dentro de la política de calidad y objetivos de calidad se analizó la actividad desempeñada por Happy Donut's Exquisitas SAS de acuerdo a la prestación de este servicio además del propósito de la Pyme refiriéndose a este aspecto en algunas reuniones llevadas a cabo por el gerente general y el responsable de calidad.

Para que sea real el crecimiento de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS esta se compromete a:

8.2.2.1 Política de calidad.

Happy Donuts está comprometida a ofrecer donas que cumplen con los requisitos legales y del SGC, fundamentados en una calidad total, por medio de un mejoramiento continuo en cada uno de sus procesos con el personal idóneo que con su trabajo logra satisfacer las partes interesadas. Cúmplase y publíquese.

Fecha de elaboración: 14 de junio de 2017



8.2.2.2 Objetivos de calidad.

Como objetivos de calidad se determinaron

- Cumplir requisitos de la Norma ISO 900:2015 en todos los procesos de la Pyme.
- Mejorar continuamente los procesos.
- Maximizar las competencias del personal.
- Aumentar la satisfacción de las partes interesadas.

En la figura 7 se observa al gerente general de la Pyme, el señor Miguel Ramos aprobando la política de calidad, esta se compartió inicialmente en la cartelera de publicaciones y luego se socializo con los trabajadores del área operativa.



Figura 7. Gerente general aprueba política de calidad.

Nota: Autoría propia.

8.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Cada una de las personas que labora en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS realiza una labor diferente acorde a los conocimientos que posee, por ello es importante que cada colaborador conozca su perfil de cargo. Para la elaboración de estos se establecieron una serie de exigencias, tales como. (Ver anexo número 1).

Nombre del cargo, descripción del cargo, educación, experiencia y formación; funciones, responsabilidades con el Sistema de Gestión de Calidad, habilidades, autoridad y exámenes ocupacionales.

8.3 Planificación

8.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Todo riesgo tiene un impacto o consecuencia, y para la elaboración de estas matrices la autora debió tener un pensamiento basado en riesgos, teniendo ya definidos los objetivos de cada uno de los procesos que tiene la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, se procedió a identificar los factores internos y externos (causas) que pueden arrojar riesgos para el futuro, haciéndoles una calificación y evaluación de que probabilidad existe de que eso ocurra y que impacto tiene este dentro de la Pyme.

Si la Pyme falla o cae en algunos de los riesgos allí nombrados, tendrá consecuencias graves viéndose perjudicada con la imagen de la Pyme, la confidencialidad de la información, temas legales, entre otros. (Ver anexo número 4).

8.3.2 Planificación de los cambios.

En este punto se elaboró el procedimiento con el fin de que cuando algún empleado detecte la necesidad de cambiar y mejorar algo dentro del Sistema de Gestión de Calidad, siga las pautas y le permita a la Pyme superar su desempeño y establecer oportunidades. (Ver anexo número 5).

8.4 Apoyo

8.4.1 Recursos.

La Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS actualmente posee y mantiene una infraestructura con espacios amplios y con equipos, tecnologías y transporte ajustados para que el desarrollo de su actividad se ejecute.

Para garantizar que estos recursos siempre estén en las mejores condiciones se elaboró un cronograma de mantenimientos preventivos y un presupuesto con base al Sistema de Gestión de Calidad. Tal como se evidencia en las tablas número 4 y 5.

CODIGO:GACL-MC-001-MA-02 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	MATRIZ DE PRESUPUESTO (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD)	
--	---	---

Inversiones	Presupuesto designado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Diciembre
Inversiones realizadas/Valor		Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Programa													
Mantenimiento	\$ 1.456.800	\$ 145.000	\$ 135.000	\$150.000	\$ 180.000	\$ 180.000	\$ 80.000	\$ 145.000	\$ 261.800	\$ 145.000	\$180.000	\$ 80.000	
Capacitaciones	-												
Auditorías y consultorías	\$ 1.200.000	600.000						\$ 600.000					
Costos asociados a formación de auditores internos	\$ 2.400.000		\$ 480.000	\$480.000	\$ 480.000	\$ 480.000	\$480.000						
Adecuaciones	\$ 1.000.000	\$ 500.000							\$ 500.000				
Personal adicional	\$ 1.500.000								\$ 1.500.000				
Equipo de computo	\$ 700.000	\$ 700.000											
Provisión para imprevistos	\$ 2.000.000	\$1.000.000							\$ 1.000.000				
Total	\$ 10.256.800												
Total presupuesto	\$10.256.800												
Total presupuesto ejecutado semestralmente													

Ejecución presupuestal: Abril 2017 – Marzo 2018: Se invirtió un total de \$10.256.800 (diez millones doscientos cincuenta y seis mil ochocientos pesos).

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 5 julio de 2017	Fecha: 5 julio de 2017	Fecha: 5 julio de 2017

Tabla 4. Presupuesto del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS

Nota: Autoría propia.

CODIGO: GPRO-PR-003-MA-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	FORMATO CRONOGRAMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO	
---	--	---

MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS MAQUINARIA HAPPY DONUTS														
Nombre de la Máquina	Cant.	Costo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Campana Extractora	1	\$145.000	X											
Freidora INOX	1	\$135.000		X										
Nevera INOX	1	\$150.000			X									
Cuarto de Crecimiento Weston	1	\$261.800								X				
Mojadora	1	\$180.000				X								
Batidora	1	\$180.000					X							
Estufa a Gas	1	\$145.000									X			
Balanza Electrónica	1	\$180.000										X		
Computador	2	\$ 40.000											X	
Triciclo	20	\$40.000						X						X
Trailer (Moto)	4	\$20.000						X						X

NOTA: Para el mantenimiento de triciclos y trailers se hace responsables cada uno de los distribuidores encargados del vehículo, por lo tanto, cuando cada uno de ellos considere pertinente realizar el mantenimiento, se hará, y el costo lo asumen ellos mismos (Distribuidores).

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 21 julio de 2017	Fecha: 21 julio de 2017	Fecha: 21 julio de 2017

Tabla 5. Cronograma de mantenimientos preventivos de la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS

Nota: Autoría propia

Happy Donut's Exquisitas SAS dispone del personal necesario para que la Pyme funcione eficazmente. Happy Donuts Exquisitas SAS sabe y reconoce que las personas son la clave en una organización por eso se interesa en brindar a ellos la formación que necesitan para fortalecer y mejorar la ejecución de sus funciones, puesto que ellos son los que se encargan elaborar y ofrecer un producto que debe dar conformidad a todos los requisitos legales y reglamentarios. Ver anexo número 6.

Para ellos la Pyme se encargará de capacitar a sus empleados conforme al siguiente cronograma mostrado en la tabla número 6.

CODIGO:GRH-PR-001-MA-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	FORMATO CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES HAPPY DONUTS 2017-2018	
---	---	---

Empresa	Descripción	Asistentes	Programado	Ejecutado	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17	
Pallomaro	Cook & Chill	Miguel Ángel Ramos											X				
Grasco	Pastelería Halloween	Jesús Ladino												X			
		Jorge Villanueva															
		Jonathan Osorio															
Casaluker	Técnicas de manejo del chocolate	Jesús Ladino													X		
		Jorge Villanueva															
		Jonathan Osorio Ing. De alimentos															
Fleishmann	Especialidades Navideñas	Jesús Ladino														X	
		Jorge Villanueva															
		Jonathan Osorio															
World Office	Recursos Humanos	Julieth Zambrano			X												
		Miguel Ángel Ramos															
World Office	<ul style="list-style-type: none"> NIIF Diseñador de documentos personalizados para impresión 	Zainh Group				X											
		Digital Andes															
Proveedor Externo	Norma ISO 9001:2015	Gerente general															
		Aux. administrativa															
		Ing. De alimentos						X									
		Distribuidores															
		Contador Publicista Jefe de producción Panaderos															
Alquería	Uso de la leche en pastelería	Jesús Ladino															
		Jorge Villanueva						X									
		Jonathan Osorio Ing. De alimentos															
Cympa	Manejo de químicos en pastelería	Jesús Ladino															
		Jorge Villanueva															
		Jonathan Osorio Ing. De alimentos							X								
Word Oficce	Nómina y recursos humanos	Miguel Ángel Ramos									X						
		Julieth Zambrano															
Word Office	<ul style="list-style-type: none"> General punto de venta Presupuestos 	Distribuidores															
		Zainh Group													X		
		Gerente general															
Word Office	<ul style="list-style-type: none"> Servicio al cliente Cibermarketing 	Distribuidores											X				
		Digital Andes															
Nota	*La empresa Grasco programa capacitaciones mensuales, la información es compartida con anticipación para que se haga la debida inscripción de los interesados.																
	*La empresa Casaluker programa capacitaciones acorde a la necesidad de Happy Donuts.																

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 27 julio de 2017	Fecha: 27 julio de 2017	Fecha: 27 julio de 2017

Tabla 6. *Cronograma de capacitaciones de la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS*

Nota: Autoría propia.

8.4.2 Ambiente para la operación de los procesos.

Para que Happy Donut's Exquisitas SAS tenga conocimiento de las condiciones y necesidades de los empleados ya que estos factores tienen impacto directo en el producto a ofrecer, con base en esto se elaboró una encuesta de ambiente laboral GRH-PR-001-FO-01 que abarca la naturaleza física del espacio y la situación social para que sea aplicada a todo el personal. Ver anexo número 7.

8.4.3 Recursos de seguimiento y medición.

Para evaluar el desempeño de cada proceso se establecieron indicadores de gestión, estos permiten que de manera periódica a cada proceso le puedan hacer seguimiento y medición, estos indicadores se plantearon en conjunto con cada líder.

Los indicadores que se establecieron fueron los siguientes.

Gestión gerencial del Sistema de Gestión de Calidad, cumplimiento de pedidos, satisfacción de cliente, cumplimiento de ventas, ejecución de las campañas, calificación de proveedores, presentación de impuestos oportunamente, cumplimiento de ejecución de capacitaciones y cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad.

Ver anexo número 8.

8.4.4 Conocimiento de la organización.

Este numeral de la norma tratada hace énfasis en los requisitos legales y reglamentarios necesarios para el normal y adecuado funcionamiento de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, para ello se elaboró una matriz que muestra cuales reglas, normas y leyes aplican a la Pyme. Es muy importante que las personas encargadas de este procedimiento estén atentas a los cambios futuros para que de esta forma puedan actuar inmediatamente ante esa necesidad.

Anexo número 9.

8.4.5 Competencia.

Para entender este concepto, se hace necesario que primero se conozca el concepto de la palabra, según la Norma ISO 9000: 2015 competencia (Como concepto fundamental de un Sistema de Gestión de Calidad). Un sistema de Gestión de calidad es más efectivo cuando todos los empleados entienden y aplican las habilidades, formación, educación y experiencia necesarias para desempeñar sus roles y responsabilidades. Es responsabilidad de la alta dirección proporcionar las oportunidades a las personas para desarrollar estas competencias necesarias.

Es importante que la Pyme Happy Dnut's Exquisitas SAS tenga claro que las personas deben disponer de estas para que el desarrollo del Sistema de Gestion de Calidad sea eficaz.

La pasante se encargó de realizar un informe en el cual se evaluaron las hojas de vida frente al perfil de cargo (propuestos) de cada uno de los empleados de Happy Donut's Exquisitas SAS donde se concluyó que. (Ver anexo numero 10).

- Es importante que se ejecute el cronograma de capacitaciones GRH-PR-001-MA-01, para que con ello el personal cumpla con el perfil de cargo y con ello se dé cumplimiento a una de las exigencias de la Norma ISO 9001:2015, y más que eso, la Pyme mejore las condiciones de su personal brindándole importancia y atención a uno de los recursos más valiosos.
- En el momento de realizar la contratación de personal, la persona encargada debe regirse por el perfil de cargo asignado, para que la persona que entra a laborar en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS aporte nuevos conocimientos y la Pyme no tenga que gastar tantos recursos en el moldeamiento de la persona a como lo dicta el perfil de cargo.

8.4.6 Toma de conciencia.

Es significativo que las personas que laboran en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS tomen conciencia de la política de calidad y sus objetivos y participen en cada una de las actividades que contribuyen al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, para la sensibilización del personal de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS frente al Sistema de Gestión de Calidad, se realizó una capacitación para asegurar de que conocen y tienen claro cuál es el horizonte institucional de la Pyme, política y objetivos de calidad y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

La misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad que se expuso a la Pyme fueron los siguientes.

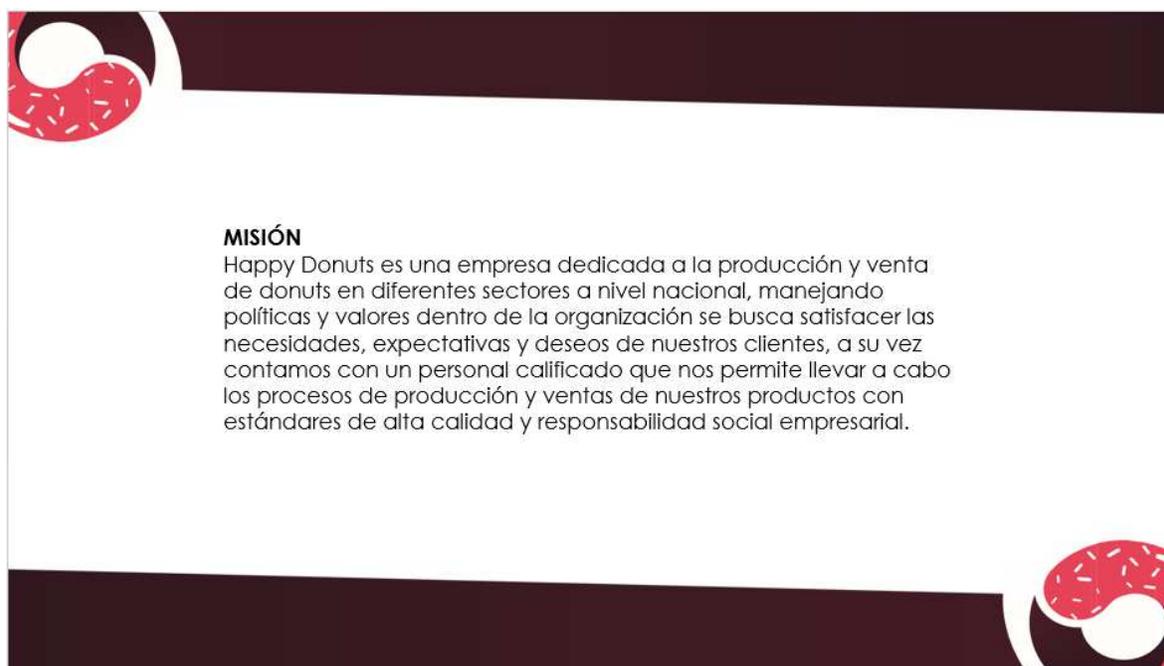


Figura 8. *Misión de Happy Donut's Exquisitas SAS*

Nota: Autoría propia.



Figura 9. *Visión de Happy Donut's Exquisitas SAS*

Nota: Autoría propia



Figura 10. *Política de calidad de Happy Donut's Exquisitas SAS*

Nota: Autoría propia

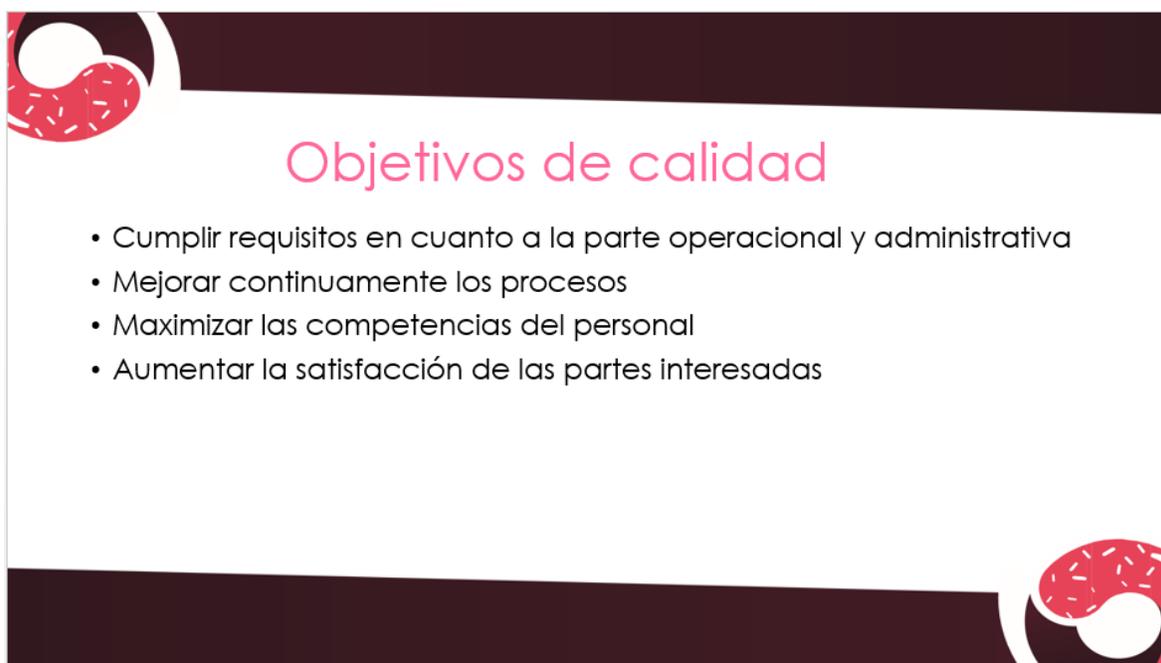


Figura 11. *Objetivos de calidad de Happy Donut's Exquisitas SAS*

Nota: Autoría propia

8.4.6 Comunicación.

En el procedimiento GGER-PR-002 se establecieron las directrices a seguir para la comunicación, esta es una base que ayuda a que todas las partes interesadas se sientan parte del Sistema de Gestión de Calidad, algunos de los canales de comunicación que se proponen utilizar en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS son la cartelera, charlas, documentos de apoyo y correo electrónico. Ver anexo número 11.

8.4.7 Información documentada.

La información documentada es la evidencia que se tiene del Sistema de Gestión de Calidad puesto que en estos documentos está incluido todo lo necesario que muestra la forma de cómo opera y cuál es la información para el desarrollo de los procesos de la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, se deja claro que estos documentos deben ir más allá de la redacción de

procedimientos y de esta forma se asegure que estos son una herramienta que ayudara a la Pyme a tener una mejor administración de los procesos.

En general cada procedimiento está conformado de la siguiente manera.

- Objetivo. Finalidad del documento
- Alcance. Cuál es el campo de aplicación
- Definiciones. Principales términos utilizados en el documento
- Generalidades. Los parámetros que se deben tener en cuenta para la elaboración del documento.
- Actividades. Paso a paso del procedimiento
- Documentos de referencia. Normas que rigieron la elaboración del documento
- Anexos. Complemento del documento

El procedimiento GCAL-PR-002 da indicación sobre la creación, actualización y/o anulación de documentos y los registros requeridos por la Norma se encuentran detallados en el Listado maestro de documentos y registros con el código GCAL-PR-002-FO-03. Ver anexos número 12.

8.5 Operación

8.5.1 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Este paso consiste en la definición de ideas y características en cuanto a un producto o servicio, sino que también incluye las razones necesarias para el proceso de producción, el procedimiento GPRO-PR-001 ayuda a que estos nuevos productos estén controlados, es decir, que se le deben hacer antes unas inspecciones para que cumplan con todos los requisitos establecidos por el cliente. (Ver anexo número 13).

8.5.2 Producción y provisión del servicio.

Al tener la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS ya establecido el procedimiento con todas las características del producto, se debe difundir y tener disponible al personal que lo necesite para desarrollar su trabajo. Dicho procedimiento describe detalladamente la secuencia de las actividades del proceso productivo, gracias al procedimiento GPRO-PR-002 las actividades que son llevadas a cabo por operarios de la Pyme están bajo un control.

Actualmente los diagramas de flujo son considerados como un instrumento guía para la realización de un procedimiento y para la elaboración del producto lo más conveniente es crear un diagrama de flujo, en este se muestra la primera fase que es compras o abastecimiento, la segunda fase es la de producción y la tercera fase es la de distribución y venta. (Ver anexo número 14).

8.5.3 Control de las salidas no conformes.

Para este punto de la Norma ISO 9001:2015 cuando se habla de un producto no conforme hace referencia a un producto que no cumple con los requisitos exigidos por el cliente, la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS debe identificar estos productos no conformes preferiblemente durante el proceso de producción o elaboración y controlarlo para evitar su mal uso, en dado caso que ese producto ya esté en manos de algún cliente, ese producto debe ser sustituido por uno que se encuentre en buenas condiciones.

Una no conformidad hace referencia a que la Pyme debe hacer una corrección para solucionar el problema cuanto antes. Ver anexo número 15.

8.6 Evaluación del Desempeño

8.6.1 Satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente comprende la percepción del cumplimiento de los requisitos, necesidades y expectativas que tiene el cliente con el servicio y producto ofrecido por la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, la autora para esto realizó el "Procedimiento satisfacción del cliente" GVEN-PR-001 y la "Encuesta de satisfacción de clientes", GVEN-PR-001-FO-01. Esta encuesta debe ser aplicada como mínimo una vez al año y los resultados deben ser analizados por el gerente general de la Pyme, de tal forma que estos le ayuden para la toma de decisiones.

Ver anexos número 16.

8.6.2 Auditoria interna.

A través de las auditorías internas la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS identifica cuáles son sus fuertes y que aspectos o áreas se deben mejorar, acorde a los resultados que se obtengan en estas se definen acciones correctivas, preventivas y de mejora, para que de esta forma se puedan eliminar no conformidades y se logre perfeccionar cada uno de los procesos de la Pyme.

El procedimiento GCAL-PR-004 establece el paso a paso para planificar, programar, ejecutar y evaluar las actividades relacionadas con este. (Ver anexo 17)

8.6.3 Revisión por la dirección.

El gerente general debe estar monitoreando el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad anualmente, por medio de esta revisión se determina la eficacia y eficiencia de este, considerando como lo dice el procedimiento GGER-PR-003 principalmente.

Política de calidad

Objetivos de calidad

Satisfacción del cliente

Desempeño de los procesos

Estado de las acciones preventivas y correctivas ejecutadas

Los resultados de cada revisión sirven como objetivos para continuar mejorando el Sistema de Gestión de Calidad y se registran en el formato GGER-PR-003-FO-01. Ver anexo número 18.

8.6 Mejora

Esta es la última fase de la propuesta de documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS el procedimiento GCAL-PR-005 se elaboró para que sirva como una herramienta que guíe y brinde soluciones a los problemas y de esta forma puedan darle soluciones.

Para el mejoramiento continuo de los procesos en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS del producto que se ofrece al cliente se llevan a cabo acciones correctivas cuando se observa necesario que una tarea, acción o procedimiento no se lleva a cabo adecuadamente. Ver anexo número 19.

Carta aprobación del tutor empresarial

La figura numero 12 muestra la finalización y conformidad que tuvo el gerente general de la Pyme con el trabajo entregado y realizado durante la pasantía por la estudiante Estefanía Bohórquez Triana.



Figura 12. *Carta tutor empresarial*

Nota: Esta fue elaborada por la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS por petición de la pasante.

Conclusiones

- Se realizó una propuesta de documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS y se analizó que es importante que se aplique esta propuesta porque así la empresa mejorara procesos tales como la gestión eficaz de procedimientos, control de actividades y documentación, entre otros.
- La Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS dispone de los recursos necesarios para realizar la aplicación de esta propuesta y que sus resultados sean positivos.
- La inversión y financiamiento de la presente propuesta la asume la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS en su 100%.
- Se plantearon la política y objetivos de calidad acorde a la planeación estratégica de la Pyme, esto les permite tomar decisiones y acciones que mejore el producto y/o servicio a ofrecer.
- En la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS se evidencio notoriamente que el personal carece de sensibilización y toma de conciencia con la planeación estratégica de la Pyme y el sistema de gestión de calidad.

Recomendaciones

- Se hace necesario que la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS capacite a su personal, no solamente en temas relacionados con sus funciones, sino que también se cumpla con el cronograma de capacitaciones propuesto, para que cada trabajador se acople más fácilmente a este sistema y se minimicen los inconvenientes.
- El gerente general debe mostrar compromiso con sus responsabilidades frente a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y buscar que todo el personal participe y este comprometido en cada una de las actividades que se requieran, las cuales permitirán que este sistema se mantenga, para esto se sugiere que dicten capacitaciones, charlas y asesorías en calidad.
- Es necesario que la Pyme se fije metas para que de esta forma se puedan elaborar los planes de acciones que permitan el mejoramiento continuo de la Pyme.
- La comunicación interna y externa mejorará si se decide implementar la propuesta, esto debido a que existirá un control en la información que se difundirá tanto para empleados de la parte operativa y administrativa, así como para proveedores y clientes, entre otros.
- La Pyme debe realizar seguimientos periódicos para que se garantice que esta propuesta mejorara las actividades realizadas dentro de la Pyme.
- Se recomienda antes de 12 meses realizar la primera auditoria interna que permitirá determinar las desviaciones del proceso y establecer las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

- Continuar con la implementación de los procedimientos elaborados para garantizar el correcto desarrollo de la propuesta. Se propone que se haga un monitoreo y actualización a estos procesos anualmente en las revisiones por la dirección.
- Delegar o contratar una persona encargada de gestionar y controlar el Sistema de Gestión de Calidad.

Referencias

- Admin. (23 de Noviembre de 2015). *Movistar destino negocio*. Obtenido de Que es y para que sirve la norma ISO 9001:2015: <http://destinonegocio.com/co/emprendimiento-co/que-es-y-para-que-sirve-la-norma-iso-90012015/>
- Arbos, L. C. (2010). *Gestion Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit. Recuperado el 14 de Julio de 2017
- Bears Standard Institution (BSI). (s.f.). (BSI) Recuperado el 17 de Mayo de 2017, de Bears Standard Institution (BSI): <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad>
- Bitajor. (20 de Enero de 2013). *Icono del mapa de Colombia en negro*. Obtenido de <http://www.bitajor.com/2013/01/icono-del-mapa-de-colombia-en-negro/>
- Camara de Comercio de Bogota. (2017). *Camara de comercio Happy Donut´s Exquisitas SAS*. Bogota.
- Camara de Comercio de Bogota. (S/F de S/F de S/F). *Constituya su empresa* . (C. d. Bogota, Productor) Recuperado el 22 de Mayo de 2017, de <http://www.ccb.org.co/Cree-su-empresa>
- Camisón, C., & González, S. C. (2007). *Gestion de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. (1, Ed.) Madrid, España: Pearson.
- Cortes, J. M. (2017). *Sistema de gestion de calidad (ISO 9001:2015)*. Malaga: ICB editores. Recuperado el 2017 de Agosto de 31
- Direccion de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2016 de Junio de 2016). www.dian.gov.co. Recuperado el 22 de Mayo de 2017, de www.dian.gov.co: http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/rut_preguntasfrecuentes2.html
- Eduardo, M. A. (2015). *Metodologia, diseño y ciencia*.

- Escalante, E. (2009). *Análisis y mejoramiento de la calidad*. Mexico D.F.: Limusa.
- Gras, J. M. (1997). *Estrategias para la competitividad de las Pyme*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gutierrez, M. (2012). *Administrar para la calidad*. Mexico D.F.: Limusa.
- Happy Donut's Exquisitas SAS. (2016). *Planeacion estrategica de la empresa*. Bogota.
- Happy Donuts Exquisitas SAS. (18 de Diciembre de 2015). *Happydonuts.co*. Recuperado el 24 de Agosto de 2017, de Happydonuts.co: <http://happydonut.co/wp-content/>
- Happy Donuts Exquisitas SAS. (2017). *Carpeta de trabajadores de la empresa*. Bogota, Cundinamarca, Colombia.
- Informes sectorial. (Junio de 2016). *www.einforma.co*. Recuperado el 18 de Julio de 2017, de Informe sector industria panificadora: https://www.einforma.co/descargas/ejemplo_sectoriales.pdf
- ISOTools. (S/F de S/F de S/F). *ISO 9001. Sistema de gestion de la calidad*. Recuperado el 17 de Mayo de 2017, de <https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>
- Lindsay, J. E. (2015). *Administracion y control de la calidad*. Mexico D.F.: Cengage Learning. Recuperado el 21 de Julio de 2017
- Norma Tecnica Colombiana. (15 de 10 de 2015). NTC - ISO 9000. *Sistema de gestion de calidad - Fundamentos y vocabulario*. Bogota, Cundinamarca, Colombia: Icontec internacional.
- Norma tecnica Colombiana NTC-ISO 9001 (Cuarta actualizacion). (2015). *Norma tecnica colombiana*. Bogota. Recuperado el 17 de Abril de 2017
- Vázquez, E. E. (2009). *Análisis y mejoramiento de la calidad*. Mexico D.F., Mexico: Limusa . Recuperado el 20 de Agosto de 2017

Vega, L. A., Builes, M. P., Torres, C. A., Becerra, M. I., Soler, C. E., Uribe, O. D., & Cortes, A. V. (2010). *Administracion por calidad*. Chia, Cundinamarca, Colombia: Alfaomega.

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama Happy Donut's Exquisitas SAS	17
Figura 2. Matriz DOFA de Happy Donut's Exquisitas SAS	20
Figura 3. Conceptos de calidad	33
Figura 4. Ubicación Geográfica Happy Donut's Exquisitas SAS	40
Figura 5. Partes interesadas de la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS	48
Figura 6. Mapa de procesos Happy Donuts Exquisitas SAS	51
Figura 7. Gerente general aprueba política de calidad.	54
Figura 8. Misión de Happy Donut's Exquisitas SAS	63
Figura 9. Visión de Happy Donut's Exquisitas SAS	64
Figura 10. Política de calidad de Happy Donut's Exquisitas SAS	64
Figura 11. Objetivos de calidad de Happy Donut's Exquisitas SAS	65

Lista de tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades de la pasantía	46
Tabla 2. Gastos realizados en la ejecución de la pasantía.	47
Tabla 3. Requisitos de las partes interesadas.	49
Tabla 4. Presupuesto del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS	56
Tabla 5. Cronograma de mantenimientos preventivos de la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS	57
Tabla 6. Cronograma de capacitaciones de la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS	60

Anexos

Anexo 1: Perfiles de Cargo

CODIGO: GRH-PR-002-PC-01 VERSION: 2 Pág. 1 de 2	PERFIL DE CARGO DE GERENTE GENERAL	
---	---	---

FECHA: 31/07/2017

BARRIO: Modelia

1. NOMBRE DEL CARGO

DENOMINACIÓN: Gerente General

PROCESO AL QUE PERTENECE: Estratégico

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Planea, organiza, dirige y controla las operaciones que presenta la empresa Happy Donuts

3. EDUCACIÓN, EXPERIENCIA Y FORMACIÓN

1. EDUCACIÓN: Profesional en contaduría pública, economista, administrador de empresas,
2. EXPERIENCIA: 3 años en cargos gerenciales y/o administrativos
3. FORMACIÓN: Servicio al cliente, administración y gerencia, recursos humanos, producción y mercadeo.

4. FUNCIONES

1. Planea, organiza, dirige y controla las operaciones de un restaurante, bar, cafetería u otro servicio de alimentos o bebidas.
2. Determinar el tipo de servicios a ofrecer e implementar los procedimientos operacionales.
3. Elaborar presupuestos relacionados con el área.
4. Contratar personal y velar por su entrenamiento.
5. Establecer programaciones de trabajo y controlar el cumplimiento del personal.
6. Controlar el inventario, los ingresos y modificar los precios.
7. Atender sugerencias de los clientes y garantizar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad.
8. Negociar con proveedores el suministro de alimentos y bebidas.
9. Negociar con clientes los servicios, la atención o uso de instalaciones para banquetes o recepciones.

5. RESPONSABILIDADES CON EL SGC

1. Establecer una nueva estructura organizacional, donde se definieron los cargos que tienen responsabilidades y dirección: Operadores, contador, entre otros.
2. Conocer y entender la Política de calidad, identificando la aplicación en su área de trabajo.
3. Validar la política y objetivos de calidad, los cuales se encuentran vigentes y son la razón de ser de la compañía. Asegura la integración de los requisitos de los sistemas de gestión en toda la compañía por medio de las auditorías internas e indicadores.
4. Identificar los riesgos y los mitiga para evitar errores en la cadena productiva, mejorando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
5. Asignar los recursos necesarios para la implementación, sostenimiento y mejora del SGC.
6. Comunicar la importancia del SGC por medio de las reuniones, donde se reúnen el Gerente, contador, auxiliar administrativa y operadores a debatir sobre el rumbo de la organización, en temas estratégicos, se deja evidencia por medio del acta de reunión con los temas tratados.
7. Asegurar el cumplimiento de los objetivos y logros por medio de los indicadores de rentabilidad y productividad.
8. Promover la mejora en las actividades, realizando seguimiento a los procesos.
9. Asegurar a través de las reuniones, la comprensión y el compromiso de los funcionarios por medio de la asistencia, quienes a su vez se comprometen a la comunicación adecuada del SGC.
10. Establecer canales de comunicación efectivos por medio de la página web, correos electrónicos, talleres y/o capacitaciones, entre otros.
11. Cumplir con las disposiciones legales y de otra índole en materia de calidad.

CODIGO: GRH-PR-002-PC-01
VERSION: 2
Pág. 2 de 2

PERFIL DE CARGO DE GERENTE GENERAL



6. HABILIDADES

1. Adaptarse fácil a los constantes cambios que se presenten dentro de la empresa
2. Aspiraciones de crecer profesional y laboralmente
3. Capacidad de analizar las diferentes situaciones que se presenten en su labor diario y así mismo tomar la decisión más asertiva que beneficie la organización.
4. Estar abierto a aprender cosas nuevas
5. Controlar sus emociones y comportamientos
6. Facilidad para realizar su trabajo solo
7. Crear propuestas que permiten que la organización mejore
8. Ser capaz de delegar funciones a sus compañeros de trabajo
9. Ser activo y eficiente en su desempeño
10. Ser un líder
11. Ser capaz de negociar y conciliar con clientes y compañeros
12. Orientar su trabajo y servicio a la satisfacción de las partes interesadas
13. Ser organizado y limpio
14. Tener la capacidad de resolver problemas
15. Tener buenas relaciones interpersonales
16. Ser capaz de trabajar en equipo y bajo presión

AUTORIDAD

Suspender las labores que no cumplan con las normas y política de calidad.

7. EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO

Médico Ocupacional, visimetría y audiometría.

Entregado y explicado por _____ firma _____

Recibido y entendido por _____ firma _____

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017

CODIGO: GRH-PR-002-PC-02 VERSION: 2 Pág. 1 de 2	PERFIL DE CARGO DE CONTADOR	
---	------------------------------------	---

 FECHA: 31/07/2017

 BARRIO: Modelia

1. NOMBRE DEL CARGO

 DENOMINACIÓN: Contador

 PROCESO AL QUE PERTENECE: Apoyo

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Planea, organiza y administra sistemas contables de la empresa Happy Donuts, además examina y analiza registros contables y financieros de la compañía para garantizar exactitud y cumplimiento con los procedimientos contables.

3. EDUCACIÓN, EXPERIENCIA Y FORMACIÓN

1. EDUCACIÓN: Profesional en contaduría pública (Contar con la tarjeta profesional y certificado de antecedentes disciplinarios)
2. EXPERIENCIA: 1 año de experiencia (Este requisito aplica también para cuando es proveedor externo)
3. FORMACIÓN. Reformas tributarias, NIIF, sistemas contables.

4. FUNCIONES

1. Examinar y analizar libros de contabilidad, estados bancarios, inventarios, desembolsos, declaraciones de renta o similares y otros registros contables y financieros, documentos y sistemas de un individuo, departamento, empresa u otros establecimientos para garantizar la exactitud y cumplimiento de los procedimientos contables y de control interno.
2. Preparar informes detallados para mejorar las prácticas contables y administrativas.
3. Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos a nivel de los procesos.
4. Evaluar riesgos del sistema de control interno e identificar oportunidades de mejoramiento y optimización para los diferentes procesos.
5. Evaluar los niveles de efectividad, eficiencia y adaptabilidad de los procesos.
6. Planear, organizar y administrar sistemas contables.
7. Verificar registros, estados financieros y preparar información tributaria.
8. Actuar como síndicos en procesos de liquidación.
9. Dictaminar y dar fe pública acerca de la consistencia y legalidad de los estados financieros.

5. RESPONSABILIDADES CON EL SGC

1. Orientación a resultados: Darles cumplimiento a sus funciones con eficacia y calidad para alcanzar los objetivos previstos
2. Orientación a las partes interesadas: Enfocar el trabajo hacia la satisfacción de las partes interesadas.
3. Transparencia: Hacer uso responsable de los recursos que la empresa pone a su disposición
4. Compromiso con la organización: Adecuar su comportamiento a las necesidades y metas empresariales
5. Manejo de la información: Respetar y hacer un buen manejo de la información a la que tiene acceso
6. Adaptación al cambio: Enfrentar con actitud positiva todas las situaciones
7. Relaciones interpersonales: Tener relaciones amistosas y basadas en la comunicación con los demás
8. Colaboración: Ayudar a los demás con el fin de lograr los objetivos comunes
9. Participar activamente en las actividades, capacitaciones, reuniones y entrenamiento de calidad identificando oportunidades de mejora.
10. Cumplir con las disposiciones legales y de otra índole en materia de calidad.

CODIGO: GRH-PR-002-PC-02 VERSION: 2 Pág. 2 de 2	PERFIL DE CARGO DE CONTADOR	
---	------------------------------------	---

6. HABILIDADES

1. Toma de decisiones que beneficien a la empresa y cumpla los requisitos legales
2. Discreción en cuanto a la manipulación y divulgación de la información confidencial
3. Disposición de aprendizaje, asistiendo a capacitaciones y congresos de contabilidad
4. Manejar información importante de la empresa
5. Obtención de resultados positivos para la organización
6. Planeación y organización con la situación e información financiera de la empresa
7. Innovación
8. Trabajo bajo presión y en equipo
9. Calidad integral en los informes que entregue a las entidades legales y socios
10. Transparencia con el manejo de la información
11. Concentración en la realización de sus labores

AUTORIDAD

Tiene la autoridad para suspender las labores que no cumplan con las normas y política de calidad en su área.

7. EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO

Médico Ocupacional, visiometría y audiometría.

Entregado y explicado por _____ firma _____

Recibido y entendido por _____ firma _____

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017

CODIGO: GRH-PR-002-PC-04 VERSION: 2 Pág. 1 de 2	PERFIL DE CARGO DE AUX. ADMINISTRATIVA	
---	---	---

FECHA: 31/07/2017BARRIO: Modelia

1. NOMBRE DEL CARGO

DENOMINACIÓN: Aux. AdministrativoPROCESO AL QUE PERTENECE: Apoyo

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Recopila, verifica, registra y tramita documentos/formularios como: solicitudes, licencias, permisos, contratos e inscripciones, de acuerdo con procedimientos establecidos, pautas y programación.

3. EDUCACIÓN, EXPERIENCIA Y FORMACIÓN

1. EDUCACIÓN: Bachiller o Técnico en carreras administrativas
2. EXPERIENCIA: 1 año
3. FORMACIÓN: Cursos en temas relacionadas con el área contable, financiera y/o tributaria, Conocimiento de algún paquete contable, manejo de Office.

4. FUNCIONES

1. Recopilar, verificar, registrar y tramitar documentos y formularios, como solicitudes, licencias, permisos, contratos, inscripciones y requisiciones, de acuerdo con procedimientos establecidos, pautas y programación, utilizando sistema manual o computarizado.
2. Conocer y entender la Política de calidad, identificando la aplicación en su área de trabajo.
3. Tramitar y expedir licencias, permisos, inscripciones, matrículas, reembolsos u otros documentos previos.
4. Mantener el inventario de suministros de oficina.
5. Preparar reportes de rutina e informar al personal y público en general sobre reglas, regulaciones y procedimientos de la empresa.
6. Ayudar en la coordinación de procesos administrativos, como presentación de presupuestos, administración de contratos y preparar programaciones de trabajo.

