

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA  
ESTRUCTURA DE LA ISO 9001 VERSIÓN 2015 PARA LA EMPRESA  
ABELPÁN UBICADA EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA**



Nombre autor (es). Erick Jhomar Triana Patiño, Gustavo Andres Rubio Lopez  
Abril de2021.

Universidad Antonio Nariño  
Santa Marta, Magdalena.

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA  
ESTRUCTURA DE LA ISO 9001 VERSIÓN 2015 PARA LA EMPRESA  
ABELPÁN UBICADA EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA**

Nombre autor (es). Erick Jhomar Triana Patiño, Gustavo Andres Rubio Lopez  
Abril de 2021

Universidad Antonio Nariño  
Santa Marta, Magdalena.

**Notas del autor**

Erick Jhomar Triana Patiño, Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Antonio Nariño, Santa Marta.

Gustavo Andres Rubio Lopez, Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Antonio Nariño, Santa Marta.

Para la realización de este proyecto de investigación se contó con la colaboración de la Panadería Abelpán ubicada en la ciudad de Santa Marta.

## **Nota de Aceptación**

Nombre y firma jurado 1

---

Nombre y firma jurado 2

---

Nombre y firma presidente

---

Nombre y firma secretario

---

### **Dedicatoria**

El presente proyecto de investigación en primera instancia lo dedico Dios y los familiares y amigos que ya partieron, por brindarme la bendición de contar con salud, con fuerza y con sabiduría para seguir progresando en el camino de la vida acompañado de seres queridos

A mis papás por siempre ser el punto de referencia y de admiración que esclarece mi camino de superación, a mí madre Luz Mary por ser el ejemplo insuperable de amor y sabiduría que me conduce todo el tiempo, a mi padre Mauricio por las grandes enseñanzas y valores que ha inculcado en mí para mi desarrollo como persona.

A mí abuela, hermanos, tíos y demás amigos y familiares que siempre han estado acompañándome, brindándome esperanza y motivación para trabajar por las metas que surgen en mi día a día.

***Erick Jhomar Triana Patiño***

## **Agradecimientos**

A la Universidad Antonio Nariño y todos los docentes que me han acompañado a lo largo de mi formación como profesional. A los ingenieros, Rick Acosta Vega, José Lobo Diaz y Willington Gámez Araujo quienes nos han brindado tiempo, sabiduría y mucha dedicación no solo para sacar este proyecto delante de la mejor manera, sino también para formarnos como ingenieros industriales altamente competitivos, mi más grande admiración para todos ellos.

A mis papás por siempre creer en mí y brindarme el apoyo necesario para sacar adelante mis actividades de formación y a la Panadería Abelpán por abrirnos las puertas de sus instalaciones y permitirnos desarrollar el estudio de este proyecto investigativo.

Agradezco a mi novia por brindarme motivación, fuerza y apoyo fundamental en todo momento para desarrollar este trabajo de grado, al igual que a mis compañeros de la universidad y mi compañero de tesis Gustavo Rubio por el esfuerzo brindado para trabajar en equipo y desarrollar de la mejor manera este proyecto investigativo.

***Erick Jhomar Triana Patiño***

## **Dedicatoria**

Le dedico el presente trabajo de tesis a las personas que siempre me apoyaron en todo momento, mi familia, en especial a mis padres que siempre están orgullosos de mí y me motivan cada día a salir adelante y de ser una mejor persona.

De igual forma le quiero agradecer a mis dos hermanos Jesús David y Luis Alfredo quienes siempre han estado ahí apoyándome y da motivándome gracias por su interés, este logro es de ellos.

Le dedico mi proyecto a mi alma máster, la Universidad Antonio Nariño, a los ingenieros que han estado a lo largo de mi proceso de formación porque gracias a ellos he creado disciplina y la pasión por el hecho de aprender, de igual manera agradezco a mis amigos quienes siempre me han dado una voz de ánimo sin importar lo difícil que haya sido el camino y para terminar le agradezco a mis compañeros que desde inicio estuvieron conmigo depositando su confianza.  
Gracias a todos.

***Gustavo Andrés Rubio Lopez***

## **Agradecimientos**

En primer lugar, le agradezco a Dios por brindarme la sabiduría y la salud para llegar hasta este punto, le agradezco por guiarme durante mis estudios profesionales, por ser mi fortaleza en todo momento.

Le doy gracias a mis papas por los valores que me han inculcado durante mi vida y por ser los pilares en mi educación. A mi madre Yajaria por su amor, comprensión y apoyo durante todos mis años de vida, y a mi padre que no se encuentra físicamente pero sé que me ha brindado su acompañamiento, agradezco a mi padrastro Frank porque ha sido un ejemplo a seguir por sus grandes cualidades y virtudes.

A mis hermanos Jesús David y Luis Alfredo por ser parte importante de mi vida y darme esa fuerza para seguir adelante, llenando mi vida de su alegrías.

Le agradezco la confianza y el apoyo al Ingeniero Rick Acosta Vega, José Lobo Diaz y Willington Gámez Araujo por brindarme su disposición a la hora de dar solución a nuestro proyecto de investigación y en las demás asignaturas que he tenido el gusto de compartir con ellos.

A Erick Triana por haber sido un excelente compañero de tesis y además de ello un amigo, por haberme tenido la paciencia y le agradezco por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación.

***Gustavo Andrés Rubio Lopez***

## Resumen

El presente trabajo investigativo determina las actividades necesarias para realizar la gestión de la calidad y estandarización de los procesos en la empresa panificadora Abelpán de la ciudad de santa marta, tomando como base la Norma ISO 9001: 2015 y los lineamientos establecidos para llevar a cabo el SGC. El proyecto surgió como respuesta a la deficiente organización y documentación de los procesos de la panadería, además de la baja contextualización del concepto de gestión de la calidad y el enfoque dirigido al cliente; por ello, en base a lo anterior, nació la oportunidad de iniciar este trabajo con la idea de realizar un diseño de un sistema de gestión de calidad para la panadería que permitiera solucionar los problemas mencionados.

En primera instancia se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa buscando comprender su contexto organizacional y el nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos de la norma mencionada. Luego se realizó la creación y reorganización de los procesos tenidos en cuenta en el SGC partiendo desde un mapa de procesos, destacando la creación del proceso de gestión calidad para la panadería; cada proceso contó con una caracterización, procedimientos y formatos de control para su normalización. Seguidamente se elaboraron indicadores de gestión y los formatos para calcularlos, permitiendo evaluar el desempeño de cada uno de los procesos trabajados. Finalmente se realiza el manual de calidad del sistema y es entregado a la panadería en conjunto con el sistema de gestión de calidad diseñado, de forma digitalizada.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, Estandarización, satisfacción del cliente, Sistema de gestión

## Abstract

This investigative work determines the activities necessary to carry out the quality management and standardization of the processes in the bakery company Abelpán in the city of Santa Marta, based on the ISO 9001: 2015 Standard and the guidelines established to carry out the SGC. The project arose as a response to the poor organization and documentation of the bakery processes, in addition to the low contextualization of the quality management concept and the customer-directed approach; Therefore, based on the above, the opportunity was born to start this work with the idea of designing a quality management system for the bakery that would allow solving the aforementioned problems.

In the first instance, a diagnosis of the current situation of the company was carried out, seeking to understand its organizational context and the level of compliance with respect to the requirements of the aforementioned standard. Then, the creation and reorganization of the processes taken into account in the SGC was carried out, starting from a process map, highlighting the creation of the quality management process for the bakery; Each process had a characterization, procedures and control formats for its standardization. Next, management indicators and the formats to calculate them were developed, allowing the performance of each of the processes worked to be evaluated. Finally, the quality manual of the system is drawn up and delivered to the bakery together with the designed quality management system, in a digitized way.

**Keywords:** Quality management, Standardization, customer satisfaction, Management system

## Tabla de Contenidos

Introducción .....	1
1. Planteamiento del Problema .....	2
1.2. Descripción del problema .....	9
1.3. Formulación del problema .....	11
2. Justificación .....	12
2.1. Justificación práctica.....	12
2.2. Justificación teórica .....	12
2.3. Justificación metodológica.....	13
2.4. Justificación social .....	13
3. Objetivo.....	14
3.1. General.....	14
3.2. Específicos .....	14
4. Marco Referencial.....	15
4.1. Antecedentes .....	15
4.1.1. Antecedentes en español .....	15
4.1.2. Antecedentes en inglés.....	17
4.2. Marco Teórico.....	18
4.3. Marco Conceptual.....	26
4.4. Marco Legal y Normativo.....	32
5. Diseño Metodológico.....	34
5.1. Tipo y Enfoques de Investigación.....	34
5.3. Recolección y Análisis de Datos.....	35
5.4. Fases y actividades metodológicas .....	35
6. Resultados .....	38
6.1. Diagnóstico .....	38
Objetivo 1. Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa que permita establecer el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015. ....	38
6.1.1. Análisis del contexto y entorno.....	49
6.2.1. Diseño de procesos y documentación .....	55
7. Conclusiones. ....	124
8. Recomendaciones. ....	126
9. Lista de referencias .....	127
10. Anexos .....	132

## Lista de Tablas

Tabla 1. Marco normativo.....	32
Tabla 2. Valores de cumplimiento .....	40
Tabla 3. Matriz PESTEL.....	52
Tabla 4. Ubicación de archivos proceso de Gestión Gerencial .....	61
Tabla 5. De ubicación de los documentos de producción.....	74
Tabla 6. Ubicación de archivos proceso de Gestión de Almacén.....	80
Tabla 7. De ubicación de los documentos de producción.....	82
Tabla 8. De ubicación de los documentos de Mantenimiento y Aseo .....	90
Tabla 9. De ubicación de los documentos de la gestión administrativa y financiera .....	94
Tabla 10. De ubicación de los documentos de la gestión de calidad.....	109
Tabla 11. De ubicación de los documentos de la gestión de calidad.....	110
<b>Tabla 12.</b> Tabla Ubicación de los indicadores .....	119
Tabla 13. De ubicación de los documentos del sistema de gestión de calidad de Abelpán.....	123

## Lista de Figuras

Figura 1. Principios de calidad.....	22
Figura 2. Familia ISO 9000 .....	24
Figura 3. Ciclo PHVA.....	25
Figura 4. Matriz autodiagnóstico NTC ISO versión 2015.....	39
Figura 5. Resultado del diagnóstico numeral 4 de la NTC ISO 9001.....	41
Figura 6. Resultado del diagnóstico numeral 5 de la NTC ISO 9001.....	42
Figura 7. Resultado del diagnóstico numeral 6 de la NTC ISO 9001.....	43
Figura 8. Resultado del diagnóstico numeral 7 de la NTC ISO 9001.....	44
Figura 9. Resultado del diagnóstico numeral 8 de la NTC ISO 9001.....	45
Figura 10. Resultado del diagnóstico numeral 9 de la NTC ISO 9001.....	46
Figura 11. Resultado del diagnóstico numeral 10 de la NTC ISO 9001.....	47
Figura 12. Análisis de porcentajes del nivel de cumplimiento de la norma una vez realizado el diagnóstico global de los numerales .....	48
Figura 13. Nivel de cumplimiento de las cláusulas de la norma NTC ISO 9001 .....	49
Figura 14. Matriz Dafo de la Panadería Abelpán .....	50
Figura 15. Matriz stakeholder .....	51
Figura 16. Mapa de procesos de la Panadería Abelpán .....	54
Figura 17. Organigrama Abelpán .....	55
Figura 18. Caracterización proceso Gestión Gerencial.....	59
Figura 19. Procedimiento del proceso de Gestión Gerencial.....	60
<b>Figura 20.</b> Caracterización proceso de compras .....	62
Figura 21. Procedimiento general del proceso de compras .....	63
Figura 22. Procedimiento general de selección de proveedores .....	63
Figura 23. Ubicación de archivos proceso de Gestión de compras .....	64
<b>Figura 24.</b> Caracterización proceso de Producción General.....	67
Figura 25. Portada del procedimiento de producción de pan.....	68
<b>Figura 26.</b> Procedimiento de producción de pan .....	68
Figura 27. Portada del procedimiento de producción de pan.....	69
Figura 28. Procedimiento de producción general de cocina .....	70
Figura 29. Procedimiento de producción de Juegos naturales .....	70
Figura 30. Flujograma de producción general de cocina.....	71
Figura 31. Formato de programación diaria de panadería .....	72
Figura 32. Formato de reporte de producción diaria de panadería .....	73
Figura 33. Caracterización general del proceso de almacén.....	76
Figura 34. Procedimiento general de gestión de almacén.....	77
Figura 35. Formato solicitud entrega de bienes .....	78
Figura 36. Guía Revisión de características en recepción de insumos .....	79
<b>Figura 37.</b> Caracterización del proceso de gestión comercial .....	81
Figura 38. Representativa del procedimiento de gestión comercial .....	82
<b>Figura 39.</b> Caracterización gestión de mantenimiento y aseo .....	84
Figura 40. Procedimiento general de mantenimiento .....	85
Figura 41. Procedimiento general de Limpieza y desinfección .....	86
Figura 42. Inventario de maquinaria y equipos .....	87

<b>Figura 43.</b> Formato programa de mantenimiento preventivo .....	89
Figura 44. Caracterización de Gestión administrativa y financiera .....	92
Figura 45. Procedimiento Gestión financiera y contable .....	93
Figura 46. Procedimiento Gestión humana.....	93
<b>Figura 47.</b> Caracterización del proceso de gestión de calidad.....	96
Figura 48. Procedimiento control de documentos y registros.....	97
Figura 49. Procedimiento control producto no conforme .....	97
Figura 50. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas .....	98
Figura 51. Procedimiento de auditoría interna.....	98
Figura 52. Procedimiento seguimiento objetivos de calidad .....	99
Figura 53. Procedimiento identificación y actualización de requisitos legales .....	99
Figura 54. Procedimiento atención quejas y reclamos.....	100
Figura 55. Procedimiento gestión de riesgos y oportunidades del SGC.....	101
Figura 56. Procedimiento gestión del conocimiento.....	101
Figura 57. Procedimiento gestión del cambio.....	102
Figura 58. Matriz de requisitos legales aplicables .....	104
Figura 59. Matriz de riesgos Abelpán.....	105
Figura 60. Matriz gestión del conocimiento .....	107
Figura 61. Matriz de oportunidades Abelpán .....	108
Figura 62. Ficha técnica de indicadores.....	113
Figura 63. Figura representativa formato de cálculo de indicadores .....	114
Figura 64. Explicación de formato cálculo indicadores de gestión .....	116
Figura 65. Figura representativa formato de cálculo de indicadores .....	117

**Lista de Anexos**

Anexo 1. Evidencia fotográfica de entrevista para diagnóstico.....	132
Anexo 2. Entrega del Manual de calidad a los gerentes de la Panadería Abelpán. ....	133
Anexo 3. Entrega del Manual de calidad de la Panadería Abelpán .....	134
Anexo 4. Reunión con los líderes de procesos de la Panadería Abelpán .....	135
Anexo 5. Tabla de codificación de los documentos del sistema.....	136

## **Introducción**

El presente proyecto investigativo “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la estructura de la ISO 9001 versión 2015 para la empresa Abelpán ubicada en la ciudad de Santa Marta”, es una investigación de beneficio para la panadería, la cual pretende estandarizar los procesos y corregir inconsistencias en los mismos. Por otra parte, es de beneficio para las empresas Pyme del sector comercial código 1081, (designado por la Dian en la clasificación de actividades económicas adaptadas a Colombia) el cual hace referencia a la elaboración de productos de panadería.