5. RESPONSABILIDADES CON EL SGC

1. Orientación a resultados: Darles cumplimiento a sus funciones con eficacia y calidad para alcanzar los objetivos previstos
2. Orientación a las partes interesadas: Enfocar el trabajo hacia la satisfacción de las partes interesadas.
3. Transparencia: Hacer uso responsable de los recursos que la empresa pone a su disposición
4. Compromiso con la organización: Adecuar su comportamiento a las necesidades y metas empresariales
5. Manejo de la información: Respetar y hacer un buen manejo de la información a la que tiene acceso
6. Adaptación al cambio: Enfrentar con actitud positiva todas las situaciones
7. Relaciones interpersonales: Tener relaciones amistosas y basadas en la comunicación con los demás
8. Colaboración: Ayudar a los demás con el fin de lograr los objetivos comunes
9. Participar activamente en las actividades, capacitaciones, reuniones y entrenamiento de calidad identificando oportunidades de mejora.
10. Cumplir con las disposiciones legales y de otra índole en materia de calidad.

6. HABILIDADES

1. Comunicación asertiva y buenas relaciones con los clientes y compañeros
2. Trabajo en equipo y bajo presión
3. Toma de decisiones que beneficien positivamente a las partes interesadas
4. Discreción con el manejo de la información
5. Disposición de aprendizaje y crecimiento profesional
6. Calidad integral con su trabajo
7. Sentido de pertenencia para con la empresa

CODIGO: GRH-PR-002-PC-04 VERSION: 2 Pág. 2 de 2	PERFIL DE CARGO DE AUX. ADMINISTRATIVA	
---	---	---

AUTORIDAD
Ninguna

7. EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO
Médico Ocupacional, visiometría y audiometría.

Entregado y explicado por _____ firma _____

Recibido y entendido por _____ firma _____

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017

CODIGO: GRH-PR-002-PC-03 VERSION: 2 Pág. 1 de 2	PERFIL DE CARGO PUBLICISTA	
---	-----------------------------------	---

 FECHA: 31/07/2017

 BARRIO: Modelia

1. NOMBRE DEL CARGO

 DENOMINACIÓN: Publicista

 PROCESO AL QUE PERTENECE: Misionales

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Desarrolla y ejecuta estrategias de comunicación y programas de información, divulga actividades y eventos que necesite la empresa Happy Donuts.

3. EDUCACIÓN, EXPERIENCIA Y FORMACIÓN

1. EDUCACIÓN: Técnico, tecnólogo y/o profesional en mercadeo, diseño gráfico y afines.
2. EXPERIENCIA: 1 año de experiencia (Este requisito aplica también para cuando es proveedor externo)
3. FORMACIÓN: Manejo de tecnologías, comunicación y marketing.

4. FUNCIONES

1. Desarrollar, ejecutar y evaluar estrategias y programas de comunicación diseñados para informar a clientes, empleados y público en general sobre iniciativas y políticas del negocio.
2. Elaborar la publicidad de la empresa, regido por los estándares de la misma
3. Ser el estratega, creativo gráfico y visual de la empresa
4. Aplicar estrategias que le permitan a la empresa identificar que necesita el cliente
5. Construir una única identidad de la empresa

5. RESPONSABILIDADES CON EL SGC

1. Hacer uso responsable de los recursos que dispone
2. Maneja de forma indirecta un grado de confidencialidad
3. Tomar decisiones frente a la ejecución normal de su trabajo
4. La información que publique debe pasar antes por supervisión
5. Mantener buenas relaciones internas y externas

6. HABILIDADES

1. Creatividad para propuestas de mercadeo y publicidad
2. Analítico con las necesidades del cliente
3. Trabajo en equipo y bajo presión
4. Toma de decisiones asertivas que beneficien todas las partes interesadas
5. Discreción y confidencialidad con la información de la empresa
6. Disposición de aprendizaje y crecimiento profesional
7. Ser una persona con iniciativa que proponga y este orientado al logro
8. Planeación y Organización de actividades de mercadeo
9. Innovación
10. Sentido de pertenencia para con la empresa

CODIGO: GRH-PR-002-PC-03 VERSION: 2 Pág. 2 de 2	PERFIL DE CARGO PUBLICISTA	
---	-----------------------------------	---

AUTORIDAD
Ninguna

7. EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO
Médico Ocupacional, visiometría y audiometría.

Entregado y explicado por _____ firma _____

Recibido y entendido por _____ firma _____

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017

CODIGO: GRH-PR-002-PC-05 VERSION: 2 Pág. 1 de 2	PERFIL DE CARGO INGENIERO DE ALIEMENTOS	
---	--	---

 FECHA: 31/07/2017

 BARRIO: Modelia

1. NOMBRE DEL CARGO

 DENOMINACIÓN: Ingeniero de Alimentos

 PROCESO AL QUE PERTENECE: Apoyo

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Dirigen estudios, desarrollan y supervisan programas para lograr eficiencia en la producción industrial y en la utilización del recurso humano, la maquinaria y materiales.

3. EDUCACIÓN, EXPERIENCIA Y FORMACIÓN

1. EDUCACIÓN: Profesional en ingeniería industrial, ingeniero ambiental y afines
2. EXPERIENCIA: 1 año de experiencia
3. FORMACION: Matemáticas, química, biología y física, en alimentos; cursos de nutrición, procesamiento de alimentos, ingeniería de procesos (ingeniería de alimentos).

4. FUNCIONES

1. Planear y diseñar la distribución de plantas e instalaciones.
2. Facilitar el diseño de productos.
3. Recomendar sobre la disposición más eficiente de las instalaciones, maquinaria y equipos.
4. Desarrollar sistemas y procesos flexibles o integrados
5. Formular, evaluar y hacer seguimiento a proyectos de mejoramiento continuo
6. Generar estrategias de manufactura, administración y tecnología.
7. Dirigir estudios e implementar programas para determinar niveles óptimos de inventario para producción y la máxima utilización de maquinaria, materiales y recursos
8. Proyectar, desarrollar y dirigir estudios de tiempos y programas de simplificación del trabajo
9. Determinar requisitos técnicos del recurso humano y desarrollar programas de entrenamiento.

5. RESPONSABILIDADES CON EL SGC

1. Conocer y entender la Política de calidad, identificando la aplicación en su área de trabajo.
2. Apoyar el SGC para lograr el mayor cumplimiento
3. Lleva un seguimiento y control al proceso de producción
4. Vigilar que se cumpla con los requisitos legales sanitarios
5. Participar activamente en las actividades, capacitaciones, reuniones y entrenamiento de calidad identificando oportunidades de mejora.
6. Cumplir con las disposiciones legales y de otra índole en materia de calidad.
7. Conocer los peligros e impactos asociados a su proceso y los controles establecidos para minimizarlos.

6. HABILIDADES

1. Habilidad para la matemática y la química, fundamentalmente.
2. Imaginación espacial. Dibujar en su mente un sistema físico y visualizarlo en funcionamiento. Esto le permitirá operar imaginariamente una nueva planta y prever dificultades o diagnosticar problemas.
3. Capacidad para hacer frente a problemas no habituales.
4. Facilidad para aplicar sus conocimientos a otras situaciones en que ellos sean adecuados.
5. Pensamiento lógico. Ser capaz de ordenar lógicamente los pensamientos. Tratamiento sistemático de hechos y resolución lógica de problemas.
6. Capacidad para distribuir la atención en numerosos detalles relevantes y de resolver situaciones variadas.
7. Capacidad de persuasión.

CODIGO: GRH-PR-002-PC-05 VERSION: 2 Pág. 2 de 2	PERFIL DE CARGO INGENIERO DE ALIMENTOS	
---	---	---

AUTORIDAD

Tiene la autoridad para suspender las labores que no cumplan con las normas y políticas de calidad en su área.

7. EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO

Médico Ocupacional, visiometría y audiometría

Entregado y explicado por _____ firma _____

Recibido y entendido por _____ firma _____

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017

CODIGO: GRH-PR-002-PC-06 VERSION: 2 Pág. 1 de 2	PERFIL DE CARGO DISTRIBUIDOR	
---	-------------------------------------	---

 FECHA: 31/07/2017

 BARRIO: Modelia

1. NOMBRE DEL CARGO

 DENOMINACIÓN: Distribuidor

 PROCESO AL QUE PERTENECE: Apoyo

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Desarrolla las actividades propias del proceso de la venta. Distribuye y vende mercancías para clientes, vendedores directos e indirectos.

3. EDUCACIÓN, EXPERIENCIA Y FORMACIÓN

1. EDUCACIÓN: Ninguna
2. EXPERIENCIA: Con o sin experiencia
3. FORMACIÓN: Actitud de ventas y servicio al cliente, matemáticas básicas

4. FUNCIONES

1. Distribuir las donas a vendedores directos e indirectos.
2. Promover las ventas con los clientes.
3. Identificar y contactar clientes potenciales.
4. Informar a los vendedores sobre las ventajas y utilización de las mercancías y servicios.
5. Elaborar cotizaciones, convenir plazos de crédito, garantías y fechas de entrega.

5. RESPONSABILIDADES CON EL SGC

1. Comunicar al cliente de nuevos productos y/o servicio que la empresa ofrece
2. Asesorar al cliente acerca de los productos o servicios que la empresa ofrece
3. Retroalimentar a la empresa con las inquietudes de los clientes
4. Conocer y entender la Política de calidad, identificando la aplicación en su área de trabajo.

6. HABILIDADES

1. Escucha activa a las peticiones de clientes
2. Comunicación asertiva para la venta y comercialización del producto y relación con compañeros
3. Comprensión de lectura para recepción de pedidos
4. Pensamiento crítico para comprender las necesidades de los clientes
5. Cortesía y serenidad para la buena atención a los clientes
6. Seguridad a la hora de ofrecer un producto y cerrar una negociación positivamente

CODIGO: GRH-PR-002-PC-06 VERSION: 2 Pág. 2 de 2	PERFIL DE CARGO DISTRIBUIDOR	
---	-------------------------------------	---

AUTORIDAD

Reportar incumplimiento en la política de calidad de la compañía en su área.

7. EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO

Médico Ocupacional, visiometría y audiometría.

Entregado y explicado por _____ firma _____

Recibido y entendido por _____ firma _____

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017

CODIGO: GRH-PR-002-PC-07 VERSION: 2 Pág. 1 de 2	PERFIL DE CARGO JEFE DE PRODUCCIÓN	
---	---	---

 FECHA: 31/07/2017

 BARRIO: Modelía

1. NOMBRE DEL CARGO

 DENOMINACIÓN: Distribuidor

 PROCESO AL QUE PERTENECE: Apoyo

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Conocimiento en la preparación de las donas, así como el uso de herramientas de pastelería, para supervisión del trabajo de los panaderos.

3. EDUCACIÓN, EXPERIENCIA Y FORMACIÓN

1. EDUCACIÓN: Técnico en panadería, pastelería y afines
2. EXPERIENCIA: 6 meses de experiencia
3. FORMACIÓN: Manipulación de alimentos

4. FUNCIONES

1. Hornear masas y pastas mezcladas.
2. Escarchar y decorar tortas u otros productos horneados.
3. Mantener la zona de trabajo limpia y aseada.
4. Limpiar equipos y utensilios necesarios para la producción.
5. Alistar pedidos según vendedores

5. RESPONSABILIDADES CON EL SGC

1. Conocer y entender la Política de calidad, identificando la aplicación en su área de trabajo.
2. Supervisar al personal para asegurarse de que se están cumpliendo los estándares de calidad
3. Velar permanentemente por el cuidado integral de las instalaciones, equipos y materiales, manteniendo una actitud preventiva y proactiva.
4. Asegurarse de que el personal a su cargo cumpla con la normatividad de seguridad e higiene
5. Manejo de información confidencial
6. El uso adecuado de materias primas y equipos
7. Cumplir con las disposiciones legales y de otra índole en materia de calidad.
8. Conocer los peligros e impactos asociados a su proceso y los controles establecidos para minimizarlos.
9. Participar activamente en las actividades, capacitaciones, reuniones y entrenamiento de calidad identificando oportunidades de mejora.

6. HABILIDADES

1. Aptitudes para trabajar en el servicio al cliente
2. Buena forma física
3. Capaz de prestar atención al detalle siguiendo normas
4. Capaz de trabajar con las manos de forma habilidosa y rápida
5. Capaz de trabajar tanto solo como en equipo
6. Controla la máquina de hornear
7. Elabora y termina diferentes tipos de panes
8. Glasea y decora productos de panadería y confitería
9. Habilidades comunicativas
10. Mantiene el lugar limpio y aseado

CODIGO: GRH-PR-002-PC-07 VERSION: 2 Pág. 2 de 2	PERFIL DE CARGO JEFE DE PRODUCCIÓN	
---	---	---

AUTORIDAD

Tiene la autoridad para suspender las labores que no cumplan con las normas y políticas de calidad en su área.

7. EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO

Médico Ocupacional, visiometría, audiometría, espirometría y rx de columna

Entregado y explicado por _____ firma _____

Recibido y entendido por _____ firma _____

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017

CODIGO: GRH-PR-002-PC-07 VERSION: 2 Pág. 1 de 2	PERFIL DE CARGO JEFE DE PRODUCCIÓN	
---	---	---

FECHA: 31/07/2017BARRIO: Modelia

1. NOMBRE DEL CARGO

DENOMINACIÓN: PanaderoPROCESO AL QUE PERTENECE: Misional

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Conocimiento en la preparación de las donas, así como el uso de herramientas de pastelería.

3. EDUCACIÓN, EXPERIENCIA Y FORMACIÓN

1. EDUCACIÓN: Técnico en panadería, pastelería y afines
2. EXPERIENCIA: 6 meses de experiencia
3. FORMACIÓN: Manipulación de alimentos

4. FUNCIONES

1. Hornear masas y pastas mezcladas.
2. Escarchar y decorar tortas u otros productos horneados.
3. Mantener la zona de trabajo limpia y aseada.
4. Limpiar equipos y utensilios necesarios para la producción.
5. Alistar pedidos según vendedores

5. RESPONSABILIDADES CON EL SGC

1. El uso adecuado de materias primas y equipos
2. Manejo de información confidencial
3. Conocer y entender la Política de calidad, identificando la aplicación en su área de trabajo.
4. Velar permanentemente por el cuidado integral de las instalaciones, equipos y materiales, manteniendo una actitud preventiva y proactiva.
5. Participar activamente en las actividades, capacitaciones, reuniones y entrenamiento de calidad identificando oportunidades de mejora.
6. Participación permanente en los procesos que den lugar a la calidad de la organización.
7. Determinación firme y perseverante de trabajar en equipo para el logro de la calidad en la empresa.
8. Apoyar en la toma de acciones para la correcta implantación y el cumplimiento de los requisitos internos derivados del sistema de gestión de la calidad.
9. Conocer los peligros e impactos asociados a su proceso y los controles establecidos para minimizarlos.
10. Apoyar al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad a definir, difundir y mantener la política de la calidad y los principios de gestión de la calidad.
11. Asegurar el correcto procesamiento y uso de la información referente al Sistema de Gestión de la Calidad.

6. HABILIDADES

1. Aptitudes para trabajar en el servicio al cliente
2. Buena forma física
3. Capaz de prestar atención al detalle
4. Capaz de seguir normativa en materia de salud y seguridad
5. Capaz de trabajar con las manos de forma habilidosa
6. Capaz de trabajar con rapidez
7. Capaz de trabajar tanto solo como en equipo
8. Controla la máquina de hornear
9. Elabora, cuece y termina diferentes tipos de panes
10. Flexible
11. Glasea y decora productos de panadería y confitería
12. Habilidades comunicativas

CODIGO: GRH-PR-002-PC-07 VERSION: 2 Pág. 2 de 2	PERFIL DE CARGO JEFE DE PRODUCCIÓN	
---	---	---

13. Mantiene el lugar limpio y aseado
 14. Muy meticoloso con su higiene personal
 15. Preciso
 16. Trata con el público en persona

AUTORIDAD

Ninguna

7. EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO

Médico Ocupacional, visiometría, audiometría, espirometría y rx de columna

Entregado y explicado por _____ firma _____

Recibido y entendido por _____ firma _____

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017	Fecha: 7 junio de 2017

Anexo 2: Diagnostico

Requisito	Si cumple	No cumple	Observaciones
¿La organización ha determina las cuestiones externas e internas que afectan su capacidad para lograr los resultados de su SGC?	X		DOFA
¿La organización hace el seguimiento y revisión de la información a la información relacionada con las cuestiones internas y externas del SGC		X	
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			No conocen el concepto partes interesadas
a. ¿Tiene establecidas cuales son las partes interesadas que son pertinentes al SGC?		X	
b. ¿Se han determinado cuales son los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?		X	
¿Cada cuánto la organización realiza seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos?		X	
4.3. Determinación del alcance del SGC			
¿La organización ha determinado los límites, aplicabilidad y alcance del SGC?		X	No tiene alcance
¿La organización estableció el alcance del SGC?		X	
¿La organización incluyo dentro del alcance los productos y servicios de la organización?		X	
¿La organización tiene disponible el alcance para las partes interesadas y lo mantiene como información documentada en el SGC?		X	No mantienen información documentada de ningún proceso
4.4 Sistema de la gestión de la calidad y sus procesos			
4.4.1. ¿La organización ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente el SGC?		X	No tiene implementado ningún SGC
¿La organización ha determinado cuales son los procesos necesarios para el SGC?		X	Cuenta con mapa de procesos
¿La organización ha determinado cuales son las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos?		X	
¿La empresa ha determinado cual es la secuencia e interacción de los procesos?		X	
¿La organización ha determinado y aplicado los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de esos procesos?		X	
¿La organización ha determinado los recursos necesarios y su disponibilidad para estos procesos?		X	Tiene los recursos necesarios a disposición de sus colaboradores
¿La organización ha determinado responsables para estos procesos?	X		Tiene un responsable en cada proceso
¿La organización ha abordado los riesgos y oportunidades?	X		No tiene evidencia
¿La organización ha evaluado los procesos y ha implementado algún cambio necesario, para asegurarse de que los procesos logran los resultados previstos?	X		No evalúa, pero si implementa cambios cuando se ve alguna falencia, no tienen evidencia de esto
¿La organización ha mejorado procesos?	X		

4.4.2. ¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos?		X	
¿La organización conserva información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?		X	
Liderazgo			
5.1 Liderazgo y compromiso			
5.1.1. ¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al SGC?			No tienen implementado un SGC
a. ¿La alta dirección ha asumido la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC?		X	
b. ¿La alta dirección se ha asegurado de que se establezca la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC?		X	
c. ¿La alta dirección se ha asegurado de que exista una integración de los requisitos del SGC?		X	
d. ¿La alta dirección ha promovido el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos?		X	
e. ¿La alta dirección se ha asegurado de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles?		X	
f. ¿La alta dirección ha comunicado la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme a los requisitos del SGC?		X	
g. ¿La alta dirección se ha asegurado de que el SGC logre los resultados previstos?		X	
h. ¿La alta dirección está comprometida, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC?		X	
i. ¿La alta dirección está promoviendo la mejora?	X		No hay evidencia
j. ¿La alta dirección está apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?	X		El gerente está involucrado en todos los procesos, al ser una microempresa.
5.1.2. Enfoque al cliente			
¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente?	X		En cuanto a la calidad de la dona
a. ¿La alta dirección determina, comprende y cumple regularmente los requisitos del cliente, legales y reglamentarios?	X		Tienen cámara de comercio, RUT, están en busca de registros sanitarios y están pendientes de sugerencias del cliente.
b. ¿La alta dirección determina y considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos, servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?	X		No tiene evidencia
c. ¿La alta dirección mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	X		No tienen evidencia

5.2 Política			
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad		X	
¿La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de calidad?	X		Solo documentada
a. ¿La política de calidad es apropiada al propósito, contexto y dirección estratégica de la organización?		X	Está incompleta
b. ¿La política proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad?		X	
c. ¿La política incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables?		X	
d. ¿La política incluye un compromiso de mejora continua del SGC?		X	
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad			
a. ¿La política está disponible y se mantiene como información documentada?	X		Únicamente documentada
b. ¿La política se comunica, entiende y aplica dentro de la organización?		X	Nunca se comunico
c. ¿La política está disponible para las partes interesadas?		X	
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
¿La alta dirección está segura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y entiendan en toda la organización?	X		No existe responsabilidades ni autoridades dentro de los roles
a. ¿Se asignaron las responsabilidades para asegurarse de que el SGC este conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015?		X	
b. ¿Se asignaron las responsabilidades para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas?		X	
c. ¿Se asignaron las responsabilidades para informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora?		X	
d. ¿Se asignaron las responsabilidades para asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización?		X	
e. ¿Se asignaron las responsabilidades para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC?		X	
6. Planificación			
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
a. ¿La organización se aseguró de que el SGC pueda lograr sus resultados previstos?		X	
b. ¿La organización aumenta los efectos deseables?	X		No hay evidencia

c. ¿La organización previene o reduce los efectos no deseados?	X		No hay evidencia
d. ¿La organización logra la mejora?	X		No hay evidencia
6.1. 2.			
a. ¿La organización planifica las acciones para abordar los riesgos y oportunidades?		X	
b. ¿La organización integra e implementa las acciones en sus procesos del SGC?		X	
c. ¿La organización evalúa la eficacia de estas acciones?		X	
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			
6.2.1. ¿La organización estableció objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC?		X	
a. ¿Los objetivos son coherentes con la política de calidad?		X	
b. ¿Los objetivos son medibles?		X	
c. ¿Los objetivos tienen en cuenta los requisitos aplicables?		X	
d. ¿Los objetivos son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?		X	
e. ¿Los objetivos son objeto de seguimiento?		X	
f. ¿Los objetivos pueden comunicarse?		X	
g. ¿Los objetivos pueden actualizarse, según corresponda?		X	
¿La organización mantiene información documentada sobre los objetivos de calidad?		X	
6.2.2.			
a. ¿Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización determino que se va a hacer?		X	
b. ¿Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización determino que recursos se requerirán?		X	
c. ¿Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización determino quien será el responsable?		X	
d. ¿Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización determino cuando se finalizará?		X	
e. ¿Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización determino como se evaluarán los resultados?		X	
6.3. Planificación de los cambios			
¿La organización hace de manera planificada los cambios necesarios?	X		No hay evidencia

a. ¿La organización considero el propósito y sus consecuencias potenciales?	X		No hay evidencia
b. ¿La organización considero la integridad del SGC?		X	
c. ¿La organización considero la disponibilidad de recursos?	X		No hay evidencia
d. ¿La organización considero la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?	X		No hay evidencia
7. Apoyo			
7.1. Recursos			
7.1.1. Generalidades			
¿La organización determino y proporciono los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?		X	
a. ¿La organización considero las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	X		
b. ¿La organización considero que se necesita obtener de los proveedores externos?	X		Hace comparaciones y define cual es la más adecuada para la preparación de su producto
7.1.2. Personas			
¿La organización determino y proporciono las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos?		X	
7.1.3. Infraestructura			
¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y logra la conformidad de los productos y servicios?	X		Gracias a que están en el proceso de obtención de registros sanitarios
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos			
¿La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X		
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición			
7.1.5.1. Generalidades			
¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?	X		
a. ¿Los recursos proporcionados por la organización son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas?	X		

b. ¿Los recursos proporcionados por la organización, se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito?	X		
¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito?		X	
7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones			
a.			
b. ¿Los resultados de una medición se identifican para determinar su estado?		X	
c. ¿Los resultados de una medición son protegidos contra ajustes, daño o deterioro?		X	
¿La organización determina si los resultados de una medición tienen validez cuando se considere que el equipo de medición no es apto para su propósito? ¿La organización ha tomado acciones adecuadas?		X	
7.1.6. Conocimientos de la organización			
¿La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios?	X		Manuales de funciones
¿La organización mantiene y pone a disposición en la medida que sea necesario estos conocimientos?	X		No hay evidencia
¿Ante las tendencias y cambios, la organización considera sus conocimientos actuales y determina como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas?	X		No hay evidencia
7.2. Competencia			
a. ¿La organización determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta el desempeño y eficacia del SGC?	X		Hay perfiles de cargo
b. ¿La organización se asegura de que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas?	X		
c. ¿La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, cuando es aplicable?		X	
d. ¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?	X		La hoja de vida de cada colaborador
7.3 Toma de conciencia			
a. ¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política de la calidad?		X	

b. ¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de los objetivos de la calidad pertinentes?		X	
c. ¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño?		X	
d. ¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC?		X	
7.4. Comunicación			
¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que, cuando, a quien y como comunicar y quien comunica la información?		X	
7.5. Información documentada			
7.5.1 Generalidades			
¿El SGC incluye la información documentada requerida por la Norma ISO 9001: 2015?		X	
¿El SGC incluye la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC?		X	
7.5.2. Creación y actualización			
¿La organización se asegura de que la creación y actualización de la información documentada es apropiada?		X	
a. ¿En la información documentada la identificación y descripción es apropiada (título, fecha, autor o número de referencia)?		X	
b. ¿En la información documentada el formato (idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (papel, electrónico) son apropiados?		X	
c. ¿En la información documentada, la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, es apropiada?		X	
7.5.3. Control de la información documentada			
7.5.3.1. ¿La información documentada requerida por el SGC y por la Norma ISO 9001:2015 es controlada?		X	
a. ¿La información documentada está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite?		X	
b. ¿La información documentada está protegida adecuadamente (contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o perdido de integridad)?		X	
7.5.3.2.			

a. ¿La organización aborda distribución, acceso, recuperación y uso para el control de la información documentada?		X	
b. ¿La organización aborda almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad para el control de la información documentada?		X	
c. ¿La organización aborda el control de cambios de la información documentada?		X	
d. ¿La organización aborda la conservación y disposición de la información documentada?		X	
¿La organización identifica y controla la información documentada de origen externo necesaria para la planificación y operación del SGC?		X	
¿La organización protege contra modificaciones no intencionadas la información documentada conservada como evidencia de la conformidad?		X	
8. Operación			
8.1. Planificación y control operacional			
¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios?	X		No hay evidencia
a.			
b.			
c. ¿La organización determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios?	X		No hay evidencia
d. ¿La organización implementa el control de los procesos?	X		No hay evidencia
e. ¿La organización determina el mantenimiento y la conservación de información documentada para tener confianza de que los procesos se llevan a cabo según lo planificado y para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos?		X	
¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso?	X		No hay evidencia
¿La organización está segura de que los procesos contratados externamente están controlados?	X		No hay evidencia
8.2. Requisitos para los productos y servicios			
8.2.1. Comunicación con el cliente			
a. ¿La comunicación con los clientes incluye y proporciona información relativa a los productos y servicios?	X		No hay evidencia

b. ¿La organización trata las consultas, contratos, pedidos, incluyendo los cambios?	X		Control diario
c. ¿La organización obtiene la retroalimentación relativa a los productos y servicios, incluyendo quejas de clientes?	X		No hay evidencia
d. ¿La organización manipula o controla la propiedad del cliente?	X		Datos personales
e. ¿La organización establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia cuando es pertinente?	X		No hay evidencia
8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios			
a. ¿La organización determino cualquier requisito legal y reglamentario aplicable para los productos y servicios?	X		No hay evidencia
b. ¿La organización determino los requisitos considerados necesarios?	X		No hay evidencia
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios			
¿La organización se aseguró de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecerá los clientes?	X		
a. ¿Los productos y servicios incluyen los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega?	X		
b. ¿Los productos y servicios incluyen los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido?	X		
c. ¿Los productos y servicios incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables?		X	Falta registros sanitarios
d. ¿Los productos y servicios incluyen las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	X		No hay evidencia
e. ¿Los productos y servicios incluyen las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?			No hay evidencia
¿La organización está segura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	X		No hay evidencia
¿La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?	X		No hay evidencia
8.2.3.2.			
a. ¿La organización conserva información documentada sobre los resultados de la revisión		X	
b. ¿La organización conserva información documentada sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicio?		X	
8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios			
¿La organización se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea		X	

modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?			
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios		X	
8.3.1. Generalidades			
¿La organización establece, implementa, y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios?		X	
8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo			
a. ¿La organización considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?		X	
b. ¿La organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables?		X	
c. ¿La organización considera las actividades requeridas de verificación y validación de diseño y desarrollo?		X	
d. ¿La organización considera las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo?		X	
e. ¿La organización considera las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y el desarrollo de los productos y servicios?		X	
f. ¿La organización considera la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?		X	
g. ¿La organización considera la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?		X	
h. ¿La organización considera los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?		X	
i. ¿La organización considera el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?		X	
j. ¿La organización considera la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?		X	
8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo			
a.			
b.			
c.			
d.			
e.			
La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo			

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo			
a. ¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr?			
b. ¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?			
c. ¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?			
d. ¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o su uso previsto?			
e. ¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?			
f. ¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se conserva la información documentada de las anteriores actividades?			
8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo			
a. ¿La organización está segura de que las salidas del diseño y desarrollo cumple los requisitos de las entradas?			
b. ¿La organización está segura de que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?			
c. ¿La organización está segura de que las salidas del diseño y desarrollo incluye o hace referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación?			
d. ¿La organización está segura de que las salidas del diseño y desarrollo especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?			
¿La organización conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?			
8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo			
¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos?			

a. ¿La organización conserva información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo?			
b. ¿La organización conserva información documentada sobre los resultados de las revisiones?			
c. ¿La organización conserva información documentada sobre la autorización de los cambios?			
d. ¿La organización conserva información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?			
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
8.4.1. ¿La organización está segura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?	X		
a. ¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?	X		
b. ¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?	X		
c. ¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?	X		
¿La organización determina y aplica criterios para la evaluación, selección, el seguimiento de desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	X		Si lo hacen, pero no con información documentada
¿La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?		X	
8.4.2. Tipo y alcance del control			
¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes?	X		
a. ¿La organización está segura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC?	X		
B. ¿La organización define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?		X	

c. ¿La organización tiene en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables? ¿La organización tiene en consideración la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?	X		
d. ¿La organización determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos?	X		
8.4.3. Información para los proveedores externos			
¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?	X		
a. ¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporciona?	X		
b. ¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios, métodos procesos y equipos, la liberación de productos y servicios?	X		
c. ¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la competencia, incluido cualquier calificación requerida de las personas?		X	
d. ¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización?			
e. ¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización?			
f. ¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo?			
8.5. Producción y provisión del servicio			
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio			
¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	X		
a. ¿Las condiciones controladas incluyen			
b. ¿Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?	X		
c. ¿Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios de aceptación para los productos y servicios?	X		
d. ¿Las condiciones controladas incluyen el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?	X		

e. ¿Las condiciones controladas incluyen la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida?		X	
f. ¿Las condiciones controladas incluyen la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento?		X	
g. ¿Las condiciones controladas incluyen la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?	X		
g. ¿Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?			
8.5.2. Identificación y trazabilidad			
¿La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?		X	
¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?		X	
¿La organización controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito?		X	
¿La organización conserva información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?		X	
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			
¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras este najo el control de la organización?	X		
¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	X		
¿La organización informa al cliente o proveedor externo de la pérdida, deterioro o de algún inadecuado uso de su información?		X	
¿La organización conserva información documentada cuando se pierde, deteriora o algún uso inadecuado de la propiedad de un cliente o proveedor externo?		X	
8.5.4. Preservación			
¿La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio?		X	
a. ¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera los requisitos legales y reglamentarios?	X		
b. ¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera las consecuencias potenciales no deseadas a sus productos y servicios?		X	
c. ¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera los requisitos del cliente?	X		
d. ¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera la retroalimentación del cliente?	X		
8.5.6. Control de los cambios			

¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?		X	
¿La organización conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?		X	
8.6. Liberación de los productos y servicios			
¿La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?			
¿La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?		X	
a. ¿La información documentada incluye evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?		X	
b. ¿La información documentada incluye la trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?		X	
8.7. Control de las salidas no conformes			
8.7.1. ¿La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	X		
¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?		X	
a. ¿La organización trata las salidas con corrección?		X	
b. ¿La organización trata las salidas con separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios?	X		
c. ¿La organización trata las salidas con información al cliente?	X		
d. ¿La organización trata las salidas con obtención de autorización para su aceptación bajo concesión?			
¿La organización verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?	X		
8.7.2.			
a. ¿La organización conserva información documentada que describa la no conformidad?		X	
b. ¿La organización conserva información documentada que describa las acciones tomadas?		X	
c. ¿La organización conserva información documentada que describa todas las concesiones obtenidas?		X	
d. ¿La organización conserva información documentada que identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?		X	
9. Evaluación del desempeño			
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación			

a. ¿La organización determina que necesita seguimiento y medición?			
b. ¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados validos?		X	
c. ¿La organización determina cuando se llevan a cabo el seguimiento y la medición?		X	
d. ¿La organización determina cuando se analizan y evalúan los resultados del seguimiento y la medición?		X	
¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del SGC?		X	
¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?		X	
9.1.2. Satisfacción del cliente			
¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición?		X	
a. ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la conformidad de los productos y servicios?		X	
b. ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el grado de satisfacción del cliente?	X		
c. ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el desempeño y la eficacia del SGC?		X	
d. ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?		X	
e. ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?		X	
f. ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el desempeño de los proveedores externos?		X	
g. ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la necesidad de mejoras en el SGC?		X	
9.2. Auditoria interna			
9.2.1.			
a. ¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC es conforme con los requisitos propios y los de la Norma internacional?		X	
b. ¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC se implementa y mantiene eficazmente?		X	
9.2.2.			
a. ¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoria que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorias previas?		X	
b. ¿La organización define los criterios de la auditoria y el alcance para cada auditoría?		X	

c. ¿La organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?		X	
d. ¿La organización se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente?		X	
e. ¿La organización realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada?		X	
f. ¿La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de la auditoría?		X	
9.3. Revisión por la dirección			
9.3.1. Generalidades			
¿La alta dirección revisa el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización?		X	
9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección			
a. ¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?		X	
b. ¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC?		X	
c. ¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información del desempeño y la eficacia del SGC incluidas las tendencias?		X	
d. ¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la adecuación de los recursos?		X	
e. ¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?		X	
f. ¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre las oportunidades de mejora?	X		
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección			
a. ¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora?	X		
b. ¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el SGC?		X	
c. ¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?	X		
¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la alta dirección?		X	
10. Mejora			
10.1. Generalidades			

¿La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?	X		
a. ¿La organización incluye mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras?	X		
b. ¿La organización corrige, previene o reduce los efectos no deseados?	X		
c. ¿La organización mejora el desempeño y la eficacia del SGC?		X	
10.2. No conformidad y acción correctiva			
10.2.1. a. ¿La organización reacciona ante la no conformidad incluida cualquiera originada por quejas? ¿Qué aplica?	X		
b. ¿La organización evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte?		X	
c. ¿La organización implementa cualquier acción necesaria cuando ocurre una no conformidad?		X	
d. ¿La organización revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada cuando ocurre una no conformidad?		X	
e. ¿La organización si es necesario actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación?		X	
f. ¿La organización si es necesario hace cambios al SGC?		X	
¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?		X	
10.3. Mejora continua			
¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?		X	
¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades que se consideren como parte de la mejora continua?		X	

Anexo 3: Caracterizaciones

CODIGO: GGER-CA-001 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO GERENCIAL	
---	--	---

OBJETIVO	NUMERALES ISO QUE APLICAN		RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL	INDICADOR	
Revisión gerencial (30%) Validación de recursos o aprobación de presupuesto (40%) Seguimiento a las acciones de mejora (30%)	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1.1 Liderazgo y compromiso 5.2.1 Establecimiento de la Política de la calidad 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2.1 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.2.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios 7.1.1 Recursos 7.1.3 Infraestructura 7.1.5 Trazabilidad de las mediciones 7.1.6 Conocimiento de la organización 7.3 Toma de conciencia 7.5 Información documentada 8.2.2 Determinación para los requisitos para los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo 8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.3 Análisis y evaluación 9.2.2 Auditoría interna 9.3.1 Revisión por la dirección 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección 10.3 Mejora continua		Gerente General Secretaria Administrativa Analista	DOFA Partes interesadas Política de calidad Perfiles de cargo Matriz de riesgos Objetivos de calidad Procedimiento de gestión de cambios Indicadores de gestión Inducción al personal en el SGC Matriz de requisitos legales Flujogramas de diseño y desarrollo.	Gestión gerencial del SGC	
PROCESO QUE ENTREGA (PROVEEDOR)	ENTRADAS	CICLO PHVA		SALIDAS	PROCESO QUE RECIBE (CLIENTE)	
PRODUCCION	Informe de Gestión del Proceso	Acciones correctivas Acciones preventivas Acciones de mejora Presupuestos Políticas Objetivos Roles, funciones, responsabilidades y autoridades Compromiso/liderazgo		<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos • Estrategias • Políticas • Objetivos • Indicadores • Funciones, responsabilidades y autoridades para mejorar procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de inconsistencias • Felicitaciones • Cambios en SGC • Recursos 	PRODUCCION
MERCADEO	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Gestión del Proceso • Aprobación de publicidad • Estrategias de publicidad 			<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos • Estrategias • Políticas • Objetivos • Indicadores • Funciones, responsabilidades y autoridades para mejorar procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de inconsistencias • Felicitaciones • Cambios en SGC • Recursos • Aprobación o rechazo de publicidad 	MERCADEO
VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión del proceso • Sugerencias, reclamos, recomendaciones, quejas, felicitaciones • Encuestas de satisfacción • Comisiones • Devoluciones 			<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos • Estrategias • Políticas • Objetivos • Indicadores • Funciones, responsabilidades y autoridades para mejorar procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de inconsistencias • Felicitaciones • Cambios en SGC • Recursos • Comunicación directa con el cliente 	VENTAS
COMPRAS	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión del proceso • Aprobación de selección de proveedores • Cotizaciones • Relaciones y pendientes con proveedores 			<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos • Estrategias • Políticas • Objetivos • Indicadores • Funciones, responsabilidades y autoridades para mejorar procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de inconsistencias • Felicitaciones • Cambios en SGC • Recursos 	COMPRAS

CODIGO: GGER-CA-001 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO GERENCIAL	
---	--	---

RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión del proceso Resultados de capacitaciones Roles, funciones, responsabilidades y autoridades Aprobación pago nomina Reclutamiento, selección, y contratación de personal 	<div style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">V</div> <p style="text-align: center;">Decisiones y acciones Oportunidades de mejora Acciones de cambio en el SGC Necesidad de recursos Eficacia</p>	<div style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">H</div> <p style="text-align: center;">Aprobar nómina y presupuestos Comunicar al personal sobre cambios o modificaciones en estrategias, políticas, objetivos, indicadores, felicitaciones, funciones, responsabilidades, autoridades, compromiso con el SGC</p>	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de datos Estrategias Políticas Objetivos Indicadores Funciones, responsabilidades y autoridades para mejorar procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Retroalimentación de inconsistencias Felicitaciones Cambios en SGC Recursos 	RECURSOS HUMANOS
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión del proceso Solicitud de presupuesto para gestionar en el año Informe de capacitaciones Documentos para firmar y realizar pago de impuestos Información del balance y Estado de pérdidas y ganancias Información verídica a cerca de la situación financiera de la empresa Prever con anticipación el futuro de la empresa 			CONTABILIDAD		
GESTION DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión del proceso Plan de auditorías Informe de auditorías Capacitación Documentos, procedimientos, planes Cierres de acciones correctivas, preventivas y de mejora 			GESTION DE LA CALIDAD		

REGISTROS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS	RECURSOS
GGER-CA-001 GGER-PR-001-MA-01 GGER-PR-002-MA-01 GGER-PR-003-FO-01	NTC ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario	GGER-PR-001 GGER-PR-002 GGER-PR-003	<ul style="list-style-type: none"> *Equipo de cómputo *Recurso humano *Recursos financieros para la implementación de planes de mejora *Equipo de comunicaciones *Soporte tecnológico para el despliegue de la información tecnológica del Sistema de Gestión de Calidad

Elaboro	Reviso	Aprobó
a	p	y
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017

CODIGO: GPRO-CA-001 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO PRODUCCIÓN	
---	---	---

OBJETIVO	NUMERALES ISO QUE APLICAN	RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL	INDICADOR	
Dar cumplimiento a la solicitud de pedidos, elaborando donas que cumplan con los requisitos legales y del SGC.	7.5 Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.4 Preservación 8.5.6 Control de cambios 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7.1 Control de las salidas no conformes 8.7.2 Control de las salidas no conformes 10.2 No conformidad y acción correctiva	Gerente General Ingeniero de Alimentos Jefe de Producción	Flujogramas de diseño y desarrollo, indicadores de gestión, procedimientos gestión de control de cambios, procedimientos acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Cumplimiento de pedidos	
PROCESO QUE ENTREGA (PROVEEDOR)	ENTRADAS	CICLO PHVA		SALIDAS	PROCESO QUE RECIBE (CLIENTE)
GERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos • Estrategias • Políticas • Objetivos • Indicadores • Funciones, responsabilidades y autoridades para mejorar procesos • Retroalimentación de inconsistencias • Felicitaciones • Cambios en SGC • Recursos 	<div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 2em; font-weight: bold;"> A P </div>		<ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión del proceso 	GERENCIA
MERCADEO	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del producto y tiempo de duración de la campaña • Valor añadido (plus) • Investigación de mercados • Pedidos especiales • Nuevos productos 	Acciones correctivas Acciones preventivas Acciones de mejora		<ul style="list-style-type: none"> • Producto terminado según especificaciones • Informe de su volumen de producción • Retroalimentación del cliente con respecto a los productos • Construcción de la marca • Entregar un producto con el nivel de calidad necesario para no decepcionar los clientes 	MERCADEO
VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Número de unidades por cada referencia a producir • Devoluciones 	Calcular unidades de medida Distribución de infraestructura Herramientas necesarias para producir Cantidad de personal requerido en el área de trabajo Materias primas necesarias para producir Optimizar las funciones		<ul style="list-style-type: none"> • Producto terminado según especificaciones 	VENTAS
COMPRAS	<ul style="list-style-type: none"> • Materias primas e insumos • Descubrimiento de nuevas materias primas e insumos • Control de inventarios 			<ul style="list-style-type: none"> • Requisición de materias primas e insumos 	COMPRAS

CODIGO: GPRO-CA-001 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO PRODUCCIÓN	
---	--	---

RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> Personal idóneo para el cargo Capacitaciones Calcula y aprueba nomina Permisos e incapacidades Respuestas a reclamos y peticiones Dotación Seguridad 	V Estado del producto. Cada uno de los procesos del Hacer Controla al personal.	H Alistamiento de materiales Mezclar Amasar Porcionar Moldear Fritar Glaseado Relleno Embalaje	<ul style="list-style-type: none"> Informe de comportamiento y desempeño del personal Solicitudes de permisos e incapacidades Peticiones, reclamos e inconformidades 	RECURSOS HUMANOS
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Información de costos Costos sobre materiales de desecho Inventarios Hora mano de obra Hora extra 			<ul style="list-style-type: none"> Cuentas por cobrar 	CONTABILIDAD
GESTION DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Estándares de calidad Manual de procedimientos Capacitaciones Mantenimientos periódicos Detecta errores Que el producto alcance la calidad requerida 			<ul style="list-style-type: none"> Nuevos procesos de producción 	GESTION DE LA CALIDAD

REGISTROS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	RECURSOS
GPRO-CA-001 GPRO-MA-01 GPRO-PR-002-FO-01	NTC ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario	GPRO-PR-001 GPRO-PR-002	*Equipo de cómputo *Recurso humano *Recursos financieros para la implementación de planes de mejora *Equipo de comunicaciones *Soporte tecnológico para el despliegue de la información tecnológica del Sistema de Gestión de Calidad

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017

CODIGO: GMER-CA-001 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO MERCADEO	
---	---	---

OBJETIVO	NUMERALES ISO QUE APLICAN		RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL	INDICADOR	
Conocer completamente las necesidades que tiene el mercado frente al producto y/o servicio para con ello realizar campañas que posicionen la marca y beneficie las partes interesadas	7.5 Información documentada 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo 10.1 Mejora		Gerente general, publicista, contador y analista	Flujogramas de diseño y desarrollo, procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Cumplimiento de objetivo de la campaña	
PROCESO QUE ENTREGA (PROVEEDOR)	ENTRADAS	CICLO PHVA		SALIDAS	PROCESO QUE RECIBE (CLIENTE)	
GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos • Estrategias • Políticas • Objetivos • Indicadores • Funciones, responsabilidades y autoridades para mejorar procesos • Retroalimentación de inconsistencias • Felicitaciones • Cambios en SGC • Recursos • Aprobación o rechazo de publicidad 	<div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 2em; font-weight: bold; color: #f06292;"> A P </div>		<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Gestión del Proceso • Aprobación de publicidad • Estrategias de publicidad 	GERENCIAL	
PRODUCCION	<ul style="list-style-type: none"> • Producto terminado según especificaciones • Informe de su volumen de producción • Retroalimentación del cliente con respecto a los productos • Construcción de la marca • Entregar un producto con el nivel de calidad necesario para no decepcionar los clientes 	Acciones correctivas Acciones preventivas Acciones de mejora		Conocer a la competencia Comportamiento de los clientes Segmentar el cliente objetivo Estrategias de ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del producto y tiempo de duración de la campaña • Valor añadido (plus) • Investigación de mercados • Pedidos especiales • Nuevos productos 	PRODUCCION
VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de los problemas que presenta un producto • Detecta necesidades de los clientes 			<ul style="list-style-type: none"> • Empaque • Triciclo • Jingle • Punto estratégico de ubicación • Innovación • Promociones, descuentos y muestras gratis 	VENTAS	

CODIGO: GMER-CA-001 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO MERCADEO	
---	---	---

COMPRAS	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de compra de material especial 	<div style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">V</div> Participación en el mercado Aumento o disminución de las ventas	<div style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">H</div> Publicidad a través de la página web y triciclos Diseño de empaques Diseño de jingle Diseño de dotaciones	<ul style="list-style-type: none"> Requisición de compra de materiales publicitarios 	COMPRAS
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> Personas apto para ventas Capacitaciones Calcula y aprueba nomina Permisos e incapacidades Respuestas a reclamos y peticiones 			<ul style="list-style-type: none"> Informe de comportamiento y desempeño del personal Solicitudes de permisos e incapacidades Peticiones, reclamos e inconformidades 	RECURSOS HUMANOS
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Información de las ventas en las diferentes áreas geográficas para concentrar sus esfuerzos en las que lo requieren 			<ul style="list-style-type: none"> Relación indirecta 	CONTABILIDAD
GESTION DE LA CALIDAD					GESTION DE LA CALIDAD

REGISTROS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	RECURSOS
GMER-CA-001	NTC ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario		<ul style="list-style-type: none"> *Equipo de cómputo *Recurso humano *Recursos financieros para la implementación de planes de mejora *Equipo de comunicaciones *Soporte tecnológico para el despliegue de la información tecnológica del Sistema de Gestión de Calidad

Elaboro	Reviso	Aprobó
a	p	
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017

CODIGO: GVEN-CA-001 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO VENTAS	
---	---------------------------------------	---

OBJETIVO	NUMERALES ISO QUE APLICAN		RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL	INDICADOR
<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de cliente Cumplimiento de ventas 	7.5 Información documentada 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 9.1.2 Satisfacción del cliente 10.1 Mejora 10.2 No conformidad y acción correctiva		Distribuidores Auxiliar administrativa Gerente General y Analista	Encuestas, base de datos de clientes y proveedores, procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción de los clientes Cumplimiento de ventas
PROCESO QUE ENTREGA (PROVEEDOR)	ENTRADAS	CICLO PHVA		SALIDAS	PROCESO QUE RECIBE (CLIENTE)
GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de datos Estrategias Políticas Objetivos Indicadores Funciones, responsabilidades y autoridades para mejorar procesos Retroalimentación de inconsistencias Felicitaciones Cambios en SGC Recursos Comunicación directa con el cliente 	A	P	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión del proceso Sugerencias, reclamos, recomendaciones, quejas, felicitaciones Encuestas de satisfacción Comisiones Devoluciones 	GERENCIAL
PRODUCCION	<ul style="list-style-type: none"> Producto terminado según especificaciones 	Acciones correctivas Acciones preventivas Acciones de mejora	Cuanto puede vender Donde puede vender Como puede vender Determinar la estacionalidad de productos	<ul style="list-style-type: none"> Número de unidades por cada referencia a producir Devoluciones 	PRODUCCION
MERCADEO	<ul style="list-style-type: none"> Empaque Tríptico Jingle Punto estratégico de ubicación Innovación Promociones, descuentos y muestras gratis 			<ul style="list-style-type: none"> Comunicación de los problemas que presenta un producto Detecta necesidades de los clientes 	MERCADEO

CODIGO: GVEN-CA-001 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO VENTAS	
---	---------------------------------------	---

COMPRAS	<ul style="list-style-type: none"> Insumos para la venta del producto Estudio de precios de materias primas e insumos 	<div style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">V</div>	<div style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">H</div>	<ul style="list-style-type: none"> Requisición de insumos Excedente de inventarios 	COMPRAS		
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> Personas apto para ventas Capacitaciones Calcula y aprueba nomina Permisos e incapacidades Respuestas a reclamos y peticiones Dotación 			Ventas diarias Que productos tienen mayor rotación y cuales no	Fijar precios Vender Aumentar la participación del mercado Reconocimiento de la marca por el producto y servicio	<ul style="list-style-type: none"> Informe de comportamiento y desempeño del personal Solicitudes de permisos e incapacidades Peticiones, reclamos e inconformidades 	RECURSOS HUMANOS
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Recibo como soporte del recibido del dinero Utilidades Crédito a clientes Respuesta a clientes sobre facturas Mediciones de rentabilidad por cliente 					<ul style="list-style-type: none"> Recaudo de ventas diarias Reporte de ventas 	CONTABILIDAD
GESTION DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Pautas para una buena atención a través de los manuales de procedimientos 					<ul style="list-style-type: none"> Buena atención hacia los clientes Satisfacción 	GESTION DE LA CALIDAD

REGISTROS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	RECURSOS
GVEN-PR-001-FO-01	NTC ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario	GVEN-PR-001 GVEN-CA-001	<ul style="list-style-type: none"> *Equipo de cómputo *Recurso humano *Recursos financieros para la implementación de planes de mejora *Equipo de comunicaciones *Soporte tecnológico para el despliegue de la información tecnológica del Sistema de Gestión de Calidad

Elaboro	Reviso	Aprobó
a	p	y
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017

CODIGO: GCO-CA-001 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO COMPRAS	
--	--	---

OBJETIVO	NUMERALES ISO QUE APLICAN		RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL	INDICADOR
Dar cumplimiento a la solicitud de pedidos, elaborando donas que cumplan con los requisitos legales y del SGC.	7.5 Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.4 Preservación 8.5.6 Control de cambios 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7.1 Control de las salidas no conformes 8.7.2 Control de las salidas no conformes 10.2 No conformidad y acción correctiva		Gerente General Ingeniero de Alimentos Jefe de Producción	Flujogramas de diseño y desarrollo, indicadores de gestión, procedimientos gestión de control de cambios, procedimientos acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Cumplimiento de pedidos
PROCESO QUE ENTREGA (PROVEEDOR)	ENTRADAS	CICLO PHVA		SALIDAS	PROCESO QUE RECIBE (CLIENTE)
GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos • Estrategias • Políticas • Objetivos • Indicadores • Funciones, responsabilidades y autoridades para mejorar procesos • Retroalimentación de inconsistencias • Felicitaciones • Cambios en SGC • Recursos 	<div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 2em; font-weight: bold; color: #f28b82;"> A P </div>		<ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión del proceso • Aprobación de selección de proveedores • Cotizaciones • Relaciones y pendientes con proveedores 	GERENCIAL
PRODUCCION	<ul style="list-style-type: none"> • Requisición de materias primas e insumos • Planes y programas productivos • Informar sobre cambios en producción 	Acciones correctivas, preventivas y de mejoras Disponer de un proveedor diferente al principal en caso de un imprevisto		<ul style="list-style-type: none"> • Materias primas e insumos • Aprovisionamiento • Comunicación sobre retrasos de mercancías 	PRODUCCION
VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Requisición de insumos • Excedente de inventarios 	Acciones correctivas, preventivas y de mejoras Disponer de un proveedor diferente al principal en caso de un imprevisto		<ul style="list-style-type: none"> • Insumos para la venta del producto • Estudio de precios de materias primas e insumos 	VENTAS
MERCADEO	<ul style="list-style-type: none"> • Requisición de compra de materiales publicitarios 	Acciones correctivas, preventivas y de mejoras Disponer de un proveedor diferente al principal en caso de un imprevisto		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de compra de material especial 	MERCADEO

CODIGO: GCO-CA-001 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO COMPRAS	
--	--	---

RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> • Personas apto para ventas • Capacitaciones • Calcula y aprueba nomina • Permisos e incapacidades • Respuestas a reclamos y peticiones 	V	H	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de comportamiento y desempeño del personal • Solicitudes de permisos e incapacidades • Peticiones, reclamos e inconformidades • insumos para el desempeño de la actividad 	RECURSOS HUMANOS
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • El capital de trabajo con el que cuenta la empresa • Cargo contable de compras 	Asegurarse que existan los insumos y las materias primas Verificar el capital o los recursos con los que se cuenta Seguimiento al uso de las compras Calidad de los productos adquiridos	Buscar y evaluar proveedores Reducir costos y aumentar rentabilidad Negociar con proveedores Mantener buenas relaciones con los proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Pago a proveedores • Facturas • Pagos • Entrada de inventarios 	CONTABILIDAD
GESTION DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Materias primas e insumos con las especificaciones deseadas • Conocer a los proveedores 			Calidad defectuosa de los materiales recibidos	GESTION DE LA CALIDAD

REGISTROS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	RECURSOS
GCO-CA-001	NTC ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario		<ul style="list-style-type: none"> *Equipo de cómputo *Recurso humano *Recursos financieros para la implementación de planes de mejora *Equipo de comunicaciones *Soporte tecnológico para el despliegue de la información tecnológica del Sistema de Gestión de Calidad

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017

CODIGO: GRH-CA-001 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO RECURSOS HUMANOS	
--	---	---

OBJETIVO	NUMERALES ISO QUE APLICAN		RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL	INDICADOR
Dotar la empresa de personal apto para cada labor y capacitarlos continuamente para lograr que los procesos funcionen eficientemente	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 7.1.2 Personas 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada		Gerente general, Auxiliar administrativa y Líder de cada proceso	Perfiles de cargo, encuesta, informe competencias, matriz de comunicaciones.	Cumplimiento de ejecución de capacitaciones
PROCESO QUE ENTREGA (PROVEEDOR)	ENTRADAS	CICLO PHVA		SALIDAS	PROCESO QUE RECIBE (CLIENTE)
GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de datos Estrategias Políticas Objetivos Indicadores Funciones, responsabilidades y autoridades para mejorar procesos Retroalimentación de inconsistencias Felicitaciones Cambios en SGC Recursos 	<div style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">A</div> <p>Hace inducción al nuevo personal incluyendo información del SGC Implementa capacitaciones según necesidad del personal Controla que los horarios de trabajo se cumplan</p>	<div style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">P</div> <p>Crear perfiles de cargo acorde a cargos de la empresa Cronograma de capacitación para todo el personal Horarios de trabajo y rotación del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión del proceso Resultados de capacitaciones Roles, funciones, responsabilidades y autoridades Aprobación pago nomina Reclutamiento, selección, y contratación de personal 	GERENCIAL
PRODUCCION	<ul style="list-style-type: none"> Informe de comportamiento y desempeño del personal Solicitudes de permisos e incapacidades Peticiones, reclamos e inconformidades 			<ul style="list-style-type: none"> Relación indirecta 	PRODUCCION
VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> Informe de comportamiento y desempeño del personal Solicitudes de permisos e incapacidades Peticiones, reclamos e inconformidades 			<ul style="list-style-type: none"> Personas apto para ventas Capacitaciones Calcula y aprueba nomina Permisos e incapacidades Respuestas a reclamos y peticiones Dotación 	VENTAS

CODIGO: GRH-CA-001 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO RECURSOS HUMANOS	
--	---	---

MERCADEO	<ul style="list-style-type: none"> Informe de comportamiento y desempeño del personal Solicitudes de permisos e incapacidades Peticiones, reclamos e inconformidades 	<div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: red;">V</div> <p> Abrir convocatorias cuando hay puestos desocupados aferrándose al dicho en los perfiles de cargo Comunicar próximas capacitaciones y brindar el tiempo necesario a los colaboradores Elaborar turnos y horarios de trabajo </p>	<div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: red;">H</div> <p> Analiza los perfiles de los aspirantes a cada cargo y revisa que cumpla pautas dadas Verifica que los horarios coincidan con los turnos de trabajo Seguimiento a capacitaciones Realizadas </p>	<ul style="list-style-type: none"> Personas apto para ventas Capacitaciones Calcula y aprueba nomina Permisos e incapacidades Respuestas a reclamos y peticiones 	MERCADEO
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Nomina Capacitaciones Inversión en personal 			<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento de desempeño del personal Proporcionar una fuerza laboral eficiente 	CONTABILIDAD
COMPRAS	<ul style="list-style-type: none"> Informe de comportamiento y desempeño del personal Solicitudes de permisos e incapacidades Peticiones, reclamos e inconformidades insumos para el desempeño de la actividad 			<ul style="list-style-type: none"> Personas apto para ventas Capacitaciones Calcula y aprueba nomina Permisos e incapacidades Respuestas a reclamos y peticiones 	COMPRAS
GESTION DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Personal de calidad gracias a los aspectos que se tienen en cuenta a la hora de contratar Personal satisfecho Perfiles de cargo Capacitaciones Personal consciente Comunicación con el personal 				GESTION DE LA CALIDAD

REGISTROS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	RECURSOS
GRH-CA-001 GRH-PC-001 GRH-PC-002 GRH-PC-003 GRH-PC-004 GRH-PC-005	GRH-PC-006 GRH-PC-007 GRH-PC-008 GRH-PR-001-MA-01 GRH-PR-001-FO-01 GRH-PR-001-INF-01	NTC ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario	GRH-PR-001 *Equipo de cómputo *Recurso humano *Recursos financieros para la implementación de planes de mejora *Equipo de comunicaciones *Soporte tecnológico para el despliegue de la información tecnológica del Sistema de Gestión de Calidad

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017

CODIGO: GCON-CA-001 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO CONTABILIDAD	
---	---	---

OBJETIVO	NUMERALES ISO QUE APLICAN		RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL	INDICADOR
Entregar oportunamente los requerimientos contables (balance general, estado de pérdidas y ganancias, flujo de caja, entre otros), para que con ello el gerente general pueda tomar decisiones acertadas que beneficien la empresa y el SGC.	7.1.1 Recursos 7.5 Información documentada		Gerente general, Contador, Auxiliar administrativa y Líder de cada proceso	Presupuesto	Presentación de impuestos oportunamente
PROCESO QUE ENTREGA (PROVEEDOR)	ENTRADAS	CICLO PHVA		SALIDAS	PROCESO QUE RECIBE (CLIENTE)
GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos • Estrategias • Políticas • Objetivos • Indicadores • Funciones, responsabilidades y autoridades para mejorar procesos • Retroalimentación de inconsistencias • Felicitaciones • Cambios en SGC • Recursos 	<div style="font-size: 2em; color: #f28b82; font-weight: bold;">A</div> <p>Acciones correctivas Acciones preventivas Acciones de mejora</p>	<div style="font-size: 2em; color: #f28b82; font-weight: bold;">P</div> <p>Cuál es la necesidad de mano de obra Qué tipo de perfiles son necesarios Qué tipo de contratos laborales se manejarán Costo de la mano de obra Gestiona salarios Gestiona días libres y vacacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión del proceso • Solicitud de presupuesto para gestionar en el año • Informe de capacitaciones • Documentos para firmar y realizar pago de impuestos • Información del balance y Estado de pérdidas y ganancias • Información verídica a cerca de la situación financiera de la empresa • Prever con anticipación el futuro de la empresa 	GERENCIAL
PRODUCCION	<ul style="list-style-type: none"> • Relación indirecta 			<ul style="list-style-type: none"> • Relación indirecta 	PRODUCCION
VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Recaudo de ventas diarias • Reporte de ventas 			<ul style="list-style-type: none"> • Recibo como soporte del recibido del dinero • Utilidades • Crédito a clientes • Respuesta a clientes sobre facturas • Mediciones de rentabilidad por cliente 	VENTAS

CODIGO: GCON-CA-001 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO CONTABILIDAD	
---	---	---

MERCADEO	<ul style="list-style-type: none"> Relación indirecta 	<div style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">V</div> Controlar el desempeño de los trabajadores	<div style="font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">H</div> Establece perfiles de cargo Busca candidatos publicando la vacante Seleccionar candidatos Realizar todas las gestiones relativas a contratación Organiza cursos y capacitaciones Organizan y cuadran la remuneración de los trabajadores Comunican despidos e indemnizaciones Sanciona trabajadores cuando cometen alguna falta	<ul style="list-style-type: none"> Información de las ventas en las diferentes áreas geográficas para concentrar sus esfuerzos en las que lo requieren 	MERCADEO
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento de desempeño del personal Proporcionar una fuerza laboral eficiente 			<ul style="list-style-type: none"> Nomina Capacitaciones Inversión en personal 	RECURSOS HUMANOS
COMPRAS	<ul style="list-style-type: none"> Pago a proveedores Facturas Pagos Entrada de inventarios 			<ul style="list-style-type: none"> El capital de trabajo con el que cuenta la empresa Cargo contable de compras 	COMPRAS
GESTION DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción total del cliente Motivación de los empleados Eliminación de defectos Ofrecer un producto con la calidad esperada Eficacia y eficiencia con la que se realizan las actividades Reducción de costes en capacitaciones 			GESTION DE LA CALIDAD	

REGISTROS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	RECURSOS
GCON-CA-001	NTC ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario		<ul style="list-style-type: none"> *Equipo de cómputo *Recurso humano *Recursos financieros para la implementación de planes de mejora *Equipo de comunicaciones *Soporte tecnológico para el despliegue de la información tecnológica del Sistema de Gestión de Calidad

Elaboro	Revisó	Aprobó
a	p	
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017

OBJETIVO	NUMERALES ISO QUE APLICAN	RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL	INDICADOR	
Velar que en todos los procesos de la organización se dé cumplimiento al SGC para con ello lograr el mejoramiento continuo, la satisfacción de las partes interesadas y el certificado final.	4.3 Determinación del alcance del SGC 4.4 SGC y sus procesos 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad 6.2.1 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos 6.2.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.3 Toma de conciencia 7.5.1 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 9.1.3 Análisis y Evaluación 9.2.1 Auditoría interna 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección 10.1 Mejora	Gerente general, asesor de calidad Auxiliar administrativa y Líder de cada proceso	Alcance del SGC, caracterización de procesos, objetivos de calidad, indicadores de gestión, inducción sobre el SGC, procedimientos control de documentos, matriz de requisitos legales.	Nivel de cumplimiento al SGC	
PROCESO QUE ENTREGA (PROVEEDOR)	ENTRADAS	CICLO PHVA		SALIDAS	PROCESO QUE RECIBE (CLIENTE)
GERENCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos • Estrategias • Políticas • Objetivos • Indicadores • Funciones, responsabilidades y autoridades para mejorar procesos • Retroalimentación de inconsistencias • Felicitaciones • Cambios en SGC • Recursos • Solicitud de cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora • Evaluación de eficacia de las capacitaciones • Aprobación de los informes de auditoría • Aprobación de documentos del SGC 	A	P	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión del proceso • Plan de auditorías • Informe de auditorías • Capacitación • Documentos, procedimientos, planes • Cierres de acciones correctivas, preventivas y de mejora 	GERENCIAL
PRODUCCION	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos procesos de producción 	Aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora Establecer política y objetivos de calidad Establecer que procesos de calidad son necesarios para la implementación del SGC Definir cuáles son las metas que se quieren alcanzar en cuanto al SGC Definir que métodos se aplicaran para que haya una mejora continua en el SGC		<ul style="list-style-type: none"> • Estándares de calidad • Manual de procedimientos • Capacitaciones • Mantenimientos periódicos • Detecta errores • Que el producto alcance la calidad requerida 	PRODUCCION
VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Buena atención hacia los clientes • Satisfacción 			<ul style="list-style-type: none"> • Pautas para una buena atención a través de los manuales de procedimientos 	VENTAS

CODIGO: GCAL-CA-001 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	CARACTERIZACIÓN PROCESO CALIDAD	
---	--	---

MERCADEO		<div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: red;">V</div>	<div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: red;">H</div>		MERCADEO		
CONTABILIDAD				Hacer seguimiento y medición a las actividades hechas Que se esté dando cumplimiento al logro de la política y objetivos de calidad Comparte los resultados que se obtienen para que con ellos se tomen decisiones	Capacitar a todo el personal involucrado con el SGC Divulgar los planes y actividades que se tienen para aplicar o mejorar el SGC Desarrollar las actividades planeadas Recopilar datos	• Satisfacción total del cliente • Motivación de los empleados • Eliminación de defectos • Ofrecer un producto con la calidad esperada • Eficacia y eficiencia con la que se realizan las actividades • Reducción de costes en capacitaciones	CONTABILIDAD
COMPRAS	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad defectuosa de los materiales recibidos 			• Materias primas e insumos con las especificaciones deseadas • Conocer a los proveedores	COMPRAS		
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de calidad gracias a los aspectos que se tienen en cuenta a la hora de contratar • Personal satisfecho • Perfiles de cargo • Capacitaciones • Personal consciente • Comunicación con el personal 			RECURSOS HUMANOS			

REGISTROS		DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS	RECURSOS	
GGER-MC-001-MA-01 GCAL-CA-001 GCAL-MC-001-PO-01 GCAL-PR-001-MA-01 GCAL-PR-001-MA-02 GCAL-PR-001-MA-03 GCAL-PR-001-MA-04 GCAL-PR-001-MA-05	GCAL-PR-001-MA-06 GCAL-PR-001-MA-07 GCAL-PR-001-MA-08 GCAL-MC-001-OB-01 GCAL-PR-001-FO-01 GCAL-MC-001-MA-02 GCAL-MC-001-GU-01	GCAL-PR-002-FO-01 GCAL-PR-002-FO-02 GCAL-PR-003-FO-01 GCAL-PR-004-PC-01 GCAL-PR-004-FO-01 GCAL-PR-004-FO-02 GCAL-PR-004-FO-03	NTC ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario	GCAL-PR-001 GCAL-PR-002 GCAL-PR-003 GCAL-PR-004 GCAL-PR-005	*Equipo de cómputo *Recurso humano *Recursos financieros para la implementación de planes de mejora *Equipo de comunicaciones *Soporte tecnológico para el despliegue de la información tecnológica del Sistema de Gestión de Calidad

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017	Fecha: 26 de mayo 2017

Anexo 4. Matrices de Riesgo y Oportunidad

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-01 VERSION: 02 Pág. 1 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO GERENCIAL	
---	--	---

MATRIZ DE RIESGO PROCESO GERENCIAL

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Gerencial			
OBJETIVO: Mantener y mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, coordinando la planificación, implementación y seguimiento de acciones y planes que permitan mejorar continuamente el sistema, manteniendo un control de los documentos y la información que asegure la adecuada ejecución de las actividades para el cumplimiento de los objetivos y política de calidad.			
FACTORES EXTERNOS	CAUSAS	FACTORES INTERNOS	CAUSAS
Económico	Aumento en las tasas de interés para préstamos bancarios.	Procesos y procedimientos	Falla en el seguimiento de las áreas organizacionales.
		Cumplimiento de los planes y programas	Poco compromiso por parte de la gerencia en relación al SGC.
Normatividad	Desconocimiento de nuevas leyes que regulen el sector.	Cultura Organizacional	Poco interés por parte de la gerencia en dar a conocer el horizonte institucional.
		Recursos Humanos	Resistencia al cambio

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Gerencial			
OBJETIVO: Mantener y mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, coordinando la planificación, implementación y seguimiento de acciones y planes que permitan mejorar continuamente el sistema, manteniendo un control de los documentos y la información que asegure la adecuada ejecución de las actividades para el cumplimiento de los objetivos y política de calidad.			
CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES
Falla en el seguimiento de los procesos organizacionales.	Dificultades para obtener y mantener la certificación de calidad.	No se pueden certificar bajo la norma ISO-9001:2015, por incumplimiento en sus procesos.	Dificultades de mejorar la percepción de la marca y el producto.
Poco compromiso por parte de la gerencia en relación al SGC.			
Poco interés por parte de la gerencia en dar a conocer el horizonte institucional.			
Resistencia al cambio			
Aumento en las tasas de interés para préstamos bancarios.	Dificultades en el pago de las obligaciones financieras	Genera un mayor costo en materia de inversión	Aumento en los precios Liquidación de la compañía
Desconocimiento de nuevas leyes que regulen el sector.	Incumplimiento en términos legales.	No se adoptan las medidas necesarias para el cumplimiento de la nueva normatividad	Sanciones Demandas

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-01 VERSION: 02 Pág. 2 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO GERENCIAL	
---	--	---

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DEL RIESGO		TIPO DE IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO
RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO		
Dificultades para obtener y mantener la certificación de calidad.	Falla en el seguimiento de los procesos organizacionales.	Dificultades de mejorar la percepción de la marca y el producto.	5	4	Credibilidad o Imagen	Zona de Riesgo Extrema
	Poco compromiso por parte de la gerencia en relación al SGC.					
	Poco interés por parte de la gerencia en dar a conocer el horizonte institucional.					
	Resistencia al cambio					
Dificultades en el pago de las obligaciones financieras	Aumento en las tasas de interés para préstamos bancarios.	Aumento en los precios Liquidación de la compañía	3	2	Legal	Zona de Riesgo Moderado
Incumplimiento en términos legales.	Desconocimiento de nuevas leyes que regulen el sector.	Sanciones Demandas	2	2	Legal	Zona de Riesgo Baja

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-01 VERSION: 02 Pág. 3 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO GERENCIAL	
---	--	---

TRATAMIENTO DEL RIESGO

RIESGO	ACCIÓN DE TRATAMIENTO	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	COSTO	RESPONSABLE
Dificultades para obtener y mantener la certificación de calidad.	Mejorar el compromiso de la alta gerencia resaltando las oportunidades que se pueden obtener a la hora de certificar la empresa bajo la norma ISO:9001-2015, a través del mejoramiento continuo en cada proceso aplicando de los requisitos exigidos por la norma.	1 semana	---	Gerente General Secretaría Administrativa
Dificultades en el pago de las obligaciones financieras	Verificar la capacidad de pago de la compañía para así tomar la decisión de adquirir más obligaciones financieras que permitan el crecimiento de la misma.	Mensual	\$ 0,00	Gerente General Secretaría Administrativa Contador
Incumplimiento en términos legales.	Manejar sistemas de información online que permitan a la alta gerencia estar actualizado en relación a nuevas leyes o normas que puedan afectar el desarrollo operativo de la empresa.	Diario	---	Gerente General Secretaría Administrativa

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-01 VERSION: 02 Pág. 4 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO GERENCIAL	
---	--	---

ANEXO

METODOLOGÍA DAFP			
TABLA DE PROBABILIDAD			
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	RARO	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	El evento puede ocurrir en algún momento	IMPROBABLE	Al menos de una vez en los últimos 5 años.
3	El evento podría ocurrir en algún momento	POSIBLE	Al menos de una vez en los últimos 2 años.
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	PROBABLE	Al menos de una vez en el último año.
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CASI SEGURO	Más de una vez al año.

METODOLOGÍA DAFP		
TABLA DE IMPACTO		
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	INSIGNIFICANTE
2	El evento puede ocurrir en algún momento	MENOR
3	El evento podría ocurrir en algún momento	MODERADO
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	MAYOR
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CATÁSTROFICO

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-01 VERSION: 02 Pág. 5 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO GERENCIAL	
---	--	---

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E

B: Zona de Riesgo Baja Asumir el Riesgo.
M: Zona de Riesgo Moderado Asumir el Riesgo, Reducir el Riesgo.
A: Zona de Riesgo Alta Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.
E: Zona de Riesgo Extrema Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-02 VERSION: 02 Pág. 1 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO PRODUCCIÓN	
---	---	---

MATRIZ DE RIESGO PROCESO DE PRODUCCIÓN

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Producción			
OBJETIVO: Elaborar donas que cumplan con los requisitos legales y del SGC, por medio de evaluaciones que permitan valorar el cumplimiento a los procedimientos que ayudan a mejorar continuamente.			
FACTORES EXTERNOS	CAUSAS	FACTORES INTERNOS	CAUSAS
Económico	Escasez de materias primas Aumento en los aranceles	Procedimientos	Productos defectuosos Mala manipulación Desperdicios de materias primas
		Talento Humano	Desconocimiento del proceso productivo
Nuevas Tecnologías	Manejo de equipo y maquinarias obsoletas.	Tecnología	Fallas en los equipos y maquinarias de producción

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Producción			
OBJETIVO: Elaborar donas que cumplan con los requisitos legales y del SGC, por medio de evaluaciones que permitan valorar el cumplimiento a los procedimientos que ayudan a mejorar continuamente.			
CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES
Productos defectuosos Mala manipulación Desperdicios de materias primas Desconocimiento del proceso productivo	Generación de productos de baja calidad con mala presentación para los clientes a precios más altos.	No satisface las necesidades y expectativas de los consumidores. Los clientes terminan pagando los desperdicios de materias primas	Pérdida de Imagen Aumentan costos Clientes insatisfechos Sanciones y demandas
Fallas en los equipos y maquinarias de producción	Perder participación en el sector	Entorpece el ciclo productivo de la compañía	Pérdida de ventas Reducción de utilidades Clientes insatisfechos por falta de oferta del producto
Escasez de materias primas Aumento en los aranceles	Incremento del precio de venta del producto	Aumentan los costos de transporte, materias primas e insumos	Altos precios Restringe el gasto Pérdida de ventas
Manejo de equipo y maquinarias obsoletas.	Clientes desleales	Manejar equipos y maquinarias obsoletas puede generar procesos más costosos que la competencia	Altos precios Pérdida de clientes Daño al medio ambiente

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-02 VERSION: 02 Pág. 2 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO PRODUCCIÓN	
---	--	---

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DEL RIESGO		TIPO DE IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO
RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO		
Generación de productos de baja calidad con mala presentación para los clientes a precios más altos.	Productos defectuosos Mala manipulación Desperdicios de materias primas Desconocimiento del proceso productivo	Pérdida de Imagen Aumentan costos Perdida de Ventas Clientes insatisfechos Sanciones y demandas	3	5	Credibilidad e Imagen Legal	Zona de Riesgo Extrema
Perder participación en el sector	Fallas en los equipos y maquinarias de producción	Perdida de ventas Reducción de utilidades Clientes insatisfechos por falta de oferta del producto	2	4	Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Alta
Incremento del precio de venta del producto	Escasez de materias primas Aumento en los aranceles	Altos precios Restringe el gasto Perdida de ventas	3	4	Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Extrema
Clientes desleales	Manejo de equipo y maquinarias obsoletas.	Altos precios Pérdida de clientes Daño al medio ambiente	2	4	Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Alta

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-02 VERSION: 02 Pág. 3 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO PRODUCCIÓN	
---	--	---

TRATAMIENTO DEL RIESGO

RIESGO	ACCIÓN DE TRATAMIENTO	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	COSTO	RESPONSABLE
Generación de productos de baja calidad con mala presentación para los clientes a precios más altos.	Dar a conocer el paso a paso a través del manual de procedimientos detallado por la compañía a cada uno de los operarios que está dentro del proceso productivo, antes de que estos ingresen de manera formal a la empresa.	Cuando sea necesario	\$ 0,00	Gerente General Auxiliar Administrativa Jefe de Producción
Perder participación en el sector	Realizar mantenimiento preventivos en la maquinaria y equipos correspondientes que puedan entorpecer el proceso	Cada 6 meses	...	Gerente General Auxiliar Administrativa
Incremento del precio de venta del producto	Establecer diversidad de proveedores que puedan ofrecer una mejor rentabilidad en relación al precio de la materia prima e insumos	Cuando sea necesario	\$ 0,00	Auxiliar Administrativa
Clientes desleales	Manejar sistemas de información online que permitan a la alta gerencia estar actualizado en relación a nuevas tecnologías en el desarrollo de productos de panadería que puedan contribuir a reducir costos y aumentar la rentabilidad de la empresa	1 mes	\$ 0,00	Gerente General

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-02 VERSION: 02 Pág. 4 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO PRODUCCIÓN	
---	---	---

ANEXO

METODOLOGÍA DAFP			
TABLA DE PROBABILIDAD			
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	RARO	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	El evento puede ocurrir en algún momento	IMPROBABLE	Al menos de una vez en los últimos 5 años.
3	El evento podría ocurrir en algún momento	POSIBLE	Al menos de una vez en los últimos 2 años.
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	PROBABLE	Al menos de una vez en el último año.
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CASI SEGURO	Más de una vez al año.

METODOLOGÍA DAFP		
TABLA DE IMPACTO		
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	INSIGNIFICANTE
2	El evento puede ocurrir en algún momento	MENOR
3	El evento podría ocurrir en algún momento	MODERADO
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	MAYOR
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CATÁSTROFICO

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-02 VERSION: 02 Pág. 5 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO PRODUCCIÓN	
---	---	---

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E

B: Zona de Riesgo Baja Asumir el Riesgo.
M: Zona de Riesgo Moderado Asumir el Riesgo, Reducir el Riesgo.
A: Zona de Riesgo Alta Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.
E: Zona de Riesgo Extrema Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-03 VERSION: 02 Pág. 1 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO MERCADEO	
---	---	---

MATRIZ DE RIESGO PROCESO DE MERCADEO

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Mercadeo			
OBJETIVO: Conocer completamente las necesidades que tiene el mercado frente al producto y/o servicio para con ello realizar campañas que posicionen la marca y beneficie las partes interesadas			
FACTORES EXTERNOS	CAUSAS	FACTORES INTERNOS	CAUSAS
Normatividad	Competencia desleal a través de anuncios publicitarios Nueva normatividad	Procedimientos	Investigaciones deficientes Publicidad engañosa Incumplimiento en los tiempos Mala gestión publicitaria
Social	Publicidad que viola las creencias culturales de una región		
Tecnológico	Deficiencias en el manejo de medios electrónicos	Infraestructura	Recursos insuficientes para campañas publicitarias

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Mercadeo			
OBJETIVO: Conocer completamente las necesidades que tiene el mercado frente al producto y/o servicio para con ello realizar campañas que posicionen la marca y beneficie las partes interesadas			
CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES
Investigaciones deficientes Publicidad engañosa Incumplimiento en los tiempos Mala gestión publicitaria	Generación de respuestas inadecuadas y erróneas a los usuarios	Segmentación de mercados no apropiados para el negocio, así como el uso de estrategias publicitarias inadecuadas	Sanciones y demandas Mala percepción de la marca Aumento de PQR's
Recursos insuficientes para campañas publicitarias Deficiencias en el manejo de medios electrónicos	Poco conocimiento de la marca en el mercado	Desconocimiento por parte de los consumidores y clientes en relación a ofertas y lanzamientos de nuevos productos	Limita el crecimiento de la empresa
Competencia desleal a través de anuncios publicitarios Nueva normatividad Publicidad que viola las creencias culturales de una región	Poca aceptación de las personas en relación a la marca	Mala percepción de las personas frente a la marca por el uso inadecuado de estrategias dentro de términos legales y aspectos culturales	Pérdida de imagen Sanciones y demandas

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-03 VERSION: 02 Pág. 2 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO MERCADEO	
---	---	---

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DEL RIESGO		TIPO DE IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO
RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO		
Generación de respuestas inadecuadas y erróneas a los usuarios	Investigaciones deficientes Publicidad engañosa Incumplimiento en los tiempos Mala gestión publicitaria	Sanciones y demandas Mala percepción de la marca Aumento de PQR's	2	5	Legal Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Alta
Poco conocimiento de la marca en el mercado	Recursos insuficientes para campañas publicitarias	Limita el crecimiento de la empresa	2	5	Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Alta
	Deficiencias en el manejo de medios electrónicos					
Poca aceptación de las personas en relación a la marca	Competencia desleal a través de anuncios publicitarios Nueva normatividad	Pérdida de imagen Sanciones y demandas	2	5	Legal Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Alta
	Publicidad que viola las creencias culturales de una región					

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-03 VERSION: 02 Pág. 3 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO MERCADEO	
---	---	---

TRATAMIENTO DEL RIESGO

RIESGO	ACCIÓN DE TRATAMIENTO	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	COSTO	RESPONSABLE
Generación de respuestas inadecuadas y erróneas a los usuarios	Tercerizar los procesos de publicidad, a expertos que conozcan el desarrollo del mercado, de igual forma pedir asesorías cuando se requiera en relación al desarrollo de nuevas investigaciones mercados	Cada vez que se requiera		Auxiliar Administrativa
Poco conocimiento de la marca en el mercado	Inversión en medios electrónicos para el desarrollo publicitario de la empresa, actualizando estas fuentes constantemente con las ofertas y nuevos productos que pueda ofrecer la compañía.	Cada vez que se requiera		Gerente General Auxiliar Administrativa
Poca aceptación de las personas en relación a la marca	Realizar el estudio pertinente del sector antes de lanzar un anuncio, evitando de este modo el desarrollo de publicidad contraproducente así la compañía.	Cada vez que se requiera		Gerente General Auxiliar Administrativa

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-03 VERSION: 02 Pág. 4 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO MERCADEO	
---	---	---

ANEXO

METODOLOGÍA DAFP			
TABLA DE PROBABILIDAD			
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	RARO	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	El evento puede ocurrir en algún momento	IMPROBABLE	Al menos de una vez en los últimos 5 años.
3	El evento podría ocurrir en algún momento	POSIBLE	Al menos de una vez en los últimos 2 años.
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	PROBABLE	Al menos de una vez en el último año.
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CASI SEGURO	Más de una vez al año.