El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo mediante etapas, las cuales se describen de la siguiente manera. De carácter inicial, se desarrolla el diagnóstico basado en los requerimientos de la NTC ISO 9001: versión 2015 en su cuarta actualización; la cual deja como resultado un cumplimiento realmente bajo, dejando un porcentaje de No cumplimiento preocupante. Posteriormente a ello, se lleva a cabo el análisis DOFA en donde se busca evidenciar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la Panadería Abelpán, las cuales son de carácter fundamental en la identificación de cualidades tanto positivas como negativas que presenta la panadería. Seguidamente se realiza la caracterización de procesos identificando los procesos mismos en cada área, con la finalidad de establecer el encargado responsable del departamento del procedimiento o proceso al cual se vaya a tratar. Al mismo tiempo se establecen formatos y procedimientos con el fin de normalizar los mecanismos y áreas de la empresa.

Por último, se establecen los indicadores de Gestión, con la finalidad de crear mecanismos de seguimiento y control a las áreas de la empresa, dejando como resultado la evaluación del desempeño de los procesos que se llevan a cabo.

## 1. Planteamiento del Problema

### 1.1. Antecedentes del problema

El concepto de calidad siempre ha estado involucrado en la propia esencia del ser humano, desde nuestros mismos orígenes comprendemos que cuando se hacen las cosas de la mejor forma posible logramos crear un valor agregado a nuestros resultados, independientemente del tipo de actividad que se realice, cuando se tiene esto en mente se logra crear una ventaja competitiva frente a nuestros semejantes y frente a el entorno con el cual interactuamos. **E.W. Deming** definió al concepto de calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua” (Deming, 1988).

Cuando se habla de calidad también se debe tener en cuenta diferentes términos que van estrechamente relacionados en la aplicación de este concepto a nivel empresarial, uno de estos términos es la Gestión de la calidad la cual se define como un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en **el proceso de producción y en los productos** o servicios obtenidos mediante el mismo (Nueva ISO 9001:2015, 2018). Históricamente, los Sistemas de gestión de calidad fueron creados por organismos internacionales que trabajaron en conjunto para fijar estándares de control enfocados en los productos y procesos productivos de una organización; esto debido a que a medida que crecía la competitividad en los mercados se iba haciendo necesario mejorar las prácticas precisas que garantizaran la calidad de los resultados para dichos procesos, todo con la finalidad de alcanzar los requerimientos del cliente en conjunto con los propios objetivos de la organización.

Los antecedentes se remontan al siglo XVIII, con una Producción Artesanal caracterizada por una comunicación directa entre el cliente y el proveedor, esto permitía que el productor recibiera la información suficiente de parte del cliente para elaborar un producto que cumpliera justo con las necesidades y expectativas del demandante, dicho producto era costoso, pero igualmente contaba con una alta calidad relativa. Posteriormente en el siglo XIX el trabajo manual es reemplazado por el trabajo mecánico y la Revolución industrial provoca que la producción artesanal sea finalmente sustituida, en este punto se evidencian conceptos como La normalización de piezas introducido por Samuel Colt en 1820 y La cadena de producción introducida por Henry Ford (Reyes, 2016) , los cuales provocaron la creación de sistemas de producción en masa mucho más eficientes y económicos, no obstante, esto también provocó que los operarios no pudieran tener la oportunidad de hacer las correcciones manuales correspondientes para una pieza o componente que no se ajustara a las especificaciones proyectadas, causando así el **primer problema de calidad** correspondiente a la producción industrial (Buenas Tareas, 2010).

En las industrias, durante la Revolución Industrial y la Primera guerra mundial, las cadenas de producción adquieren una mayor complejidad, por esta razón surge el papel del **inspector**, esto en respuesta a la necesidad de detectar y solucionar los problemas generales referentes a la falta de uniformidad de los productos; su actividad principal era examinar de forma reactiva, supervisando la efectividad de las acciones que los operarios realizaban y buscando eliminar el error traducido en producto defectuoso, todo con el fin de evitar que este llegara a manos del consumidor, surgiendo así el **primer gesto de control de calidad**. (Ramos, 2019)

Una vez terminada la primera guerra mundial, periodo donde se perfeccionan los sistemas de producción en serie y los procesos y técnicas de inspección de calidad, se inicia la segunda etapa del desarrollo del concepto de calidad, en donde la inspección se convierte en una **herramienta** de la calidad y deja de ser el eje de la misma. (Cubillos & Rozo, 2009)

Los primeros estudios sobre calidad se hicieron en Estados Unidos en el año de 1933, el Matemático W. A. Shewhart, aplicó el concepto de control estadístico de proceso por primera vez, con propósitos industriales. Shewhart diseñó una gráfica de estadísticas para controlar las variables correspondientes a las especificaciones del producto, lo cual proporcionó un método para controlar la calidad en medios de producción en serie con unos costos más económicos que los anteriores; el objetivo final de este nuevo método era mejorar, en términos de costo-beneficio, las líneas de producción, aplicando la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores, dando así inicio oficial a la era del **control estadístico de calidad** (Shewhart, 1931). Cabe destacar que Shewhart no solo se enfocó en la estadística aplicada al control de calidad, sino que de la misma forma también se preocupó por el rol administrativo de la calidad, fue por ello que diseñó el famoso ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), el cual más tarde sería mejorado por su discípulo W.E Deming, convirtiéndolo en la base de los sistemas de gestión de calidad existentes en la actualidad. (Cubillos & Rozo, 2009)

Posteriormente al estallar la Segunda Guerra Mundial, el gobierno Norteamericano se convierte en uno de los principales interesados en los estudios de calidad y el efecto de ésta sobre la productividad, esto con el objetivo de enfocar este concepto en su industria militar; para los militares era fundamental participar en la guerra con un mejor armamento que pudiera tener clara garantía de calidad; debido a esto, el control estadístico de calidad se convirtió de manera

paulatina en un arma secreta de la industria, conduciendo así a los Norteamericanos a liderar la segunda etapa del desarrollo de la calidad, conocida como **aseguramiento de la calidad**.

(Cubillos & Rozo, 2009)

Las primeras normas de calidad en el mundo fueron creadas precisamente para elevar la calidad en la industria militar, estas fueron llamadas las **Normas Z1** e hicieron parte del primer sistema de certificación de calidad utilizado por el ejército de Estados Unidos en la Segunda guerra mundial; éstas tuvieron un gran éxito para la industria norteamericana y permitieron elevar los estándares de calidad drásticamente, disminuyendo en un gran número el derroche de vidas humanas en la guerra. En vista de esto Gran Bretaña también aplicó una serie de normas de calidad a su industria militar con el apoyo de Estados Unidos adoptando así a la norma norteamericana **Z1** y dándole origen a las normas británicas 1008. (Ramos, 2019)

Entre 1942 y 1945, durante el mismo periodo de la Segunda Guerra Mundial, se da a conocer una de las personalidades más influyentes en la historia de la calidad, este sería el estadístico William Edwards Deming, quien fue discípulo del propio Shewhart y quien además contribuyó significativamente en la mejora de la calidad para la industria norteamericana dedicada a la guerra, al final de esta, el país más afectado fue Japón, por tal razón, Estados Unidos intentó ayudar a la reconstrucción de este país enviando a expertos de calidad de la época con la finalidad de instruir al personal japonés y poder levantar el país; uno de estos grandes expertos fue precisamente W.E Deming, en donde tendría un papel fundamental en cuanto a la elevación de la calidad para este país.

Acto seguido Deming llega a Tokio y fue hasta 1947 cuando inicia sus primeros contactos con los ingenieros japoneses. 2 años después la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE ) constituye un grupo de investigación sobre control de calidad y en 1950

Deming fue invitado por el presidente de esta asociación para impartir una serie de seminarios y conferencias donde promovió el uso del control estadístico de la calidad y el estándar administrativo para el manejo de la calidad; por medio de estas conferencias Deming llevó a Japón el llamado ciclo PHVA consistente de 4 etapas, las cuales son planear, hacer, verificar y actuar, siendo de gran importancia para estructurar planes de mejora de calidad a cualquier nivel ejecutivo u operativo, por tal razón fue categorizado como una de las principales estrategias de **mejora continua** empresarial. Este ciclo se había mostrado muy eficaz en la disminución de las causas asignables de variación de los procesos, y en la reducción del personal encargado de efectuar la inspección.

Por consiguiente, el concepto de control de calidad pasó a tener un enfoque para la prevención como forma de controlar los factores del proceso que ocasionaban productos defectuosos, esto pese a que se inició con la idea de hacer hincapié en la inspección después de haberse fabricado estos mismos productos. Las empresas japonesas entendieron que se necesitaba un programa de control de calidad cuya aplicación fuera más amplia que la considerada hasta ese momento. (Cubillos & Rozo, 2009)

Otro de los grandes expertos enviados desde Estados Unidos fue el Doctor Joseph Juran, quién en 1954 visita Japón por primera vez, invitado también por la JUSE y en donde a partir de sus conferencias y seminarios acerca de las teorías del control calidad realiza aportes significativos que cambian el rumbo de la historia del concepto de calidad, entre estos aportes podemos mencionar los inicios del conocido Seis Sigma siendo esta una “metodología de mejora de procesos que vela por alcanzar la excelencia operacional basada en la reducción de la variabilidad de los mismos” (actioglobal, 2017), igualmente también hay que destacar su famosa trilogía de la calidad publicada en 1986 y por último, uno de los más importantes, el desarrollo

del concepto de calidad en las organizaciones en donde destacó la importancia del compromiso a nivel gerencial para el logro de la calidad empresarial.

Después de finalizar la segunda guerra mundial el concepto de calidad se convirtió en una de las mayores tendencias a nivel global, las naciones del mundo se interesaron fuertemente en organizarse para crear métodos que eleven los estándares de calidad, fue de ahí que nacieron precisamente los primeros antecedentes de la Organización Internacional de Normalización (ISO) (ISOTOOLS, 2013). En esta época entra en escena Kaoru Ishikawa, administrador de empresas japonés experto en el control de calidad, el cual realizó diversos aportes constituyentes de los primeros círculos de control de calidad, en donde se destaca la implementación de los **sistemas de calidad** adecuados a procesos empresariales. En el año 1960 Ishikawa formó parte de la mencionada Organización Internacional de Normalización (ISO), encargada desde ese entonces de emitir la normativa sobre productos y procesos en el interior de las empresas.

Otro de los grandes personajes que se debe destacar para estos antecedentes de calidad es Armand V. Feigenbaum empresario estadounidense y experto en control de calidad el cual creó el concepto de **gestión de la calidad** referente a “un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo” (Nueva ISO 9001 2015, 2018).

Feigenbaum también introdujo por primera vez el término de Calidad Total en Estados Unidos (Total Quality Control), esto lo hizo cuando lo implementó en el programa de calidad de la General Electric, posteriormente fue nombrado director de todas las unidades de producción existentes en el mundo para esta empresa y así difundió en esta compañía sus conocimientos acerca de calidad. Feigenbaum expone todos estos conocimientos en 1951 mediante su libro “Total Quality Control” el cual tuvo una gran repercusión en Europa a partir de 1961.

Hasta este punto el hombre en la empresa solo es considerado como un factor que carece de responsabilidad en la obtención de la calidad, pero luego En 1961, Phillip B. Crosby contribuye a la Teoría Gerencial y a las prácticas de la gestión de la calidad, proponiendo una serie de pasos para obtener la perfección, lanzando así su teoría de "cero defectos". En esta teoría destaca el gran peso que tiene las relaciones humanas para el control de la calidad, y afirma que hay que concentrar los esfuerzos en el hombre y en la motivación de los colaboradores, esto como deber de la dirección de la organización.