METODOLOGÍA DAFP		
TABLA DE IMPACTO		
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	INSIGNIFICANTE
2	El evento puede ocurrir en algún momento	MENOR
3	El evento podría ocurrir en algún momento	MODERADO
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	MAYOR
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CATÁSTROFICO

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-03 VERSION: 02 Pág. 5 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO MERCADEO	
---	---	---

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E

B: Zona de Riesgo Baja Asumir el Riesgo.
M: Zona de Riesgo Moderado Asumir el Riesgo, Reducir el Riesgo.
A: Zona de Riesgo Alta Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.
E: Zona de Riesgo Extrema Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-04 VERSION: 02 Pág. 1 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO COMPRAS	
---	--	---

MATRIZ DE RIESGO PROCESO DE COMPRAS

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Compras			
OBJETIVO: Proveerse de materias primas e insumos idóneos para el normal desarrollo de los procesos, ayudando con esto al logro de la calidad total y la creación de relaciones prosperas con proveedores.			
FACTORES EXTERNOS	CAUSAS	FACTORES INTERNOS	CAUSAS
Normatividad	Incumplimiento de los requisitos legales por parte de los proveedores Alteraciones en la calidad del producto por parte de los proveedores	Procesos	Demoras en la entrega de los pedidos por parte de los proveedores Mala relación con los proveedores Devoluciones constantes de los pedidos
Económicos	Escasez de productos	Procedimientos	Fallas en el seguimiento a los procedimientos del proceso Poco control en el inventario

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Compras			
OBJETIVO: Proveerse de materias primas e insumos idóneos para el normal desarrollo de los procesos, ayudando con esto al logro de la calidad total y la creación de relaciones prosperas con proveedores.			
CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES
Incumplimiento de los requisitos legales por parte de los proveedores Alteraciones en la calidad del producto por parte de los proveedores	Ofrecer productos que incumplen con los requisitos legales	Incumplimiento con requisitos mínimos de calidad que deben manejar los productos de la empresa	Sanciones Demanda Pérdida de imagen
Escasez de productos	Contar con un solo proveedor, y no evaluar demás alternativas	Al escasear la materia prima y contar con un solo el proveedor como opción el precio en el mercado aumenta, afectando el precio final	Aumento del precio Reducción en las ventas Clientes desleales
Demoras en la entrega de los pedidos por parte de los proveedores Mala relación con los proveedores Devoluciones constantes de los pedidos	Incumplimiento en la generación de respuestas a los usuarios, clientes o consumidores	Respuestas demoradas con los clientes, debido a proveedores no comprometidos con la empresa	Reducción de la producción Reducción en las ventas Clientes desleales Pérdida de imagen
Fallas en el seguimiento a los procedimientos del proceso Poco control en el inventario	Sobre stock o ausencia de materia prima e insumos	Respuesta demoradas a los clientes o no acorde a lo requerido	Pérdida de imagen Reducción de la producción Reducción en las ventas Clientes desleales

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-04 VERSION: 02 Pág. 2 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO COMPRAS	
---	--	---

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DEL RIESGO		TIPO DE IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO
RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO		
Ofrecer productos que incumplen con los requisitos legales	Incumplimiento de los requisitos legales por parte de los proveedores Alteraciones en la calidad del producto por parte de los proveedores	Sanciones Demanda Pérdida de imagen	1	5	Legal Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Alta
Contar con un solo proveedor, y no evaluar demás alternativas	Escasez de productos	Aumento del precio Reducción en las ventas Clientes desleales	1	4	Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Moderada
Incumplimiento en la generación de respuestas a los usuarios, clientes o consumidores	Demoras en la entrega de los pedidos por parte de los proveedores Mala relación con los proveedores Devoluciones constantes de los pedidos	Reducción de la producción Reducción en las ventas Clientes desleales Pérdida de imagen	1	5	Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Alta
Sobre stock o ausencia de materia prima e insumos	Fallas en el seguimiento a los procedimientos del proceso Poco control en el inventario	Pérdida de imagen Reducción de la producción o aumento en los costos de inventario Reducción en las ventas Clientes desleales	1	5	Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Alta

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-04 VERSION: 02 Pág. 3 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO COMPRAS	
---	--	---

TRATAMIENTO DEL RIESGO

RIESGO	ACCIÓN DE TRATAMIENTO	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	COSTO	RESPONSABLE
Ofrecer productos que incumplen con los requisitos legales	Evaluación constante de los proveedores. Verificar los productos cuando se reciben los pedidos, rectificando que sus empaques y envases no hayan sido alterados. Verificar la calidad del producto antes de su uso.	Siempre que se realice los pedidos pertinentes		Gerente General Secretaria Administrativa Jefe de Producción Operarios
Contar con un solo proveedor, y no evaluar demás alternativas	Manejar listas y formatos que reflejen alternativas para la adquisición de materias primas, insumos y demás elementos necesarios para el desarrollo de la empresa.	Bimestral		Gerente General Secretaria Administrativa
Incumplimiento en la generación de respuestas a los usuarios, clientes o consumidores	Realizar una evaluación de los proveedores con los que se tienen contacto, a través de formatos que permitan identificar la relación empresa/proveedor	1 semana		Gerente General Secretaria Administrativa
Sobre stock o ausencia de materia prima e insumos	Manejar plantillas para el control de materia primas e insumos, que permitan controlar cuando realizar los pedidos respectivos, de igual forma realizar controles de inventarios para rectificar las existencias de los productos con las plantillas entregadas.	Mensual		Gerente General Secretaria Administrativa Jefe de Producción

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-04 VERSION: 02 Pág. 4 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO COMPRAS	
---	--	---

ANEXO

METODOLOGÍA DAFP			
TABLA DE PROBABILIDAD			
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	RARO	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	El evento puede ocurrir en algún momento	IMPROBABLE	Al menos de una vez en los últimos 5 años.
3	El evento podría ocurrir en algún momento	POSIBLE	Al menos de una vez en los últimos 2 años.
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	PROBABLE	Al menos de una vez en el último año.
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CASI SEGURO	Más de una vez al año.

METODOLOGÍA DAFP		
TABLA DE IMPACTO		
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	INSIGNIFICANTE
2	El evento puede ocurrir en algún momento	MENOR
3	El evento podría ocurrir en algún momento	MODERADO
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	MAYOR
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CATÁSTROFICO

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-04 VERSION: 02 Pág. 5 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO COMPRAS	
---	--	---

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E

B: Zona de Riesgo Baja Asumir el Riesgo.
M: Zona de Riesgo Moderado Asumir el Riesgo, Reducir el Riesgo.
A: Zona de Riesgo Alta Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.
E: Zona de Riesgo Extrema Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-05 VERSION: 02 Pág. 1 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO VENTAS	
---	---	---

MATRIZ DE RIESGO PROCESO DE VENTAS

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Ventas			
OBJETIVO: Satisfacer un mercado brindando servicios y productos que cumplen con las expectativas máximas de los consumidores, gracias a las capacitaciones continuas que recibe el personal del área, contribuyendo así al logro de la política de calidad.			
FACTORES EXTERNOS	CAUSAS	FACTORES INTERNOS	CAUSAS
Económicos	Aumento del desempleo y consigo la inseguridad Aumento de la competencia	Tecnología	Vehículos defectuosos y obsoletos
Sociales	Hábitos saludables por parte de los consumidores y clientes potenciales	Procedimientos	Manejo de precios exorbitantes
Normativo	Ubicación inadecuada por parte de los vendedores No contar con los permisos adecuados para la venta del producto en el punto estratégico para cada uno de estos	Talento Humano	Mala atención Desconocimiento del producto por parte de los vendedores Devoluciones Manejo inadecuado del producto

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Ventas			
OBJETIVO: Satisfacer un mercado brindando servicios y productos que cumplen con las expectativas máximas de los consumidores, gracias a las capacitaciones continuas que recibe el personal del área, contribuyendo así al logro de la política de calidad.			
CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES
Aumento del desempleo y consigo la inseguridad	Robo de mercancía y producido por lo vendedores	Al haber mayor inseguridad los vendedores corren un mayor riesgo de ser abordados por delincuentes.	Reducción en las ventas Accidente laboral Rotación del personal Aumento en los gastos
Aumento de la competencia Hábitos saludables por parte de los consumidores y clientes potenciales	Perdida de participación en el mercado	Mayor productos sustitutos con mejor margen nutritivo para las personas	Reducción en las ventas Clientes desleales
Ubicación inadecuada por parte de los vendedores No contar con los permisos adecuados para la venta del producto en el punto estratégico para cada uno de estos	Incumplimiento con los requisitos legales	No se generan las respuestas dentro de los términos legales	Perdida de mercancía y vehículos de la empresa Sanciones Demandas
Vehículos defectuosos y obsoletos	Incumplimiento en la generación de respuestas hacia los clientes	Genera imposibilidades de comercializar el productos mientras se les hace el arreglo pertinente	Reducción en las ventas Activos muertos Pérdida de tiempo Clientes desleales
Manejo de precios exorbitantes Mala atención Desconocimiento del producto por parte de los vendedores Devoluciones Manejo inadecuado del producto	Aumentos de clientes insatisfechos	Un mal servicio implica que los clientes decidan irse a la competencia para adquirir un buen producto y servicio	Pérdida de imagen Disminuye ventas

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-05 VERSION: 02 Pág. 2 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO VENTAS	
---	---	---

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DEL RIESGO		TIPO DE IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO
RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO		
Robo de mercancía y producido por lo vendedores	Aumento del desempleo y consigo la inseguridad	Reducción en las ventas Accidente laboral Rotación del personal Aumento en los gastos	3	4	Confidencialidad en la Información	Zona de Riesgo Alta
Pérdida de participación en el mercado	Aumento de la competencia	Reducción en las ventas Liquidación de la empresa Clientes desleales	3	5	Credibilidad o Imagen	Zona de Riesgo Extrema
	Hábitos saludables por parte de los consumidores y clientes potenciales					
Incumplimiento con los requisitos legales	Ubicación inadecuada por parte de los vendedores No contar con los permisos adecuados para la venta del producto en el punto estratégico para cada uno de estos	Perdida de mercancía y vehículos de la empresa Sanciones Demandas	1	4	Legal	Zona de Riesgo Moderada
Incumplimiento en la generación de respuestas hacia los clientes	Vehículos defectuosos y obsoletos	Reducción en las ventas Activos muertos Pérdida de tiempo Clientes desleales	1	5	Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Extrema
Aumentos de clientes desleales	Manejo de precios exorbitantes	Pérdida de imagen Disminuye ventas	2	4	Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Alta
	Mala atención Desconocimiento del producto por parte de los vendedores Devoluciones Manejo inadecuado del producto					

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-05 VERSION: 02 Pág. 3 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO VENTAS	
---	---	---

TRATAMIENTO DEL RIESGO

RIESGO	ACCIÓN DE TRATAMIENTO	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	COSTO	RESPONSABLE
Robo de mercancía y producido por lo vendedores	Manejar pólizas y seguros que puedan cubrir esta calamidad, y a su vez capacitar al personal para indicar como estos deben de actuar en relación a estos sucesos	Mensual		Gerente General Secretaria Administrativa
Perdida de participación en el mercado	Implementación de materias primas e insumos nutritivos y saludables para los consumidores, apoyado a campañas publicitarias que permitan dar a conocer dichas características del producto	Diaria		Gerente General Ingeniero de Alimentos Jefe de Producción
Incumplimiento con los requisitos legales	Sacar los permisos pertinentes cada vez que se cambie de vendedor y punto estratégico.	Cada vez que se requiera		Gerente General Distribuidores
Incumplimiento en la generación de respuestas hacia los clientes	(1) Mantenimiento y/o (2) adquisición de nuevos vehículos dependiendo de la vida útil del mismo.	(1) Mensual (2) Cada vez que se requiera		Secretaria Administrativa Distribuidores
Aumentos de clientes desleales	Realizar capacitaciones con los distribuidores con el fin de detallar temas de atención al clientes, del producto y su manipulación, así como de establecer precios mínimos y máximos para la posterior venta del producto.	Mensual		Gerente General Secretaria Administrativa Ingeniero de Alimentos

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-05 VERSION: 02 Pág. 4 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO VENTAS	
---	---	---

ANEXO

METODOLOGÍA DAFP			
TABLA DE PROBABILIDAD			
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	RARO	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	El evento puede ocurrir en algún momento	IMPROBABLE	Al menos de una vez en los últimos 5 años.
3	El evento podría ocurrir en algún momento	POSIBLE	Al menos de una vez en los últimos 2 años.
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	PROBABLE	Al menos de una vez en el último año.
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CASI SEGURO	Más de una vez al año.

METODOLOGÍA DAFP		
TABLA DE IMPACTO		
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	INSIGNIFICANTE
2	El evento puede ocurrir en algún momento	MENOR
3	El evento podría ocurrir en algún momento	MODERADO
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	MAYOR
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CATÁSTROFICO

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-05 VERSION: 02 Pág. 5 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO VENTAS	
---	---	---

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E

B: Zona de Riesgo Baja Asumir el Riesgo.
M: Zona de Riesgo Moderado Asumir el Riesgo, Reducir el Riesgo.
A: Zona de Riesgo Alta Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.
E: Zona de Riesgo Extrema Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-06 VERSION: 02 Pág. 1 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO RECURSOS HUMANOS	
---	---	---

MATRIZ DE RIESGO PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Recursos Humanos			
OBJETIVO: Dotar la empresa de personal apto para cada labor y capacitarlos continuamente para lograr que los procesos funcionen eficientemente			
FACTORES EXTERNOS	CAUSAS	FACTORES INTERNOS	CAUSAS
Normativo	Demora en las vinculaciones reglamentarias de los empleados Incumplimiento con los requisitos legales en cuanto a permisos, registros y empleados cualificados para el cargo	Procedimientos	Mala gestión en la selección y contratación del personal Capacitaciones no acordes a la mejora productiva del personal Mala gestión en la dotación

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Recursos Humanos			
OBJETIVO: Dotar la empresa de personal apto para cada labor y capacitarlos continuamente para lograr que los procesos funcionen eficientemente			
CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES
Demora en las vinculaciones reglamentarias de los empleados Incumplimiento con los requisitos legales en cuanto a permisos, registros y empleados cualificados para el cargo	Incumplimiento con requisitos de contratación y afiliación de los trabajadores	Empleados propensos a sufrir accidentes laborales, además que estos mismos no cumplan con los requisitos legales mínimos para llevar a cabo su actividad en cualquier de los procesos de la compañía.	Sanciones y demandas Pérdida de imagen Trabajadores no comprometidos
Mala gestión en la selección y contratación del personal Capacitaciones no acordes a la mejora productiva del personal Mala gestión en la dotación	Contratación de personal no cualificado para el desarrollo de las actividades productivas de la empresa	Personal sin las competencias o habilidades necesarias para el desarrollo de los procesos internos de la compañía.	Rotación de personal Aumento en los costos de liquidación Personal improductivo Deficiencias en los procesos Sanciones y demandas por dotación

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-06 VERSION: 02 Pág. 2 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO RECURSOS HUMANOS	
---	--	---

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DEL RIESGO		TIPO DE IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO
RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO		
Incumplimiento con requisitos de contratación y afiliación de los trabajadores	Demora en las vinculaciones reglamentarias de los empleados Incumplimiento con los requisitos legales en cuanto a permisos, registros y empleados cualificados para el cargo	Sanciones y demandas Pérdida de imagen Trabajadores no comprometidos	2	4	Legal Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Alta
Contratación de personal no cualificado para el desarrollo de las actividades productivas de la empresa	Mala gestión en la selección y contratación del personal Capacitaciones no acordes a la mejora productiva del personal Mala gestión en la dotación	Rotación de personal Aumento en los costos de liquidación Personal improductivo Deficiencias en los procesos Sanciones y demandas por dotación	2	5	Legal Confidencialidad en la Información	Zona de Riesgo Alta

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-06 VERSION: 02 Pág. 3 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO RECURSOS HUMANOS	
---	---	---

TRATAMIENTO DEL RIESGO

RIESGO	ACCIÓN DE TRATAMIENTO	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	COSTO	RESPONSABLE
Incumplimiento con requisitos de contratación y afiliación de los trabajadores Contratación de personal no cualificado para el desarrollo de las actividades productivas de la empresa	Los trabajadores no podrán ingresar a laborar hasta que la empresa realice los procesos de vinculación pertinentes exigidos por la ley. Para agilizar el proceso de contratación se recomienda subcontratar este servicio para evitar inconvenientes y demoras en el proceso.	Cada vez que se requiera		Gerente General Secretaria Administrativa

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-06 VERSION: 02 Pág. 4 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO RECURSOS HUMANOS	
---	---	---

ANEXO

METODOLOGÍA DAFP			
TABLA DE PROBABILIDAD			
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	RARO	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	El evento puede ocurrir en algún momento	IMPROBABLE	Al menos de una vez en los últimos 5 años.
3	El evento podría ocurrir en algún momento	POSIBLE	Al menos de una vez en los últimos 2 años.
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	PROBABLE	Al menos de una vez en el último año.
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CASI SEGURO	Más de una vez al año.

METODOLOGÍA DAFP		
TABLA DE IMPACTO		
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	INSIGNIFICANTE
2	El evento puede ocurrir en algún momento	MENOR
3	El evento podría ocurrir en algún momento	MODERADO
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	MAYOR
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CATÁSTROFICO

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-06 VERSION: 02 Pág. 5 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO RECURSOS HUMANOS	
---	---	---

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E

B: Zona de Riesgo Baja Asumir el Riesgo.
M: Zona de Riesgo Moderado Asumir el Riesgo, Reducir el Riesgo.
A: Zona de Riesgo Alta Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.
E: Zona de Riesgo Extrema Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-07 VERSION: 02 Pág. 1 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO CONTABILIDAD	
---	---	---

MATRIZ DE RIESGO PROCESO DE CONTABILIDAD

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Contabilidad			
OBJETIVO: Cumplir los requisitos legales exigidos y brindar información verídica que aporte al crecimiento de la organización y partes interesadas			
FACTORES EXTERNOS	CAUSAS	FACTORES INTERNOS	CAUSAS
Normatividad	Demora en el pago de impuestos Proveer información falsa Desactualización en relación a nuevas reformas tributarias	Procedimientos	Demora en el pago a proveedores y nómina. Falsedad en la documentación
		Tecnología	Uso de programas contables obsoletos

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Contabilidad			
OBJETIVO: Cumplir los requisitos legales exigidos y brindar información verídica que aporte al crecimiento de la organización y partes interesadas			
CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES
Demora en el pago de impuestos Proveer información falsa Desactualización en relación a nuevas reformas tributarias	Incumplimiento con los requisitos legales exigidos por el gobierno	Se puede considerar como evasión de impuestos, de igual el desconocimiento en relación a una nueva reforma no es sustento para estar exento en el incumplimiento del mismo.	Sanciones Demandas
Demora en el pago a proveedores, obligaciones financieras y nómina. Falsedad en la documentación	Incumplimiento en el pago respectivo que tiene como obligación la empresa	Si son obligaciones financieras, cobro de mora por retraso en pagos, con respecto a proveedores y empleados el retraso genera desmotivación y falta de compromiso de estos mismos con la empresa	Sanciones Demandas Rotación de personal Mayor pago de interés y mora
Uso de programas contables obsoletos	Dificultades para el cálculo correspondiente en relación a los estados financieros de la compañía.	El proceso es más lento en comparación con el uso de nuevos programas contables	Mayor tiempo para las actividades del costo Encarece el proceso

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-07 VERSION: 02 Pág. 2 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO CONTABILIDAD	
---	---	---

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DEL RIESGO		TIPO DE IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO
RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO		
Incumplimiento con los requisitos legales exigidos por el gobierno	Demora en el pago de impuestos Proveer información falsa Desactualización en relación a nuevas reformas tributarias	Sanciones Demandas	1	5	Legal	Zona de Riesgo Alta
Incumplimiento en el pago respectivo que tiene como obligación la empresa	Demora en el pago a proveedores y nómina. Falsedad en la documentación	Sanciones Demandas Rotación de personal Mayor pago de interés y mora	1	5	Legal Credibilidad e Imagen	Zona de Riesgo Alta
Dificultades para el cálculo correspondiente en relación a los estados financieros de la compañía.	Uso de programas contables obsoletos	Mayor tiempo para las actividades del costo Encarece el proceso	1	5	Confidencialidad en la Información	Zona de Riesgo Alta

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-07 VERSION: 02 Pág. 3 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO CONTABILIDAD	
---	---	---

TRATAMIENTO DEL RIESGO

RIESGO	ACCIÓN DE TRATAMIENTO	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	COSTO	RESPONSABLE
Incumplimiento con los requisitos legales exigidos por el gobierno	El gerente deberá de revisar y aprobar los archivo necesarios para evitar la falsedad de documentos	Mensual		Gerente General Contador
Incumplimiento en el pago respectivo que tiene como obligación la empresa	Manejar prioridades en el pago de las deudas, y a su vez evitar endeudarse cuando la empresa cuente con problemas de liquidez	Cada vez que se requiera		Gerente General Contador
Dificultades para el cálculo correspondiente en relación a los estados financieros de la compañía.	Actualizar el software contable en caso para facilitar el proceso	Cada vez que se requiera		Gerente General Contador

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-07 VERSION: 02 Pág. 4 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO CONTABILIDAD	
---	---	---

ANEXO

METODOLOGÍA DAFP			
TABLA DE PROBABILIDAD			
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	RARO	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	El evento puede ocurrir en algún momento	IMPROBABLE	Al menos de una vez en los últimos 5 años.
3	El evento podría ocurrir en algún momento	POSIBLE	Al menos de una vez en los últimos 2 años.
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	PROBABLE	Al menos de una vez en el último año.
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CASI SEGURO	Más de una vez al año.

METODOLOGÍA DAFP		
TABLA DE IMPACTO		
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	INSIGNIFICANTE
2	El evento puede ocurrir en algún momento	MENOR
3	El evento podría ocurrir en algún momento	MODERADO
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	MAYOR
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CATÁSTROFICO

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-07 VERSION: 02 Pág. 5 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO CONTABILIDAD	
---	---	---

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E

B: Zona de Riesgo Baja Asumir el Riesgo.
M: Zona de Riesgo Moderado Asumir el Riesgo, Reducir el Riesgo.
A: Zona de Riesgo Alta Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.
E: Zona de Riesgo Extrema Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-08 VERSION: 02 Pág. 1 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	
---	--	---

MATRIZ DE RIESGO PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Gestión de Calidad			
OBJETIVO: Velar que en todos los procesos de la organización se dé cumplimiento al SGC para con ello lograr el mejoramiento continuo, la satisfacción de las partes interesadas y el certificado final.			
FACTORES EXTERNOS	CAUSAS	FACTORES INTERNOS	CAUSAS
Normativo	Incumplimiento con los requisitos legales de los procesos Estándares de calidad no acorde a lo exigido por la norma ISO:9001-2015 Falsedad en registros y control de documentos	Procedimiento Talento Humano	Fallos en el seguimiento de cada uno de los procedimientos de la empresa Manejo inadecuado en la documentación e informes de la empresa Plan de auditorías mal ejecutado

CONTEXTO ESTRATÉGICO			
PROCESO: Gestión de Calidad			
OBJETIVO: Velar que en todos los procesos de la organización se dé cumplimiento al SGC para con ello lograr el mejoramiento continuo, la satisfacción de las partes interesadas y el certificado final.			
CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES
Incumplimiento con los requisitos legales de los procesos Estándares de calidad no acorde a lo exigido por la norma ISO:9001-2015 Falsedad en registros y control de documentos	Dificultades para conseguir y mantener el certificado de calidad	El incumplimiento de esto implica no poder certificarse o mantenerlo de ser el caso	Sanciones Demandas Pérdida de Imagen
Fallos en el seguimiento de cada uno de los procedimientos de la empresa Manejo inadecuado en la documentación e informes de la empresa Plan de auditorías mal ejecutado			

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-08 VERSION: 02 Pág. 2 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	
---	--	---

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DEL RIESGO		TIPO DE IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO
RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO		
Dificultades para conseguir y mantener el certificado de calidad	Incumplimiento con los requisitos legales de los procesos Estándares de calidad no acorde a lo exigido por la norma ISO:9001-2015 Falsedad en registros y control de documentos Fallos en el seguimiento de cada uno de los procedimientos de la empresa Manejo inadecuado en la documentación e informes de la empresa Plan de auditorías mal ejecutado	Sanciones Demandas Pérdida de Imagen	2	4	Legal Credibilidad e Imagen Confidencialidad en la Información	Zona de Riesgo Alta

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-08 VERSION: 02 Pág. 3 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	
---	--	---

TRATAMIENTO DEL RIESGO

RIESGO	ACCIÓN DE TRATAMIENTO	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	COSTO	RESPONSABLE
Dificultades para conseguir y mantener el certificado de calidad	Verificar registros y controles periódicamente para evitar falsedad de información Verificar el cumplimiento de acuerdo a los indicadores establecidos para cada proceso Establecer capacitaciones que establezcan el manejo adecuado en la documentación e informes.	Mensual		Gerente General Secretaria Administrativa Asesor de Calidad

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-08 VERSION: 02 Pág. 4 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	
---	--	---

ANEXO

METODOLOGÍA DAFP			
TABLA DE PROBABILIDAD			
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR	FRECUENCIA
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	RARO	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	El evento puede ocurrir en algún momento	IMPROBABLE	Al menos de una vez en los últimos 5 años.
3	El evento podría ocurrir en algún momento	POSIBLE	Al menos de una vez en los últimos 2 años.
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	PROBABLE	Al menos de una vez en el último año.
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CASI SEGURO	Más de una vez al año.

METODOLOGÍA DAFP		
TABLA DE IMPACTO		
NIVEL	DESCRIPCIÓN	DESCRIPTOR
1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	INSIGNIFICANTE
2	El evento puede ocurrir en algún momento	MENOR
3	El evento podría ocurrir en algún momento	MODERADO
4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	MAYOR
5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	CATÁSTROFICO

CODIGO: GCAL-PR-001-MA-08 VERSION: 02 Pág. 5 de 5	MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	
---	--	---

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E

B: Zona de Riesgo Baja Asumir el Riesgo.
M: Zona de Riesgo Moderado Asumir el Riesgo, Reducir el Riesgo.
A: Zona de Riesgo Alta Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.
E: Zona de Riesgo Extrema Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017	Fecha: 20/06/2017

Anexo 5: Procedimiento Gestión de Cambios y Formato Gestión de Cambios

CODIGO: GCAL-PR-001 VERSION: 01 Pág. 1 de 5	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS	
---	----------------------------------	---

1. OBJETIVO

Identificar y establecer los lineamientos para la implementación de los cambios de alto impacto dentro de la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS, y lograr darles a estos el debido proceso planificado y controlado con el fin de mitigar los efectos generados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la empresa que necesiten cambios los cuales pueden llegar a generar un impacto significativo al SGC. Este procedimiento inicia con la identificación y registro del cambio, posterior a ello se hace la estrategia de gestión del cambio y finaliza con el seguimiento y evaluación al cambio realizado.

3. DEFINICIONES

- **Cambio:** Transformación significativa de estrategias, modelos de negocio, sistemas, procedimientos y/o prácticas de trabajo.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Estrategia de gestión del cambio:** Son las actividades o acciones que se realizarán encaminadas a la implementación del cambio que se realizará.
- **Gestión del cambio:** Es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio.
- **Acciones Correctivas:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad
- **Acciones Preventivas:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

4. GENERALIDADES

4.1 Clasificación de cambios

La gestión del cambio será aplicada cuando sucedan los siguientes casos:

Cambios internos:

- Introducción de nuevos procesos
- Cambios en los métodos de trabajo, instalaciones, equipos, tecnología, insumos, estructura organizacional, administración, infraestructura, entre otros.

Cambios externos:

- Legislación
- Evolución del conocimiento

Los cambios internos y externos deben ser verificados e informados al gerente general y analista de calidad.

Se deben identificar los peligros y valorar los riesgos que puedan derivarse de los cambios, adoptando las medidas necesarias de prevención y control antes de la implementación.

Antes de realizar un cambio, la empresa debe encargarse de capacitar al personal involucrado dentro de estos cambios.

Los cambios que pueden darse en los procesos, componentes del Sistema de Gestión de calidad y los controles asignados se pueden describir de la siguiente forma:

CODIGO: GCAL-PR-001 VERSION: 01 Pág. 3 de 5	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS	
---	---	---

Tabla 7. Clasificación del Cambio

TIPO DE CAMBIO	CONTROL DEL CAMBIO	RESPONSABLE
Infraestructura	Los cambios de infraestructura son identificados por dueños de proceso y aprobados por la Gerencia General. Las mejoras o modificaciones en infraestructura son documentadas en el formato FO-GC-001 Gestión del Cambio.	Dueños de proceso
Legislación	Los cambios en legislación son identificados con los lineamientos y pautas establecidas por la empresa. Los controles establecidos para los cambios son documentados en el formato FO-GC-001 Gestión del Cambio.	Asesor de Calidad
Estructura organizacional	Los cambios relacionados con en el organigrama, funciones y/o responsabilidades son reflejados en el formato HQ-F-18 Mejoramiento continuo, donde se evalúa el cambio como una mejora o una corrección, de acuerdo a la naturaleza del cambio.	Dueños de proceso Secretaría Administrativa
Sistema de gestión	Los cambios en el sistema de gestión incluyendo la política, sus procesos, se documentan en el formato HQ-F-18 Mejora Continua, estos cambios son evaluados por dueños de procesos y el asesor de calidad, donde se evalúa el impacto de procesos.	Dueños de proceso Asesor de Calidad
Manuales, mapa de procesos, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, otros documentos del SIG.	Los cambios en documentos se controlan bajo los lineamientos del documento PC-CD-001 Control de documentos, los cambios son evaluados por el asesor de calidad validando los controles existentes. El asesor de calidad evalúa los cambios que generen nuevos riesgos con secretaria administrativa para que estos se incluyan en las matrices de riesgos e impactos.	Asesor de Calidad Secretaría Administrativa
Requisitos contractuales	Las variaciones contractuales son revisadas por la secretaria administrativa. Los cambios están definidos de forma escrita de acuerdo a la naturaleza del negocio (otro sí, requisición, solicitud de servicio o su similar).	Secretaría Administrativa Asesor de Calidad
Materiales, maquinas, equipos, herramientas y/o tecnología.	Los cambios tecnológicos de maquinaria, material u otra tecnología son evaluados por los dueños de proceso. Estos cambios son documentados en el formato HQ-F-18 Mejoramiento continuo.	Dueños de proceso Asesor de Calidad

5. ACTIVIDADES

A continuación, se detalla el paso a paso a seguir en relación a la gestión de cambios.

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. Identificación del cambio] A --> B[2. Documentación del cambio] B --> C[3. Identificación de peligros y aspectos, valoración de riesgos e impactos.] C --> D[4. Determinación de controles] D --> E[5. Seguimiento de cambios] E --> F[6. Retroalimentación de resultados] F --> FIN([FIN]) A -.-> E_MAIL[E-MAIL Entre otros] B -.-> GCAL_PR_001_01_01[GCAL-PR-001-FO-01] C -.-> MATRIZ[Matriz de riesgo y oportunidades (Según proceso)] D -.-> GCAL_PR_001_01_01 E_MAIL --> BD[(BD)] GCAL_PR_001_01_01 --> BD MATRIZ --> BD GCAL_PR_001_01_01 --> BD </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cualquier funcionario de Happy Donuts identifica cambios en la organización, los cambios se clasifican de acuerdo a la tabla de Clasificación Establecida del numeral 4.1. Los cambios pueden ser informados a líderes de área inicialmente por e-mail, oral o escrita. 	<p style="text-align: center;">Persona que identifica el cambio</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 2. De acuerdo a la naturaleza del cambio se identifica el formato o modalidad de registro y control establecido para cada caso, lo anterior tomando como referencia los parámetros establecidos en la tabla del numeral 4.1. La persona que identifica el cambio informa a su respectiva autoridad o jefe directo, y este se encargara a su vez de darlo a conocer gerencia o al gerente del área. 	<p style="text-align: center;">Persona que identifica el cambio</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 3. La autoridad enterada del cambio (Auxiliar Administrativa) lo reporta al Gerente General para que se identifique y valoren las actividades que representen riesgo e impacto, la actividad tendrá en cuenta los documentos Matrices de Riesgo y oportunidades (según proceso). Si el cambio se ha documentado según corresponda el formato (de acuerdo a tabla del numeral 4.1) se envía al analista de Calidad para su valoración de acuerdo al procedimiento Acciones correctivas preventivas y de mejora GCAL-PR-005. 	<p style="text-align: center;">Secretaría Administrativa Gerente General</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 4. Los controles que se determinen para cada caso serán establecidos en compañía del personal de dueños de proceso. Los controles quedan documentados en el Formato de Gestión del Cambio GCAL-PR-001-FO-01 	<p style="text-align: center;">Dueño de proceso, Asesor de Calidad</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 5. Para los cambios de tipo documental y los relacionados con acciones que establecen que el gerente de cada área es el responsable de realizar el seguimiento. 	<p style="text-align: center;">Gerente Respectivo por Área</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 6. Por último, los dueños de cada proceso deben de evaluar los resultados obtenidos, para su previa retroalimentación. 	<p style="text-align: center;">Gerente Respectivo por Área</p>

CODIGO: GCAL-PR-001 VERSION: 01 Pág. 5 de 5	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS	
---	---	---

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Sistema de gestión de la calidad - Requisitos Norma ISO 9001:2015. Numeral 6.3 Planificación de los cambios.
- Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9000:2015

7. ANEXOS

- GCAL-PR-001-MA-01 Matriz de riesgo y oportunidades proceso gerencial
- GCAL-PR-001-MA-02 Matriz de riesgo y oportunidades proceso producción
- GCAL-PR-001-MA-03 Matriz de riesgo y oportunidades proceso mercadeo
- GCAL-PR-001-MA-04 Matriz de riesgo y oportunidades proceso compras
- GCAL-PR-001-MA-05 Matriz de riesgo y oportunidades proceso ventas
- GCAL-PR-001-MA-06 Matriz de riesgo y oportunidades proceso recursos humanos
- GCAL-PR-001-MA-07 Matriz de riesgo y oportunidades proceso contabilidad
- GCAL-PR-001-MA-08 Matriz de riesgo y oportunidades proceso calidad
- GCAL-PR-001-FO-01 Formato Gestión de Cambio.
- GCAL-PR-005 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Control de cambios

Modificación	Fecha	Versión	Responsable
Creación Procedimiento gestión de cambios	27/06/2017	1	Estefanía Bohórquez Triana

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 27/06/2017	Fecha: 27/06/2017	Fecha: 27/06/2017

CODIGO: GCAL-PR-001-FO-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 3	FORMATO GESTIÓN DE CAMBIOS	
---	-----------------------------------	---

No. De solicitud*:		Fecha Solicitud:	Día	Mes	Año
IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE DEL CAMBIO					
NOMBRE	CARGO	TELÉFONO/ EXT	CORREO ELECTRÓNICO		
Propósito/ Objetivo del Cambio (¿Qué se busca lograr?):					
Antecedentes del Cambio (¿Por qué se requiere?):					
Descripción del Cambio (¿Qué se requiere?):					
Alcance del Cambio:			Prioridad del cambio:		
			Urgente ()		
			Alto ()		
			Medio ()		
			Bajo ()		
Estrategia (¿Cómo se realizará el cambio?)					
ANÁLISIS DE IMPACTO					
¿Qué procesos del Sistema Integrado de Gestión afecta el cambio?					
¿Qué beneficios del cambio trae el cambio?					
Riesgos identificados					
Opciones de manejo del riesgo					

CODIGO: GCAL-PR-001-FO-01
 VERSION: 01
 Pág. 2 de 3

FORMATO GESTIÓN DE CAMBIOS



PLAN DE IMPLEMENTACION DEL CAMBIO

Plan Actividades Previas del Cambio

TAREA	FECHA/HORA INICIO	FECHA/HORA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	ENTREGABLE	NUMERO CELULAR

Plan de Ejecución

TAREA	FECHA/HORA INICIO	FECHA/HORA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	ENTREGABLE	NUMERO CELULAR

Plan de Pruebas (SI APLICA)

TAREA	FECHA/HORA INICIO	FECHA/HORA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	ENTREGABLE	NUMERO CELULAR

Observaciones (si existen)

--

CODIGO: GCAL-PR-001-FO-01 VERSION: 01 Pág. 2 de 3	FORMATO GESTIÓN DE CAMBIOS	
---	-----------------------------------	---

FASE DE APROBACION					
¿Se requiere realizar ajustes? Sí _____ No _____					
Cambios requeridos (si se requieren)					
Solicita		Revisa		Aprueba	
NOMBRE		NOMBRE		NOMBRE	
FIRMA		FIRMA		FIRMA	
Fecha Aprobación:			Observaciones		
Día	Mes	Año			
SEGUIMIENTO					
¿El cambio fue eficaz? Sí _____ No _____					
Descripción del seguimiento					

Elaboro	Reviso	Aprobó
a	p	y
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 27/06/2017	Fecha: 27/06/2017	Fecha: 27/06/2017

Anexo 6: Procedimiento Selección, Contratación y Capacitación

CODIGO: GRH-PR-002 VERSION: 01 Pág. 1 de 7	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN	
--	---	---

1. OBJETIVO:

Seleccionar, controlar y mantener al recurso humano, garantizando su competencia y adaptabilidad a las necesidades de la empresa.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable para todos los cargos

3. DEFINICIONES:

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Capacidad:** Aptitud de algo para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.
- **Contrato:** Acuerdo vinculante
- **Desempeño:** Resultado medible.

4. GENERALIDADES

Para Happy Donut's Exquisitas SAS es muy importante llevar a cabo el proceso de selección, contratación, inducción y capacitación de los empleados de la manera adecuada, por ello la empresa ha desarrollado y establecido un procedimiento estándar que permita la contratación del personal idóneo para la empresa.