Un hecho que podemos destacar por la trascendencia que tuvo fue la creación de la Organización Internacional de Normas ISO el 23 de febrero de 1943, su principal propósito fue mejorar la calidad, aumentar la productividad, disminuir los costos e impulsar el comercio y a su vez lograr la de aumentar la competitividad de una empresa en un mercado determinado. A partir de su creación la norma ha ido evolucionando en su contenido:

- En 1987 se publicó la primera edición de la norma ISO 9001.
- En la versión de 1994 el enfoque se centraba en las industrias
- En el 2000 se convirtió en una norma de Gestión de la calidad
- En el 2008 se incluyeron los servicios en el alcance de la norma.
- En su última actualización que se llevó a cabo en el 2015, ISO se convierte en una herramienta para la prevención y la innovación a partir de su enfoque en procesos y la gestión de riesgos.

Con respecto a la calidad en Colombia podemos hablar de uno de los hitos más importantes en la constitución del sistema nacional de calidad, lo cual fue la creación en 1963 del “Instituto Colombiano de Normas Técnicas ” – ICONTEC - el cual ese mismo año se afilió a la Comisión Panamericana de Normas Técnicas ( COPANT ) y a la Organización Internacional

de Normalización (ISO). Un año después, en 1964, mediante el Decreto 767, el gobierno nacional otorgó a ICONTEC el carácter de Organismo Asesor y Coordinador en Normalización lo cual se constituyó en un espaldarazo a los esfuerzos privados de contar con un organismo especializado en la normalización y un reconocimiento de la importancia de la normalización. Luego en 1994, el gobierno colombiano, dentro del marco del Decreto 2269, acredita a ICONTEC como organismo certificador, el primero y único en Colombia, autorizado para certificar la calidad de todos los productos del sector industrial y los sistemas de calidad. Por último Entre 1998 y 1999, ICONTEC alcanza dos logros internacionales de importancia al ingresar, primero, a la Red Mundial de Certificación IQNet, y luego ser el representante de Colombia en el Comité Técnico de Administración y Manejo TMB

## **1.2. Descripción del problema**

Evidentemente en el mundo actual, debido a fenómenos como la globalización, existe una tendencia de crecimiento competitivo en el ámbito de los mercados nacionales e internacionales, por tal razón hoy en día para una compañía, multinacional o como en nuestro caso una sencilla PYME, es necesaria la utilización de una serie de herramientas prácticas que le puedan garantizar el progreso necesario para competir directamente en unos mercados que cada vez son más complejos y exigentes.

Por consiguiente, la calidad, como concepto integral y como una de las herramientas utilizadas más trascendentes que produce una mejora continua a través de la estandarización, control de los procesos y satisfacción de los clientes, se convierte en la condición específica que toda organización debe tener para conseguir un mayor rendimiento en su actividad empresarial, y lograr así, desafiar la alta competencia que se logra percibir en estos mercados mencionados.

En el desarrollo de esta investigación se tomó como objeto de estudio a la Pandearía **Abelpán**, la cual ostenta una experiencia de más de 14 años laborando en el sector panadero de la ciudad de Santa Marta, Magdalena. Abelpán se puede categorizar como una empresa tipo panificadora dedicada al expendio de comidas preparadas mediante la elaboración de productos de panadería y demás productos derivados de la harina, tal como está descrito en la Cámara de comercio de la mencionada ciudad, en referencia a su actividad económica principal y secundaria; además en esta misma cámara de comercio la panadería se encuentra registrada con el NIT 22461006-1 siendo la representante legal la señora Luz Mary Patiño Díaz. De momento esta empresa cuenta con 2 centros de trabajos, ambos en la ciudad de Santa Marta, con los cuales suma en conjunto un total de 14 trabajadores que son distribuidos en diferentes turnos para estas dos sedes y de cuales 7 pertenecen al área operativa y 5 son del área de ventas y atención al cliente, y 1 es del área contable y administrativa.

Actualmente en Abelpán no existe un en práctica un concepto claro referente a la calidad que pueda tener un control riguroso sobre sus operaciones productivas, por lo anterior se hace notorio en esta una serie de actividades y procesos con un desorden marcado, y sin una estructura fija, que ha generado un conjunto de consecuencias negativas, esto según lo expresado por la funcionaria Luz Mary Patiño Díaz, el día 15 de marzo en una entrevista exploratoria informal realizada para conocer la empresa.

A través de la entrevista realizada a esta persona, nos expresó que se ha evidenciado deficiencias en el desempeño de las actividades productivas de la empresa, debido a que estas arrojan niveles de productividad bajos en comparación con la capacidad productiva que tiene las instalaciones de la panadería, esto puede ser consecuencia de la evidente falta de control y de coordinación que hay sobre los principales procesos productivos de la organización, también se

pudo examinar que la panadería no cuenta con una normalización en sus actividades, por ende, todo esto en conjunto puede estar generando primero la mala utilización de la materia prima que se emplea y segundo una serie de sobre costos originados por los despilfarros presentes a la hora de realizar los procesos de elaboración para las comidas a comercializar, todo lo anterior también es consecuencia de la gestión de irregular de los recursos de la panadería no solo por la falta de métodos para la optimizar los materiales e insumos de producción sino también por una falta en la correcta gestión del talento humano.

A su vez podemos adicionar el hecho de los sobre costos asociados a la inadecuada gestión del abastecimiento evidenciado por una clara deficiencia en el control de los inventarios para la panadería. Por último, podemos incluir el aspecto de la alta variabilidad en los resultados del proceso productivo que arroja una gran cantidad de productos no conforme y que no logran la satisfacción requerida por el cliente, y esto se evidencia debido a una serie de reclamos continuos que algunos consumidores realizan acerca de diferentes aspectos relacionados con la calidad de los productos comercializados por la empresa, y lo que finalmente puede generar una pérdida irremediable de la fiabilidad de los consumidores de la panadería Abelpán.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo debe ser el diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa Abelpán ubicada en la ciudad de Santa Marta con el fin de normalizar, controlar y gestionar sus procesos, buscando la mejora continua y la satisfacción del cliente?

## **2. Justificación**

En general, se podría decir, que la realización de este proyecto tendrá una trascendencia significativa para el desarrollo de esta compañía, esto se puede evidenciar por los innumerables beneficios que puede traer la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa; por consiguiente, este proyecto lo podemos justificar con las siguientes razones:

### **2.1. Justificación práctica**

Este proyecto será práctico porque va a beneficiar a diferentes partes interesadas en la empresa Abelpán como lo son sus administradores y trabajadores en general, ya que les va a brindar herramientas necesarias que actúen como el medio apropiado para lograr un desarrollo integral en la organización, que permita conseguir la optimización de sus procesos y que pueda alcanzar una mejora significativa en la productividad, pero además, también para reducir la alta variabilidad en los resultados del proceso productivo, generando un beneficio considerable a sus principales consumidores aumentando los niveles de satisfacción relacionados a la calidad del producto. Con este proyecto se busca solucionar una posible certificación, lo cual puede evitar problemas para contratación con el estado o la firma de convenios con entes públicos.

### **2.2. Justificación teórica**

En este proyecto la utilización de la norma ISO 9001:2015 nos permitirá adquirir unos conocimientos como: fundamentación de la gestión de la calidad, principios de la calidad, ciclo PHVA, enfoque por procesos, gestión del riesgo, gestión del cambio y satisfacción de cliente. Los cuáles serán la base de apoyo para lograr un ordenamiento en la estructura de la organización, con unos procesos estandarizados y con unas funciones sistematizadas para cada una de las partes que conforman la compañía, con el fin de alcanzar las metas y objetivos organizacionales.

### **2.3. Justificación metodológica**

Este proyecto se llevará a cabo guiándonos de la metodología de la norma puntualmente desde el capítulo 4 de este documento, es de suma importancia porque a través de esta investigación se aporta una serie de información documentada sobre el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015 para una empresa panificadora en Santa Marta, lo que supondría un paso importante para el desarrollo de la industria panadera en esta ciudad.

### **2.4. Justificación social**

La realización de este proyecto traerá grandes beneficios entre otras partes interesadas, a los trabajadores por las herramientas que la norma ISO brindará a la empresa para hacer de sus trabajos más confortables y estructurados, de forma que mejorará sus desempeños dentro de la compañía, igualmente a los administradores de la organización esta norma les dará instrumentos que les permita tener una mejor visión y manejo de la empresa, y que los dirija a un prominente desarrollo integral en la compañía. Con este proyecto también conseguiremos un beneficio para los consumidores habituales de la panadería, ya que con la implementación de esta norma ellos podrán obtener unos productos con una mejora significativa en cuanto a calidad se trata y esto conllevará a que obtengan unos niveles más altos de satisfacción

### **3. Objetivo**

#### **3.1. General**

Diseñar un sistema de gestión de calidad bajo la estructura de la norma ISO 9001 versión 2015 para la empresa Abelpán ubicada en la ciudad de Santa Marta, con el fin, normalizar, controlar y gestionar los procesos, buscando la mejora continua y la satisfacción del cliente.

#### **3.2. Específicos**

- 1) Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa que permita establecer el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.
- 2) Crear los procesos claves y la documentación requerida por el sistema de gestión de calidad con el fin de promover su estandarización en la compañía
- 3) Construir propuesta de mecanismos de control e indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa.

## 4. Marco Referencial

### 4.1. Antecedentes

Como lo mencionado anteriormente este proyecto investigativo se está realizando en la empresa panificadora Abelpán, en la cual no se encuentran antecedentes asociados al tema de gestión de calidad, como por ejemplo ,información referente a auditorías o planes de calidad previos, por lo tanto la mayoría de los trabajadores de la compañía desconocen la norma ISO 9001:2015 y tienen poca claridad acerca de cómo funciona un sistema de gestión de calidad; por consiguiente, el presente proyecto que nace de la necesidad de estandarizar los procesos para conseguir un desarrollo integral en la panadería que pueda darle solución a las diversas quejas referentes al nivel de calidad de los productos, sería el primer acercamiento de esta organización con respecto a los términos de calidad. Lo anterior se extrajo de una entrevista de carácter informal practicada el día 15 de marzo de 2020.

#### *4.1.1. Antecedentes en español*

En el desarrollo del presente proyecto investigativo se recopilaron diferentes trabajos relacionados con el diseño de un Sistema de gestión de calidad aplicado a una empresa bajo la estructura de la NTC ISO 9001:2008:2015, siendo estos los siguientes:

- Karen López Piza, Ángelo Roa Niño (López & Roa, 2016); los cuales desarrollaron un sistema de Gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 en la compañía de tecnología predictiva Kontrolar T.E.K LTDA para el año 2016. De la conclusión de esta tesis se rescata el siguiente fragmento “La organización debe establecer métodos en donde todos los

eslabones organizacionales trabajen conjuntamente y bajo los mismos objetivos cambiando de esta manera la actualidad de la empresa mejorando la satisfacción del cliente”.

Este factor será de gran importancia para la realización de nuestro proyecto debido a que recalca un principio básico de la gestión de la calidad y es la de trabajar con un enfoque basado en procesos en donde se debe tratar integralmente todas las áreas de la compañía, de este modo se aborda en conjunto todos eslabones de la organización en función del cumplimiento de todos los objetivos organizacionales que se han planteado con anterioridad.

- Lisímaco Narváez Ruiz (Ruiz, 2016); Diseñó un sistema de Gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana en el año 2016. De esta tesis rescatamos el siguiente párrafo, “Las actividades de difusión y formación de todos los participantes del SGC acerca de los requisitos de calidad que establece la norma ISO 9001, así como los conceptos de enfoque por proceso, son acciones primordiales para lograr uniformidad y comprensión en la elaboración de los documentos (planes de calidad, procedimientos, registros) que constituyen las evidencias de los resultados alcanzados”, Analizando los aspectos que se mencionan en este trabajo, podemos acoger la importancia de transmitir los requisitos por parte de la norma ISO 9001:2015 a todas las personas que estén involucrada con la organización de manera interna o externa, de igual manera será importante abordar el concepto de enfoque por procesos ya que nos será mucha utilidad debido a que nos permitirá ordenar y gestionar todos los procesos que componen la empresa y en último lugar podemos destacar la importancia de elaborar una documentación que nos ayude a la estandarización de los procesos internos con el fin de agregarle valor a los procesos que se están llevando a cabo en la compañía.

- Miriam Herrera Mendoza (Herrera, 2008); Diseñó un sistema de Gestión de calidad para un Microempresa en general en el año 2008. Esta investigación arrojó en su conclusión un factor importante que se debe resaltar, y fue que tras la realización de un diagnóstico minucioso en las microempresas se pudo determinar cuál era el nivel de cumplimiento que tenían este tipo de organizaciones con respecto a la planificación que estas realizan al iniciar sus operaciones, Por todo lo anteriormente mencionando rescatamos la importancia de abordar la realización de un diagnóstico ya que será de mucha utilidad para nuestra investigación, ya que para llevar a cabo la realización del diseño de un sistema de gestión de calidad en primera instancia se deberá evaluar el nivel de cumplimiento la ISO 9001 versión 2015.

#### ***4.1.2. Antecedentes en inglés***

De los trabajos traducidos en inglés relacionados con el diseño de un sistema de gestión de calidad, se pudieron recopilar los siguientes:

- Natalia Rodríguez Cújar (Rodríguez & Luisa, 2018)., Luisa Fernanda Vásquez: They designed a quality management system oriented to improve the process productive of the ZONA FRANCA PIR S.A.S company in the city of Bogotá in 2017. This thesis gave as a conclusion the achievement of the objectives initially proposed in the project, of which the main one is the identification of the causes of the residues in the cake production process; These causes were the lack of validation and standardization of processes, deficiencies in the establishment of risks with effective controls and technical competence. Analyzing these causes, we can demonstrate that they are all the requirements of a quality management system, with which we demonstrate the importance of structuring a quality management system based on the

ISO standard. For all these reasons, the implementation of NTC-ISO 22000: 2005 is proposed as a solution to these causes.