Es por ello que se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

Reclutamiento

En Happy Donuts se aplicará un reclutamiento de tipo mixto ya que se usarán reclutadores internos, referencias de empleados, outsourcing, agencias de empleo, por internet, periódicos, ferias de trabajo, universidades, entre otros. Es importante conocer las características del puesto para determinar las cualidades que debe tener la persona que va a ocuparlo.

Primero se crea el perfil del candidato e identificar cuáles son las funciones y responsabilidades del cargo.

- ¿Qué actividades deberá realizar?
- ¿Necesita experiencia?
- ¿Qué habilidades?
- ¿Qué conocimientos técnicos?
- ¿Capacidad de trabajo en equipo? ¿Trabajo bajo presión?

CODIGO: GRH-PR-002 VERSION: 01 Pág. 2 de 7	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN	
--	---	---

- ¿Nivel de estudio?
- ¿Tendrá contacto con extranjeros? (Por el tema de multilinguaje).
- ¿Principales actividades, responsabilidades, entre otros?
- Se fija que salario devengará, cuanto le podemos pagar y de qué forma.

Procedemos a publicar la vacante en distintos medios de difusión usados actualmente tales como: La Web, redes sociales, anuncios en periódicos, entre otros, y posteriormente enterarnos por cual medio el candidato se enteró de esta.

Selección

Se realiza el proceso de selección de candidatos que cumplan con los requisitos necesarios tales como estudios, experiencia, disponibilidad, actitud y presentación.

Se procede a realizar una entrevista en conjunto donde harán participe el psicólogo, el gerente del área que requiere el asociado y el candidato. Durante el proceso de entrevista:

- Se detalla la forma en cómo se expresa, comunica y comporta.
- Se elabora un informe donde evalúan su desempeño y desenvolvimiento.
- Se realiza entrevista de conocimiento acorde al cargo.
- Se da a conocer lo que esperamos del colaborador.

Posterior a ello se realizan pruebas (Cultura general, conocimiento y personalidad) según el cargo, en estas se evalúa habilidades, conocimientos, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, entre otros.

Analizar y rectificar información personal, profesional y disciplinaria del candidato. Se toma la decisión de cuál es el candidato más apto a ocupar el cargo.

Luego de esto se envía al nuevo asociado a tomarse los exámenes médicos y finalmente se firma el contrato.

Entrenamiento

Se empieza con una presentación ante el equipo de trabajo.

La inducción para el asociado se hará de tal forma que conozca y tome práctica en sus funciones a realizar, tiene una duración de (1) un mes.

CODIGO: GRH-PR-002 VERSION: 01 Pág. 3 de 7	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN	
--	---	---

Se da un periodo de prueba de dos (2) meses (incluido el mes de inducción) en donde se analiza el rendimiento y productividad del colaborador; observaremos durante este tiempo lo siguiente:

- Grado de adaptación del trabajador
- Nivel de integración en el equipo
- Cómo ha tomado la filosofía de trabajo de la empresa
- Satisfacción personal
- Satisfacción profesional
- Proyectos y permanencia en la empresa
- Expectativas de futuro

Las capacitaciones son muy importantes ya que vamos moldeando los colaboradores a lo que necesita la empresa y así tener un desarrollo exitoso en nuestras actividades. Estas, permiten que los colaboradores desarrollen habilidades y conocimientos para la toma de decisiones, lo cual facilita perfeccionar y exigir.

Estas capacitaciones se basan en fomentar una cultura con valores, productividad, calidad, para que ayuden en la vida del colaborador en la parte profesional como personal y así mejorar la calidad de vida.

Se pueden aplicar capacitaciones en cuanto a:

- Ventas
- Servicio al cliente
- Manejo de recursos tecnológicos y software
- Expresión oral y presentación personal
- Entre otras.

Desarrollo de personal

Según los resultados de las evaluaciones donde se mide el desempeño del colaborador, se puede ascender, capacitar, destituir, reemplazar o despedir. Para el desarrollo del personal se brindarán los siguientes beneficios:

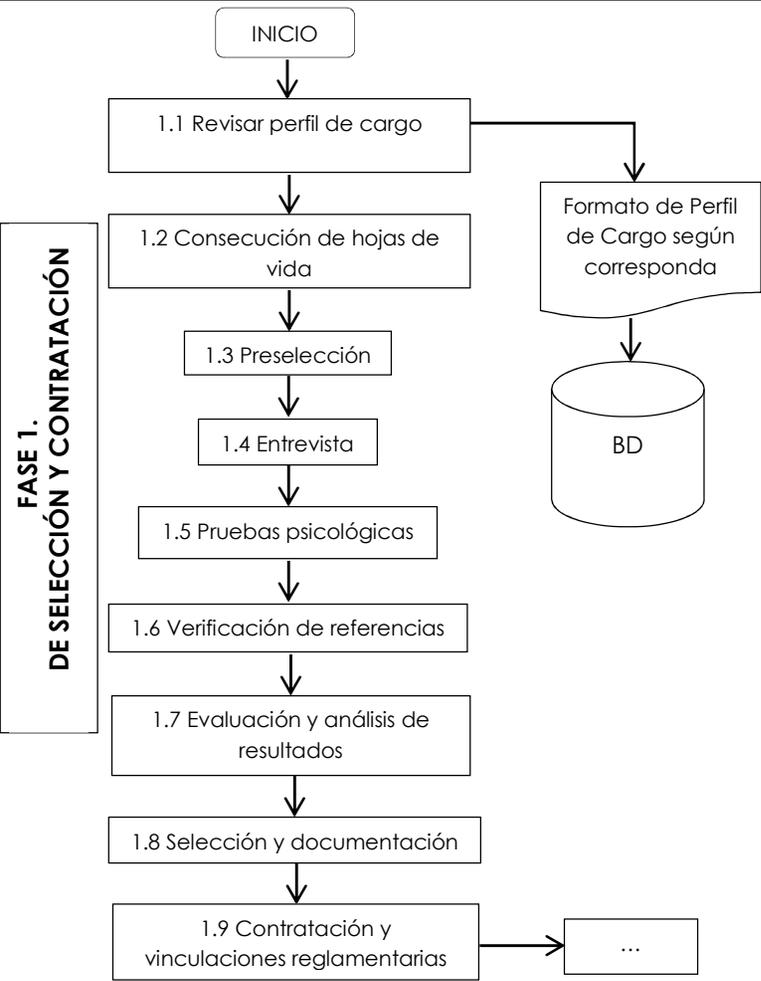
- Bonificaciones
- Capacitaciones externas
- Proyectos motivacionales para cumplimiento de metas
- Subsidios porcentuales para estudios y preparación enfocados a la actividad comercial de la empresa.
- Abrir cursos cortos para que aprendan y se actualicen en nuevos manejos y procesos.
- Conferencias que retroalimenten.

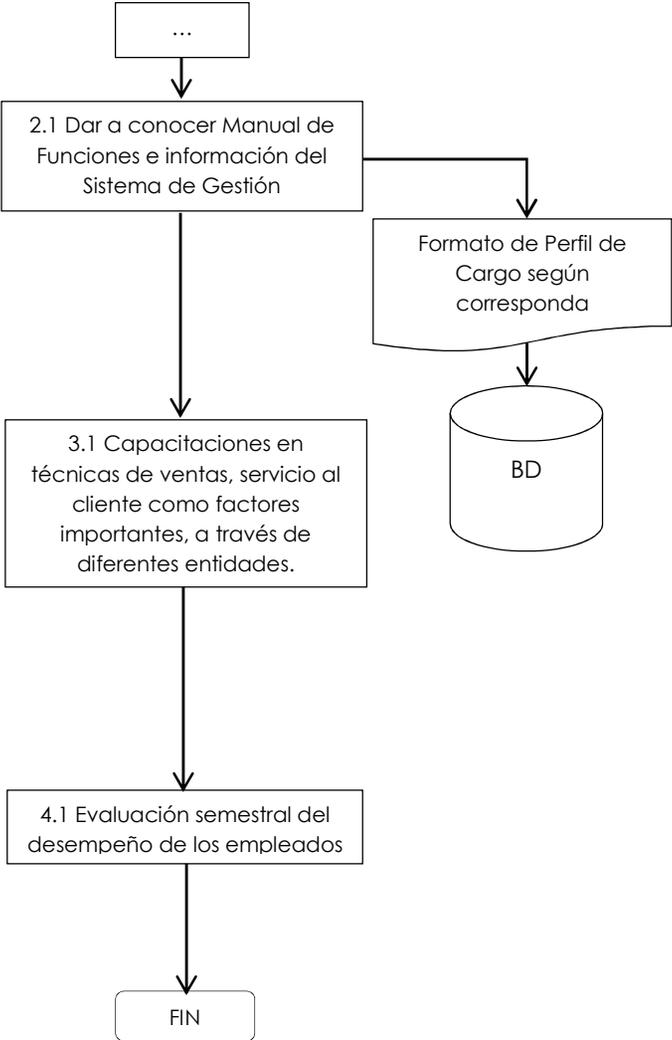
CODIGO: GRH-PR-002 VERSION: 01 Pág. 4 de 7	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN	
--	---	---

PLAN MOTIVACIONAL PARA EMPLEADOS				
OBJETIVO GENERAL: Contribuir a mejorar en la satisfacción de las necesidades de los empleados de la organización a través del programa de motivación como guía administrativa para lograr la efectividad operativa				
ACTIVIDADES GRUPALES				
ACTIVIDAD	OBJETIVO	RECURSOS	COSTO	RESPONSABLE
Eventos Deportivos	Investigando la preferencia deportiva del grupo de empleados, se puede determinar e implementar estos eventos, que fomentaran un comportamiento de equipo. Estos no deben de interferir en el horario de trabajo	De acuerdo al deporte elegido por los empleados, se les dará todos los implementos necesarios para su desarrollo.	Transporte al parque o lugar donde se vaya a realizar la actividad, implementos, y un refrigerio con bebida refrescante. Total destinado= \$ 80.000	Administrador
Celebraciones	Preparar festejos en relación a fechas especiales en donde los empleados puedan celebrar días festivos en un ambiente de cordialidad con sus compañeros de trabajo preparando la decoración y venir con atuendos alusivos a la fecha.	Se les dará los materiales para que realicen la decoración y carteles.	Elementos decorativos: \$50.000	Administrador y empleados
Cumpleaños	Organizar celebraciones o menciones especiales para los empleados que cumplen años en el mes, de tal forma que se sientan incluidos, respetados e importantes para la institución.	Se les dará un Bono (cine, comida) a las personas que cumplan años en el mes	Bono: \$40.000	Administrador
Lluvia de ideas	Se realizará mediante reuniones de mesa redonda que se llevarán a cabo cada tres meses esto se hará procurando que todos los empleados participen en esta práctica para hacerles sentir que son tomados en cuenta.	Se asignará un espacio para realizar la reunión	0	Administrador
Beneficios Sociales	Se les asignarán metas grupales, de manera mensual, en el cual se les darán entradas para eventos sociales (conciertos, eventos, etc.)	De acuerdo a las ventas se les darán los bonos	Total: 200,000	Empleados
Reconocimiento publico	Se le dará reconocimiento al empleado del mes	Se publicará en una cartelera el nombre y foto del empleado que sea merecedor del reconocimiento, y en redes sociales se hará una mención	0	Gerentes
Capacitaciones	Se realizarán capacitaciones constantes dentro y fuera de la organización	Se quiere general crecimiento profesional en nuestros empleados por eso se generan diferentes capacitaciones	Presupuesto Anual	Administrador
Curso de segunda lengua	Se apoya el estudio de una segunda lengua en nuestros trabajadores, ya que esto le da grandes beneficios a la persona y a la organización	Se dará un apoyo económico a las personas que deseen estudiar un segundo idioma	Apoyo del 20% del valor del curso	Administrador

5. ACTIVIDADES

Al generarse una vacante ya sea por creación de un nuevo cargo o retiro de un empleado se debe proceder de la siguiente forma:

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;"> FASE 1. DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN </div>  </div>	<p>1. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN</p>	Secretaría Administrativa
	1.1 Revisar el perfil de cargo para conocer las características del cargo y de la persona a ocuparlo.	Secretaría Administrativa
	1.2 Consecución de hojas de vida por alguno de los siguientes medios: avisos en el periódico, avisos en bolsas de empleo en la Web, SENA, recomendaciones, Cámara de comercio, archivo.	Secretaría Administrativa
	1.3 Realizar preselección de al menos 4 hojas de vida	Secretaría Administrativa
	1.4 Realizar entrevista para conocer aspectos de entorno familiar, presentación personal, conocimientos educativos, experiencia laboral y competencias	Secretaría Administrativa
	1.5 Realizar pruebas psicológicas para evaluar los rasgos del trabajador.	Secretaría Administrativa
	1.6 Luego de la entrevista se verifican al menos una referencia laboral y una personal.	Secretaría Administrativa
	1.7 Se evalúan los resultados de las pruebas, el desempeño en la entrevista, el perfil, la experiencia.	Secretaría Administrativa
	1.8 Posteriormente se escoge la persona y se le solicita los siguientes documentos: fotocopia de la cedula, fotocopia pasado judicial, fotocopia libreta militar, certificado afiliación a EPS, pensión, fotocopias certificados de estudio, certificado laboral (último trabajo), referencia personal, (2) fotos tamaño 3*4, examen médico preocupacional general (para dejar evidencias del estado de salud del trabajador que ingresa, descartando patologías existentes)	Secretaría Administrativa
	1.9 Luego de la recolección de esta información se procederá a realizar el contrato de trabajo y las vinculaciones reglamentarias (salud, pensión, ARP)	Secretaría Administrativa

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 20px; writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">FASE 2. INDUCCIÓN</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 20px; writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">FASE 3. CAPACITACION</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">FASE 4. EVALUACIÓN</div> </div>  <pre> graph TD Start[...] --> A[2.1 Dar a conocer Manual de Funciones e información del Sistema de Gestión] A --> B[3.1 Capacitaciones en técnicas de ventas, servicio al cliente como factores importantes, a través de diferentes entidades.] A --> C[/Formato de Perfil de Cargo según corresponda/] C --> D[(BD)] B --> E[4.1 Evaluación semestral del desempeño de los empleados] E --> F[FIN] </pre>	<p>2. INDUCCIÓN</p> <p>2.1 Luego del ingreso, al empleado nuevo se le dará a conocer el manual de funciones, y toda la información del sistema de gestión comercial con la cual debe cumplir en su trabajo. Este periodo durara una semana.</p>	<p>Secretaria Administrativa Gerente General</p>
	<p>3. CAPACITACIONES</p> <p>3.1 Las capacitaciones forman parte importante dentro del sistema de gestión comercial de la empresa, como proceso de mejoramiento continuo. Temas como técnicas de ventas, servicio al cliente forman parte importante dentro de las capacitaciones, además de temas de salud ocupacional. Se podrán desarrollar por proveedores de la empresa o por entes externos como el Sena, la cámara comercio, Fenalco, entre otras. Serán programadas según las necesidades encontradas durante el desarrollo de la actividad comercial y la evaluación del personal</p>	<p>Word Office Proveedores Gerente General</p>
	<p>4. EVALUACIÓN</p> <p>4.1 Semestralmente se realizará la evaluación de desempeño</p>	<p>Gerente General</p>
	<p>4.1 Evaluación semestral del desempeño de los empleados</p>	<p>Gerente General</p>

CODIGO: GRH-PR-002 VERSION: 01 Pág. 7 de 7	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN	
--	---	---

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Sistema de gestión de la calidad - Requisitos Norma ISO 9001:2015. Numeral 7.1.2 Personas.
- Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9000:2015

7. ANEXOS

- GRH-PR-002-PC-01 Perfil de Cargo del gerente general
- GRH-PR-002-PC-02 Perfil de Cargo de Contador
- GRH-PR-002-PC-03 Perfil de Cargo de publicista
- GRH-PR-002-PC-04 Perfil de Cargo de auxiliar administrativo
- GRH-PR-002-PC-05 Perfil de Cargo de ingeniero de alimentos
- GRH-PR-002-PC-06 Perfil de Cargo de distribuidor
- GRH-PR-002-PC-07 Perfil de Cargo de jefe de producción
- GRH-PR-002-PC-08 Perfil de Cargo de panadero

Control de cambios

Modificación	Fecha	Versión	Responsable
Creación Procedimiento selección, contratación y capacitación de personal	05/07/2017	1	Estefanía Bohórquez Triana

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 05/07/2017	Fecha: 05/07/2017	Fecha: 05/07/2017

Anexo 8: Indicadores de Gestión

CODIGO: GCAL-MC-001-GU-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 8	INDICADORES	
---	--------------------	---

PROCESO GERENCIAL

	FICHA TECNICA DEL INDICADOR						
	NOMBRE		OBJETIVO			LO QUE MIDE	
	Gestión gerencial del SGC		Revisión gerencial (30%) Validación de recursos o aprobación de presupuesto (40%) Seguimiento a las acciones de mejora (30%)			Gestión gerencial del SGC	
	FORMULA DE CALCULO	UNIDADES	TENDENCIA	NIVELES DE INDICADOR (VALORES):			
				SOBRESALIENTE	NORMAL	ACEPTABLE	DEFICIENTE
	(Actividades gerenciales realizadas/ actividades gerenciales planeadas) x100	Porcentaje	Creciente	100	85-90	70-85	<70
	RESPONSABLES				PROCESO QUE SE MIDE		
	1.TOMA DE DATOS	2.ANALISIS DE DATOS	3.TOMA DE DECISIONES	4.DESEMPEÑO			
	Secretaria Administrativa	Gerente General	Gerente General Secretaria Administrativa	Analistas	Gerencial		
	OBSERVACIONES						
	FRECUENCIA DE MEDICION		NIVEL DE LA EMPRESA			META PREVISTA	
	Anual		Deficiente				
APROBADO POR:				CARGO:			

CODIGO: GCAL-MC-001-GU-01 VERSION: 01 Pág. 2 de 8	INDICADORES	
---	--------------------	---

PROCESO DE PRODUCCIÓN

	FICHA TECNICA DEL INDICADOR						
	NOMBRE		OBJETIVO			LO QUE MIDE	
	Cumplimiento de pedidos		Dar cumplimiento a la solicitud de pedidos, elaborando donas que cumplan con los requisitos legales y del SGC.			Cumplimiento de pedidos	
	FORMULA DE CALCULO	UNIDADES	TENDENCIA	NIVELES DE INDICADOR (VALORES):			
				SOBRESALIENTE	NORMAL	ACEPTABLE	DEFICIENTE
	Pedidos ejecutados correctamente/ pedidos solicitados	Porcentaje	Creciente	100	80 – 95	70 - 79	< 70
	RESPONSABLES				PROCESO QUE SE MIDE		
	1.TOMA DE DATOS	2.ANALISIS DE DATOS	3.TOMA DE DECISIONES	4.DESEMPEÑO			
	Jefe de Producción	Gerente General Ingeniero de Alimentos	Gerente General Ingeniero de Alimentos Jefe de Producción	Supervisor	Producción		
	OBSERVACIONES						
FRECUENCIA DE MEDICION		NIVEL DE LA EMPRESA		META PREVISTA			
Mensual		Normal		95 - 100			
APROBADO POR:			CARGO:				

CODIGO: GCAL-MC-001-GU-01 VERSION: 01 Pág. 3 de 8	INDICADORES	
---	--------------------	---

PROCESO DE VENTAS

	FICHA TECNICA DEL INDICADOR						
	NOMBRE		OBJETIVO			LO QUE MIDE	
	Satisfacción de cliente Cumplimiento de ventas		<ul style="list-style-type: none"> Satisfacer un mercado brindando servicios y productos que cumplen con las expectativas máximas de los consumidores, gracias a las capacitaciones continuas que recibe el personal del área, contribuyendo así al logro de la política de calidad. Cumplir las ventas proyectadas por la gerencia general, penetrando nuevos mercados y de esta forma posicionar la empresa como pionera en elaboración y comercialización de donas. 			Nivel de satisfacción de los clientes Cumplimiento de ventas	
	FORMULA DE CALCULO	UNIDADES	TENDENCIA	NIVELES DE INDICADOR (VALORES):			
	Promedio de calificación de encuesta de satisfacción de 1 a 5 Ventas/Presupuesto de ventas	Absoluto	Creciente	SOBRESALIENTE	NORMAL	ACEPTABLE	DEFICIENTE
				5	4	3	< 3
	RESPONSABLES				PROCESO QUE SE MIDE		
	1.TOMA DE DATOS	2.ANALISIS DE DATOS	3.TOMA DE DECISIONES	4.DESEMPEÑO			
	Distribuidores Auxiliar administrativa	Gerente General Secretaría Administrativa	Gerente General	Analistas	Ventas		
	OBSERVACIONES						
FRECUENCIA DE MEDICION		NIVEL DE LA EMPRESA		META PREVISTA			
Anual Semestral		Aceptable		4			
APROBADO POR:			CARGO:				
*Por ahora no se puede medir el segundo indicador ya que la empresa primero debe definir el presupuesto de ventas							

CODIGO: GCAL-MC-001-GU-01 VERSION: 01 Pág. 4 de 8	INDICADORES	
---	--------------------	---

PROCESO DE MERCADEO

	FICHA TECNICA DEL INDICADOR					
	NOMBRE		OBJETIVO			LO QUE MIDE
	Ejecución de las campañas		Conocer completamente las necesidades que tiene el mercado frente al producto y/o servicio para con ello realizar campañas que posicionen la marca y beneficie las partes interesadas			Cumplimiento de objetivo de la campaña
	FORMULA DE CALCULO	UNIDADES	TENDENCIA		NIVELES DE INDICADOR (VALORES):	
	Informe de cumplimiento del objetivo definido para cada campaña	Porcentaje	Creciente		SOBRESALIENTE	NORMAL
	Cumplimiento del objetivo	No cumplir el objetivo	Aceptable	Deficiente		
	RESPONSABLES				PROCESO QUE SE MIDE	
	1.TOMA DE DATOS	2.ANALISIS DE DATOS	3.TOMA DE DECISIONES	4.DESEMPEÑO		
	Contador	Contador	Gerente General Publicistas	Supervisor Analista	Mercadeo	
	OBSERVACIONES					
	FRECUENCIA DE MEDICION		NIVEL DE LA EMPRESA		META PREVISTA	
	Semestral		Deficiente		Cumplimiento del objetivo	
APROBADO POR:			CARGO:			
*Medir efectividad de la campaña revisando el total de las ventas						

CODIGO: GCAL-MC-001-GU-01 VERSION: 01 Pág. 5 de 8	INDICADORES	
---	--------------------	---

PROCESO DE COMPRAS

	FICHA TECNICA DEL INDICADOR							
	NOMBRE		OBJETIVO			LO QUE MIDE		
	Calificación de proveedores		Proveerse de materias primas e insumos idóneos para el normal desarrollo de los procesos, ayudando con esto al logro de la calidad total y la creación de relaciones prosperas con proveedores.			Evaluación de proveedores en cuanto a cumplimiento, precios y forma de pago.		
	FORMULA DE CALCULO	UNIDADES	TENDENCIA	NIVELES DE INDICADOR (VALORES):				
					SOBRESALIENTE	NORMAL	ACEPTABLE	DEFICIENTE
	Revisar puntaje en tabla de proveedores.		Porcentual	Creciente				
	RESPONSABLES				PROCESO QUE SE MIDE			
	1.TOMA DE DATOS	2.ANALISIS DE DATOS	3.TOMA DE DECISIONES	4.DESEMPEÑO				
	Secretaria Administrativa	Gerente General	Gerente General	Analista	Compras			
	OBSERVACIONES							
FRECUENCIA DE MEDICION		NIVEL DE LA EMPRESA		META PREVISTA				
Trimestral		Sobresaliente						
APROBADO POR: *Hacer evaluación de proveedores según precios, forma de pago y cumplimiento (Revisar tabla de evaluación de proveedores)			CARGO:					

CODIGO: GCAL-MC-001-GU-01 VERSION: 01 Pág. 6 de 8	INDICADORES	
---	--------------------	---

PROCESO DE CONTABILIDAD

	FICHA TECNICA DEL INDICADOR						
	NOMBRE		OBJETIVO			LO QUE MIDE	
	Presentación de impuestos oportunamente		Entregar oportunamente los requerimientos contables (balance general, estado de pérdidas y ganancias, flujo de caja, entre otros), para que con ello el gerente general pueda tomar decisiones acertadas que beneficien la empresa y el SGC.			Presentación de impuestos oportunamente	
	FORMULA DE CALCULO	UNIDADES	TENDENCIA	NIVELES DE INDICADOR (VALORES):			
				SOBRESALIENTE	NORMAL	ACEPTABLE	DEFICIENTE
	De los que se presentaron, cuantos generaron sanción o cuantos se presentaron extra extemporáneos.	Absoluta	Decreciente	0		1	>1
	RESPONSABLES				PROCESO QUE SE MIDE		
	1.TOMA DE DATOS	2.ANALISIS DE DATOS	3.TOMA DE DECISIONES	4.DESEMPEÑO			
	Contador	Gerente General Contador	Gerente General	Analista	Contabilidad		
	OBSERVACIONES						
FRECUENCIA DE MEDICION		NIVEL DE LA EMPRESA			META PREVISTA		
Anual		Normal			Sobresaliente		
APROBADO POR:				CARGO:			

CODIGO: GCAL-MC-001-GU-01 VERSION: 01 Pág. 7 de 8	INDICADORES	
---	--------------------	---

PROCESO DE RRHH

	FICHA TECNICA DEL INDICADOR						
	NOMBRE		OBJETIVO			LO QUE MIDE	
	Cumplimiento de ejecución de capacitaciones		Dotar la empresa de personal apto para cada labor y capacitarlos continuamente para lograr que los procesos funcionen eficientemente			Cumplimiento al cronograma de capacitaciones	
	FORMULA DE CALCULO	UNIDADES	TENDENCIA	NIVELES DE INDICADOR (VALORES):			
				SOBRESALIENTE	NORMAL	ACEPTABLE	DEFICIENTE
	(Total Capacitaciones ejecutadas/total capacitaciones programadas)x 100	Porcentual	Creciente	>90	90 - 80	80 - 70	<70
	RESPONSABLES				PROCESO QUE SE MIDE		
	1.TOMA DE DATOS	2.ANALISIS DE DATOS	3.TOMA DE DECISIONES	4.DESEMPEÑO			
	Jefe de Producción	Gerente General Ingeniero de Alimentos	Gerente General	Analista	RRHH		
	OBSERVACIONES						
FRECUENCIA DE MEDICION		NIVEL DE LA EMPRESA			META PREVISTA		
Anual		Deficiente			90 - 80		
APROBADO POR:				CARGO:			

CODIGO: GCAL-MC-001-GU-01 VERSION: 01 Pág. 8 de 8	INDICADORES	
---	--------------------	---

PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	FICHA TECNICA DEL INDICADOR						
	NOMBRE		OBJETIVO			LO QUE MIDE	
	Cumplimiento al SGC		Velar que en todos los procesos de la organización se dé cumplimiento al SGC para con ello lograr el mejoramiento continuo, la satisfacción de las partes interesadas y el certificado final.			Nivel de cumplimiento al SGC	
	FORMULA DE CALCULO	UNIDADES	TENDENCIA	NIVELES DE INDICADOR (VALORES):			
	(Requisitos Cumplidos/ Total de Requisitos)*100	Porcentual	Creciente	SOBRESALIENTE	NORMAL	ACEPTABLE	DEFICIENTE
	100			95 - 99	90 - 94	< 90	
	RESPONSABLES				PROCESO QUE SE MIDE		
	1.TOMA DE DATOS	2.ANALISIS DE DATOS	3.TOMA DE DECISIONES	4.DESEMPEÑO		PROCESO QUE SE MIDE	
	Asesor de Calidad	Asesor de Calidad	Gerente General Asesor de Calidad	Supervisor		Gestión de la Calidad	
	OBSERVACIONES						
FRECUENCIA DE MEDICION		NIVEL DE LA EMPRESA		META PREVISTA			
Semestral		Deficiente		90 - 94			
APROBADO POR:			CARGO:				

Elaboro	Reviso	Aprobó
a	p	y
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 10/07/2017	Fecha: 10/07/2017	Fecha: 10/07/2017

Anexo 9: Procedimiento de Requisitos Legales y Matriz de Requisitos Legales

CODIGO: GGER-PR-001 VERSION: 01 Pág. 1 de 7	PROCEDIMIENTO REQUISITOS LEGALES	
---	---	---

1. OBJETIVO

Dar a conocer los requisitos legales que aplican al sector panadero para realizar la actualización, identificación, acceso y evaluación en la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS, definiendo lineamientos para mantener actualizada la información con la finalidad de asegurar el cumplimiento legal.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos desarrollados en la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS.

3. DEFINICIONES

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Requisito legal:** Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- **Decreto:** Resolución o decisión que toma una persona o un organismo con autoridad para ello.
- **Tributario:** La obligación crea un vínculo que lleva al sujeto a hacer o a abstenerse de hacer algo de acuerdo a las leyes o las normativas.
- **Ley:** Norma expedida por el congreso de la república y que tiene como característica ser de contenido general, abstracto e impersonal.
- **Normatividad:** Es el marco regulatorio nacional que existe en el ordenamiento jurídico y que regula los distintos comportamientos y acciones de toda persona natural o jurídica.

4. GENERALIDADES

El contador y la auxiliar administrativa se encargarán de mantener actualizada la matriz de requisitos legales.

La identificación de nuevos requisitos legales, debe ser registrada en el formato GCAL-PR-00-MA-01 "Matriz de requisitos legales". Como fuente de información se pueden usar algunas de las siguientes páginas web:

- Revista la barra
- Dinero.com
- Portafolio.co
- Cámara de comercio de Bogotá

CODIGO: GGER-PR-001 VERSION: 01 Pág. 2 de 7	PROCEDIMIENTO REQUISITOS LEGALES	
---	----------------------------------	---

- Sectorial

Los responsables de la actualización deben hacerlo mensualmente o cada vez que se requiera la Matriz Legal.

Una vez haya sido revisada la Matriz, se procede a enviar esta por vía e-mail a los jefes de cada proceso y en caso de ser necesario se definen las acciones que se tomaran para dar cumplimiento a tales requisitos.

Cuando se requiera de una interpretación específica de algún requisito identificado, se deberán tomar asesoría legal con expertos.

4.1 Almacenamiento:

Los documentos recolectados en medio magnético o físico son archivados y mantenidos por la auxiliar administrativa, en una carpeta marcada como "Requisitos legales" de acuerdo a las frecuencias de revisión.

4.2 Comunicación:

La auxiliar administrativa se encarga de realizar una comunicación vía correo electrónico a todo el personal, sobre las nuevas obligaciones o requisitos identificados durante la revisión de nueva legislación aplicable al sector panadero.

4.3 Frecuencia de medición:

Mensualmente se hace una verificación de cumplimiento a los requisitos legales, dándole prioridad a lo que se encuentre en incumplimiento y definiendo planes de acción de ser necesario.

5. ACTIVIDADES

A continuación, se detalla el paso a paso a seguir para el procedimiento de requisitos legales:

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. Revisión de la matriz] A --> B[2. Revisar paginas sugeridas en la web] B --> C{¿Nueva normatividad?} C -- NO --> FIN1([FIN]) C -- SI --> D[3. Actualización de la matriz] D --> E[4. Comunicar a Jefe de Procesos] E --> F[5. Asesorarse] F --> G[6. Definir acciones para su cumplimiento] G --> H[7. Comunicar a todo el personal] H --> FIN2([FIN]) A --- GCAL1[/GCAL-PR-000-MA-001/] D --- GCAL2[/GCAL-PR-000-MA-001/] E --- BD[(BD)] E --- EMAIL[/e-mail/] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Gerente General, Secretaria Administrativa y el Contador deberán de revisar la Matriz de Requisitos Legales GCAL-PR-000-MA-001 	Gerente General Secretaria Administrativa Contador
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Una vez la hayan revisado deberán de indagar en sitios web con el fin de identificar cambios o nuevas regulaciones que puedan afectar el desarrollo de las actividades de la empresa. Dicha consulta dará como resultado: a. La no existencia de cambios o nuevas regulaciones, de ser así, el proceso termina. b. La existencia de cambios o nuevas regulaciones, de ser así, continua en la actividad 3. 	Gerente General Secretaria Administrativa Contador
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Realizar la actualización de la Matriz de Requisitos Legales GCAL-PR-000-MA-001 	Gerente General Secretaria Administrativa Contador
	<ol style="list-style-type: none"> 4. Comunicar a todos los jefes de procesos el cambio pertinente vía e-mail. 	Gerente General Secretaria Administrativa Contador
	<ol style="list-style-type: none"> 5. Tomar asesorías de un experto para su interpretación 	Gerente General Secretaria Administrativa Contador
	<ol style="list-style-type: none"> 6. Definir acciones para dar cumplimiento a los nuevos requisitos 	Gerente General Secretaria Administrativa Contador
	<ol style="list-style-type: none"> 7. Comunicar a todo el personal los cambios existentes a normatividad vigente por e-mail, en caso de ser necesario a través de una capacitación. 	Gerente General Secretaria Administrativa Contador

CODIGO: GGER-PR-001-MA-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 3	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	
---	-------------------------------------	---

MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES											
Fecha de elaboración: DD __, MM __, AA __						Fecha de actualización: DD __, MM __, AA __					
Responsable de la actualización:											
Clasificación		Norma	Año de Emisión	Disposición que regula	Art. Aplicable	Descripción del Requisito	Evidencia de cumplimiento	Responsable	Existen evidencia actualizada		Observaciones
General	Específica								Si	No	
x		Decreto 410	1971	Matrícula mercantil (Cámara de comercio)	Artículo 26-33	Por medio de este se expide el Código de comercio colombiano	Cámara de Comercio actualizada	Gerente	x		Esta se renueva anualmente en el mes de
x		Decreto 2788	2004	NIT (Número de identificación tributaria)	Artículo 555-1 del Estatuto Tributario	Constituye el nuevo y único mecanismo para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.	Cámara de Comercio actualizada	Gerente	x		Esta se renueva anualmente en el mes de
x		Decreto 2788	2004	RUT (Registro Único Tributario)	Artículo 555-2 del Estatuto Tributario	Constituye el nuevo y único mecanismo para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.	RUT actualizado	Gerente	x		Copia ubicada en la entrada principal de la Empresa
	x	Ley 9	1979	Concepto sanitario			En proceso de obtención	Gerente e Ingeniero de alimentos		x	En Proceso de registro
x		Resolución 2674	2013	Salud y protección social		Los alimentos que se fabriquen envasen o importen para su comercialización en el territorio nacional, requerirán de notificación sanitaria, permiso sanitario o registro sanitario, según el riesgo de estos productos en salud pública, de conformidad con la reglamentación que expida el Ministerio de Salud y Protección Social.	En proceso de obtención	Gerente e Ingeniero de alimentos			En Proceso de registro

CODIGO: GGER-PR-001-MA-01 VERSION: 01 Pág. 2 de 3	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	
---	-------------------------------------	---

x		Ley 232	1995	Uso de suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación.		Normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales		Gerente	x	Se compartió con la empresa el formulario que deben diligenciar y registrar ante planeación con respecto al uso del suelo (Correo electrónico)
x		Ley 140	1994	Registro de publicidad exterior visual		En esta se reglamenta la Publicidad Exterior Visual en el Territorio Nacional		Gerente y Mercadeo	X	Se compartió con la empresa el formulario que deben diligenciar y registrar ante la secretaría de ambiente con respecto a publicidad exterior (Correo electrónico)
x		Proyecto de Acuerdo No. 056	2010	Concepto técnico de seguridad humana y protección contra incendios				Gerente	x	Cumplir con requisitos exigidos por el cuerpo de bomberos, para posterior a ello solicitar el concepto técnico. Visitar la página de internet www.sire.gov.co (Se comparte información adquirida por medio del correo electrónico)
x		Resolución 027	2002	RIT (Registro de Información Tributaria)		Por medio de la esta se adoptan los formularios oficiales para la inscripción, actualización y cese de actividades en el registro de información tributaria RIT y el registro de responsables de firma de las declaraciones tributarias electrónicas, para los contribuyentes del impuesto de industria y comercio.		Gerente y Contador		

CODIGO: GGER-PR-001-MA-01 VERSION: 01 Pág. 3 de 3	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	
---	-------------------------------------	---

	x	Decreto 3075	1997	Certificado de manipulación de alimentos		La salud es un bien de interés público. En consecuencia, las disposiciones contenidas en el presente Decreto son de orden público, regulan todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos		Gerente e Ingeniero de alimentos	x		Los certificados de manipulación de alimentos están adjuntos con la hoja de vida de cada uno de los trabajadores involucrados.
	x	Decreto 1731	1967	Control de pesas y medidas		Por medio de estas se oficializó con carácter de obligatoria la norma técnica colombiana 1 000 Metrología, Sistema Internacional de Unidades (cuarta revisión).		Gerente y jefe de producción		x	
x		Ley 1480	2011	Lista de precios		En este se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.		Gerente y Comercial		x	
x		Decreto 1072	2015	Normas reglamentarias del trabajo		El nuevo decreto compila todas las normas que reglamentan el trabajo y que antes estaban dispersas. Desde el momento de su expedición, el Decreto 1072 se convirtió en la única fuente para consultar las normas reglamentarias del trabajo en Colombia.		Gerente		x	

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 03/08/2017	Fecha: 03/08/2017	Fecha: 03/08/2017

Anexo 10: Informe de las competencias

CODIGO: GRH-PR-001-INF-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 6	INFORME SOBRE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
---	--	---

Introducción

El presente documento expone la situación actual de la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS en cuanto a las competencias profesionales del personal.

También el presente trabajo muestra cuales son falencias del personal frente a los criterios basados en la Norma ISO 9001:2015 y de esta forma la empresa brinde capacitaciones, cursos, seminarios, entre otros para que se mejore continuamente el desempeño de los trabajadores dentro de la organización.

Para realizar este informe la autora se ha documentado de las carpetas de cada uno de los trabajadores de la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS del año 2017. Se inicia haciendo una comparación y posterior a ello un análisis en el cual se sugiere formalmente que temas podría reforzar cada empleado acorde a su cargo.

Objetivos

Objetivo general

Conocer cuál es el perfil profesional de cada trabajador, y posterior a esto hacer las respectivas sugerencias sobre qué aspectos debe fortalecer y mejorar cada trabajador acorde al perfil de cargo hecho con base en la Norma ISO 9001 2015.

Objetivos específicos

- Revisar las carpetas de los trabajadores actuales de la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS.
- Realizar un análisis basándose en el perfil de cargo según Norma ISO 9001 2015
- Hacer sugerencias según las necesidades de cada trabajador.

Desarrollo del informe

Contador Zaihn Group

Se sugiere que dentro de la carpeta del contador se anexe tarjeta profesional y antecedentes disciplinarios del encargado, se brinde inducción a la empresa acerca de las responsabilidades que tiene frente al Sistema de Gestión de Calidad de Happy Donuts Exquisitas SAS.

CODIGO: GRH-PR-001-INF-01 VERSION: 01 Pág. 2 de 6	INFORME SOBRE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
---	--	---

Mercadeo Digital Andes

Se sugiere que se brinde inducción a la empresa acerca de las responsabilidades que tiene frente al Sistema de Gestión de Calidad de Happy Donuts Exquisitas SAS.

Panadero Jonnathan Osorio

Se sugiere que dentro de la carpeta se anexe la copia del carné de manipulación de alimentos vigente y copia de los resultados de los exámenes ocupacionales realizados y se comparta con él las responsabilidades que tiene frente al Sistema de Gestión de Calidad.

Panadero Jorge Ladino

Se sugiere que dentro de la carpeta del trabajador se anexe copia del carné de manipulación de alimentos vigente y copia de los resultados de los exámenes ocupacionales realizados y se comparta con él las responsabilidades que tiene frente al Sistema de Gestión de Calidad.

Panadero Jesús Villanueva

El trabajador no tiene la educación requerida por lo tanto se sugiere que tome el curso como técnico en panadería, capacitaciones y seminarios relacionados con la actividad.

Se sugiere que dentro de la carpeta del trabajador se anexe copia del carné de manipulación de alimentos vigente y copia de los resultados de los exámenes ocupacionales realizados y se comparta con él las responsabilidades que tiene frente al Sistema de Gestión de Calidad.

NOTA: la empresa no suministro las hojas de vida de:

- Miguel Ramos - Gerente general
- Néstor Patiño - Ingeniero de alimentos
- Distribuidores - Gonzalo Martínez
 - Gerardo Herrera
 - Luis Otero
 - Carlos Alberto Torres
 - José Burgos
 - Sebastián Plata
 - José Leonardo

CODIGO: GRH-PR-001-INF-01 VERSION: 01 Pág. 3 de 6	INFORME SOBRE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
---	--	---

Conclusiones

- Es importante que se ejecute el cronograma de capacitaciones, para que con ello el personal cumpla con el perfil de cargo y con ello se dé cumplimiento a una de las exigencias de la norma ISO 9001:2015, y más que eso, la empresa mejore las condiciones de su personal brindándole importancia y atención a uno de los recursos más valiosos.
- En el momento de realizar la contratación de personal, la persona encargada debe regirse por el perfil de cargo asignado, para que la persona que entra a laborar en la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS aporte nuevos conocimientos y la empresa no tenga que gastar tantos recursos en el moldeamiento de la persona a como lo dicta el perfil de cargo.

Bibliografía

Happy Donuts Exquisitas SAS. (2017). Carpeta de trabajadores de la empresa . Bogota, Cundinamarca, Colombia.

ANEXOS

Cargo: Auxiliar Administrativa			
Nombre: Julieth Zambrano			
Ítem	Si cumple	No cumple	Observaciones
Descripción del cargo	X		
Educación	X		
Experiencia	X		
Formación	X		Las tres capacitaciones programadas para esta trabajadora, le reforzaran la parte administrativa enfocándose en sus funciones diarias dentro de la organización
Funciones	X		
Responsabilidades con el SGC		X	El perfil de cargo actual aún no se ha socializado con la trabajadora
Habilidades	X		El perfil de cargo actual aún no se ha socializado con la trabajadora
Exámenes ocupacionales de ingreso		X	Se recomienda a la empresa hacer los debidos exámenes y adjuntar en carpeta de la trabajadora

CODIGO: GRH-PR-001-INF-01 VERSION: 01 Pág. 4 de 6	INFORME SOBRE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
---	--	---

Cargo: Publicista			
Nombre: Digital Andes			
Ítem	Si cumple	No cumple	Observaciones
Descripción del cargo	X		
Educación	X		
Experiencia	X		
Formación	X		Se le han programado dos capacitaciones relacionadas
Funciones	X		
Responsabilidades con el SGC		X	El perfil de cargo actual aún no se ha socializado con la trabajadora
Habilidades	X		El perfil de cargo actual aún no se ha socializado con la trabajadora
Exámenes ocupacionales de ingreso		X	Se recomienda a la empresa hacer los debidos exámenes y adjuntar en carpeta de la trabajadora

Cargo: Publicista			
Nombre: Digital Andes			
Ítem	Si cumple	No cumple	Observaciones
Descripción del cargo	X		
Educación	X		
Experiencia	X		
Formación	X		Se le han programado dos capacitaciones relacionadas
Funciones	X		
Responsabilidades con el SGC		X	El perfil de cargo actual aún no se ha socializado con la trabajadora
Habilidades	X		El perfil de cargo actual aún no se ha socializado con la trabajadora
Exámenes ocupacionales de ingreso		X	Se recomienda a la empresa hacer los debidos exámenes y adjuntar en carpeta de la trabajadora

CODIGO: GRH-PR-001-INF-01 VERSION: 01 Pág. 5 de 6	INFORME SOBRE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
---	--	---

Cargo: Panadero			
Nombre: Jonathan Osorio Cardona			
Ítem	Si cumple	No cumple	Observaciones
Descripción del cargo	X		
Educación	X		
Experiencia	X		
Formación	X		
Funciones	X		
Responsabilidades con el SGC		X	El perfil de cargo actual aún no se ha socializado con el trabajador
Habilidades	X		
Exámenes ocupacionales de ingreso		X	Se recomienda a la empresa hacer los debidos exámenes y adjuntar en carpeta de la trabajadora

Cargo: Panadero			
Nombre: Jesús Alberto Villanueva Cerquera			
Ítem	Si cumple	No cumple	Observaciones
Descripción del cargo		X	El trabajador no cumple con el perfil de cargo
Educación		X	Se deben brindar capacitaciones al trabajador sobre el sector panadero
Experiencia		X	Ha tenido experiencia laboral en empresas del sector metalúrgico
Formación		X	
Funciones	X		
Responsabilidades con el SGC		X	El perfil de cargo actual aún no se ha socializado con el trabajador
Habilidades	X		
Exámenes ocupacionales de ingreso		X	Se recomienda a la empresa hacer los debidos exámenes y adjuntar en carpeta de la trabajadora

CODIGO: GRH-PR-001-INF-01 VERSION: 01 Pág. 6 de 6	INFORME SOBRE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
---	--	---

Cargo: Contador			
Nombre: Zainh Group			
Ítem	Si cumple	No cumple	Observaciones
Descripción del cargo	X		
Educación	X		
Experiencia	X		
Formación	X		
Funciones	X		
Responsabilidades con el SGC		X	El perfil de cargo actual aún no se ha socializado con la trabajadora
Habilidades	X		
Exámenes ocupacionales de ingreso	X		El perfil de cargo actual aún no se ha socializado con la trabajadora

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Anexo 11: Procedimiento de Comunicaciones y Matriz de Comunicaciones

CODIGO: GGER-PR-002 VERSION: 01 Pág. 1 de 4	PROCEDIMIENTO EN COMUNICACIONES	
---	--	---

1. OBJETIVO

Establecer las pautas y responsables para garantizar el desarrollo de una correcta comunicación interna y externa (Partes interesadas), esto se hace con la intención de crear sentido de pertenencia y mejorar el clima laboral dentro de la empresa Happy Donut´s Exquisitas SAS.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las operaciones de comunicación e información relevante que afecte el desarrollo del SGC de la empresa Happy Donut´s Exquisitas SAS.

3. DEFINICIONES

- **Cambio:** Transformación significativa de estrategias, modelos de negocio, sistemas, procedimientos y/o prácticas de trabajo.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Acciones Correctivas:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad
- **Acciones Preventivas:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.
- **Información:** Datos que poseen significado.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

4. GENERALIDADES

Los canales de comunicación son la base para que existan buenas relaciones entre las partes interesadas de la empresa Happy Donut´s Exquisitas SAS, es muy importante que estos canales de comunicación estén controlados por los responsables para que la información y comunicación sea veraz y eficaz, aportado crecimiento a la empresa. Es significativo que los medios de comunicación que se establecen dentro de la empresa, garanticen que la información será clara, oportuna y llegara a las partes que deben ser informadas.

Comunicación interna permite que el personal:

- Se informe sobre el comportamiento del SGC.
- Se informen sobre quejas y opiniones sobre las actividades de la empresa.

Canales de comunicación interna:

- Cartelera
- Documentación compartida
- Reuniones
- Charlas
- Correo electrónico
- Teléfono

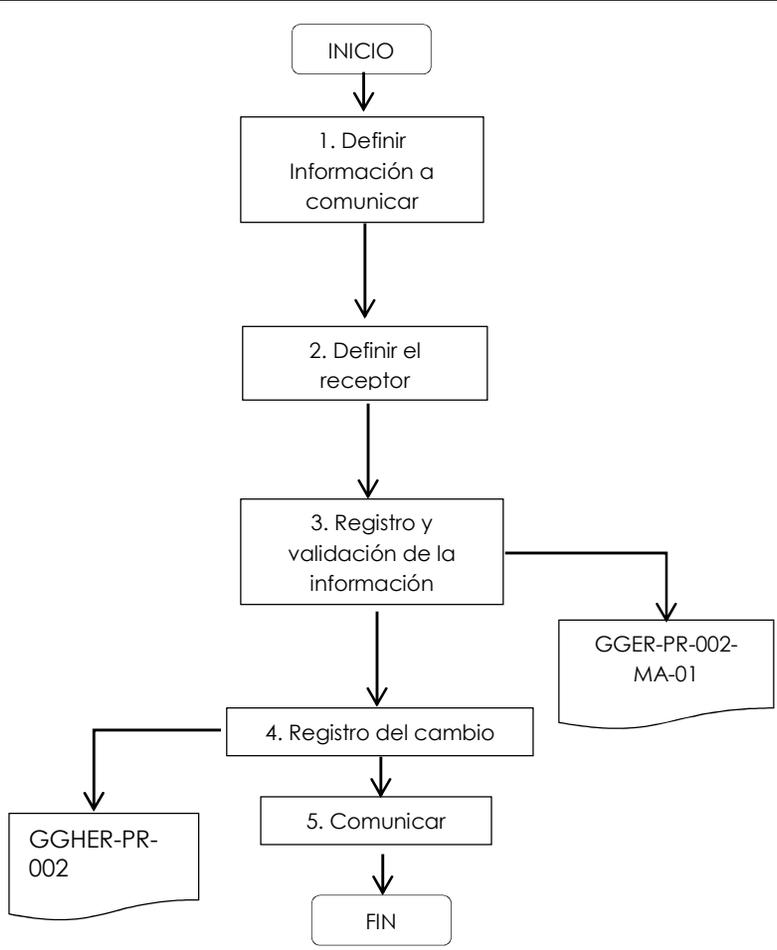
Comunicación externa incluye a clientes, proveedores y contratistas.

Canales de comunicación externa:

- Catálogos
- Publicidad
- Redes sociales y pagina web
- Teléfono
- Correo electrónico

5. ACTIVIDADES

A continuación, se detalla el paso a paso a seguir en relación a la comunicación.

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. Definir Información a comunicar] A --> B[2. Definir el receptor] B --> C[3. Registro y validación de la información] C --> D[4. Registro del cambio] D --> E[5. Comunicar] E --> FIN([FIN]) C --> Callout1[GGHER-PR-002] D --> Callout2[GGER-PR-002-MA-01] E --> Callout3[GGER-PR-002-MA-01] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El líder del proceso define qué información se va a comunicar. El líder del proceso se encarga de las inquietudes. 2. Establecer si es un tema de comunicación interna se remite al personal o si es externa se comunica a clientes, proveedores o contratistas según corresponda. 3. Se registra y valida la información en el matriz de comunicaciones GGER-PR-002-MA-01. 4. Se debe registrar el cambio en el procedimiento GGER-PR-002 en el cuadro "control de cambios" 5. Se comunica por medio de los canales de comunicación seleccionados. 	<p>Líder de proceso</p> <p>Líder de proceso</p> <p>Líder de proceso</p> <p>Líder de proceso</p> <p>Publicista</p>

CODIGO: GGER-PR-002 VERSION: 01 Pág. 4 de 4	PROCEDIMIENTO EN COMUNICACIONES	
---	--	---

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Sistema de gestión de la calidad - Requisitos Norma ISO 9001:2015. Numeral 7.4 Comunicación.
- Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9000:2015

9. ANEXOS

- GGER-PR-002-MA-01 Matriz de comunicaciones

Control de cambios

Modificación	Fecha	Versión	Responsable
Creación Procedimiento comunicación	29/08/2017	1	Estefanía Bohórquez Triana

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 29/08/2017	Fecha: 29/08/2017	Fecha: 29/08/2017

CODIGO: GCAL-PR-006-MA-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	MATRIZ DE COMUNICACIONES	
---	---------------------------------	---

QUE COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIEN COMUNICAR	COMO COMUNICAR	QUIEN COMUNICAR
Horizonte Institucional (Misión, Visión, Valores, Objetivos, Organigrama, Valores y Política de Calidad)	18 Agosto 2017	A Todo el Personal	Charlas, Folletos para el personal y en la Cartelera	Asesor de Calidad
Diagnostico ISO 9001:2015	19 Abril 2017	Gerente General	Charlas, Documentos de Apoyo	Asesor de Calidad
Manual de Calidad	15 Octubre 2017	A Todo el Personal	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Presupuesto de SGC	21 Septiembre 2017	Gerente General Secretaria Administrativa	Charlas, Documentos de Apoyo	Asesor de Calidad
Encuesta Ambiente y Clima Laboral	18 Agosto 2017	Gerente General Secretaria Administrativa	Charlas, Documentos de Apoyo	Asesor de Calidad
Cronograma de Capacitaciones	8 Septiembre 2017	A Todo el Personal		Asesor de Calidad
Procedimiento de Control de Documentos	18 Septiembre 2017	Gerente General A Todo el Personal	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Cronograma de Mantenimientos	16 Agosto 2017	Gerente General Jefes de Procesos	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Procedimiento Gestión de Cambios	23 Agosto 2017	Secretaria Administrativa Gerente General Jefes de Procesos	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Listado maestro de Documentos Externos	18 Septiembre 2017	Gerente General Secretaria Administrativa	Charlas, Documentos de Apoyo	Asesor de Calidad
Matriz de Requisitos Legales	12 Julio 2017	Gerente General Secretaria Administrativa	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Matriz de Riesgo Proceso de Compras	28 Julio 2017	Gerente General Secretaria Administrativa	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Matriz de Riesgo Proceso de Contabilidad	28 Julio 2017	Gerente General Contador	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Matriz de Riesgo Proceso de Gestión de Calidad	28 Julio 2017	Gerente General Asesor de Calidad	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Matriz de Riesgo Proceso de Mercadeo	28 Julio 2017	Gerente General Área de Mercadeo	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Matriz de Riesgo Proceso de Producción	28 Julio 2017	Gerente General Área de Producción	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad

CODIGO: GCAL-PR-006-MA-01 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	MATRIZ DE COMUNICACIONES	
---	---------------------------------	---

Matriz de Riesgo Proceso de RRHH	28 Julio 2017	Gerente General Secretaria Administrativa	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Matriz de Riesgo Proceso de Ventas	28 Julio 2017	Gerente General Área Comercial	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Matriz de Riesgo Proceso Gerencial	28 Julio 2017	Gerente General	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Perfiles de Cargo	6 Junio 2017	A Todo el Personal	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Indicadores de Gestión por Proceso	14 Junio 2017	Jefes de Procesos	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Caracterización de Procesos	22 Mayo 2017	A Todo el Personal	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Jornada de orden y aseo	4 Septiembre 2017	A Todo el Personal	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Matriz DOFA	28 Abril 2017	A Todo el Personal	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Partes Interesadas	31 Mayo 2017	A Todo el Personal	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Flujograma de Diseño y Desarrollo de Nuevos Productos	4 Octubre 2017	Gerente General Área de Producción	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Flujograma de Productos No Conformes	4 Octubre 2017	Gerente General Área de Producción	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Flujograma Procesos de Producción	4 Octubre 2017	Gerente General Área de Producción	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad
Informe sobre Competencias del Personal	4 Septiembre 2017	A Todo el Personal	Charlas, Folletos para el personal	Asesor de Calidad

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 30/08/2017	Fecha: 30/08/2017	Fecha: 30/08/2017

Anexo 12: Procedimiento Control de Documentos; Formato Creación, Modificación y/o Actualización de Documentos; Listado Maestro Interno y Externo

CODIGO: GCAL-PR-002 VERSION: 01 Pág. 1 de 12	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
--	-------------------------------------	---

1. OBJETIVO:

Establecer los parámetros generales para la elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS con el fin de facilitar su utilización y presentación.

2. ALCANCE:

Aplica para la elaboración, modificación y/o anulación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS.

3. DEFINICIONES:

- **Documento:** Información y medio en el que está contenida.
- **Datos:** Hechos sobre un objeto
- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Encargado/a Sistema PMG (Programa de mejoramiento de la gestión):** Persona responsable del sistema PMG, que habitualmente corresponde a una jefatura de Unidad.
- **Listado Maestro de Documentos Internos:** Es un listado en el que se encuentran registrados todos los documentos del SGC
- **Listado Maestro de Documentos Externos:** Es un listado en el que se encuentran los documentos externos controlados del SGC.
- **Manual de Calidad:** Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Instrucción de Trabajo:** Descripción detallada de cómo realizar y registrar las tareas.
- **Plan de la Calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- **Aprobación:** Actividad emprendida para determinar la conveniencia y la educación del documento revisado previamente.
- **Caracterización de procesos:** Documento que describe las características generales del proceso, esto es, los rasgos diferenciadores del mismo.

CODIGO: GCAL-PR-002 VERSION: 01 Pág. 2 de 12	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
--	--	---

- **Formato:** Documento empleado para registrar la información necesaria para la realización de un proceso o actividad.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Listado maestro de documentos y registros:** Relación de documentos internos y externos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS.

4. GENERALIDADES

- Se debe mantener actualizado el listado maestro de documentos y registros del SGC, con las versiones actuales, los cambios presentados y el control de los documentos obsoletos.
- Los documentos válidos son los que se consideren aprobados por los líderes de proceso y que reposan en el archivo físico y/o magnético (debidamente identificada su aprobación y última versión).
- Cualquier colaborador de la empresa puede identificar la necesidad de crear, modificar y/o eliminar cualquier documento y presentar la propuesta a la gerencia general.
- Las áreas deben crear estrictamente documentos que ameriten el soporte de su proceso.
- Los documentos como caracterizaciones, formatos, procedimientos e instructivos, deben ser revisados periódicamente (mínimo una vez al año) y en caso de ser necesario actualizarlos a fin de asegurar la adaptabilidad y cumplimiento con los requisitos legales.
- Todas las solicitudes de crear, modificar y/o eliminar un documento, deben ser diligenciadas por el responsable de cada proceso.
- La redacción de la documentación debe facilitar su comprensión.
- El lenguaje debe ser universal y no usar jergas que confundan su interpretación.
- Cada vez que se expida un documento externo nuevo, debe ser enviado a gerencia general vía electrónica para que este se encargue de actualizar el Listado maestro de documentos externos.

Los documentos de origen externo, si bien tendrán codificación, se entenderá como no controlados, debido a que dependen de instancias externas para su aprobación, modificación o anulación.

4.1 ELABORACIÓN Y APROBACIÓN: El responsable elabora el documento y lo firma en señal de conformidad en el campo de "elaboro" en la última página del documento.

CODIGO: GCAL-PR-002 VERSION: 01 Pág. 3 de 12	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
--	--	---

Al elaborar un documento se debe tener en cuenta que estos se identifican con un nombre y número de revisión correlativo.

El nombre debe:

- Ser representativo del proceso o requisito al cual dan cumplimiento.
- Comenzar distinguiendo el documento. Ejemplo: Manual, procedimiento, instructivo, política, entre otros.

Luego el gerente general lo aprueba firmando el campo "aprobó" en la última página del documento.

El documento original en papel es identificado por la auxiliar administrativa con un sello azul con leyenda "ORIGINAL" en la primera página.

4.2 DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: Los documentos pueden ser distribuidos por medios físico (Papel) o por medios magnéticos (correo electrónico, red, entre otros)

Las copias de los documentos distribuidas en papel son controladas por la auxiliar administrativa con un sello de "COPIA CONTROLADA" en color azul en la primera página.

La distribución magnética se realiza de forma tal que el usuario solo pueda leer el documento en pantalla, pero no pueda modificarlo (Ni imprimirlo de ser posible).

Para el control de los documentos se utiliza un *Listado maestro de control de documentos y de registros*, la cual indica entre otros puntos de uso, última versión, entre otros.

4.3 GESTIÓN DE CAMBIOS: Quien desee proponer modificaciones, actualizaciones, eliminaciones y/o mejoras a los documentos deben enviar un correo al gerente general indicando los cambios sugeridos.

Los cambios propuestos son autorizados firmando una nueva revisión del documento y luego la auxiliar administrativa distribuye el nuevo documento.

La auxiliar administrativa es encargada de retirar todos los documentos (originales y copias) obsoletos que previamente fueron distribuidos.

Los documentos originales que queden obsoletos (incluidos documentos externos) son almacenados por la auxiliar administrativa como mínimo un año en carpetas denominadas "documentos obsoletos", los documentos obsoletos son identificados por la auxiliar administrativa con un sello azul que dice "OBSOLETO" para prevenir el uso no intencionado.

CODIGO: GCAL-PR-002 VERSION: 01 Pág. 4 de 12	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
--	--	---

Las copias de los documentos obsoletos (incluidos los documentos externos) son preferentemente destruidas y en el caso de que se mantengan son identificados por la auxiliar administrativa con el sello azul con leyenda "OBSOLETO" para prevenir el uso no intencionado y almacenada en las carpetas de "documentos obsoletos".

Cada vez que se modifique, elimine o genere un nuevo documento la auxiliar administrativa actualiza el *Listado maestro de documentos y registros* y envía un e-mail a los interesados informando esta situación e indicando donde están disponibles estos nuevos documentos.

4.4 CONTROL DE REGISTROS: Los formularios se identifican, aprueban elaboran, distribuyen y modifican según lo dicho en este documento. También un formulario puede ser automáticamente aprobado, distribuido y/o modificado al ser incluido en los anexos de los procedimientos.

Una vez que el formulario es diligenciado se transforma en un registro que se almacena en carpetas físicas en caso de registro en papel y en carpetas magnéticas en caso de registros magnéticos.

Para su fácil manejo se almacenan según su lógica, por ejemplo, por fecha, por cliente, por proyecto, entre otros.

Para asegurar su protección, los registros magnéticos son revisados una vez al mes por la auxiliar administrativa.

Los registros son controlados por medio del *Listado maestro de documentos y registros* que es mantenida por la auxiliar administrativa. En esta lista se indica el punto de almacenamiento, tiempo de retención y la disposición final del registro.

4.5 LEGIBILIDAD DE DOCUMENTOS Y REGISTROS: Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Los registros se deben realizar con bolígrafo
- No se pueden aumentar casillas para colocar información.
- Para evitar tachones y enmendaduras en el registro se sugiere pasar una línea sobre el dato equivocado y se encierra entre paréntesis.
- Mantener limpios los registros.

4.6 ALMACENAMIENTO Y RECUPERACION: Para almacenar y garantizar la recuperación de los registros se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- Se almacena de forma física y digital
- Se guardan en archivadores, escritorios, unidades virtuales, otros.

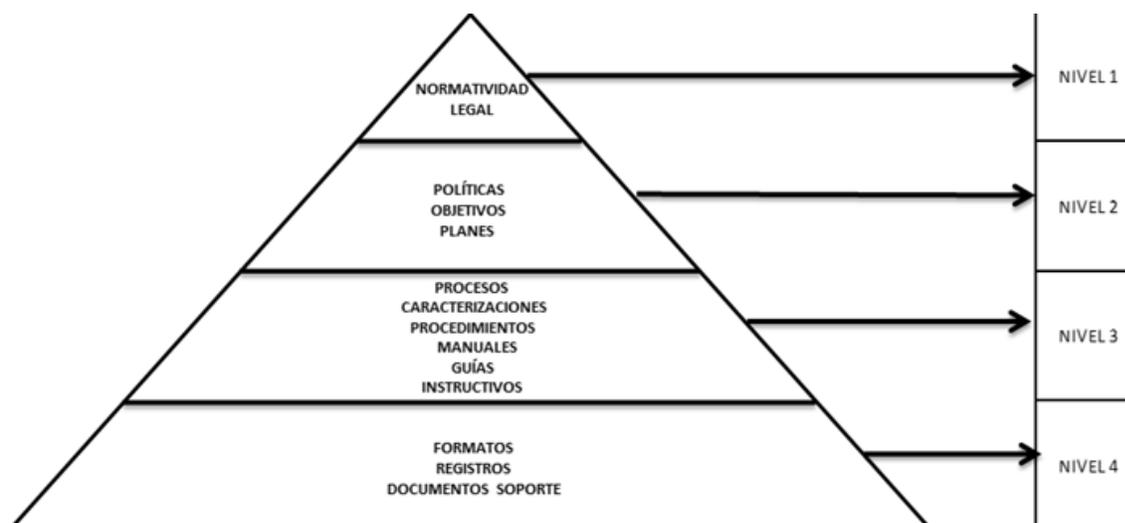
CODIGO: GCAL-PR-002 VERSION: 01 Pág. 5 de 12	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
--	--	---

- Las carpetas que contengan registros se organizan por: orden alfabético, según nombre o apellido, orden numérico, alfanumérico, cronológicamente, por actividad o por cualquier otro.

4.7 PROTECCION: Evitando el deterioro, modificación o pérdida de los registros se deben proteger en carpetas legajadoras, archivos digitales bajo llave de seguridad.

4.8 CONSERVACION DE DOCUMENTOS: Los documentos SGC originales aprobados en físico se encuentran almacenados y custodiados en la oficina de gerencia general.

4.9 ESTRUCTURA DOCUMENTAL: El Sistema de Gestión de Calidad estará jerarquizado en 4 niveles, los cuales se reflejan en la siguiente pirámide documental:



- Nivel 1 - Normatividad legal:** Corresponde a los documentos que contienen disposiciones generadas desde el punto de vista legal tales como resoluciones, circulares externas, entre otros, los cuales modifiquen el Sistema de Gestión de Calidad.
- Nivel 2 - Políticas:** Corresponde a los documentos que establecen directrices que permite la toma de decisiones y la obtención de objetivos, dentro de este nivel se encuentra la política del Sistema de Gestión de calidad.
- Nivel 2 - Objetivos:** Corresponde a los documentos que permiten el logro de las políticas, dentro de este nivel se encuentran los Objetivos del Sistema de Gestión de calidad.

CODIGO: GCAL-PR-002 VERSION: 01 Pág. 6 de 12	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
--	--	---

- **Nivel 2 - Planes:** Conjunto de documentos que establecen pautas de acción a nivel institucional, especificando entre otros aspectos, las actividades, cronogramas, indicadores, responsables y recursos. Estos deberán estar relacionados en los procedimientos.
- **Nivel 3 - Procesos:** Conjunto de documentos asociados a la operación de la empresa de manera general.
- **Nivel 3 - Caracterización:** Documento que relaciona información técnica de manera general de un proceso.
- **Nivel 3 - Procedimientos:** Conjunto de documentos asociados a la operación de la empresa de manera específica.
- **Nivel 3 - Manuales:** Corresponde a los documentos que agrupa el conjunto de disposiciones establecidas para la operación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. Es necesario entender que la función de este tipo de documentos es la recopilación de procesos, procedimientos, instrucciones, formatos y lineamientos.
- **Nivel 3 - Guías:** Corresponde a los documentos que complementan los procedimientos, y que tienen como propósito, orientar, profundizar, especificar o aclarar una actividad establecida dentro del procedimiento.
- **Nivel 3 - Instructivos:** Corresponde a los documentos que complementan los procedimientos, y que tienen como propósito, orientar el diligenciamiento de un formato o aplicativo informático. La complejidad de estos determinará si se requiere la elaboración de un instructivo, es decir que no necesariamente todo formato o aplicativo deberá tener uno.
- **Nivel 4 - Formatos:** Documento elaborado para consignar el resultado de una actividad o tarea, estos deberán siempre estar relacionados en los procedimientos.
- **Nivel 4 - Registros:** Evidencia objetiva de un resultado obtenido de una actividad ejecutada, puede ser en medio físico o magnético y se puede desprender del diligenciamiento y trámite de un formato, herramienta informática, correo electrónico o comunicado.
- **Nivel 4 - Documentos soporte:** Conjunto de documentos que facilitan la operación de la empresa, se encuentran dentro de estos los documentos de origen externo y de trabajo.

Para la elaboración de documentos se deberá tener en cuenta lo siguiente:

4.10 ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA: Todo documento relacionado en la pirámide documental del Sistema de Gestión de Calidad y que su origen

CODIGO: GCAL-PR-002 VERSION: 01 Pág. 7 de 12	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
--	--	---

corresponda a la operación interna de la empresa tendrá un encabezado con las siguientes características:

CODIGO VERSION Pág. __ de __	Nombre del documento	
--	-----------------------------	---

Se utilizan 3 columnas destinadas de la siguiente manera:

Primera columna: Código del documento (Ver codificación de documentos), versión (Ver Listado Maestro de documentos y registros), y pagina (Número de páginas del documento).

Segunda columna: Nombre del documento

Tercera columna: Logo de la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS

4.11 CODIFICACIÓN: Corresponde a la identificación alfanumérica del documento, la cual facilitará su ubicación dentro de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad, y estará dentro del encabezado del documento y se relacionará en el formato denominado "Listado Maestro de Documentos y Registros".

El código estará conformado por tres secciones separado por guiones, de acuerdo con la siguiente estructura:

XX-YY-###

La primera sección es de tipo alfabético **XX** y corresponde a las iniciales del proceso, las cuales serán suministradas por la auxiliar administrativa quien administra el Listado Maestro de Documentos.

La siguiente sección es de tipo alfabético **YY**, corresponde a las iniciales del tipo de documento, para lo cual se deberá tener en cuenta la siguiente estructura:

CODIGO: GCAL-PR-002 VERSION: 01 Pág. 8 de 12	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
--	--	---

Primera sección Procesos de Happy Donuts Exquisitas SAS (Alfabético con mayúsculas)	Segunda Sección Tipo de documento (Alfabético con mayúsculas)	Tercera sección Consecutivo (Numérico con 3 dígitos)
GGER: Gestión de dirección	MC: Manual de calidad	001
GMER: Gestión de mercadeo	PO: Política	-
GPRO: Gestión de producción	OB: Objetivos	-
GVEN: Gestión de Ventas	CA: Caracterización	-
GCO: Gestión compras	PR: Procedimiento	-
GCAL: Gestión de calidad	PL: Planes	-
GRH: Gestión recursos humanos	GU: Guías	-
GCON: Gestión de contabilidad	FO: Formatos	-
	IN: Instructivos	-
	RE: Registros	-
	N: Norma	-
	PG: Programa	-
	PC: Perfil de Cargo	-
	INF: Informe	-
	MA: Matriz	999

En caso que el documento no se acomode a la clasificación presentada, se analizará las iniciales y se establecerá una modalidad adicional. Esta operación solamente será realizada por el administrador del Listado Maestro de Documentos (auxiliar administrativa).

La numeración (###) corresponderá a un consecutivo, la cual estará conformada por tres dígitos que se ubicarán después de las iniciales del tipo de documento. Cabe señalar que cada proceso tendrá su propio conjunto de consecutivos, iniciando con el número 001 y finalizando con el 999.

Para el caso de los formatos tiene cinco (5) secciones en donde incluye el proceso, tipo de documento, número consecutivo, formato y número de formato que también es consecutivo. Ejemplo:

GCAL-PR-001-FO-01

Proceso - Tipo de documento - Consecutivo - Formato - Consecutivo del formato

4.12 RESPONSABILIDADES: Dentro del nivel 3 de documentación, se encuentran los manuales, los procedimientos, las guías y las

CODIGO: GCAL-PR-002 VERSION: 01 Pág. 9 de 12	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
--	--	---

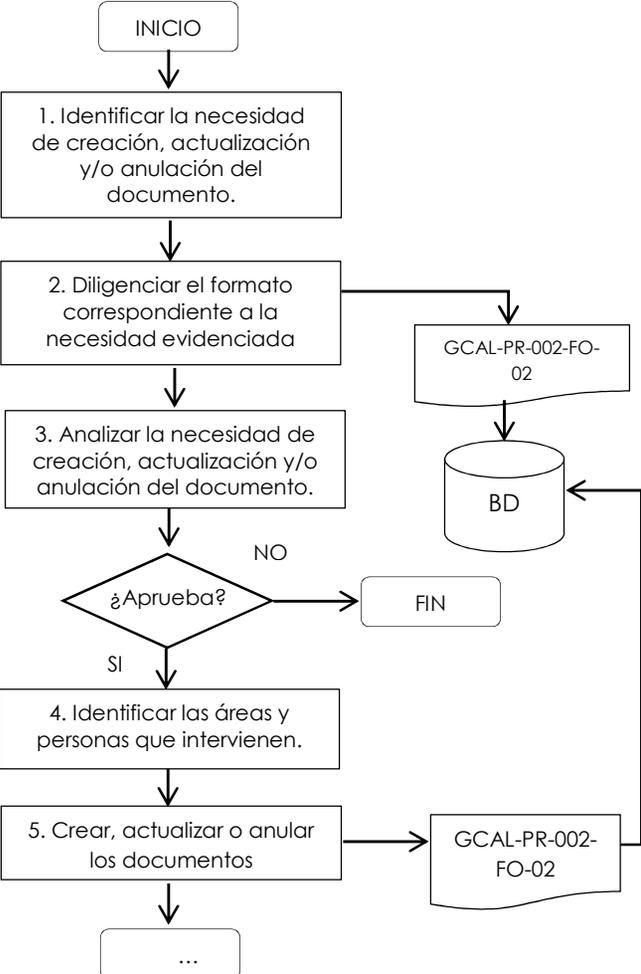
caracterizaciones, solo en estos aparecerá un campo adicional, en donde se establecerán los cargos que participaron en la elaboración de los documentos mencionados, en los espacios relacionados deberá escribirse el cargo de manera general acompañado de la dependencia, ejemplo: **Elaboró:** Asesora de calidad, la **Revisión** corresponderá a la auxiliar administrativa, adicional podrá ser incluido en esta campo, el cargo que revisó por parte del área que solicitó la elaboración del documento, la **Aprobación** corresponderá al responsable del proceso que solicita el documento, además se deberá colocar el día, mes y año de la respectiva elaboración, revisión y aprobación, de acuerdo con la siguiente estructura:

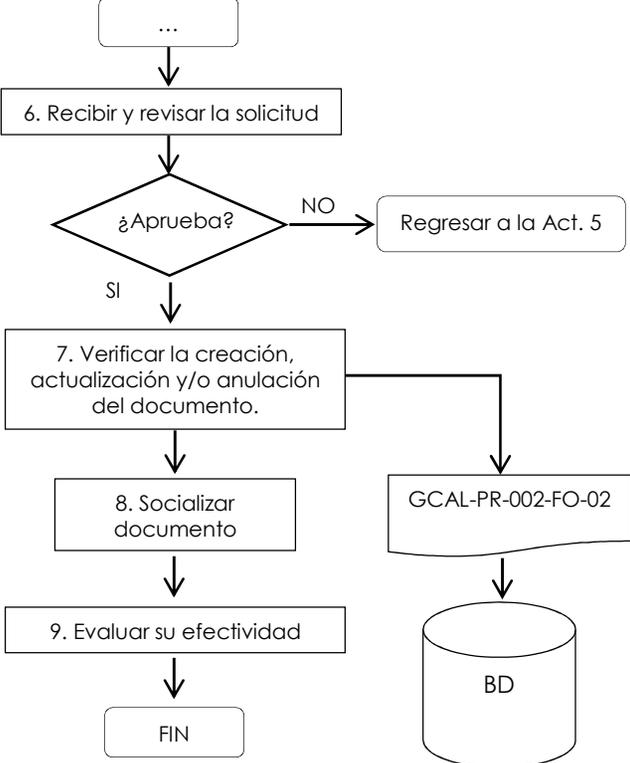
DD/MM/AAAA

Elaboro	Reviso	Aprobó
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

5. ACTIVIDADES

A continuación, se detalla el paso a paso a seguir para el procedimiento de control de documentos:

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cualquier colaborador de la organización puede identificar la necesidad de crear, actualizar o anular documentos teniendo en cuenta: <ol style="list-style-type: none"> a. Necesidad de las dependencias de la Entidad b. Iniciativa por parte de los colaboradores c. Planes de Mejoramiento del SGC 	<p>Cualquier colaborador de la organización que evidencie la necesidad</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Diligenciar el Formato de Solicitud de Creación, Actualización y/o Anulación de Documentos GCAL-PR-002-FO-02 	<p>Cualquier colaborador de la organización que evidencie la necesidad</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Previo al envío de la solicitud de creación, actualización y/o anulación de documentos, la persona a cargo de esta actividad validara que los ajustes del respectivo cumplimiento a lo establecido en este procedimiento. <p>Una vez realizado el análisis se podrá generar:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. La no aprobación de su desarrollo, de ser así se justificará por qué no es viable. b. La aprobación de su desarrollo, de ser así, continua en la actividad 4. 	<p>Jefe inmediato Jefe de Área Gerente General.</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 4. Identificar las áreas y personas intervinientes en la implementación del nuevo documento, para incluir diferentes puntos de vistas en su estructuración 	<p>Secretaria Administrativa Jefe de Área según la necesidad</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 5. Surtido el proceso de validación y de acuerdo al tipo de requerimiento solicitado (creación, actualización y/o anulación) se debe tener en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> - Creación de Documentos: Se deberá requerir al responsable del Listado Maestro para asignar temporalmente el código del documento. - Actualización y/o Anulación de Documentos: En el caso que la solicitud de documento sea para actualización y/o anulación, la persona a cargo de la actividad deberá validar la versión del documento con el responsable del Listado Maestro de Documentos y Registros GCAL-PR-002-FO-03, y consignar el control de cambios dentro de cada documento cuando aplique. 	<p>Secretaria Administrativa Asesor de Calidad</p>

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
 <pre> graph TD Start[...] --> Act6[6. Recibir y revisar la solicitud] Act6 --> Dec1{¿Aprueba?} Dec1 -- NO --> Act5[Regresar a la Act. 5] Dec1 -- SI --> Act7[7. Verificar la creación, actualización y/o anulación del documento.] Act7 --> Act8[8. Socializar documento] Act8 --> Act9[9. Evaluar su efectividad] Act9 --> End[FIN] Act7 --> Doc[GCAL-PR-002-FO-02] Doc --> DB[(BD)] </pre>	<p>8. Una vez realizado la creación, actualización y/o anulación del documento, el Asesor de Calidad junto con la Secretaría Administrativa o Gerente General deberán de realizar la respectiva revisión teniendo en cuenta los parámetros establecidos en este procedimiento.</p> <p>Dicha revisión dará como resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> c. La no aprobación del documento, debido a que incumple con los parámetros establecidos en este procedimiento, continua a partir de la actividad 5 nuevamente. d. La aprobación del documento, de ser así, continua en la actividad 7 	Asesor de Calidad Secretaria Administrativa Gerente General
	<p>9. El Asesor de Calidad junto con el líder del proceso, deberán de verificar que los cambios solicitados fueron realizados en el Listado Maestro de Documentos y el aplicativo dispuesto para tal fin, para corroborar que se relacionen dichos cambios.</p>	Asesor de Calidad Jefe de Área según la necesidad
	<p>10. Toda creación, actualización y/o anulación de documentos deberá ser socializado por los medios dispuestos por la entidad (Correo Electrónico, Cartelera, Folletos, ente otros), por parte del Asesor de Calidad o Jefe de Área.</p>	Asesor de Calidad Jefe de Área
	<p>11. El Asesor de Calidad deberá de evaluar la efectividad de los documentos internos implementados.</p>	Asesor de Calidad

CODIGO: GCAL-PR-002 VERSION: 01 Pág. 12 de 12	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
---	--	---

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9000:2015
- Sistema de gestión de la calidad - Requisitos Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información documentada.