- Deisy Pantoja Benavides, Deibit Recalde (Pantoja & Recalde, 2013); they proposed a design for the implementation of a quality management system under ISO 9001: 2008 in the Real Danesa bakery in the municipality of Tuquerres.

In this investigation it was concluded that for this bakery some key points must be taken into account to have control over the processes and over the quality management system, the fucking keys to which it refers are: continuous training of personnel and documentation of the procedures in the quality plan; they affirm that these points are of great importance since in this organization there is a high turnover of personnel and having these factors controlled the procedures will always be the same even if they are executed by different people. From this research we can highlight the importance that it gives to the documented information, since they affirm that the most visible part of a quality management plan is its documentation, taking into account that this documentation allows to verify at all times the situation of the company and allows to control all the processes that are carried out.

#### **4.2. Marco Teórico**

El presente proyecto fundamenta sus teorías en los aspectos relacionados a el Sistema de Gestión de calidad estructurado bajo la norma ISO 9001:2015. Se entiende por sistema de gestión de calidad a el conjunto de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo (Mateo, 2010).

El término de sistema de gestión de calidad, según (NTC ISO 9000, 2015), se encuentra compuesto por:

- Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Un sistema de gestión de calidad está compuesto por una cantidad de elementos que intervienen entre sí para administrar eficazmente y de manera homogénea, las especificaciones y reglamentos de calidad para los productos y servicios ofertados por la empresa, de estos elementos podemos destacar los siguientes:

- La estructura organizacional de la empresa, referente a la forma con la cual la empresa ordena a sus operarios y personal en general teniendo en cuenta la jerarquía de las funciones y responsabilidades que cada uno de ellos ejecuta dentro de esta misma.
- La estrategia de planificación, haciendo referencia todas aquellas actividades realizadas para obtener una visión con un mapa a seguir que permita alcanzar los objetivos planteados desde un inicio
- Los recursos, los cuales pueden ser Infraestructura, materia prima capital, recursos humanos, herramientas, entre otras
- Los procesos y procedimientos, referentes a el conjunto de actividades estructuradas sistemáticamente en función de transformar unas entradas (recursos) en unas salidas con valor agregado para el cliente

- La documentación, y esta es dependiente de la complejidad del proceso, de modo que se decide si es o no necesario documentarlo.

A la hora de realizar el diseño del sistema de gestión de calidad, se debe tener en cuenta que el principal objetivo de este es conducir a la organización de una manera sistemática hacia una mejora para su desempeño y capacidad competitiva, pero igualmente para esto, el sistema de gestión, debe estar perfectamente sincronizado con una serie de principios que se utilizan para transmitir lo que se busca al hacer la gestión de la calidad en una empresa. A continuación, los 8 principios de la gestión de calidad (Nueva ISO 9001 2015, 2017):

- Principio 1, Enfoque al cliente: Referente a la responsabilidad que tiene la organización para identificar las dinámicas necesidades de los clientes, haciendo énfasis en que La organización no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerle diferentes soluciones mediante los productos y los servicios, para intentar superar las expectativas día a día (Nueva ISO 9001 2015, 2017)

- Principio 2, Liderazgo: Los líderes deben establecer un clima interno para la organización en donde exista un claro propósito y orientación hacia los objetivos establecidos inicialmente, de este modo los líderes se convierten en el punto de referencia que conduce a los trabajadores a estar en sintonía con este mismo clima.

- Principio 3, participación del personal: La motivación de los integrantes de la organización es de vital importancia, debido a que genera un mayor compromiso, un mejor desempeño de sus actividades y reduce la incertidumbre de fracaso en momentos de crisis

- Principio 4, Enfoque basado en procesos: Cuando las actividades y los recursos se gestionan integralmente como un proceso se puede alcanzar resultados mucho más eficientes según lo deseado.

Por lo anterior es importante cambiar esa forma de concebir a la empresa en donde se divide por áreas o departamentos, para gestionarla como un conjunto de procesos interrelacionados entre si para generar valor agregado al cliente

- Principio 5, Enfoque del sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos (Nueva ISO 9001 2015, 2017)
- Principio 6, Mejora continua: Este aspecto debe ser un objetivo permanente puesto que la evaluación del sistema de gestión de calidad es de vital importancia para obtener mejoras constantes en los procedimientos que garanticen la capacidad competitiva de la organización; esto se puede conseguir mediante la utilización del ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar)
- Principio 7, Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Hace referencia a la importancia de realizar un análisis de los datos y la información relacionada con experiencias pasadas, de modo que sirva como guía para decidir qué acciones futuras se tomarán en la empresa.
- Principio 8, Relación mutuamente beneficiosa con los proveedores: Es importante mantener una relación beneficiosa y recíproca entre la organización y los proveedores debido a que estos son interdependientes, y la generación de alianzas estratégicas permite tener una mayor capacidad productiva y competitiva

## Figura 1.

*Figura 1. Principios de calidad*



*Nota. Imagen referente a los principios de la calidad. Adaptado de*

*<https://damarispalacios.wordpress.com/2017/11/01/los-8-principios-de-gestion-de-calidad/>*

Para diseñar un sistema de gestión de calidad en una empresa lo primero que se debe realizar es un diagnóstico para determinar en qué medida está compañía cumple con los requisitos necesarios que permitan una correcta implementación del sistema, y podemos definir a diagnóstico como una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo. El diagnóstico inicial a una organización es un proceso de varios estudios realizados en las empresas de producción, servicios y de comercio. Nos permite identificar y conocer una serie de problemas para plantear un plan de acción que oriente el porvenir de la organización (RUIZ, 2017)

Como lo mencionado anteriormente el diagnóstico inicial nos permitirá determinar un nivel de cumplimiento de la empresa Panadería Abelpán con respecto a ciertos requisitos estandarizados por la ISO (Organización internacional de estandarización) para el SGC; y este

Nivel de cumplimiento se puede definir como un instrumento que permite determinar la situación actual de la organización donde será aplicado el SGC, identificando así la alineación con la que cuentan sus procesos y procedimientos con respecto a un sistema de gestión de calidad, en este caso definido por la estructura de la norma ISO 9001 versión 2015; así mismo este nivel de cumplimiento permite identificar las actividades necesarias que deben ser aplicadas sobre los procesos y la estructura organizacional para que la empresa en cuestión cumpla con dichos requisitos.

La ISO 9001 en su última versión (Vs 2015) es la norma encargada de establecer los requisitos bases para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, a esta se le atribuye a todas aquellas empresas públicas o privadas que disponen efectivamente de todos aquellos elementos que son necesarios para contar con una gestión de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes. (Navarro, 2014).

Esta norma pertenece a la conocida familia ISO 9000 la cual no es más que un conjunto de normas que representa un consenso internacional en Buenas Prácticas de Gestión con el objetivo de mejorar la gestión de la calidad en un sentido integral buscando siempre la satisfacción del cliente, en una cultura inmersa en la prevención y en el cumplimiento de los requisitos de calidad demandados por el consumidor.

**Figura 2.***Figura 2. Familia ISO 9000*

*Nota. Familia ISO 9000. Recuperado de*

*[http://www.calymayor.com.mx/induccionco/calidad\\_iso.html](http://www.calymayor.com.mx/induccionco/calidad_iso.html)*

Uno de los pilares fundamentales en los cuales se apoya el contexto de un sistema de gestión de calidad es el Ciclo PHVA, el cual hace referencia a una metodología dinámica de gestión de procesos relacionada estrechamente con la planificación, control y mejora continua de todas las actividades y procesos que conforman a la organización y que se encuentran dentro del alcance del propio sistema de gestión de calidad; este ciclo fue desarrollado por Walter y más tarde fue difundido por W. Edwards Deming, a continuación se muestra el ciclo PHVA:

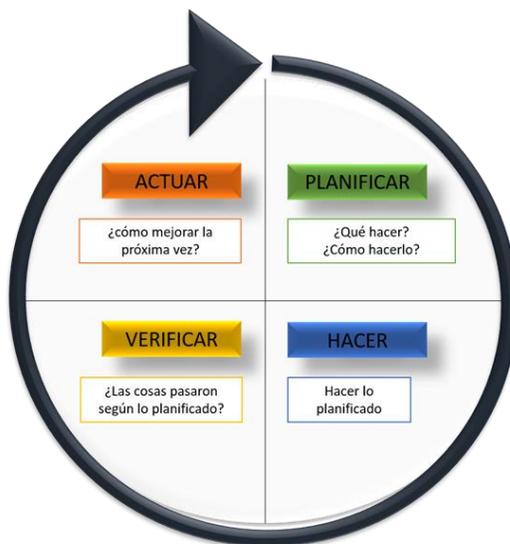
- Planear: En esta etapa se desarrollan objetivos y las estrategias para lograrlos.

También se establece que recursos se van a necesitar, los criterios, se diseñan los procesos, planes operativos, entre otros. (Mateo, 2010).

- **Hacer:** Hace referencia a la etapa en donde se hace la ejecución de las actividades de la forma prevista en el plan y en la recolección de datos para la verificación del proceso
- **Verificar):** En esta etapa se realizan actividades de análisis para la verificar que lo que se ha ejecutado va acorde a lo planeado y su vez detectar oportunidades de mejora (Mateo, 2010).
- **Actuar:** Hace referencia a la etapa en donde la empresa implementa acciones para evitar que el problema se repita, estos son los llamados proyectos de mejora.

### Figura 3.

*Figura 3. Ciclo PHVA*



*Nota. Imagen referente al Ciclo PHVA. Elaboración propia*

En el diseño de un sistema de gestión de calidad se deben aplicar estrategias que garanticen que todas las tareas y documentos, relacionados con el proceso productivo de la empresa, sean manejados de una manera uniforme; esto debido a que es requisito de la ISO 9001:2015 unificar los procesos de la organización con el fin de generar patrones de seguimiento

que logren guiar la correcta ejecución de los procedimientos con alta variabilidad en la compañía; por consiguiente, la estandarización o normalización de los procesos se convierte en otro de los puntos a los que hay que enfocar los esfuerzos a la hora de diseñar un SGC que cumpla con los requerimientos de la norma internacional mencionada. Entendemos por estandarización de los procesos a la estrategia de fundamentos en mejora continua que tiene por objetivo reducir la variabilidad en un proceso, documentando y capacitando a los trabajadores sobre la mejor forma de llevar a cabo ese proceso para cumplir las exigencias requeridas por el mercado (Ingrande, n.d.).

Esta estrategia garantiza un estándar de calidad de las actividades en la empresa, volviendo a estas actividades más predecibles, fáciles de ejecutar y de menor tiempo de realización; para esto se identifican las entradas, procedimientos y salidas del proceso, además de establecer los objetivos, responsabilidades, parámetros de control, recursos y la documentación requerida para el oportuno seguimiento y control de dichos procesos en la organización.

### **4.3. Marco Conceptual**

En el presente proyecto de investigación se usarán los siguientes conceptos primordiales para la mayor comprensión:

- **Diseño:** es el proceso de elaboración de una propuesta de trabajo de acuerdo a ciertas pautas y procedimientos sistemáticos; la propuesta o diseño debe establecer un diagnóstico de la situación problema; definir estrategias posibles para enfrentarla, definir objetivos del proyecto (generales y específicos) y resultados esperados; igualmente también debe contemplar la definición de indicadores para realizar el seguimiento y verificación de los resultados que se obtienen y así garantizar la factibilidad y éxito del proyecto en cuestión. (Román, s.f.)

- **Gestión de la calidad:** Habitualmente la gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad (NTC ISO 9000, 2015).
- **Sistema de gestión:** El sistema de gestión se basa en un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan entre sí con el fin de establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos (NTC ISO 9000, 2015).
- **ISO 9000:** La norma ISO 9000 consiste en una serie de normas inherentes a la calidad y a la administración continua de la calidad, que se aplica en las organizaciones, cualquiera sea su naturaleza, que están dedicadas a la producción de bienes y de servicios. Dado que la normativa, de la ISO, establece detalladamente el modo en el cual una empresa deberá trabajar los estándares correspondientes para aportarle calidad a aquello que producen, indicar los plazos de distribución y los niveles que debe observar el servicio (Ucha, 2012)
- **Contexto de la organización:** El contexto de la organización combina cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos (NTC ISO 9000, 2015).
- **Partes interesadas:** El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente del cliente, dado que es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes, ya que dichas partes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen (NTC ISO 9000, 2015).
- **Alcance del sistema:** El alcance de un sistema de gestión son todas aquellas actividades de una organización sobre las cuales se actúa según la norma ISO 9001:2015.

Por tanto, dentro de todas las actividades de un negocio y para el ciclo productivo completo que realiza una organización se podrá elegir qué actividad o actividades del ciclo de producción compondrán el alcance del sistema de gestión de la calidad (Torres, 2019).