7. ANEXOS

- GCAL-PR-002-FO-02 Formato "Control de documentos y registros"
- GCAL-PR-002-FO-03 Listado maestro de documentos y registros.
- GCAL-PR-002-FO-01 Listado maestro documentos externos
- GCAL-MC-001 Manual de calidad

Control de cambios

Modificación	Fecha	Versión	Responsable
Creación Procedimiento control de documentos	17/08/2017	1	Estefanía Bohórquez Triana

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 17/08/2017	Fecha: 17/08/2017	Fecha: 17/08/2017

CODIGO: GCAL-PR-002-FO-02 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	FORMATO DE SOLICITUD DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y/O ANULACIÓN DE DOCUMENTOS	
---	--	---

DATOS SOLICITUD				
TIPO DE SOLICITUD (Creación, actualización y/o anulación)				
PROCESO / SUBPROCESO				
FECHA SOLICITUD		NÚMERO DE RADICACIÓN		
TIPO DE DOCUMENTO (Caracterización, procedimiento, Formato, Manual, Guía, Indicador etc.)	NOMBRE DOCUMENTO	TIPO DE SOLICITUD (Creación, modificación o eliminación)	CÓDIGO	VERSIÓN

JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

NOMBRE Y CARGO DE QUIEN SOLICITA
Nombre: Cargo: <hr style="width: 25%; margin-left: 0;"/> Firma

CODIGO: GCAL-PR-002-FO-02 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	FORMATO DE SOLICITUD DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y/O ANULACIÓN DE DOCUMENTOS	
---	--	---

NOMBRE Y CARGO DE QUIEN APRUEBA	
Nombre: Cargo: <hr/> Firma	<input type="checkbox"/> Aprueba <input type="checkbox"/> No Aprueba

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 17/08/2017	Fecha: 17/08/2017	Fecha: 17/08/2017

Código Documento						Información general del documento					Para documentos con registro					
Sigla Proceso	Tipo de documento	Consecutivo	Evidencia	Consecutivo	Evidencia de tipo de documento	Código	Proceso	Nombre del documento	Versión actual	Fecha de vigencia	Quien solicita	Sitios de publicación	Almacenamiento	Protección	Tempo de uso	Tempo del documento inactivo y de destrucción
GCAL	MC	001	MA	01	Archivo Digital	GGER-MC-001-MA-01	Gerencial	Matriz DOFA	1	30/04/2018	Gerente general	Cartelera	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO
GCAL	MC	001			Archivo Digital	GCAL-MC-001	Calidad	Manual de calidad	1	30/04/2018	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO
GGER	CA	001			Archivo Digital	GGER-CA-001	Gerencial	Caracterización proceso gerencial	1	30/04/2018	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO
GPRO	CA	001			Archivo Digital	GPRO-CA-001	Producción	Caracterización proceso producción	1	30/04/2019	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GMER	CA	001			Archivo Digital	GMER-CA-001	Mercadeo	Caracterización proceso mercadeo	1	01/05/2019	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO

GCO	CA	001		Archivo Digital	GCO-CA-001	Compras	Caracterización proceso compras	1	02/05/2019	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GVEN	CA	001		Archivo Digital	GVEN-CA-001	Ventas	Caracterización proceso ventas	1	03/05/2019	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GRH	CA	001		Archivo Digital	GRH-CA-001	Recursos Humanos	Caracterización proceso recursos humanos	1	04/05/2019	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCON	CA	001		Archivo Digital	GCON-CA-001	Contabilidad	Caracterización proceso contabilidad	1	05/05/2019	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	CA	001		Archivo Digital	GCAL-CA-001	Calidad	Caracterización proceso calidad	1	06/05/2019	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GRH	PC	001		Archivo Físico y Digital	GRH-PC-001	Recursos Humanos	Perfil de Cargo del gerente general	2	30/04/2021	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y físico carpeta de trabajador	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	4 AÑOS	1 AÑO
GRH	PC	002		Archivo Físico y Digital	GRH-PC-002	Recursos Humanos	Perfil de Cargo de Contador	2	30/04/2021	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y físico carpeta de trabajador	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	4 AÑOS	1 AÑO
GRH	PC	003		Archivo Físico y Digital	GRH-PC-003	Recursos Humanos	Perfil de Cargo de publicista	2	30/04/2021	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y físico carpeta de trabajador	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	4 AÑOS	1 AÑO

GRH	PC	004		Archivo Físico y Digital	GRH-PC-004	Recursos Humanos	Perfil de Cargo de auxiliar administrativo	2	30/04/2021	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y físico carpeta de trabajador	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	4 AÑOS	1 AÑO	
GRH	PC	005		Archivo Físico y Digital	GRH-PC-005	Recursos Humanos	Perfil de Cargo de ingeniero de alimentos	2	30/04/2021	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y físico carpeta de trabajador	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	4 AÑOS	1 AÑO	
GRH	PC	006		Archivo Físico y Digital	GRH-PC-006	Recursos Humanos	Perfil de Cargo de distribuidor	2	30/04/2021	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y físico carpeta de trabajador	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	4 AÑOS	1 AÑO	
GRH	PC	007		Archivo Físico y Digital	GRH-PC-007	Recursos Humanos	Perfil de Cargo de jefe de producción	2	30/04/2021	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y físico carpeta de trabajador	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	4 AÑOS	1 AÑO	
GRH	PC	008		Archivo Físico y Digital	GRH-PC-008	Recursos Humanos	Perfil de Cargo de panadero	2	30/04/2021	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y físico carpeta de trabajador	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	4 AÑOS	1 AÑO	
GCAL	MC	001	PO	01	Archivo Físico y Digital	GCAL-MC-001-PO-01	Calidad	Política de Calidad	1	30/04/2019	Asesor de Calidad y Gerente general	Charlas, Correo Electrónico y Cartelera	PC Auxiliar administrativa	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	001	MA	01	Archivo Digital	GCAL-PR-001-MA-01	Gerencial	Matriz de riesgos proceso gerencial	1	30/04/2019	Asesor de Calidad y Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	001	MA	02	Archivo Digital	GCAL-PR-001-MA-02	Producción	Matriz de riesgos proceso producción	1	30/04/2019	Asesor de Calidad y Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO

GCAL	PR	001	MA	03	Archivo Digital	GCAL-PR-001-MA-03	Mercadeo	Matriz de riesgos proceso mercadeo	1	30/04/2019	Asesor de Calidad y Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	001	MA	04	Archivo Digital	GCAL-PR-001-MA-04	Compras	Matriz de riesgos proceso compras	1	30/04/2019	Asesor de Calidad y Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	001	MA	05	Archivo Digital	GCAL-PR-001-MA-05	Ventas	Matriz de riesgos proceso ventas	1	30/04/2019	Asesor de Calidad y Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	001	MA	06	Archivo Digital	GCAL-PR-001-MA-06	Recursos Humanos	Matriz de riesgos proceso recursos humanos	1	30/04/2019	Asesor de Calidad y Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	001	MA	07	Archivo Digital	GCAL-PR-001-MA-07	Contabilidad	Matriz de riesgos proceso contabilidad	1	30/04/2019	Asesor de Calidad y Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	001	MA	08	Archivo Digital	GCAL-PR-001-MA-08	Calidad	Matriz de riesgos proceso calidad	1	30/04/2019	Asesor de Calidad y Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	MC	001	OB	01	Archivo Digital	GCAL-MC-001-OB-01	Calidad	Objetivos de calidad	1	30/04/2019	Asesor de Calidad	Charlas, Correo Electrónico y Cartelera	PC Auxiliar administrativa	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	001			Archivo Digital	GCAL-PR-001	Calidad	Procedimiento o Gestión de cambios	1	30/04/2019	Asesor de Calidad	Charlas	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO

GCAL	PR	001	FO	01	Archivo Digital	GCAL-PR-001-FO-01	Calidad	Formato gestión de cambios	1	30/04/2019	Asesor de Calidad	Charlas	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	MC	001	MA	02	Archivo Digital	GCAL-MC-001-MA-02	Calidad	Matriz presupuesto del SGC	1	30/04/2019	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GRH	PR	002			Archivo Digital	GRH-PR-001	Recursos Humanos	Procedimiento de selección, contratación y capacitación de personal	2	30/04/2020	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	3 AÑOS	1 AÑO
GRH	PR	002	MA	01	Archivo Digital	GRH-PR-001-MA-01	Recursos Humanos	Matriz cronograma de capacitación	1	30/09/2018	Asesor de Calidad y Gerente general	Charlas, Correo Electrónico y Cartelera	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO
GPRO	PR	003			Archivo Digital	GPRO-PR-003	Producción	Procedimiento de mantenimientos	1	30/04/2019	Jefe de producción	Charlas, Correo Electrónico y Cartelera	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO
GPRO			MA	01	Archivo Digital	GPRO-MA-01	Producción	Matriz cronograma de mantenimientos preventivos	1	31/12/2018	Jefe de producción	Charlas, Correo Electrónico y Cartelera	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO
GRH	PR	002	FO	01	Archivo Digital	GRH-PR-001-FO-01	Recursos Humanos	Encuesta ambiente laboral	1	30/04/2019	Gerente general	Charlas, Correo Electrónico y Cartelera	Secretaria Administrativa	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	MC	001	GU	01	Archivo Digital	GCAL-MC-001-GU-01	Calidad	Indicadores de gestión	1	30/04/2019	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO

GGER	PR	001		Archivo Digital	GGER-PR-0021	Gerencial	Procedimiento o Requisitos legales	1	30/04/2018	Gerente general y contador	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa, contador y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO	
GGER	PR	001	MA	01	Archivo Digital	GGER-PR-001-MA-01	Gerencial	Matriz requisitos legales	1	30/04/2018	Gerente general y contador	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa, contador y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO
GRH	PR	002	INF	01	Archivo Digital	GRH-PR-001-INF-01	Recursos Humanos	Informe competencias	1	30/04/2018	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO
GGER	PR	002		Archivo Digital	GGER-PR-002	Gerencial	Procedimiento o comunicación	1	30/04/2018	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO	
GGER	PR	002	MA	01	Archivo Digital	GGER-PR-002-MA-01	Gerencial	Matriz comunicaciones	1	30/04/2018	Gerente general	Charlas, Correo Electrónico y Cartelera	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO
GCAL	PR	002		Archivo Digital	GCAL-PR-002	Calidad	Procedimiento o control de documentos	1	30/04/2019	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO	
GCAL	PR	002	FO	03	Archivo Digital	GCAL-PR-002-FO-03	Calidad	Listado maestro de documentos y registros	1	30/04/2020	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	002	FO	01	Archivo Digital	GCAL-PR-002-FO-01	Calidad	Listado maestro de documentos externos	1	30/04/2019	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO

GCAL	PR	002	FO	02	Archivo Digital	GCAL-PR-002-FO-02	Calidad	Formato control de documentos	1	30/04/2019	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GPRO	PR	001			Archivo Digital	GPRO-PR-001	Producción	Procedimient o diseño y desarrollo de producto	1	30/04/2019	Ingeniero de alimentos	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa, ingeniero de alimentos y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	003			Archivo Digital	GCAL-PR-003	Calidad	Procedimient o productos no conformes	1	30/04/2019	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa, ingeniero de alimentos y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	003	FO	01	Archivo Digital	GCAL-PR-003-FO-01	Calidad	Formato productos no conformes	1	30/04/2019	Asesor de Calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa, ingeniero de alimentos y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GPRO	PR	002			Archivo Digital	GPRO-PR-002	Producción	Procedimient o elaboración de producto	2	30/04/2018	Ingeniero de alimentos	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa, ingeniero de alimentos y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO
GPRO	PR	002	FO	01	Archivo Digital	GPRO-PR-002-FO-01	Producción	Formato control de producto	1	30/04/2019	Ingeniero de alimentos	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa, ingeniero de alimentos y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GVEN	PR	001			Archivo Digital	GVEN-PR-001	Ventas	Procedimient o satisfacción del cliente	1	30/04/2019	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GVEN	PR	001	FO	01	Archivo Digital	GVEN-PR-001-FO-01	Ventas	Formato Encuesta satisfacción de clientes	1	30/04/2019	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO

GCAL	PR	004			Archivo Digital	GCAL-PR-004	Calidad	Procedimient o auditorías internas	1	30/04/2019	Gerente general y asesor de calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	004	PC	01	Archivo Digital	GCAL-PR-004-PC-01	Calidad	Perfil de cargo auditor interno	1	30/04/2019	Gerente general y asesor de calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	004	FO	01	Archivo Digital	GCAL-PR-004-FO-01	Calidad	Formato Plan de auditoría interna	1	30/04/2019	Gerente general y asesor de calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	004	FO	02	Archivo Digital	GCAL-PR-004-FO-02	Calidad	Formato Programa de auditoría interna	1	30/04/2019	Gerente general y asesor de calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GCAL	PR	004	FO	03	Archivo Digital	GCAL-PR-004-FO-03	Calidad	Formato Lista de chequeo de auditoría interna	1	30/04/2019	Gerente general y asesor de calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
GGER	PR	003			Archivo Digital	GGER-PR-003	Gerencial	Procedimient o revisión por la dirección	1	30/04/2018	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO
GGER	PR	003	FO	01	Archivo Digital	GGER-PR-003-FO-01	Gerencial	Formato revisión por la dirección	1	30/04/2018	Gerente general	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	1 AÑO	1 AÑO
GCAL	PR	005			Archivo Digital	GCAL-PR-005	Calidad	Procedimient o acciones correctivas, preventivas y de mejora	1	30/04/2019	Asesor de calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO

GCAL	PR	005	FO	01	Archivo Digital	GCAL-PR-005-FO-01	Calidad	Formato acción correctiva, preventiva y de mejora	1	30/04/2019	Asesor de calidad	Charlas y Correo Electrónico	PC Auxiliar administrativa y gerente general	Protegido en las carpetas físicas en secretaria administrativa y a su vez almacenada en carpetas digitales en el computador de la misma bajo clave.	2 AÑOS	1 AÑO
------	----	-----	----	----	-----------------	-------------------	---------	---	---	------------	-------------------	------------------------------	--	---	--------	-------

CODIGO: GCAL-PR-002-FO-01 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	LISTADO MAESTRO DOCUMENTOS EXTERNOS	
---	-------------------------------------	---

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 17/08/2017	Fecha: 17/08/2017	Fecha: 17/08/2017

Anexo 13: Procedimiento de Elaboración de Nuevos Productos

CODIGO: GPRO-PR-001 VERSION: 01 Pág. 1 de 5	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS	
---	--	---

1. OBJETIVO:

Establecer como es la metodología para el diseño y desarrollo de los productos elaborados en la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para el diseño y desarrollo de productos elaborados en la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS, ejecutado e implementado por los responsables del proceso.

3. DEFINICIONES:

- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.
- **Éxito:** Logro de un objetivo.
- **Innovación:** Objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor.
- **Proveedor:** Organización que proporciona un producto o un servicio
- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **Validación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

4. GENERALIDADES

Para garantizar la ejecución correcta de un diseño y desarrollo de producto, se determinan las siguientes partes como secuencia:

- Necesidad del cliente
- Elementos para el diseño y desarrollo del producto
- Resultados del diseño y desarrollo del producto
- Producto

Revisión, validación y verificación:

Los diseñadores, ingeniero de alimentos y jefe de producción, son los que proceden a realizar este paso.

Un producto bien diseñado beneficia tanto a quien lo produce como a quien lo utiliza, que se podrá materializar de diversas formas:

CODIGO: GPRO-PR-001 VERSION: 01 Pág. 2 de 5	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS	
---	--	---

- Innovación del producto
- Organizar y diversificar la oferta de productos, ayudando a diferenciarlos de sus competidores
- Generar nuevos productos con ayuda de tecnologías existentes
- Introducir mejoras funcionales, estéticas y productivas en productos ya existentes
- Mejorar las experiencias del consumidor a través de nuevos sabores y diseños llamativos de las donas
- Facilitar la producción y optimizar los costos de fabricación
- Generar o adoptar productos para nuevos mercados
- Optimizar la comunicación de la empresa, adoptando valor de marca y ayudando a fidelizar clientes

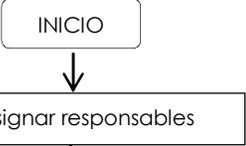
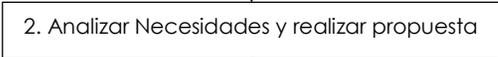
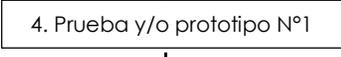
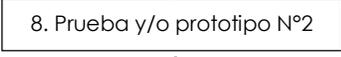
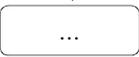
En esencia el objetivo de este proceso está orientado en materializar un producto teniendo en cuenta:

- Al consumidor
- Los recursos
- La transformación
- La comunicación
- El consumo

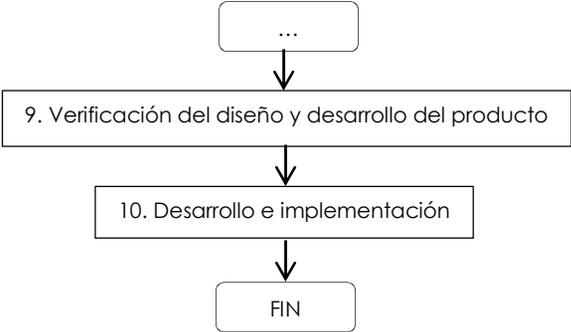
CODIGO: GPRO-PR-001 VERSION: 01 Pág. 3 de 5	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS	
---	--	---

5. ACTIVIDADES

A continuación, se detalla el paso a paso a seguir para el procedimiento diseño y desarrollo de productos:

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	1. Asignar los responsables del diseño y desarrollo del producto, quienes se encargan de hacer la programación de actividades y definir que recursos son necesarios.	Jefe de Producción, Gerente General e Ingeniero de alimentos.
	2. Analiza las necesidades y hace una propuesta	Ingeniero de alimentos Gerente general
	3. Estudia la propuesta de y evalúa que tan pertinente es el producto	Gerente General
	4. Realizar un primer prototipo o una primera prueba del producto	Gerente General
	5. Revisa el nuevo producto	Ingeniero de alimentos Gerente general
	6. Realiza y presenta los ajustes correspondientes según observaciones	Jefe de Producción
	7. Revisa y aprueba el producto luego de las observaciones	Ingeniero de alimentos Gerente general
	8. Desarrollan de una segunda prueba o prototipo del producto, realizando un previo análisis para identificar que dicho prototipo este desarrollado en base a lo planeado.	Gerente General Ingeniero de Alimentos
		

CODIGO: GPRO-PR-001 VERSION: 01 Pág. 4 de 5	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS	
---	--	---

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
 <pre> graph TD A[...] --> B[9. Verificación del diseño y desarrollo del producto] B --> C[10. Desarrollo e implementación] C --> D[FIN] </pre>	<p data-bbox="898 459 1717 516">9. El jefe de producción deberá de verificar el diseño y desarrollo del producto según la propuesta</p> <p data-bbox="898 654 1717 711">10. Desarrollo e implementación del producto dentro del portafolio a ofrecer.</p>	<p data-bbox="1776 459 1913 516">Jefe de Producción</p> <p data-bbox="1766 630 1923 743">Ingeniero de alimentos Gerente general</p>

CODIGO: GPRO-PR-001 VERSION: 01 Pág. 5 de 5	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS	
---	--	---

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9000:2015
- Sistema de gestión de la calidad - Requisitos Norma ISO 9001:2015 Numeral 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

7. Anexos

Control de Cambios

Modificación	Fecha	Versión	Responsable
Creación Procedimiento diseño y desarrollo de productos	14/09/2017	1	Estefania Bohorquez Triana

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 17/08/2017	Fecha: 17/08/2017	Fecha: 17/08/2017

Anexo 14: Procedimiento de Elaboración de Productos y Formato de Control de Productos

CODIGO: GPRO-PR-002 VERSION: 01 Pág. 1 de 10	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PRODUCTOS	
--	---	---

1. OBJETIVO:

Establecer cuál es el proceso de elaboración de una dona desde su abastecimiento, hasta su producción y comercialización.

2. ALCANCE:

Aplica para la elaboración y comercialización de las donas de la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS.

3. DEFINICIONES:

- **Precio:** Cantidad de dinero que permite la adquisición o uso de un bien o servicio.
- **Calidad:** Superioridad o excelencia de algo o de alguien.
- **Descuento:** Reducción o disminución en el precio de un objeto o de un servicio.
- **Promoción:** consiste en incentivos para consumidores que buscan incrementar la compra o la venta de un producto o servicio.
- **Comercialización:** se refiere al conjunto de actividades desarrolladas con el objetivo de facilitar la venta de una determinada mercancía.
- **Cotización:** Es un tipo de documento informativo, que establece el precio de un bien o servicio.
- **MIX:** Mezcla de ingredientes (harina, sal, polvo para hornear, azúcar, mono glicéridos, beta caroteno, lecitina de soya leche y margarina).
- **Procedimiento:** Es la forma en cómo se realiza una actividad.
- **Dotación:** Asignación de herramientas o medios necesarios para y realizar eficientemente una actividad
- **Almacenamiento:** Recoger, depositar, archivar o registrar algo.
- **Velar:** Tratar, lograr, cuidar.
- **Precio:** Cantidad de dinero que permite la adquisición o uso de un bien o servicio.
- **Descuento:** Reducción o disminución en el precio de un objeto o de un servicio.
- **Promoción:** Consiste en incentivos para consumidores que buscan incrementar la compra o la venta de un producto o servicio.

4. GENERALIDADES

Este procedimiento tendrá en cuenta diferentes fases ya estudiadas anteriormente, dichas fases están basadas en el procedimiento de compra, producción y ventas de la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS.

FASE 1. COMPRAS O ABASTECIMIENTO

Se puede aplicar cuando inicia el proceso de compra de algún material directo/indirecto que se usa dentro de la elaboración y distribución de las donas, para ello debe tener en cuenta que antes de esta se debe realizar las debidas cotizaciones a cada uno de los proveedores afiliados a la empresa.

Para hacer una selección del proveedor se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Precio
- Formas de pago
- Descuentos y promociones
- Calidad del producto
- Condiciones financieras
- Reputación

Los proveedores que se manejen deberán distribuir alguno de los siguientes materiales:

- Materia Prima e Insumos: Cada uno de los materiales que se requieren para la elaboración de las donas.
- Dotación: Vestimenta y herramientas necesarias y exigidas para el buen desempeño de cada uno de los colaboradores.
- Comercialización: Empaques y servilletas para venta de donas.
- Papelería: Lo requerido para el normal funcionamiento del área administrativa.
- Aseo: Materiales usados para la limpieza de todas las áreas involucradas dentro de la empresa.

FASE 2. PRODUCCIÓN

Esta fase de dar a conocer el proceso de producción de las donas, para aquellas personas que comiencen a laboral en la empresa Happy Donuts como panaderos, y será una herramienta de apoyo para desempeñar mejor su trabajo.

CODIGO: GPRO-PR-002 VERSION: 01 Pág. 3 de 10	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PRODUCTOS	
--	---	---

Para llevar a cabo este proceso de producción se debe de tener en cuenta:

- El personal debe estar aseado y vestido correctamente: indumentaria blanca, gorro, tapabocas y zapatos blancos o botas.
- Queda prohibido el uso de celulares y aparatos electrónicos durante el proceso.
- Se debe de verificar la planilla de pedidos para utilizar la cantidad correcta de mix y evitar perdida de materia prima.

Además, antes de iniciar con este proceso se debe verificar que los utensilios y la maquinaria estén en perfecto aseo, tales como:

- Mojadora
- Mesones
- Tela 100% de algodón para extender
- Rodillos
- Troqueles
- Parrillas
- Escabiladores
- Canastillas
- Nevera
- Cuarto de crecimiento o cámara de fermentación
- Freidora

FASE 3. DISTRIBUCIÓN

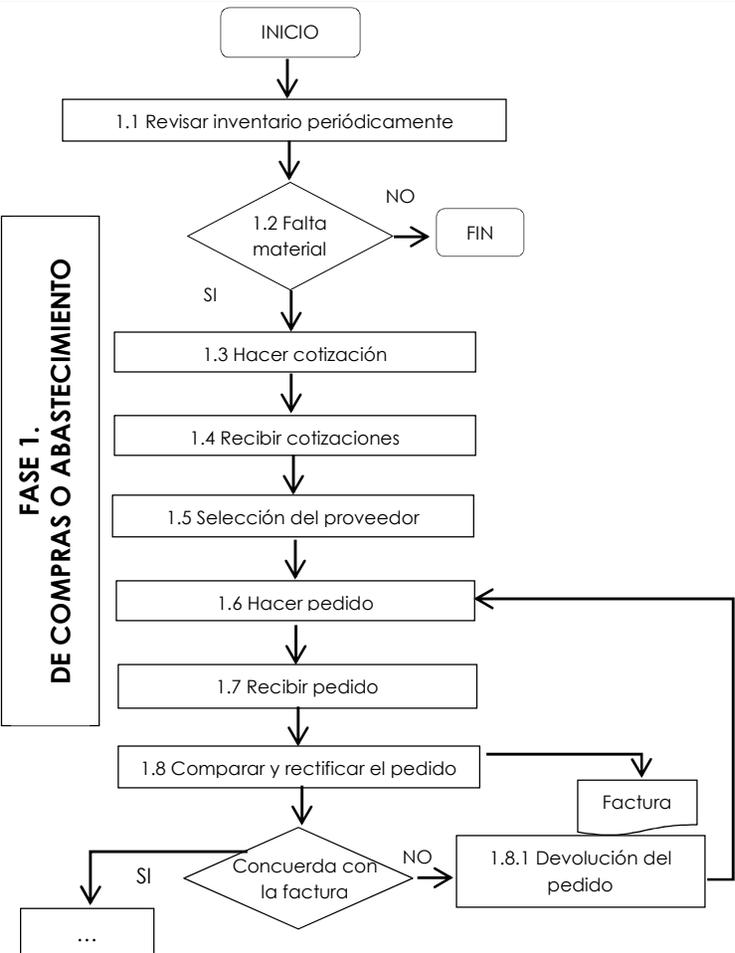
Esta fase inicia una vez terminado el alistamiento de la donas en las canastillas correspondientes por el número de vendedores y/o distribuidores con los que cuenta la empresa, para ello debe tener en cuenta que a cada vendedor se le entregan determinadas cantidades según el punto, el colaborador deberá velar por mantener en buena presentación las donas y lograr la venta total de la cantidad de donuts entregadas a principio del día. El colaborador debe usar la dotación correspondiente y asignada para el desempeño de este cargo.

Para hacer la venta se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Precio
- Descuentos y promociones
- Tipo de producto
- Punto de venta

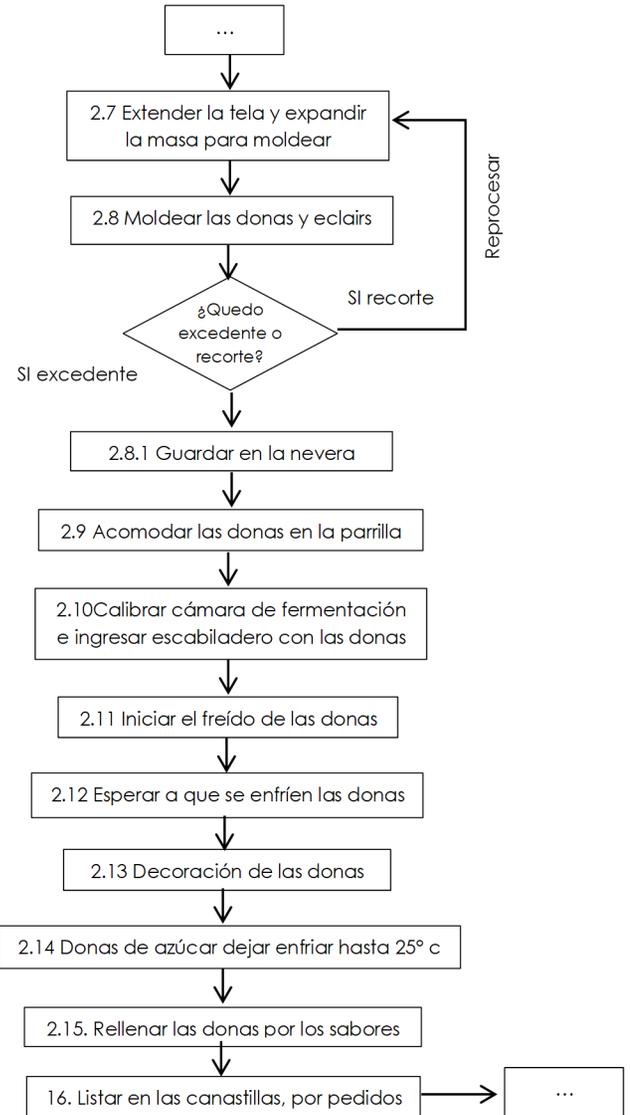
5. ACTIVIDADES

A continuación, se detalla el paso a paso a que sigue el proceso de compra, producción y distribución de una dona:

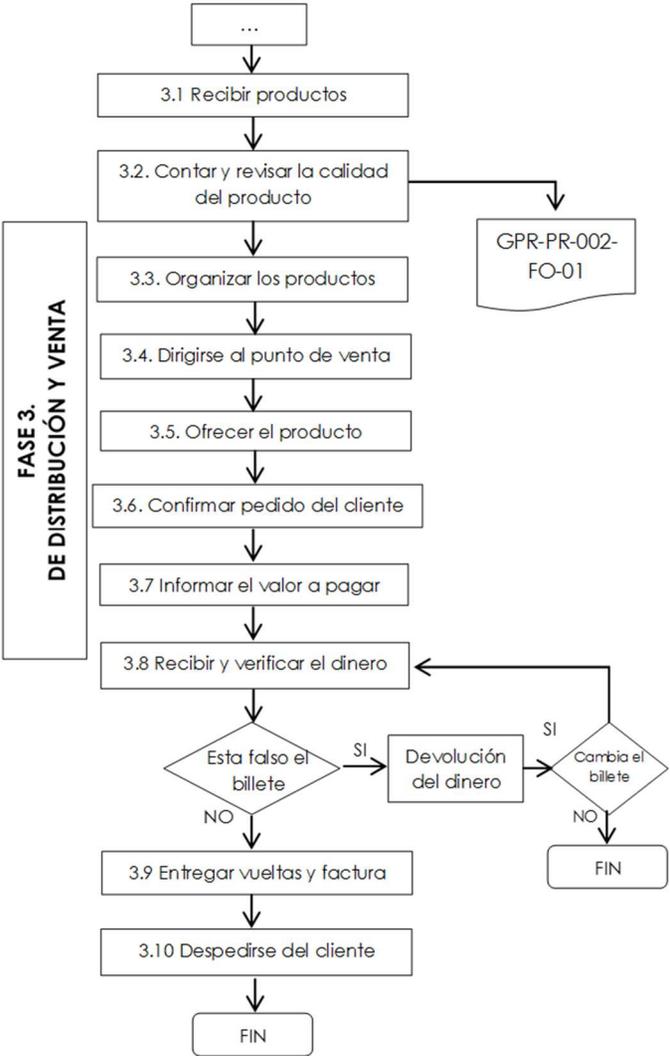
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	1. COMPRAS O ABASTECIMIENTO	
	1.1 Revisar y mantener inventario actualizado y el funcionario (según área y proceso) de esto debe avisar a persona que realiza pedidos	Secretaria Administrativa
	1.2 Falta alguna materia prima	Secretaria Administrativa
	1.3 Solicitud a 3 distintos proveedores la cotización del material faltante	Secretaria Administrativa
	1.4 Recibir cotizaciones por parte de los proveedores (Máximo de 24 horas)	Secretaria Administrativa
	1.5 Seleccionar el proveedor más conveniente, teniendo en cuenta condiciones de entrega y pago, tiempo, calidad, precio, promoción y descuento.	Secretaria Administrativa
	1.6 Hacer solicitud de materia prima faltante	Secretaria Administrativa
	1.7 Recibir pedido en el punto acordado (Plazo máximo de 24 horas)	Secretaria Administrativa
	1.8 Comparar cotización con factura comercial. Si el pedido está completo y acorde a lo solicitado se recibe, de lo contrario se hará una observación inmediata al proveedor y se hará la devolución del mismo.	Secretaria Administrativa

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
	1.9 Se recibe el pedido en la bodega.	Secretaria Administrativa	
	1.10 Pago de factura según condiciones del proveedor	Secretaria Administrativa	
	1.11 Archivar factura	Secretaria Administrativa	
	2. PRODUCCIÓN		
	2.1 Se debe de verificar la planilla de pedidos para utilizar la cantidad correcta de mix y evitar perdida de materia prima.	Gerente Jefe de Producción Panaderos	
	2.2 Al empezar la producción de donuts es indispensable pesar y medir los ingredientes correctamente. Pesar el mix previamente elaborado para tal fin.	Gerente Jefe de Producción	
	2.3 Depositar los ingredientes en la mojadora.	Panaderos	
	2.4 Poner en marcha la mojadora en modo de amasado.	Panaderos	
	2.5 Trabajar por espacio de 2 minutos y dar reposo de 30 minutos. En ese lapso de tiempo un trabajador se debe encargar de alistar los rellenos y otro de alistar las canastillas. Revisar el freidor y alistar el chocolate.	Panaderos	
	2.6 Pasados los treinta minutos poner en marcha la mojadora en modo de cilindrado por espacio de 8 minutos aproximadamente.	Panaderos	

CODIGO: GPRO-PR-002 VERSION: 01 Pág. 6 de 10	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PRODUCTOS	
--	---	---

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	2.7 Extender la tela sobre los mesones y encima de ella empezar a expandir la masa a un espesor de 7 mm aprox.	Panaderos
	2.8 Moldear primeramente las rosquillas y eclairs y todo aquello que va a ser decorado con chocolate, luego las de azúcar este procedimiento de moldeado se debe de realizar en un lapso de 30 minutos aprox.	Panaderos
	2.9 Se deben de acomodar en las parrillas 28 donas; 7 x 4 respetando los espacios entre cada dona para evitar que se peguen y en la fritura absorban aceite y queden tostadas.	Panaderos
	2.10 Al ingresar el escabiladero a la cámara de fermentación el cuarto debe estar a una temperatura de 25 grados centígrados y humedad del 80% durante 40 minutos aprox., pasado este tiempo y luego de revisar se baja la humedad al 50% para darle secado al producto por 20 minutos.	Panaderos
	2.11 El freído de las donas se debe realizar a una temperatura de 175 grados centígrados, el producto debe durar 40 segundos por cada lado.	Panaderos
	2.12 Se deben dejar enfriar las donas para empezar a achocolatar, se deben decorar sobre las latas y acomodarlas sobre el escabiladero	Panaderos
	2.13 Siempre se decoran primero las donas rosadas, las blancas para glasear, las negras para glasear, luego las de maní y choco fiesta por partes iguales. Después los eclairs.	Panaderos
	2.14 En el caso de las de azúcar también se deben dejar enfriar hasta que la temperatura llegue a los 25 grados centígrados esa es temperatura ideal para azucarar las donas.	Panaderos
	2.15 Se debe de calcular 30 gramos de relleno por cada dona.	Panaderos
	2.16 Listar en canastillas por pedidos para una mejor organización.	Panaderos

CODIGO: GPRO-PR-002 VERSION: 01 Pág. 7 de 10	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PRODUCTOS	
--	---	---

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
3. DISTRIBUCIÓN Y VENTA		
	3.1 Recibir productos pasteleros y donuts en punto de fábrica, o punto de venta.	Vendedor Distribuidor
	3.2 Contar y revisar que los productos se encuentren en excelentes condiciones a través del formato de Control de Producto GPR-PR-002-FO-01	Vendedor Distribuidor
	3.3 Ubicar los productos ordenadamente en la estantería o vitrina del triciclo o punto de venta.	Vendedor Distribuidor
	3.4 Dirigirse al punto de venta asignado por gerente de esta área.	Vendedor Distribuidor
	3.5 Empezar con ofrecimiento o servicio al cliente, para realizar venta de los productos, siempre manteniendo una actitud positiva y contagiosa.	Vendedor Distribuidor
	3.6 Confirmar si el pedido está bien, o si desea adicionar algo más.	Vendedor Distribuidor
	3.7 Informar cual es el valor de cada uno de los productos y el valor total a pagar.	Vendedor Distribuidor
	3.8 Recibir dinero y verificar autenticidad del mismo	Vendedor Distribuidor
	3.9 Entregar dinero sobrante (vueltas) junto con factura (Si se requiere)	Vendedor Distribuidor
	3.10 Desear un buen día y que ha sido un gusto atenderlo, esperando una pronta visita.	Vendedor Distribuidor

CODIGO: GPRO-PR-002 VERSION: 01 Pág. 8 de 10	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PRODUCTOS	
--	---	---

OBSERVACIONES	
FASE 1. COMPRAS O ABASTECIMIENTOS	
ACTIVIDAD N° 1.1	Se debe mantener actualizado el inventario para que no se quede la empresa sin algún producto, para que de esta forma se eviten retrasos en las tareas y funciones de colaboradores dentro horario laboral.
ACTIVIDAD N° 1.2	Anunciar inmediatamente a persona encargada de inventario para que este proceda a dar una solución inmediata pero temporal al problema presentado.
ACTIVIDAD N° 1.3	Es importante que se realice la cotización a varios proveedores para proceder a compararlos
ACTIVIDAD N° 1.4	No debe gastar más tiempo esta tarea, porque se generarían retrasos en la adquisición de la materia prima y esta retrasaría todo el proceso dentro de la organización.
ACTIVIDAD N° 1.7	No debe ser superior al sugerido para no crear retrasos en procesos de la elaboración de la función, para la cual es requerida.
ACTIVIDAD N° 1.8	Esto para evitar que lo acordado en la cotización haya sido cambiado en la factura recibida.
ACTIVIDAD N° 1.9	Para control contable de empresa
ACTIVIDAD N° 1.10	Algunos proveedores manejan plazos mínimos de 30 días y hasta 90 días para el pago total del pedido, esta es enviada al área encargada de realizar el pago.
FASE 2. PRODUCCIÓN	
ACTIVIDAD N° 2.2	<p>Pesar el mix previamente elaborado para tal fin.</p> <p>Tener en cuenta que por cada kg de mix salen 16 donas entre 40 y 45 grs.</p> <p>Sumando el agua y levadura saldrían 24 unidades.</p> <p>Ej. 25000 gramos de mix 12000 gramos o cm³ de agua 500 gramos de levadura</p> <p>Para un total de 36.5 kl de masa de la cual saldrían 876 unidades en promedio.</p>
ACTIVIDAD N° 2.5 Y 2.6	<p>Se debe de tener cuidado en este procedimiento, ya que demasiado amasado puede debilitar la calidad del gluten (proteína) lo que dará como resultado donas aplastadas sin buen volumen; por el contrario, una masa con falta de amasado dará como resultado donas reventadas y un producto con falta de simetría, una textura áspera y dificultad para extender la masa en el mesón.</p> <p>Por lo tanto, se deben de hacer pruebas cada vez que se cambie de lote de harina; ya que esta puede llegar más floja o más fuerte, en este caso una harina fuerte absorberá más agua y se deberá darle más trabajo mecánico, por el contrario, una harina floja absorberá menos agua, se le dará menos trabajo mecánico en la mojadora.</p> <p>Si se presenta alguna de las situaciones planteadas...</p>
ACTIVIDAD N° 2.7	Todo el recorte que sobre se debe reprocesar y terminar el moldeado, el excedente se debe de guardar en la nevera.
ACTIVIDAD N° 2.8	No se debe de utilizar más del 10% de esponja sobre el peso de la masa total, ya que esto produce en producto con demasiadas ampollas.
ACTIVIDAD N° 2.9	<p>Un producto con poco crecimiento saldrá apretado y en algunos casos se reventará, un producto apretado se dificulta su relleno y se explotará, por eso este debe de ser rechazado por su tamaño.</p> <p>Un producto pasado de crecimiento perderá sabor y saldrá arrugado, se dificultará su azucarado, ya que quedara muy delicado para su manipulación y se aplastara, saldrá muy delgado y sobran espacios en la canastilla.</p> <p>Si queda demasiado húmedo; también saldrán ampollas al producto y absorberá más aceite y quedará grasoso y tostado.</p>
ACTIVIDAD N° 2.10	<p>Aceite frío dará un producto grasoso, aceite muy caliente dará un producto crudo.</p> <p>Producto que salga pegado después de la fritura debe de ser rechazado, no apto para su comercialización.</p>

CODIGO: GPRO-PR-002 VERSION: 01 Pág. 9 de 10	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PRODUCTOS	
--	---	---

ACTIVIDAD N° 2.13	Si se hace por encima de esta temperatura se arruga el producto y queda con demasiado azúcar.
ACTIVIDAD N° 2.15	La distribución de los sabores es así: <ul style="list-style-type: none"> • El 30% de las donas en un pedido son de arequipe • El 15% de chantilly • El 15% de combinadas • El 20% de chocolate • El 7% de mora • El 7% de fresa • El 3% de maracuyá • El 3% de kiwi
FASE 3. DISTRIBUCIÓN Y VENTA	
ACTIVIDAD N° 3.1	Cada uno de los vendedores recibe a diario una cantidad determinada (según el punto de venta)
ACTIVIDAD N° 3.2	Es importante que esta actividad se realice correctamente para que no tenga se ofrezcan productos defectuosos o de mala calidad, pues esto no contribuye con el crecimiento y buen nombre del producto y por lo tanto de la empresa.
ACTIVIDAD N° 3.3	"Todo entra por los ojos" por esto es que siempre deben estar organizados los productos, de forma estética y agradable para la vista del consumidor.
ACTIVIDAD N° 3.5	Saludar al cliente con una sonrisa, este acto brinda confianza y amabilidad por parte del vendedor.
ACTIVIDAD N° 3.6	Dar a conocer al consumidor el portafolio de productos que maneja la empresa, para romper paradigmas de que solo encontrarán en el punto donuts.
ACTIVIDAD N° 3.7	Esto también permitirá que el consumidor deposite confianza en el vendedor y la empresa.