- **Requisitos legales:** Son requisitos obligatorios especificados por unos organismos legislativos (NTC ISO 9000, 2015).
- **Requisitos de reglamentario:** Los requisitos reglamentarios son de carácter obligatorio y se encuentran especificados por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo (NTC ISO 9000, 2015).
- **Auditoría:** La auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (NTC ISO 9000, 2015).
- **Producto no conforme:** Un producto no conforme es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad (iso9001calidad, 2013).
- **No conformidad:** La no conformidad es el incumplimiento de un requisito a su vez este es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del suplemento ISO consolidado de la parte I de las directivas ISO/IEC (NTC ISO 9000, 2015).
- **Acción correctiva:** La acción correctiva tiene como objetivo eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir en un proceso se puede generar más de una no conformidad (NTC ISO 9000, 2015).
- **Característica de calidad:** Hace referencia a el conjunto de aptitudes con las que cuenta un elemento, producto o servicio y con las cuales les permite satisfacer una necesidad implícita o explícita.

Las características de calidad de un producto o servicio determinan el nivel de satisfacción que obtiene el cliente al consumirlos (Rosas, 2015)

- **Enfoque al cliente:** El enfoque al cliente es el primer principio de los Sistemas de Gestión de calidad y consiste en satisfacer las necesidades de los clientes, incluyendo también las expectativas. Este enfoque se justifica debido a la afirmación de que el éxito se consigue cuando una organización consigue atraer y retener la confianza de los clientes y de otras partes de las que depende. (Nueva ISO 9001 2015, 2018)

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto también llamado salidas (productos o servicios); generalmente estos procesos se planifican y se realizan bajo condiciones controladas para agregar valor (NTC ISO 9000, 2015)

- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un Objeto, producto o servicio. Puede estar relacionada con el origen de los materiales y las partes, el histórico del proceso, y la distribución y localización del producto o servicio después de la entrega. (NTC ISO 9000, 2015)

- **Riesgo:** Hace referencia a un efecto de incertidumbre, en donde efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo, e incertidumbre es el estado de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad. Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referenciar a eventos potenciales con una probabilidad de ocurrencia para consecuencias negativas. (NTC ISO 9000, 2015)

- **Control del Cambio:** Hace referencia a la gestión de los cambios (Uno de los principales enfoques de la ISO 9001:2015); se define como el conjunto de actividades para controlar las salidas (proceso, producto o servicio) después de la aprobación formal relacionada a

la modificación de procesos, requisitos del cliente, requisitos legales, mano de obra, maquinaria, tecnología, proveedores, entre otros. (NTC ISO 9000, 2015)

- **Mejora continua:** Hace referencia a una Actividad recurrente para mejorar el desempeño. Se trata del proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora; este proceso continuo se apoya en el uso de hallazgos de la auditoría, análisis de datos, revisiones por la dirección u otros medios que generalmente conducen a una acción correctiva o preventiva. (NTC ISO 9000, 2015)

- **Control:** Proceso administrativo existente para verificar que los protocolos y objetivos de una empresa, departamento o producto cumplen con las normas y las reglas fijadas. El control tiene como objetivo evitar irregularidades y corregir aquello que frena la productividad y eficiencia del sistema como, por ejemplo, los mecanismos de control de calidad. (Significados.com, 2020)

- **Eficacia:** se refiere a la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una actividad planificada (Porto & Merino, 2009)

- **Eficiencia:** se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo). (Porto & Merino, 2009)

- **Indicador de calidad:** Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes. Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial. Los indicadores de gestión miden, de manera global, el resultado final de las

actividades empresariales basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar. (ISOTools, 2015)

- **Política de calidad:** Es un sistema de principios definidos para orientar decisiones que llevan a alcanzar resultados mensurables, contiene orientaciones generales, intenciones y objetivos de la organización referente a la calidad.

La política de la calidad es un compromiso que la empresa declara para sus partes interesadas y es una de las actividades de la Alta Dirección que debe ser formalizada para que ayude a las personas a tomar decisiones sobre procesos y productos. (Monise, 2018)

- **Objetivo de calidad:** son el principal método usado por las compañías para enfocar los propósitos desde la Política de Calidad en planes para la mejora. Están directamente relacionados con los propósitos indicados en la Política de Calidad para conseguir la mejora y de esta manera satisfacer los requerimientos del cliente. (NTC ISO 9000, 2015)

- **Medición:** Se refiere a un proceso realizado para determinar un valor relacionado generalmente con una magnitud (NTC ISO 9000, 2015)

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel, estos tienen el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización. Si el alcance del sistema de gestión comprende sólo una parte de una organización entonces la Alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización. (NTC ISO 9000, 2015)

#### 4.4. Marco Legal y Normativo

**Tabla 1.**

*Tabla 1. Marco normativo*

<b>NORMA</b>	<b>TEMA</b>
<b>NTC ISO 9001:2015</b>	Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
<b>NTC ISO 9000: 2015</b>	Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.
<b>NORMA ISO 10005:2005</b>	Sistema de gestión de calidad. Directrices para los planes de calidad
<b>NTC ISO 31000: 2009</b>	Gestión del riesgo. Principios y directrices para la gestión del riesgo
<b>NORMA ISO 10002: 2004</b>	Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en la organización
<b>Decreto 3075/97 y Resolución 2674/13</b>	Establecen requisitos sanitarios que deben cumplir personas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos

<b>NORMA</b>	<b>TEMA</b>
<b>NTC ISO 6001:2017</b>	Sistema de gestión para micro y pequeñas empresas (Mypes)
<b>NTC 1363 - NTC para la industria panificadora y repostería</b>	establece requisitos generales para elaboración de productos de molinería - pan; pan común
<b>NTS-USNA SECTORIAL COLOMBIANA 007</b>	establece los requisitos sanitarios que se deben cumplir en los establecimientos de la industria gastronómica, para garantizar la inocuidad de los alimentos, durante la recepción de materia prima, preparación, almacenamiento, comercialización y servicio

**Nota.** *NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS. Manual de para las pequeñas empresas: guía sobre la norma ISO 9001: 2008. 2009.*

## **5. Diseño Metodológico**

### **5.1. Tipo y Enfoques de Investigación**

Debido a la problemática abordada en el presente trabajo investigativo definimos que el tipo de investigación de nuestro proyecto es descriptivo, debido a que es aquel tipo de investigación que se basa en la descripción de una problemática y busca, analizarla o examinarla, todo esto con el fin de dar a conocer lo que en realidad está sucediendo en el entorno del objeto de estudio; este método está basado en la recolección de datos o información que se encuentre relacionado con el tema. En otras palabras teniendo esto en cuenta lo anterior la problemática de esta investigación es diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001 versión 2015 en su cuarta actualización para la panadería Abelpán ubicada en la ciudad de Santa Marta; buscando así realizar de forma detallada la identificación de todos aquellos factores que están interviniendo dentro de la empresa con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de la norma y diseñar un sistema que permita hacer correcciones en los procesos en dado caso se estén efectuando de una manera irregular.

## 5.2. Variable

## 5.3. Recolección y Análisis de Datos

Para realizar la recolección de datos utilizaremos lo siguiente:

- Formato de lista de chequeo, entrevistas y encuestas, dirigidas a los administradores de la panadería Abelpán; así como a los trabajadores que laboran en el área productiva con el fin de conocer los procesos que se llevan a cabo internamente y así verificar el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en su cuarta actualización.

- Observación analítica: esto permitirá que a raíz de la información recolectada logremos determinar un diagnóstico adecuado para poder desarrollar el trabajo de grado de una manera precisa y a su vez esto será importante porque va a proporcionar información sobre la situación actual de la empresa para apoyar el proceso de identificación de las condiciones en que se encuentran en el proyecto. Un análisis del entorno facilitará la propuesta de soluciones

## 5.4. Fases y actividades metodológicas

**Etapa I. Realizar un diagnóstico de la empresa y del nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015:** Para empezar a desarrollar nuestro proyecto de investigación será necesario verificar como está funcionando la organización y esto con el propósito de establecer el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, por lo cual nos basaremos en las siguientes metodologías para la realización del diagnóstico:

- Diseño de una matriz Autodiagnóstico para la evaluación de los requisitos del sistema de gestión en base a la ISO 9001:2015, dicha matriz nos permitirá realizar un estudio analítico de la empresa ayudándonos con una auditoria para identificar aquellas inconformidades que la empresa debe resolver para su

- Realizar un análisis DAFO para obtener un diagnóstico de la situación actual de la empresa con respecto a el entorno con el que esta se relaciona, este nos permitirá evaluar los factores que influyen de manera interna y externa a la organización de modo que se puedan conocer las debilidades que se presentan en esta y así mismo identificar las oportunidades de las que se pueden conseguir beneficios para la evolución empresarial

**Etapa II. Elaborar la documentación requerida por el sistema de gestión de calidad para la normalización de los procesos que hacen parte de la organización:** Con el objetivo de dar cumplimiento a la segunda etapa del proyecto será necesario basarnos en formatos para el diseño de gestión del sistema de gestión, de forma que se logre estandarizar los procesos de la empresa y sus actividades, para ello proponemos los siguientes instrumentos:

- Mapa de procesos, el cual permitirá obtener un campo visible del trabajo que se lleva a cabo en la empresa de una forma distinta, a partir de ahí podríamos percatarnos de tareas que a menudo pasan desapercibidos en el día a día, y que, sin embargo, afectan positiva o negativamente el resultado final del trabajo.

- Formato de procedimientos, registros, r y manual de calidad; los formatos de procedimientos y los registros permitirán estandarizar los procesos que ese están llevando a cabo en la empresa y tener un control sobre las operaciones que se están efectuando en la organización; otro aspecto relevante será establecer responsabilidades en todas las personas que se involucran en la organización desde sus administradores hasta los trabajadores del sector productivo.

En último lugar será de mucha importancia lograr diseñar un manual de calidad para que nos ayude a establecer todos los objetivos de la empresa y los estándares adecuados para desempeñar la operación de la manera más adecuada.

**Etapa III. Construir propuesta de mecanismos de control e indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa:** Con el fin de dar cumplimiento a la tercera etapa será necesario controlar y medir la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Abelpán, y esto basándonos en el desarrollo de la etapa anterior. Para este punto nos basaremos en los siguientes instrumentos:

- Formatos de lista de chequeo, con el objetivo de verificar que se estén ejecutando de la manera correcta las actividades de la empresa, de modo que se pueda obtener una calificación cuantitativa para el desempeño de los procesos y actividades repetidas con constancia.
- Indicadores de eficiencia y gestión, con lo cual, mediante unos estándares ya definidos permitan analizar el comportamiento de la empresa, brindando información sobre en qué medida la compañía está alcanzando los niveles de desempeño esperados con el Sistema de Gestión de calidad.

## 6. Resultados

### 6.1. Diagnóstico

***Objetivo 1. Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa que permita establecer el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.***

En el presente apartado se evidencian los resultados y el posterior análisis del diagnóstico realizado en la panadería Abelpán, empresa perteneciente a la industria panificadora de la ciudad de Santa Marta. Con el fin de observar el nivel cumplimiento de los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad, basado en la NTC ISO 9001-2015, se diseñó y elaboró una matriz autodiagnóstico tomando como referencia la lista de chequeo autodiagnóstico de ICONTEC22 en la cual se tiene en cuenta los requisitos solicitados desde el capítulo 4° hasta el 10° de esta norma; la mencionada matriz nos permitirá identificar todos aquellos aspectos en los cuales la empresa presenta inconformidades con respecto a estos requisitos. El diagnóstico se realizó a partir de una reunión tipo entrevista realizada el día lunes 25 de enero del 2021 en las instalaciones de la panadería, en dónde hubo un conversatorio con 3 personas encargadas de diferentes áreas de trabajo en la empresa, Vicente Sánchez encargado del área de producción en panadería, Lina Chamorro jefe de cocina, Pier Rosado operario en atención al cliente y Luz Patiño Diaz administradora y representante legal, la lista de asistencia se encuentra anexada en el trabajo (Ver Anexo 2). los resultados consolidados se presentan a continuación.