CODIGO: GPRO-PR-002 VERSION: 01 Pág. 10 de 10	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PRODUCTOS	
---	---	---

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de Compras
- Procedimiento de Producción
- Procedimiento de Ventas

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 15/09/2017	Fecha: 15/09/2017	Fecha: 15/09/2017

CODIGO: GPRO-PR-002-FO-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	FORMATO CONTROL DE PRODUCTOS	 The logo for Happy Donuts, featuring the word "Happy" in a black sans-serif font above the word "Donuts" in a red, stylized font. The letter "D" in "Donuts" is significantly larger and contains a white donut with a black outline.
---	------------------------------	---

CODIGO: GPRO-PR-002-FO-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	FORMATO CONTROL DE PRODUCTOS	 The logo for Happy Donuts, featuring the word "Happy" in a black sans-serif font above the word "Donuts" in a red, stylized font. The letter "D" in "Donuts" is significantly larger and contains a white donut with a black outline.
---	------------------------------	---

Anexo 15: Procedimiento de Productos No Conformes y Formato Productos No Conformes

CODIGO: GCAL-PR-003 VERSION: 01 Pág. 1 de 4	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES	
---	---	---

1. OBJETIVO:

Establecer el paso a paso a seguir en relación al manejo de los productos defectuosos o no conformes que puedan salir o encontrarse en el proceso de producción o de ventas.

2. ALCANCE:

Aplica para el proceso de producción y de ventas de la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS.

3. DEFINICIONES:

- **Control de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Parte Interesada:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Riesgo:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

4. GENERALIDADES

Una No Conformidad se define como el incumplimiento de un requisito, que se detecta como resultado del seguimiento y verificación en actividades o procesos, y que puede afectar a los clientes. Un producto no conforme puede presentarse antes (proceso de producción) o durante la operación, y puede ser detectado por un cliente interno o externo.

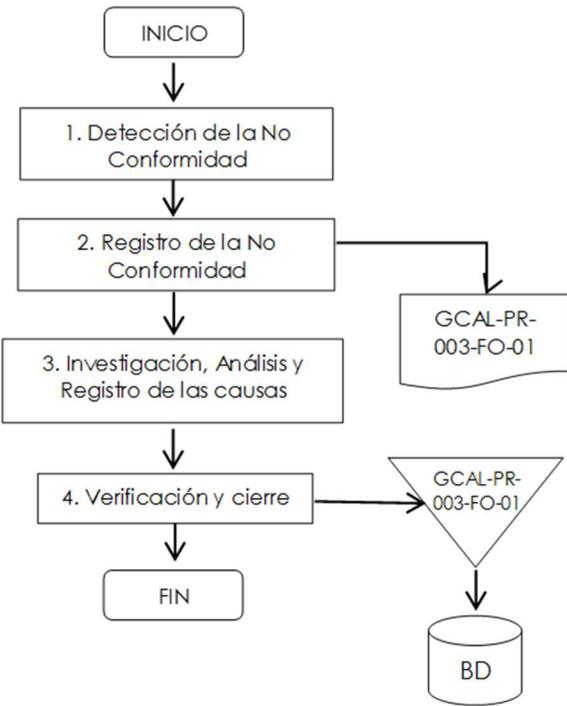
Cuando se presente o detecte un producto o insumo no conforme, la persona que detecta el error debe tratar de repararlo inmediatamente si es posible.

La persona que detecte deberá de informar y registrar dicho suceso para tomar las medidas correspondientes, según lo estipulado en el numeral 5 (Actividades) del presente documento.

CODIGO: GCAL-PR-003 VERSION: 01 Pág. 3 de 4	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES	
---	---	---

5. ACTIVIDADES

A continuación, se detalla el paso a paso a seguir para el manejo de los productos no conformes:

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	1. Detección de la No Conformidad por parte de algunos de los trabajadores durante el proceso de producción del producto o en la distribución y venta del mismo, de igual manera existe la posibilidad que dicho probabilidad que el cliente o consumidor final detecte dicha anomalía.	Persona que detecte el problema
	2. La persona que detecte la No Conformidad, debe iniciar inmediatamente el registro del producto No Conforme en el formato de Reporte de Producto No Conforme GCAL-PR-003-FO-01 donde deberá de describir claramente la desviación presentada sin dejar de indicar toda la información necesaria para el pleno entendimiento de la misma.	Persona que detecte el problema
	3. La persona que lo registre deberá de informar y entregar al jefe del proceso o jefe inmediato, quien analizará la situación con Secretaria Administrativa y/o Gerente General, llevando el control necesario con el formato de Reporte de Producto No Conforme, dicha situación será clasificada como abierta con el fin de verificar a través del tiempo la corrección pertinente.	Persona que detecte el problema Jefe Inmediato Secretaria Administrativa Gerente General
	4. Una vez realizada la disposición del producto, el Formato se entregará a Secretaria Administrativa para que defina quien verificará que se haya efectuado la disposición, así como los resultados obtenidos. El responsable de la verificación, proporciona el original de los documentos a Secretaria Administrativa o Asesor de Calidad quien cierra el formato, y lo archiva como registro de calidad.	Secretaria Administrativa Asesor de Calidad Gerente General

CODIGO: GCAL-PR-003 VERSION: 01 Pág. 4 de 4	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES	
---	---	---

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9000
- Sistema de gestión de la calidad - Requisitos Norma ISO 9001

7. ANEXO

- Formato control de productos

Control de cambios

Modificación	Fecha	Versión	Responsable
Creación Procedimiento Control de productos	5/10/2017	1	Estefania Bohorquez Triana

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 12/09/2017	Fecha: 12/09/2017	Fecha: 12/09/2017

IDENTIFICACION PRODUCTO NO CONFORME No.		FECHA:	
FECHA DE NO CONFORMIDAD:			
NOMBRE DEL PROCESO:			
PROCEDIMIENTO (S) INVOLUCRADO (S):			
NOMBRE Y CARGO DE QUIEN REPORTA :			
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD:			
CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD:			
ACTIVIDADES A REALIZAR	FECHA INICIO	FECHA FINAL	
REPROCESO			
CONCESION			
CORRECCION			
ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA			
OTRA CUAL:			
RESPONSABLE (S) DE EJECUTAR LAS ACTIVIDADES A REALIZAR			
RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS			

CODIGO: GCAL-PR-003-FO-01 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	FORMATO PRODUCTOS NO CONFORMES	
---	--------------------------------	---

* ESTE ESPACIO ES SOLO PARA EL REPRESENTANTE O LA PERSONA CARGO DE REALIZAR LA VERIFICACIÓN *

VERIFICACION FINAL

FECHA:

RESPONSABLE DE LA VERIFICACION FINAL

RESULTADO DE LA VERIFICACION FINAL

OBSERVACIONES

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Julieth Zambrano Aux. Administrativa	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 12/09/2017	Fecha: 12/09/2017	Fecha: 12/09/2017

Anexo 16: Procedimiento Satisfacción de Cliente y Encuesta Satisfacción de Cliente

CODIGO: GVEN-PR-001 VERSION: 01 Pág. 1 de 3	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
---	--	---

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para poder medir la satisfacción de los clientes de la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS.

2. ALCANCE:

Aplica para todos los clientes que consumen los productos que ofrece la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS.

3. DEFINICIONES:

- **Acción correctiva:** Es aquella que llevamos a cabo para eliminar la causa de un problema.
- **Cliente/usuario:** Persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.
- **Documento:** Cosa que sirve para testimoniar un hecho o informar de él, especialmente del pasado.
- **Registro:** Conjunto de datos relacionados entre sí, que constituyen una unidad de información en una base de datos.
- **Mejora continua:** Es un proceso que pretende mejorar los productos, procesos y servicios de una organización mediante una actitud general.
- **Satisfacción del usuario:** Cuando un producto o servicio cumple y sobrepasa las expectativas del consumidor.
- **Sistemas de Gestión de Calidad:** Conjunto de actividades coordinadas que se llevan a cabo para lograr la calidad de los productos y/o servicios.
- **PQRF:** Preguntas, quejas, reclamos y felicitaciones.

4. GENERALIDADES

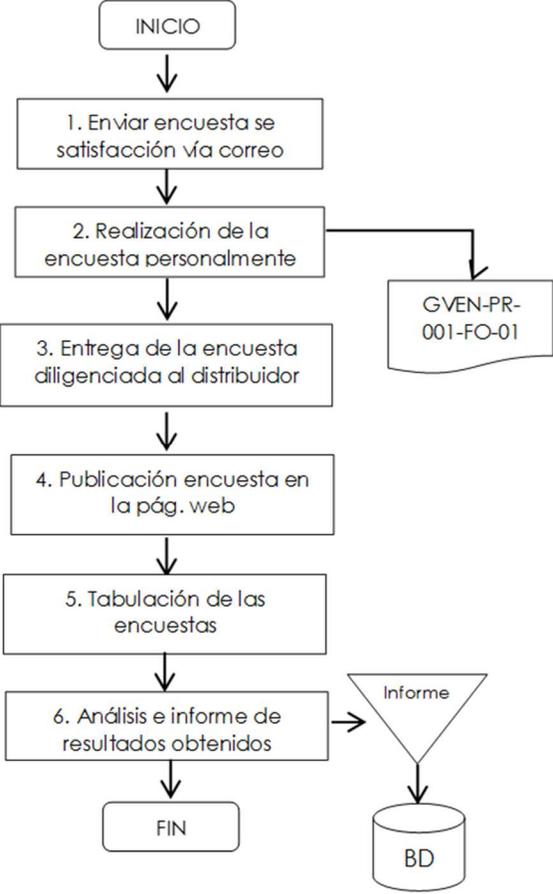
Los responsables de este procedimiento son el gerente general y la auxiliar administrativa, junto con el área de ventas.

La información obtenida en las encuestas realizadas le permiten conocer a la empresa la percepción que tienen los clientes frente al producto o servicio, las PQRF pueden ser presentadas ante la línea telefónica (1)410 4645 de lunes a sábado de 8:00 am a 2:00 pm, o pueden ser enviadas al correo electrónico administrativo@happydonut.co o en la página web www.happydonut.co opción contacto.

CODIGO: GVEN-PR-001 VERSION: 01 Pág. 2 de 3	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
---	--	---

5. ACTIVIDADES

A continuación, se detalla el paso a paso a seguir para el manejo de los productos no conformes:

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	1. El área de ventas junto con la auxiliar administrativa, deberán enviar a los clientes por lo menos una vez al año por medio de correo electrónico la encuesta de satisfacción al cliente GVEN-PR-001-FO-01, esta con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los clientes.	Secretaria Administrativa
	2. Los distribuidores serán quienes realicen las encuestas en forma personal en el momento de la venta. También se pueden encuestar los clientes empresariales al momento de entrega de pedidos.	Distribuidor
	3. El cliente podrá mostrar su satisfacción o no, contestando la encuesta de satisfacción al cliente GVEN-PR-001-FO-01, la cual entregara el distribuidor o se envía al correo electrónico.	Distribuidor
	4. La empresa Happy Donuts Exquisitas SAS también la publicara en su página web www.happydonut.co	Secretaria Administrativa Publicistas
	5. Una vez realizadas las encuestas, los formatos serán entregados a la auxiliar administrativa, quien se encargara de hacer la tabulación de las encuestas y entregar los resultados al gerente general para que analice los resultados.	Secretaria Administrativa
	6. Con base a los resultados obtenidos de las encuestas, el gerente general realizara un informe, en el cual se definirán acciones correctivas o de mejora.	Secretaria Administrativa Gerente General

CODIGO: GVEN-PR-001 VERSION: 01 Pág. 3 de 3	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
---	--	---

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Sistema de gestión de la calidad - Requisitos Norma ISO 9001:2015. Numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente.
- Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9000:2015

7. ANEXO

GVEN-PR-001-FO-01 Encuesta satisfacción del cliente

Control de cambios

Modificación	Fecha	Versión	Responsable
Creación Procedimiento satisfacción del cliente	18/09/2017	1	Estefania Bohorquez Triana

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 18/09/2017	Fecha: 18/09/2017	Fecha: 18/09/2017

CODIGO: GVEN-PR-001-FO-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES	
---	---	---

Conforme al Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015 y también porque su opinión es muy importante para la empresa, nos motiva enviarle la presente encuesta con el objetivo de mejorar nuestro producto y servicio, logrando con ello beneficios mutuos.

Le agradecemos nos colabore contestando las siguientes preguntas:

Estrato: _____

Sexo: _____

Edad (años):

- Menor de 18 ____
- Entre 18 y 25 ____
- Entre 26 y 35 ____
- Entre 35 y 45 ____
- Mayor a 45 ____

Indique cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos y la importancia que tienen para usted con el producto y servicio que recibe de Happy Donut's Exquisitas SAS.

Marque la puntuación del **1**(mínimo) al **5**(máximo).

Numero	Ítem	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Actitud de servicio y trato recibido					
2	Presentación de la persona que lo atendió					
3	Presentación del Triciclo (visibilidad, manejo, higiene)					
4	Sabor de la dona					
5	Presentación y decoración de la dona					
6	Temperatura de la dona					
7	Textura de la dona					
8	Frescura de la dona					
9	El tamaño de lo dona es adecuado					
10	El precio de la es adecuado					
11	Hay suficiente variedad de donas					

Observaciones:

Es muy importante para la empresa conocer sus opiniones, preguntas, quejas, reclamos y felicitaciones relacionadas con el producto y servicio ofrecido. Le agradecemos que no lo haga saber en el siguiente espacio:

CODIGO: GVEN-PR-001-FO-01 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES	
---	---	---

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 18/09/2017	Fecha: 18/09/2017	Fecha: 18/09/2017

Anexo 17: Procedimiento para Auditorías Interna; Plan Auditoría Interna; Programa Auditoría Interna; Lista de Chequeo Auditoría Interna; y Perfil de Cargo Auditor Interno

CODIGO: GCAL-PR-004 VERSION: 01 Pág. 1 de 5	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	
---	--	---

1. OBJETIVO:

El presente documento busca describir las etapas que existen para realizar una auditoría interna en la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS, las cuales le permitirán hacer una evaluación, desarrollo y mejoramiento continuo.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todas las actividades que se desarrollan en las auditorías internas que se realizan a los procesos internos de la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS.

3. DEFINICIONES:

- **Auditoría:** Revisión sistemática de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse.
- **Auditoría interna:** Realizada por sus empleados.
- **Auditoría externa:** Examina los sistemas de información de una empresa y emite una opinión independiente e imparcial de los mismos.
- **Auditor:** Persona autorizada para la revisión de las cuentas de una empresa, entidad o institución.
- **Programa:** Serie ordenada de operaciones necesarias para llevar a cabo un proyecto.
- **Acciones correctivas:** Son aquellas que se llevan a cabo para eliminar la causa de un problema.
- **Acciones preventivas:** Evitan los problemas identificando los riesgos. Cualquier acción que disminuya un riesgo es una acción preventiva.
- **Críticidad:** Condición de crítico.

4. GENERALIDADES

4.1 Periodicidad de las auditorías internas

Las auditorías internas se realizan mínimo una vez al año a todos los procesos y/o cuando el gerente general lo requiera, cuando se ha realizado cambios significativos en la empresa y cuando se necesite verificar las acciones correctivas que han sido puestas en marcha.

4.2 Diseño de la auditoría

La auditoría interna anual se divide en:

CODIGO: GCAL-PR-004 VERSION: 01 Pág. 2 de 5	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	
---	--	---

Una auditoria dirigida al Sistema de Gestión de Calidad, en donde se verifica que este cumpla con cada uno de los requisitos referenciados en la Norma ISO 9001:2015. Las otras van dirigidas a cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.

4.3 Equipo auditor

Está conformado por una o varias personas, dependiendo de las características de la auditoria. Para poder mantener la objetividad en este proceso es importante que el auditor no tenga responsabilidades directas con el área auditada.

Uno de los auditores hace el papel de jefe auditor quien asume la responsabilidad de organización y dirección de la auditoria y también se encarga de comunicar los resultados de la auditoria.

4.4 Entidades externas en el proceso de auditorias

Antes de la toma del servicio de auditoria externa, la empresa evalúa el cumplimiento de ciertos parámetros, tales como:

- Cumplimiento del perfil del auditor (establecido en este procedimiento)
- Imparcialidad de los auditores externos

Las auditorias contratadas externamente, podrán evidenciarse con documentación externa. Estos registros se almacenarán en una carpeta física y magnética en donde contendrá como mínimo un plan de auditoria, informe de auditoría y evidencia de revisión de cumplimiento de los requisitos de la Norma.

4.5 Competencias del auditor

En el presente documento esta como anexo el perfil de auditor interno GCAL-PR-004-PC-01, en este perfil se describen los requisitos que debe cumplir para aplicar, tales como: educación, formación, habilidades, objetividad, imparcialidad y experiencia mínima para ser Auditor Interno.

4.6 Etapas de una auditoria interna

4.6.1 Preparación

Antes de la realización de la auditoria, el auditor revisa que documentos aplican, si es necesario, y elabora una lista de chequeo. En este documento se deja reporte de proceso al que se realiza la auditoria y las actividades que se verificarán, para que sirva como una guía para el desarrollo de la

CODIGO: GCAL-PR-004 VERSION: 01 Pág. 3 de 5	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	
---	--	---

auditoria. Se tendrán en cuenta los documentos y registros que se consideren útiles para la realización de esta.

4.6.2 Programa de auditoria

Con quince (15) días de anticipación a la auditoria, el equipo auditor debe comunicar al líder del proceso por correo electrónico lo siguiente:

- Objetivo
- Alcance
- Criterios
- Proceso
- Fecha de la auditoria
- Equipo auditor (líder y acompañantes)
- Duración de la auditoria

5. ACTIVIDADES

A continuación, se detalla el paso a paso a seguir para el manejo de los productos no conformes:

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Definir cuantas auditorias se requieren] S1 --> S2[2. Programación de auditorias] S2 --> S3[3. Aprobación y comunicación de la auditoria] S3 --> S4[4. Solicitud copia de los documentos por proceso] S4 --> S5[5. Plan de auditoria] S5 --> S6[6. Conclusiones y registro de las No Conformidades] S6 --> S7[7. Entrega y retroalimentación de los resultados] S7 --> S8[8. Desarrollo y presentación del informe final] S8 --> S9[9. Seguimiento] S9 --> S10[10. Verificación] S10 --> FIN([FIN]) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Según la necesidad de la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS, se define cuantas auditorias requiere, en estas deben estar incluidas las áreas y procesos. 	Asesor de Calidad
	<ol style="list-style-type: none"> 2. El analista de calidad programa las auditorias en el formato GCAL-PR-004-FO-02, definiendo de una vez quienes conforman el equipo de auditoria el cual debe encargarse de que exista imparcialidad al momento de realizar la auditoria. 	Asesor de Calidad
	<ol style="list-style-type: none"> 3. El gerente general evalúa y aprueba el programa para proceder a ser comunicado a todas los procesos involucrados. 	Gerente general
	<ol style="list-style-type: none"> 4. El equipo de auditoria solicita en préstamo copia de los documentos y registros de los procesos a auditar. 	Equipo auditor
	<ol style="list-style-type: none"> 5. El equipo auditor establece un plan de auditoria con la supervisión del analista de calidad. El cual es comunicado a los líderes de cada proceso para que todos los auditados se preparen. El equipo de auditoria debe comunicar a los auditados por los canales de comunicación que se manejen que la metodología que se maneja y los objetivos que se quieren lograr con el desarrollo de esta. 	Equipo auditor
	<ol style="list-style-type: none"> 6. El equipo de auditoria saca las debidas conclusiones sobre la auditoria realizada y las no conformidades son registradas en el formato GCAL-PR-003-FO-01 	Equipo auditor
	<ol style="list-style-type: none"> 7. El equipo de auditoria cita a los auditados al día siguiente para entregar resultados, en donde los auditados aceptan o rechazan las no conformidades levantadas. 	Equipo auditor
	<ol style="list-style-type: none"> 8. El analista de calidad debe elaborar un informe fina, el cual es presentado al gerente general quien se encarga de definir planes estratégicos y oportunidades de mejora. 	Asesor de Calidad
	<ol style="list-style-type: none"> 9. El equipo de auditoria junto con el analista de calidad empiezan a realizarle un seguimiento a las acciones a realizar, reportando el no cumplimiento a las acciones planteadas. 	Equipo auditor
	<ol style="list-style-type: none"> 10. El analista de calidad está al pendiente del equipo de auditoria y a las acciones tomadas, para garantizar que están funcionando asertivamente. 	Asesor de Calidad

CODIGO: GCAL-PR-004 VERSION: 01 Pág. 5 de 5	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	
---	--	---

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Sistema de gestión de la calidad - Requisitos Norma ISO 9001:2015. Numeral 9.2 Auditoría interna
- Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9000:2015

7. ANEXOS

- GCAL-PR-004-PC-01 Perfil de cargo del auditor interno
- GCAL-PR-004-FO-02 Programa de auditorías internas
- GCAL-PR-004-FO-01 Plan de auditorías internas
- GCAL-PR-004-FO-03 Lista de chequeo de auditorías internas

Control de cambios

Modificación	Fecha	Versión	Responsable
Creación Procedimiento Auditorías internas	28/09/2017	1	Estefania Bohorquez Triana

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 28/09/2017	Fecha: 28/09/2017	Fecha: 28/09/2017

CODIGO: GCAL-PR-004-FO-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 2	PLAN AUDITORIA INTERNA	
---	-------------------------------	---

INFORMACIÓN GENERAL		
PROCESO AUDITADO		FECHA
CRITERIOS		
LUGAR REALIZACIÓN		
EQUIPO AUDITOR	LÍDER:	
	ACOMPAÑANTE (S):	

OBJETIVO DEL EJERCICIO:

AGENDA:			
FECHA	ACTIVIDAD	AUDITADO	HORA
	REUNIÓN DE APERTURA		
	REUNIÓN DE CIERRE		

REGISTRO DE ENTERADO	
NOMBRE DE LIDER DE PROCESO:	
FIRMA LIDER DE PROCESO (ENTERADO A CONFORMIDAD):	
FECHA:	

CODIGO: GCAL-PR-004-FO-01 VERSION: 01 Pág. 2 de 2	PLAN AUDITORIA INTERNA	
---	------------------------	---

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 28/09/2017	Fecha: 28/09/2017	Fecha: 28/09/2017

CODIGO: GCAL-PR-004-PC-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 1	PERFIL DE CARGO AUDITOR INTERNO	
---	---------------------------------	---

DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE AUDITOR		
NOMBRE DEL CARGO:	AUDITOR INTERNO	PROCESOS EN QUE PARTICIPA:
PROCESO:	Producción	TODOS LOS PROCESOS

NATURALEZA DEL CARGO
Revisión, evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de gestión de calidad.

EVIDENCIAS DE ACUERDO A TEMÁTICA A AUDITAR				
VARIABLE	CALIDAD	SISO	SSTA	MEDIO AMBIENTE
FORMACIÓN*	Curso de auditor NTC ISO 9001	Curso de auditor NTC OHSAS 18001	Curso de auditor Guía del Sistema de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente para Contratistas "RUC"	Curso de auditor NTC ISO 14001
EDUCACIÓN	Auditor interno: Técnico Auditor Externo: Profesional en ingeniería industrial con especialización en áreas relacionadas.			
EXPERIENCIA	Auditor externo: Experiencia mínima de 3 años como auditor, consultor o líder de sistemas de gestión. Auditor Interno: Experiencia como auditor como mínimo en un ciclo de auditorías o como auditor acompañante como mínimo en tres ciclos de auditorías internas en Happy Donut's Exquisitas SAS, o su equivalente en sistemas de gestión de otras compañías.			
HABILIDADES	Redacción, comunicación.			
IMPARCIALIDAD	Los auditores deben ser imparciales en la actividad a ejecutar, estos no deben auditar su propio trabajo o auditar áreas en las cuales participen como asesores (aplicable a auditores externos).			

DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR	
<ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones informativas del proceso de auditoría (incluye apertura y cierre). Recopilar y analizar información del proceso auditado. Preparar la auditoría antes de su realización. Utilizar herramientas de auditoría (listas de verificación, planes, informes y/o formularios donde se describa la evidencia de cumplimiento o incumplimiento). Utilizar de forma idónea métodos de auditoría realizando entrevistas, revisando documentos, visitando sitios de trabajo para poder evidenciar las conclusiones de auditoría. Verificar que la evidencia sea completa, correcta, coherente y actual en el momento de la auditoría. Redactar de forma clara los hallazgos de auditoría, confirmando con el auditado la idoneidad y claridad de los mismos. Entregar los informes y conclusiones de auditoría a dueños de proceso de forma oportuna Guardar expresa confidencialidad en la información entregada por la compañía, destruir o eliminar cualquier información de soporte que se le haya entregado después de realizada la auditoría. Atender las recomendaciones e indicaciones de la Coordinación de Calidad para realizar las auditorías. 	

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 28/09/2017	Fecha: 28/09/2017	Fecha: 28/09/2017

Anexo 18: Revisión por la Dirección y Formato Revisión por la Dirección

CODIGO: GGER-PR-003 VERSION: 01 Pág. 1 de 4	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
---	---	---

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones, controles y responsabilidades necesarias para que la dirección pueda revisar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS, para que por medio del análisis del desempeño del Sistema se pueda garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, el cual inicia con la planeación y programación de la revisión y finaliza con la elaboración y comunicación de un informe.

3. DEFINICIONES

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Es aquella que llevamos a cabo para eliminar la causa de un problema.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Evitan los problemas identificando los riesgos. Cualquier acción que disminuya un riesgo es una acción preventiva.
- **DIRECCIÓN:** Son los directivos con cargo más alto en una organización; el Presidente, el Gerente General y los Directores de las distintas áreas.
- **EFFECTIVIDAD:** Se trata de la relación que existe entre los resultados logrados por la empresa en comparación con los resultados propuestos por la misma organización.
- **EFICACIA:** es el grado en que el producto o servicio satisface las necesidades reales y potenciales o expectativas de los clientes o destinatarios.
- **EFICIENCIA:** es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o previstos con un mínimo de recursos.
- **MEJORA CONTINUA:** es un **proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos** de una organización mediante una actitud general.
- **REVISIÓN:** someter algo a **examen** o a ver con atención y cuidado.
- **VERIFICACIÓN:** proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos.

4. GENERALIDADES

La revisión de la dirección es un procedimiento que debe ser realizado por la alta dirección de la empresa Happy Donuts Exquisitas SAS, el cual tiene como finalidad asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. Esta actividad será realizada una vez al año y estará dirigida por el Gerente general.

El analista de calidad deberá elaborar un informe en el cual se contemplen datos como:

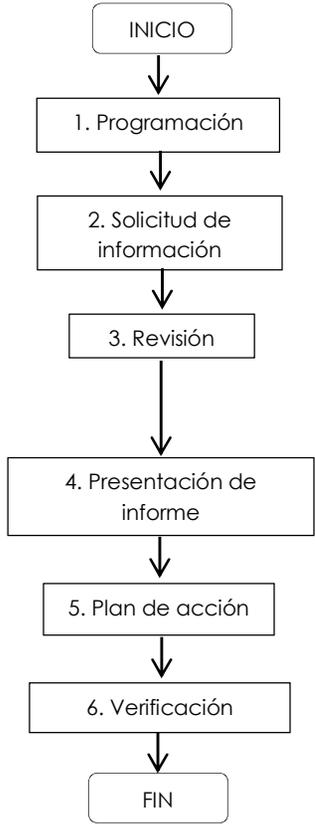
- Vigencia de la política de calidad
- Cumplimiento de los objetivos de calidad
- Cambios en los requisitos legales
- Plan de formación del personal
- Desempeño de los procesos
- Resultados de auditorías internas
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Análisis de los cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
- Recomendaciones para la mejora
- Planes de Acción, Resultado de la Revisión Gerencial
- Y cualquier documento que sirva para realizar cambios que mejoren el Sistema de Gestión de Calidad.

Luego se hace el análisis de datos y evaluación del Sistema de Gestión de calidad en una reunión evaluando los datos del informe entregado por el analista de calidad y de acuerdo a este se procede a sacar conclusiones sobre las adecuaciones que haya que hacerle al Sistema de Gestión de Calidad.

CODIGO: GGER-PR-003 VERSION: 01 Pág. 3 de 4	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
---	---	---

5. ACTIVIDADES

A continuación, se detalla el paso a paso a seguir en relación a la revisión por la dirección.

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> P1[1. Programación] P1 --> P2[2. Solicitud de información] P2 --> P3[3. Revisión] P3 --> P4[4. Presentación de informe] P4 --> P5[5. Plan de acción] P5 --> P6[6. Verificación] P6 --> FIN([FIN]) </pre>	1. Se debe programar mínimo una vez al año la revisión por la alta dirección, posterior a la realización de las auditorías internas.	Secretaria Administrativa Gerente General
	2. Solicitar trimestralmente a los líderes de cada proceso información relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad, para la realización del informe.	Secretaria Administrativa Gerente General
	3. Revisar que la información de los informes sea clara y relevante y acorde a este preparar el informe a ser revisado por la dirección, incluyendo Política y objetivos de calidad.	Secretaria Administrativa Gerente General
	4. Presentar el informe en la reunión convocada, analizando el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad.	Secretaria Administrativa
	5. Elaborar un plan de acción y en caso de ser necesario un plan de acciones correctivas y preventivas, como resultado del análisis desarrollado, esto para hacerle mantenimiento y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad	Secretaria Administrativa Gerente General
	6. Verificar y dar cumplimiento al plan de acciones correctivas y preventivas levantadas. Hacer seguimiento.	Secretaria Administrativa Gerente General

CODIGO: GGER-PR-003 VERSION: 01 Pág. 4 de 4	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
---	---	---

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Sistema de gestión de la calidad - Requisitos Norma ISO 9001:2015. Numeral 9.3 Revisión por la dirección.
- Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9000:2015

7. ANEXOS

- GCAL-PR-005 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Control de cambios

Modificación	Fecha	Versión	Responsable
Creación Procedimiento Revisión por la dirección	06/10/2017	1	Estefania Bohorquez Triana

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 06/10/2017	Fecha: 06/10/2017	Fecha: 06/10/2017

CODIGO: GGER-PR-003-FO-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 1	FORMATO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
---	-----------------------------------	---

Autorizado por:	
Fecha convocatoria:	
Lugar convocatoria:	
Horas convocatoria:	

LISTA DE ASISTENTES	FIRMAS

TEMAS A TRATAR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de las auditorías 2. Retroalimentación del cliente- Quejas y Reclamos de los Clientes 3. Desempeño de los procesos y conformidad del Servicio 4. Estado de las acciones correctivas y preventivas 5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección 6. Análisis de los cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad 7. Recomendaciones para la mejora 8. Planes de Acción, Resultado de la Revisión Gerencial 9. Conclusiones 10. Cierre y Aprobación del Acta de Revisión por la Dirección

DESARROLLO DE LA REUNION

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 06/10/2017	Fecha: 06/10/2017	Fecha: 06/10/2017

Anexo 19: Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora; Formato Acción Preventiva, Correctiva y de Mejora

CODIGO: GCAL-PR-005 VERSION: 01 Pág. 1 de 4	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
---	---	---

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora, para eliminar las causas de las no conformidades con el fin de mejorar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y comienza por la detección de una no conformidad y termina con un plan de acciones que eviten su ocurrencia.

3. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre

4. GENERALIDADES

Todos los colaboradores de la empresa Happy Donut's Exquisitas SAS pueden identificar la necesidad de crear acciones correctivas, preventivas y de mejora a partir de:

- Auditorías internas
- Auditorías externas
- Análisis de los indicadores de gestión
- Autoevaluación
- Evaluación de satisfacción de clientes
- Resultados de la revisión por la dirección
- Seguimiento y medición de procesos

CODIGO: GCAL-PR-005 VERSION: 01 Pág. 2 de 4	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
---	---	---

Casos en que se puede emprender una acción correctiva:

- Una no conformidad detectada.
- PQRF, presentadas por clientes
- Indicadores de gestión de procesos con resultados insatisfactorios
- Fallas en la elaboración del producto recurrentes
- Resultados insatisfactorios en informes de evaluación internos
- Resultados insatisfactorios en la revisión por la dirección

Para la identificación de causas de No conformidades se pueden usar diferentes herramientas estadísticas como:

- Lluvia de ideas
- Espina de pescado
- Histogramas
- Los 5 porqué
- Entre otras

Casos en que se puede emprender una acción preventiva:

- Identificación de debilidades en los informes de evaluación internos
- Identificación de debilidades reportadas por la revisión de la dirección
- Observaciones identificadas en una auditoría

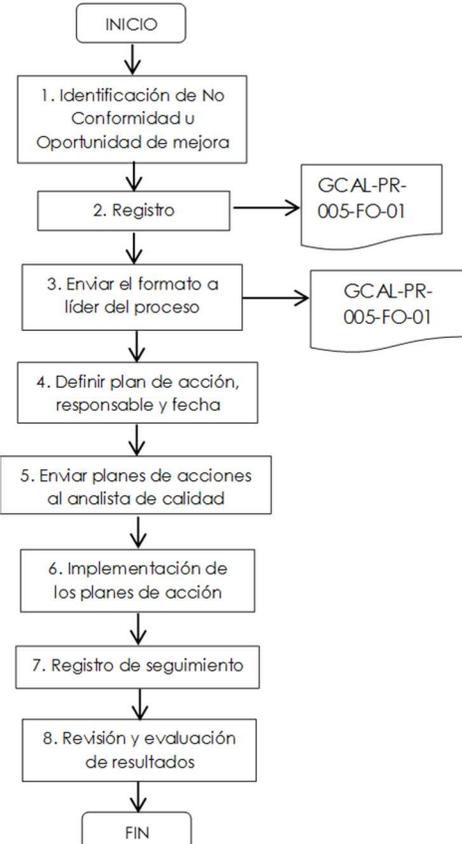
Casos en que se puede emprender una oportunidad de mejora:

- Sugerencias de mejoramiento por parte de un colaborador o cliente.

CODIGO: GCAL-PR-005 VERSION: 01 Pág. 3 de 4	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
---	---	---

5. ACTIVIDADES

A continuación, se detalla el paso a paso a seguir en relación a las acciones.

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Identificación de No Conformidad u Oportunidad de mejora] S1 --> S2[2. Registro] S2 --> S3[3. Enviar el formato a líder del proceso] S3 --> S4[4. Definir plan de acción, responsable y fecha] S4 --> S5[5. Enviar planes de acciones al analista de calidad] S5 --> S6[6. Implementación de los planes de acción] S6 --> S7[7. Registro de seguimiento] S7 --> S8[8. Revisión y evaluación de resultados] S8 --> FIN([FIN]) </pre>	1. Se identifica por alguna fuente una no conformidad u oportunidad de mejora.	Persona que identifica el cambio
	2. Registrar la no conformidad u oportunidad de mejora en el formato según corresponda. GCAL-PR-005-FO-01	Persona que identifica el cambio
	3. Describir la situación que causo esta No conformidad y enviar el formato diligenciado al líder del proceso (según corresponda) para que este se encargue de definir las causas que del origen.	Secretaria Administrativa Gerente General
	4. Definir el plan de acciones, responsable y fecha de ejecución que permita tratar las causas de la no conformidad u oportunidad de mejora.	Dueño de proceso, Asesor de Calidad
	5. El líder del proceso se encarga de enviar el plan de acciones al analista de calidad. Este se encarga de verificar que el formato esté debidamente diligenciado.	Gerente Respectivo por Área
	6. Implementar el plan de acciones de acuerdo a lo establecido en el formato.	Gerente Respectivo por Área
	7. Registrar en el formato el seguimiento (fecha, quien, evidencia y resultado) que se le está haciendo al plan de acciones ejecutado.	Gerente Respectivo por Área
	8. Revisar y evaluar los resultados del plan de acción ejecutado.	Gerente Respectivo por Área

CODIGO: GCAL-PR-005 VERSION: 01 Pág. 4 de 4	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
---	---	---

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Sistema de gestión de la calidad - Requisitos Norma ISO 9001:2015. Numeral 10 Mejora.
- Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9000:2015

7. ANEXOS

- GCAL-PR-005-FO-01 Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Control de cambios

Modificación	Fecha	Versión	Responsable
Creación Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora	04/10/2017	1	Estefania Bohorquez Triana

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 04/10/2017	Fecha:04/10/2017	Fecha: 04/10/2017

CODIGO: GCAL-PR-005-FO-01 VERSION: 01 Pág. 1 de 3	FORMATO DE ACCIÓN PREVENTIVA, CORRECTIVA Y DE MEJORA	
---	--	---

Fecha Solicitud	Día	Mes	Año	Tipo de Acción	Acción Correctiva	Acción Preventiva	Acción de Mejora	Consecutivo Acción

Nombre y Cargo de quien reporta(n)	Proceso(s) Involucrado(s)

Fuente que origina la Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora (Marcar con una X)										
Auditoria Interna de Calidad o de Gestión	Auditoria Externa	Mapa de Riesgos	Producto y/o servicio no conforme	Indicadores de Gestión del procesos	Incumplimiento de documentos del SIG	Acciones propuestas en reunión, comité, consejos	Quejas, reclamos o Sugerencias	Revisión por la dirección	Encuesta de Satisfacción	Otras fuentes cuál?:

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA

ANÁLISIS DE LA CAUSA (Causa o causas por la que se presentó la no conformidad real, o se detecta una no conformidad potencial u oportunidad de mejora)				
No.	CAUSA	SUB CAUSA (POR QUE?)	ULTRA CAUSA (POR QUE?)	CLASIFICACION DE LAS CAUSAS (clasifique por cada causa)
1				Falta medición o control
				Incumplimiento de un método o procedimiento
				Método inexistente
2				Planeación inadecuada
				Falta de recursos económicos
				Falta de recursos técnicos o tecnológicos
3				Falta de recursos físicos (instalaciones)
				Falta de insumos o suministros
				Falta de talento humano
4				Falta de entrenamiento
				Dificultades en el clima Org.
				Dificultades en la gobernabilidad

CODIGO: GCAL-PR-005-FO-01 VERSION: 01 Pág. 2 de 3	FORMATO DE ACCIÓN PREVENTIVA, CORRECTIVA Y DE MEJORA	
---	---	---

PLAN DE ACCIÓN (Escribir las acciones que permitirán eliminar las causas reales o potenciales o desarrollar la oportunidad de mejora)				
No.	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN (Registrar el seguimiento y evidencias que permitan demostrar la ejecución del Plan de Acción)			
No.	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	REALIZADO POR
1			
2			
3			
4			

CODIGO: GCAL-PR-005-FO-01 VERSION: 01 Pág. 3 de 3	FORMATO DE ACCIÓN PREVENTIVA, CORRECTIVA Y DE MEJORA	
---	---	---

5			
6			
7			
8			
9			
10			
EVIDENCIA DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN TOMADA			
Variable o Indicador de Control Antes		Variable o Indicador de Control Después	

Fecha de Cierre de la Acción

La acción tomada fue efectiva (se logró el resultado esperado y se utilizaron los recursos disponibles) para efectos de la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora identificada.
<u>Observación:</u>

Elaboro	Reviso	Aprobó
		
Yessica Bohórquez Triana Asesora de calidad	Miguel Ramos Gerente	Miguel Ramos Gerente
Fecha: 04/10/2017	Fecha:04/10/2017	Fecha: 04/10/2017