**Figura 4.***Figura 4. Matriz autodiagnóstico NTC ISO versión 2015*

No.	4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
	<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>	25%					
	La organización debe:						
1	Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC		X				
2	Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas		X				
	<b>Subtotal</b>	0	2	0	0	0	0
	<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	25%					
	La organización debe:						
3	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC		X				
4	Determinar los requisitos pertinentes de estas partes para el SGC		X				
5	Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes		X				
	<b>Subtotal</b>	0	3	0	0	0	0

*Nota. Matriz realizada con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001*

Para ver de forma completa la matriz Autodiagnóstico NTC ISO 9001-2015 utilizado en la panadería Abelpán por favor acceder al siguiente enlace:

[https://drive.google.com/file/d/1vtRwYNYn1dOHd3M\\_Kcd1P8-e2dOxeM3/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1vtRwYNYn1dOHd3M_Kcd1P8-e2dOxeM3/view?usp=sharing)

Para esta matriz de autodiagnóstico se utilizaron los siguientes criterios de evaluación para cada uno de los numerales de la norma:

**Tabla 2.**

*Tabla 2. Valores de cumplimiento*

Valores de cumplimiento	
% De cumplimiento	Detalle
0%	No documentado/ No existe
25%	Aplicado/No documentado
50%	Documentado/No aplicado
75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado
N/A	No aplica

*Nota. Porcentaje de nivel de cumplimiento de la norma. Fuente propia*

*Figura 5.*

*Figura 5. Resultado del diagnóstico numeral 4 de la NTC ISO 9001*



*Nota. Resultado del diagnóstico sobre el contexto de la organización.*

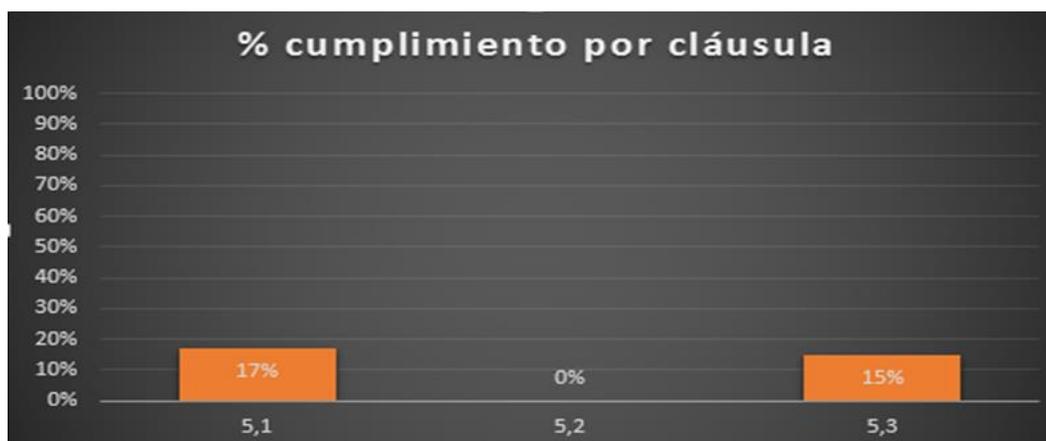
Al *Elaboración propia*

momento de abordar el capítulo 4 de la Norma ISO 9001, mediante el diagnóstico realizado se pudieron evidenciar varias inconsistencias en los aspectos evaluados. A continuación hablaremos de los hallazgos que pudimos observar: en primer lugar no se está realizando seguimiento, ni la debida actualización de los requisitos de las partes interesadas, en segundo lugar será necesario determinar las metodologías adecuadas para determinar las cuestiones internas y externas que afectan a la organización, en tercer lugar será importante determinar el alcance del sistema de gestión de calidad en la empresa Abelpán para lo cual se realizan las siguientes sugerencias buscando la mejora, la primera instancia será necesario realizar un estudio de mercado con el fin de observar que impactos tienen los productos que se venden en la panadería, en segunda instancia realizar una matriz de partes interesadas, en tercera instancia realizar el mapa de los

procesos que se están llevando a cabo por la empresa, realizar la caracterización de los procesos y en último lugar realizar la documentación del alcance del sistema de gestión de calidad y que este sea de carácter público con el fin de que todas las partes de la organización.

### Figura 6.

Figura 6. Resultado del diagnóstico numeral 5 de la NTC ISO 9001



*Nota.. Resultado del diagnóstico sobre liderazgo. Elaboración propia*

En el capítulo 5 de la norma ISO 9001 se aborda el tema del liderazgo, en el cual pudimos observar que la empresa panadería Abelpán, no cumple con los siguientes aspectos como los son; la falta de indicadores de gestión, también es importante destacar que se debe realizar una socialización sobre la política de calidad, los objetivos y la importancia de su cumplimiento, además será importante publicar en las diferentes áreas de la organización dicho documento, es importante definir una persona que lidere de manera eficiente el sistema de gestión de calidad en la panadería para dar solución a dichas observaciones proponemos las siguientes sugerencias crear boletines, acta de reuniones, informes de rendición de cuentas, caracterizaciones, matriz de requisitos legales, matriz de riesgos, presupuesto, plan de administración, correos, acciones correctivas y planes de acción.

**Figura 7.***Figura 7. Resultado del diagnóstico numeral 6 de la NTC ISO 9001*

*Nota. Resultado del diagnóstico sobre planificación para el SGC. Elaboración propia*

En el capítulo 6 de la norma ISO 9001 se aborda el tema de planificación, en el cual mediante la realización del diagnóstico se pudo evidenciar la falta de procedimientos a la hora de abordar la identificación y posterior evaluación de los riesgos y oportunidades a la cual está expuesta la empresa, además de ello se deberá plantear en algún procedimiento para informar la necesidad de cambios dentro de la organización y su tratamiento, a raíz de los hallazgos encontrados proponemos las siguientes sugerencias en primer lugar crear una matriz para el cambio, además de ello será necesario hacer un seguimiento y posterior comunicación de los objetivos organizacionales con el fin de asignar responsabilidades dentro de la empresa panadería Abelpán.

**Figura 8.**

Figura 8. Resultado del diagnóstico numeral 7 de la NTC ISO 9001



*Nota. Resultado del diagnóstico sobre el Apoyo. Elaboración propia*

A la hora de evaluar el numeral 7 de la norma ISO 9001 que va focalizado hacia el soporte de la organización, en dicho numeral pudimos evidenciar varios incisos que se están cumpliendo de una manera parcial a continuación hablaremos sobre los hallazgos encontrados como lo son la falta de una matriz de comunicaciones interna y externa, además de ello también se deberá verificar si se está cumpliendo con la documentación actual con la que cuenta la panadería, se deberá determinar los nuevos procedimientos y procesos en caso de ser necesarios, a raíz de la los aspectos anteriormente mencionados hemos decidido dar cierto tipo de sugerencias se deberá realizar mantenimiento preventivo a las instalaciones, edificaciones y en segunda instancia se sugiere revisar la documentación que se va crear.

### **Figura 9**

Figura 9. Resultado del diagnóstico numeral 8 de la NTC ISO 9001

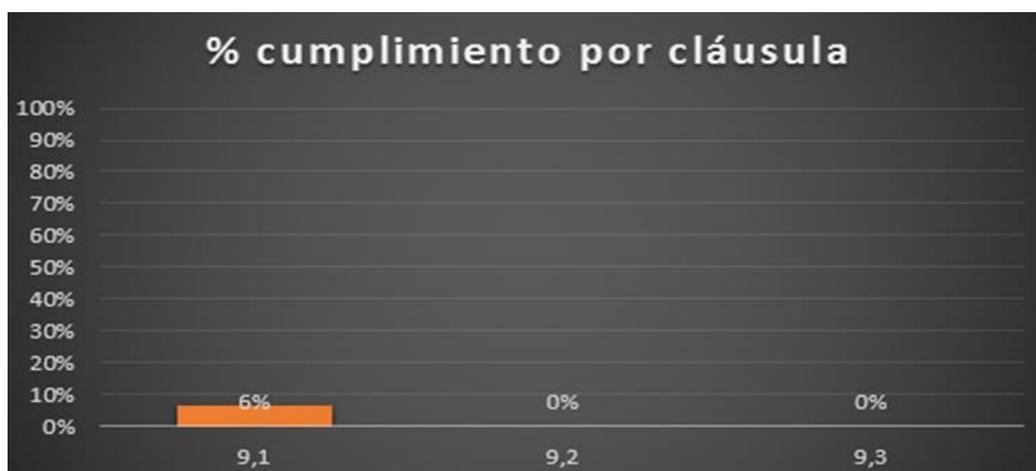


*Nota. Resultado del diagnóstico sobre la Operación. Elaboración propia*

En el capítulo número 8 de la norma ISO 9001 se habla básicamente de la actividades de operación, en la pudimos evidenciar por medio de la herramienta del diagnóstico que otro aspecto es que la organización en el momento no está planificando los cambios que se pueden presentar a futuro, no tiene documentado un plan de acción de contingencia ante inconveniente con los proveedores, otro aspecto relevante es que se deberá revisar procedimientos en cuanto a la evaluación del desempeño, se deberá definir por medio de documentación con qué recursos cuenta la empresa actualmente para así tener un mayor control sobre su operación, a raíz de los hallazgos encontrados realizamos las siguientes sugerencias para mejorar la gestión, el control, el mantenimiento y la preservación de la documentación que se genere a raíz del sistema de gestión de calidad, es importante incentivar la participación activa de clientes y usuarios, además de ello realizar el seguimiento del desempeño a los proveedores, de igual manera establecer un manual de acciones preventivas todo esto haciendo énfasis al talento humano del cuidado y buen uso de los materiales, equipos e instalaciones de propiedad ajena.

**Figura 10.**

Figura 10. Resultado del diagnóstico numeral 9 de la NTC ISO 9001



*Nota. Resultado del diagnóstico sobre la Evaluación del desempeño.*

*Elaboración propia*

En el numeral 9 de la norma se hace énfasis en la evaluación del desempeño, para lo cual mediante el análisis realizado se pudo evidenciar en que aspectos de la norma se está cumpliendo a cabalidad de manera parcial o no se cumple con el requisito, después de realizado el análisis podemos evidenciar las siguientes observaciones, se cuenta con un procedimiento para la recolección de la inconformidades por parte de los clientes pero no se cuenta con un formato establecido legalmente, no se ha determinado las cuestiones que pueden afectar a la organización interna o de manera externa, a raíz de estos hallazgos hemos planteado las siguientes sugerencias, establecer unas tablas de indicadores, establecer encuestas para evaluar el nivel de satisfacción por parte de los clientes, establecer informes gestión y para terminar evaluar el desempeño de los proveedores por medio de un formato establecido.

**Figura 11**

*Figura 11. Resultado del diagnóstico numeral 10 de la NTC ISO 9001*



*Nota. Resultado del diagnóstico sobre Mejora. Elaboración propia*

En el capítulo 10 de la norma se hace referencia a la mejora, la organización deberá hacer que todas las partes de la organización se involucren plenamente con la búsqueda de nuevas oportunidades de mejora dentro de sus procesos, así como actuar sobre los efectos no deseados que se puedan generar a raíz de sus operaciones propias.

**Figura 12.**

*Figura 12. Análisis de porcentajes del nivel de cumplimiento de la norma una vez realizado el diagnóstico global de los numerales*



*Nota. Análisis del diagnóstico a través de la herramienta autodiagnóstico. Elaboración propia.*

Finalmente podemos observar en la gráfica que la empresa Panadería Abelpán obtuvo un porcentaje del 13% con respecto al nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015, por lo que, además de las recomendaciones hechas anteriormente, es evidente que se debe hacer un arduo trabajo en la documentación de cada uno de los requisitos necesarios para el cumplimiento de esta norma, y además de esto es recomendable establecer un plan de trabajo que opere en función, primero, de la sensibilización del personal de la panadería con respecto a la norma internacional y, segundo, en el cumplimiento de cada uno de los requerimientos estipulados por esta misma.

### Figura 13

Figura 13. Nivel de cumplimiento de las cláusulas de la norma NTC ISO 9001



*Nota. Se evidencia el nivel de cumplimiento de las cláusulas de los numerales de la NTC ISO 9001*

#### 6.1.1. Análisis del contexto y entorno

Para realizar el análisis del contexto y entorno organizacional se utilizaron diferentes herramientas como la Matriz de riesgos, Matriz de oportunidades, Matriz de partes interesadas, entre otras, indicadas en el proceso de gestión de calidad creado para la empresa. Aparte de las herramientas mencionadas, inicialmente se realizó un análisis del contexto organizacional a través de herramientas básicas que ayudarían a comprender el entorno en el cual se desenvuelve la organización estas son Matriz DAFO, Matriz de necesidades STAKEHOLDER, Matriz PESTEL análisis del entorno externo.

Para ver de forma más clara estas matrices, por favor acceder al siguiente enlace:

[https://drive.google.com/file/d/1SuifYfkdrY3IUaH4ymG\\_BruAGU9MYHuS/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1SuifYfkdrY3IUaH4ymG_BruAGU9MYHuS/view?usp=sharing)

**Figura 14**

*Figura 14. Matriz Dafo de la Panadería Abelpán*

 <b>ANÁLISIS DAFO CRUZADO</b>		<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Amplia experiencia en el mercado</li> <li>2. Precios competitivos</li> <li>3. Posicionamiento de la zona</li> <li>4. Productos diferenciadores por calidad</li> <li>5. Alto Compromiso de la gerencia</li> </ol>
<b>EXTERNOS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumento comercial de la zona</li> <li>2. Infraestructura con oportunidad de remodelación en áreas operativas</li> <li>3. Mejora del servicio de atención digital y ventas a domicilio</li> <li>4. Buena respuesta de los clientes a nuevos productos</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear estrategias publicitarias llamativas a nivel local y digital de modo que se destaque la experiencia de la empresa en el mercado, al igual que la capacidad competitiva de sus productos en cuanto a precio y calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuar la infraestructura para crear mayor orden y espacio en el almacén y áreas operacionales, de modo que se facilite la realización de las actividades y sus correspondientes controles operativos</li> <li>• Capacitar al personal de atención al cliente, así como crear nuevos canales de atención digital de modo que se logre un mayor alcance de los diferentes clientes y se atienda satisfactoriamente la demanda de la zona comercial</li> </ul>
	<b>AMENAZAS</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alta competencia</li> <li>2. Inestabilidad económica de la región debido a la pandemia del COVID</li> <li>3. Vulnerabilidad ante grandes competidores</li> <li>4. Pausa obligatoria de las actividades presenciales debido a la contingencia sanitaria del COVID</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar el alto compromiso de la gerencia para cumplir rigurosamente con todas las medidas de bioseguridad en la empresa de modo que: se garantice la elaboración de productos inocuos para el consumo humano, se garantice las medidas para evitar el aumento de contagios en la zona, se genere alta confianza entre los clientes creando un factor diferenciador de la competencia en tiempo de pandemia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir el portafolio de productos y elaborar solo los que generen el 80% de las ganancias actuales, de modo que no se incurra en sobre costos por inventarios de insumos y que exista un mejor control operacional debido a la menor variabilidad de los productos, de esta forma se logra: disminuir la cartera de proveedores, disminuir sobre costos para abordar las temporadas bajas y especializarse en los productos que mayor demandan generan para hacerle frente a la alta competencia.</li> </ul>

*Nota. Se especifican las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas a la que esta expuesta la Panadería Abelpán.*

Figura 15

Figura 15. Matriz stakeholder

STAKEHOLDER	TEMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	INTERESES Y EXPECTATIVAS DEL STAKEHOLDER	INTERESES DE LA EMPRESA
<b>CLIENTES:</b> Persona o empresa receptora de los productos alimenticios a cambio de dinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos con total garantía de inocuidad para el consumo</li> <li>- Servicio confiable -</li> <li>Confidencialidad con los datos personales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos con muy buena relación calidad / Precio competitivo</li> <li>- Servicio de atención que cumplan sus expectativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buena imagen corporativa</li> <li>- Excelente percepción del producto y servicio</li> <li>- Lucro adecuado</li> </ul>
<b>EMPLEADOS:</b> Persona que presta unos servicios retribuidos, formando parte de ABELPÁN y colaborando para alcanzar los objetivos organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento con sus deberes legales</li> <li>- Seguridad en el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buen ambiente de trabajo</li> <li>- Estabilidad laboral</li> <li>- Formación y crecimiento dentro de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Honestidad y fiabilidad laboral</li> <li>- Iniciativa por cumplir los objetivos</li> <li>- Carisma y trabajo en equipo</li> </ul>
<b>PROVEEDORES:</b> Empresas o personas idóneas para abastecer a Abelpán con los bienes y servicios necesarios para su funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantía de compras</li> <li>- cumplimiento de compromisos</li> <li>- Comercio justo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puntualidad de pagos</li> <li>- Relación a largo plazo</li> <li>- Pedidos continuados y planificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de abastecimiento seguro</li> <li>- Buena calidad de insumos</li> <li>- Precios competitivos</li> </ul>
<b>PROPIETARIOS:</b> Personas que tienen el dominio de las acciones de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información transparente de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de la Productividad y los costos</li> <li>- Rentabilidad suficiente para el desarrollo económico de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso con el crecimiento de la imagen corporativa</li> <li>- Empatía con todo el personal</li> <li>- Buena toma de decisiones</li> </ul>

*Nota. Se especifican la necesidades identificadas de la partes interesadas .Elaboración propia*

Tabla 3.

Tabla 3. Matriz PESTEL

Factor	Detalle	Plazo			Amenaza	Indiferente	Oportunidad	Decisión frente al riesgo/oportunidad
		Corto plazo (de 0 a 1 mes)	Mediano plazo (De 1 a 3 años)	Largo Plazo (más de 3 años)				
POLÍTICO	Impuestos	x			x			Abordar
	Corrupción		x		x			Abordar
ECONÓMICO	Precio estándar de la competencia						x	Abordar
	Aumento de los niveles de desempleo	x			x			Abordar
	Situación de pandemia por COVID	x			x			Asumir
SOCIAL	Propagación de contagios por el Virus Covid-19	x			x			Abordar
	Tendencias de consumo	x			x			Abordar
TECNOLÓGICO	Incremento del costo de maquinaria	x			x			Asumir
	Innovación en equipos de panadería		x				x	Abordar
AMBIENTAL	Fenómenos naturales y cambios climáticos		x		x			Asumir
LEGAL	Expedición de nuevos requisitos legales asociados a la emergencia sanitaria por el virus	x			x			Abordar

Nota. Se identifican los aspectos externos del contexto de la organización. Elaboración propia

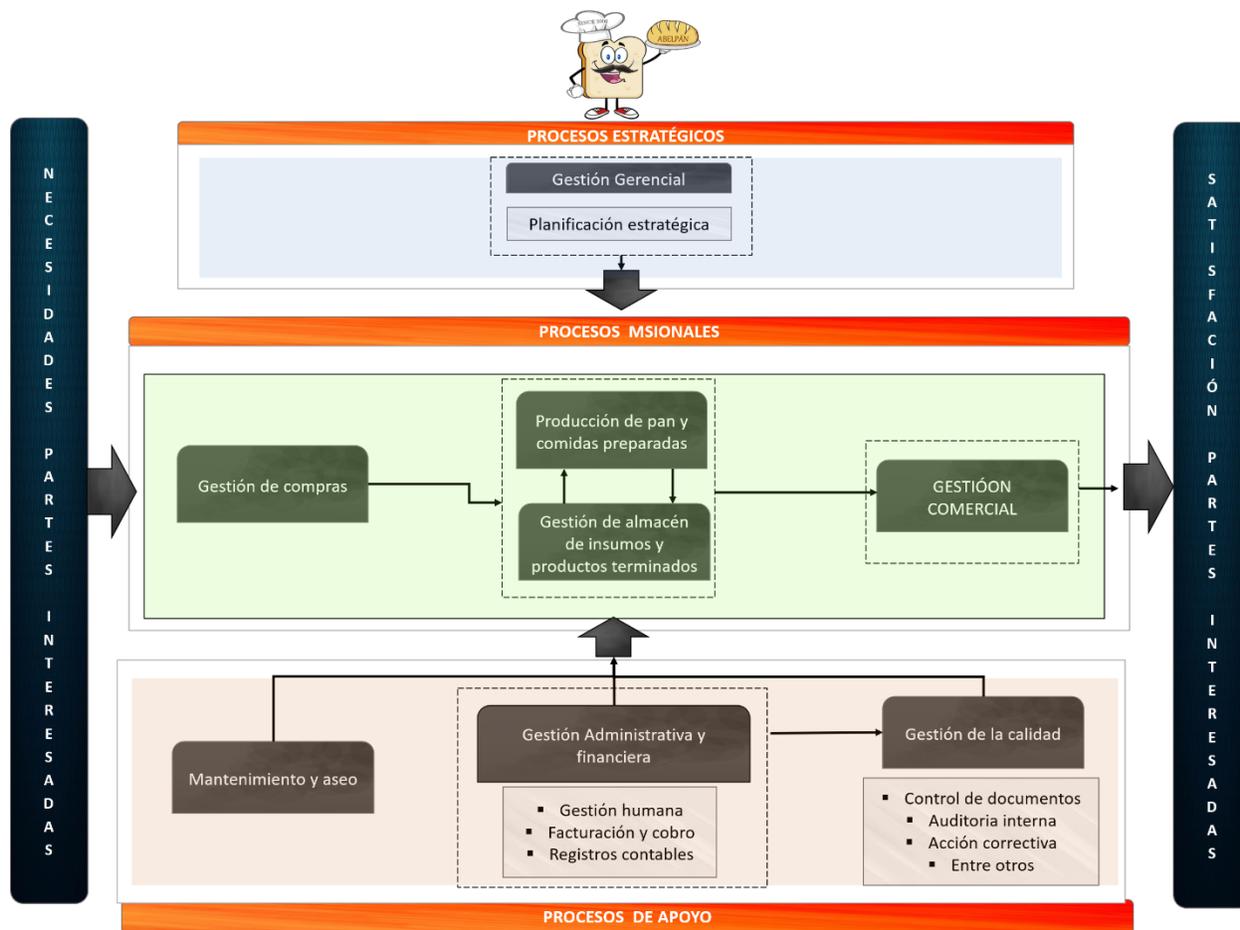
## **6.2. Creación de procesos y documentación**

**Objetivo 2. Crear los procesos claves y la documentación requerida por el sistema de gestión de calidad con el fin de promover su estandarización en la compañía.**

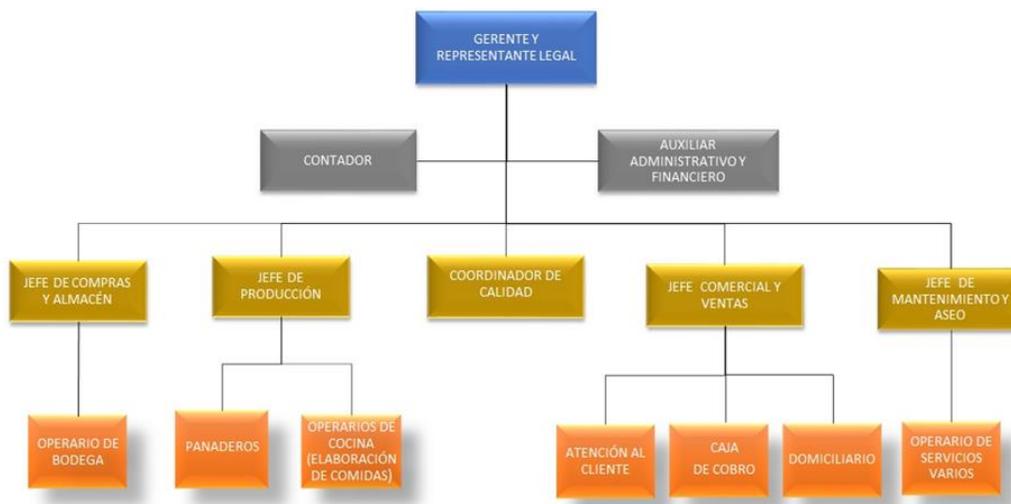
Para desarrollar este objetivo específico partimos desde la creación del mapa de procesos y organigrama de la compañía, implementando nuevos procesos como el de Gestión de la calidad y reorganizando los ya existentes teniendo en cuenta la necesaria interrelación de estos para la correcta ejecución del Sistema de gestión de calidad diseñado.

**Figura 16**

*Figura 16. Mapa de procesos de la Panadería Abelpán*



*Nota. Se indican los procesos identificados en el SGC. Elaboración propia.*

**Figura 17.***Figura 17. Organigrama Abelpán*

*Nota. Se describen las funciones y cargos en la Panadería. Elaboración propia*

### 6.2.1. Diseño de procesos y documentación

Para la creación y diseño de cada proceso del sistema de gestión de calidad en la panadería Abelpán se tuvo en cuenta los siguientes aspectos claves:

- Procesos necesarios del sistema de gestión

1. Gestión Gerencial
2. Gestión de compras
3. Producción
4. Gestión de almacén
5. Gestión comercial
6. Mantenimiento y aseo

7. Gestión administrativa y financiera
8. Gestión de calidad

- Aspectos de cada proceso:

- Caracterización del proceso:

La caracterización del proceso se hizo a través de un formato hecho en la herramienta ofimática PowerPoint en donde para cada proceso se describieron una serie de características y particularidades, las cuales permitirán que el lector de la caracterización conozca y aprenda de forma teórica todos los aspectos claves que rodean a el proceso en cuestión.

Estos aspectos son:

Objetivo del proceso
Entradas y salidas
Proveedores y clientes del proceso
Responsables
Recursos necesarios para la ejecución
Forma de seguimiento y medición
Comunicaciones críticas
Documentos y registros correspondientes para su control
Riesgos identificados para el proceso
Actividades del proceso organizadas a través del ciclo PHVA

- Formatos de procedimientos del proceso:

Los procedimientos para cada proceso fueron registrados en unos formatos de la herramienta ofimática Word, en estos procedimientos se describe, el objetivo del procedimiento, los responsables de la ejecución, definiciones y abreviaturas correspondientes, documentación de referencia, registros y por último una matriz con el cuerpo del procedimiento para la ejecución del proceso en cuestión, esta última le permitirá al lector conocer de forma estandarizada el paso a paso de las actividades a realizar para llevar a cabo, de forma adecuada, el proceso que se está describiendo.

- Formatos y documentación de control:

Para cada proceso se han diseñado los formatos y documentación necesaria para llevar su control de acuerdo a lo requerido por el sistema de gestión de calidad; estos formatos fueron diseñados en las herramientas ofimáticas de Word y Excel buscando ser prácticos y legibles a la hora de ser llenado por el personal correspondiente.

Todos estos procedimientos, formatos y caracterizaciones fueron codificados según lo correspondiente en el sistema de gestión de calidad, tal como lo muestra la tabla del anexo N. A continuación, hacemos una descripción para cada proceso diseñado en la Panadería Abelpán para Su sistema de Gestión de Calidad:

### **6.2.2. Proceso Gestión Gerencial:**

A continuación, se adjuntan los archivos contenidos en la carpeta del proceso diseñado de la Gestión Gerencial

### **6.2.2.1. Caracterización del Proceso de Gestión Gerencial**

Figura 18

Figura 18. Caracterización proceso Gestión Gerencial

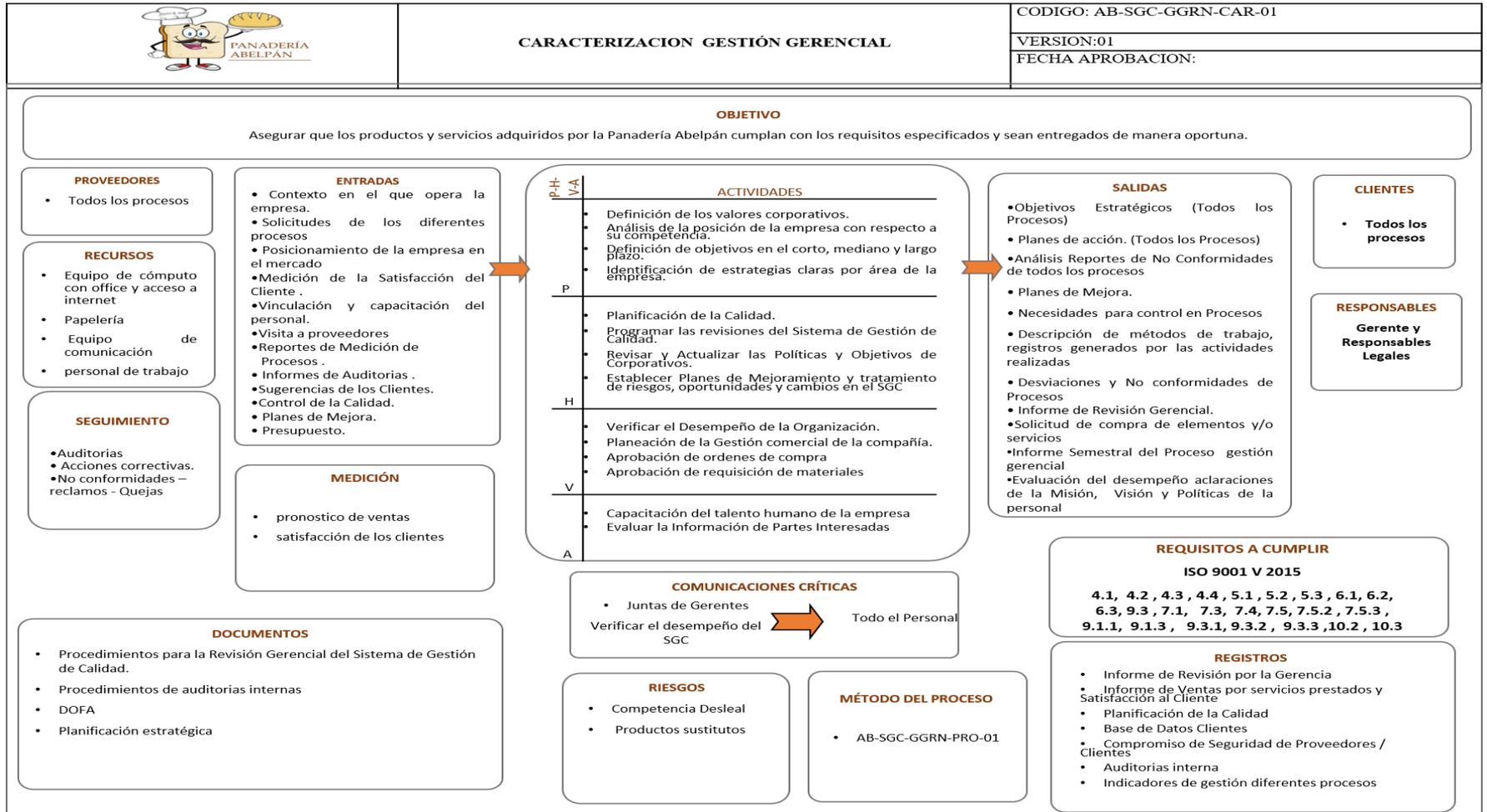
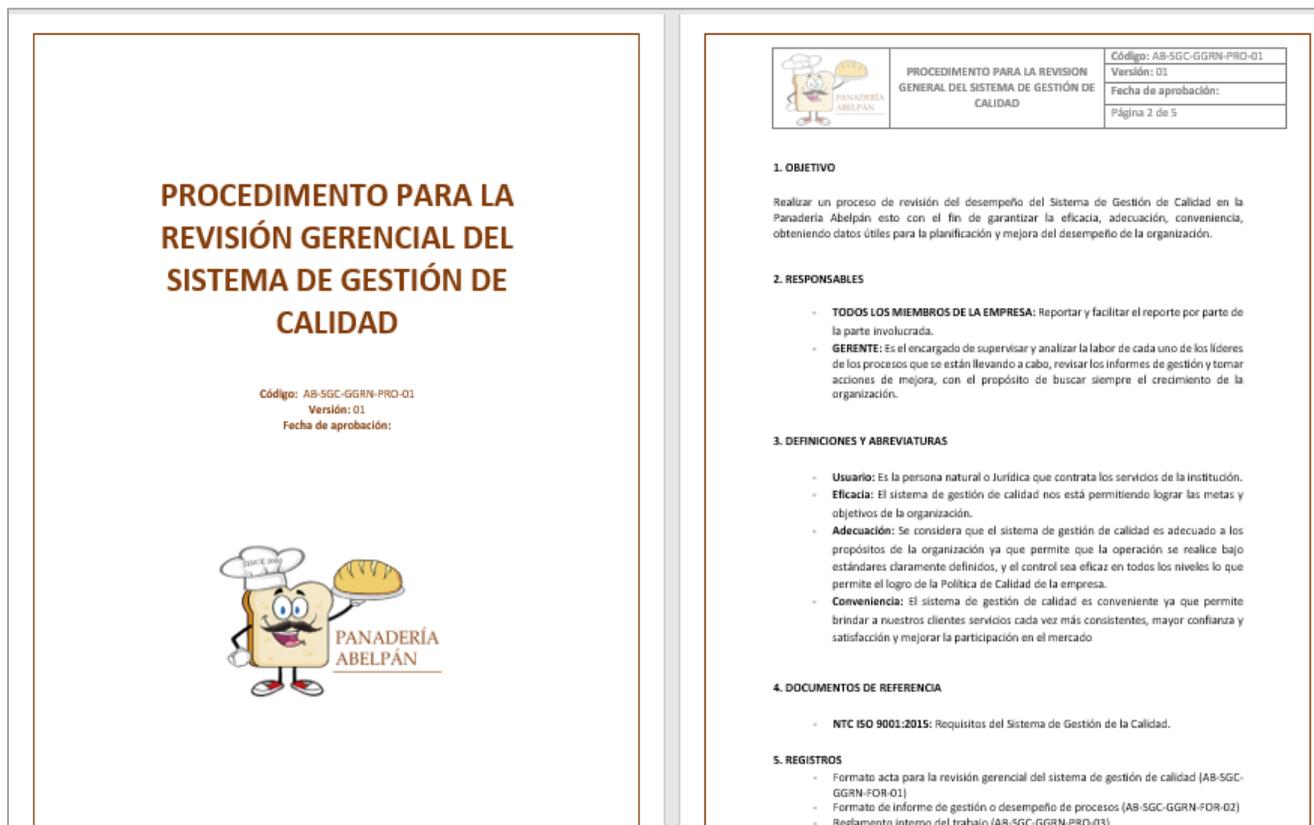


Figura 19

Figura 19. Procedimiento del proceso de Gestión Gerencial



Nota. Se especifica el procedimiento para realizar la revisión gerencial del sistema de gestión

### 6.2.2.2. Formatos y registros del proceso de gestión gerencial

- Formato acta de revisión gerencial (AB-SGC-GGRN-FOR-01)
- Formato informe de desempeño de procesos (AB-SGC-GGRN-FOR-02)
- Reglamento interno de trabajo (AB-SGC-GGRN-FOR-03)

**Tabla 4.**

*Tabla 4. Ubicación de archivos proceso de Gestión Gerencial*

Gestión comercial	
Documento	Ubicación
1. Carpeta de Gestión comercial	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1vTLCIG-A9eeyyoQwNbjkzuDKeByoT28K?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1vTLCIG-A9eeyyoQwNbjkzuDKeByoT28K?usp=sharing</a>
2. Caracterización Gestión Comercial	<a href="https://drive.google.com/file/d/1krd9az92GJnL94DOOmgycp0UDq7-hT47/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1krd9az92GJnL94DOOmgycp0UDq7-hT47/view?usp=sharing</a>
3. Procedimiento general Gestión comercial	<a href="https://drive.google.com/file/d/1MjBB9ve1XX1LBaoLNwPHe0EbCSQPAC7z/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1MjBB9ve1XX1LBaoLNwPHe0EbCSQPAC7z/view?usp=sharing</a>
4. Formato acta de revisión gerencial	<a href="https://drive.google.com/file/d/1AJhoZZQFmGRrkwCclrFR66u6dD_jMtBS/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1AJhoZZQFmGRrkwCclrFR66u6dD_jMtBS/view?usp=sharing</a>
5. Formato informe de desempeño de procesos	<a href="https://drive.google.com/file/d/1RQoAk7xT7UiSgWvN-fjKmHVCxQENmy1_/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1RQoAk7xT7UiSgWvN-fjKmHVCxQENmy1_/view?usp=sharing</a>
6. Reglamento interno de trabajo	<a href="https://drive.google.com/file/d/1u0Bvzc6xukxrCqCkZIDLz3K1tKxUOYyW/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1u0Bvzc6xukxrCqCkZIDLz3K1tKxUOYyW/view?usp=sharing</a>

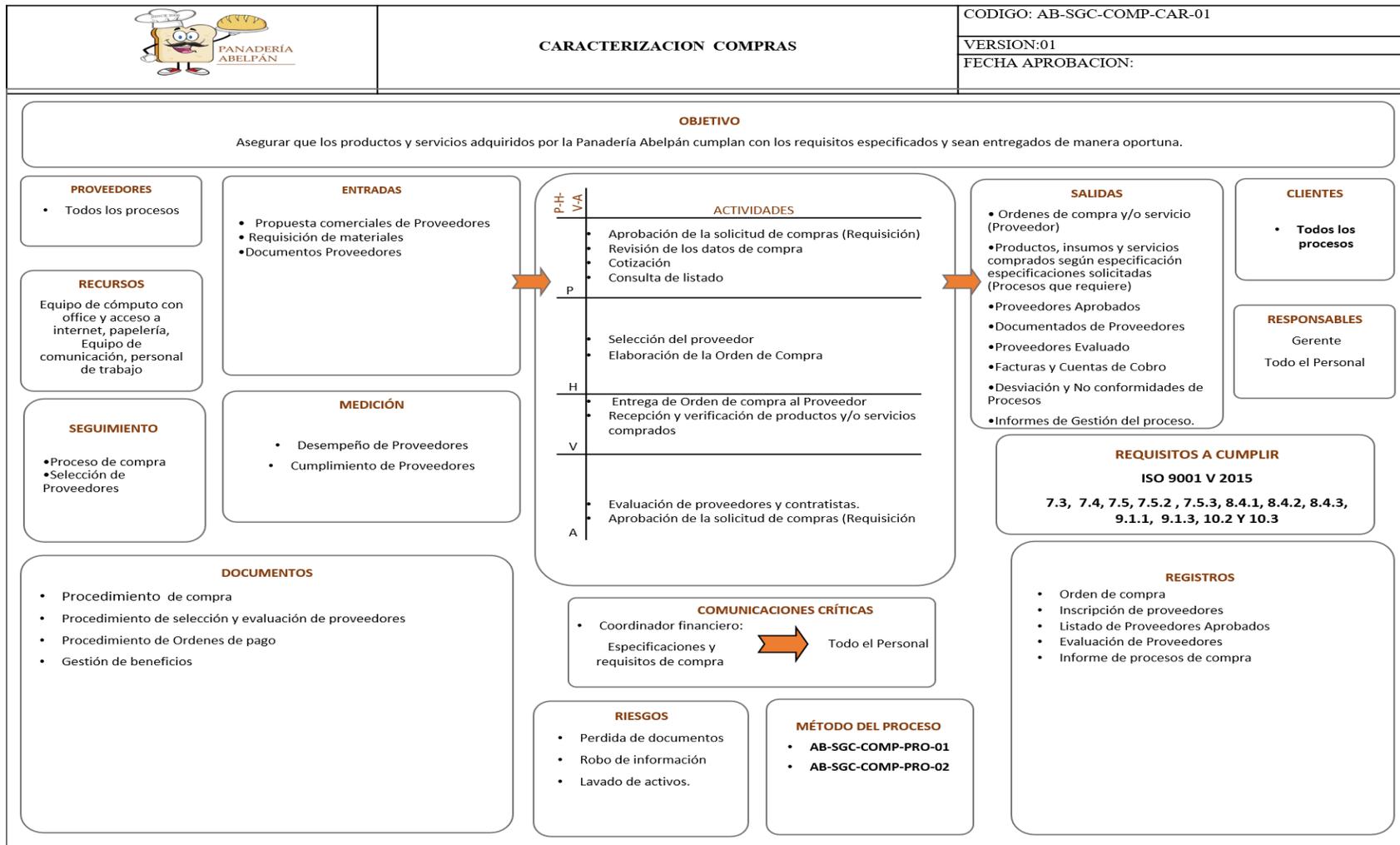
Nota. Para acceder a los documentos le da doble click al enlace correspondiente

### 6.2.3. Proceso de Gestión de compras

A continuación, se adjuntan los archivos contenidos en la carpeta del proceso diseñado de la Gestión de compras

### 6.2.3.1. Caracterización proceso de compras

Figura 20. Caracterización proceso de compras



### 6.2.3.2. Procedimiento general del proceso de compras

Figura 21.

Figura 21. Procedimiento general del proceso de compras

<h2>PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS</h2> <p>Código: AB-SGC-COMP-PRO-01 Versión: 01 Fecha de aprobación:</p>  <p>PANADERÍA ABELPÁN</p>	 <p>PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS</p>	<p>Código: AB-SGC-COMP-PRO-01 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 2 de 6</p>
	<p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Crear el procedimiento general de compras con el fin de garantizar el suministro oportuno de materiales, insumos y servicios necesarios para el desarrollo de la actividad de la Panadería Abelpan a través de la gestión de proveedores calificados, verificando el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos.</p> <p><b>2. RESPONSABLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>TODOS LOS MIEMBROS DE LA EMPRESA:</b> Reportar y facilitar el reporte por parte de la parte involucrada.</li> <li>- <b>GERENTE:</b> Son los encargados de supervisar y analizar la labor de cada uno de los líderes de los procesos que se están llevando a cabo, revisar los informes de gestión y tomar acciones de mejora, con el propósito de buscar siempre el crecimiento de la organización.</li> </ul> <p><b>3. DEFINICIONES Y ABBREVIATURAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Usuario:</b> Es la persona natural o Jurídica que contrata los servicios de la institución.</li> <li>- <b>Eficacia:</b> El sistema de gestión de calidad nos está permitiendo lograr las metas y objetivos de la organización.</li> <li>- <b>Adecuación:</b> Se considera que el sistema de gestión de calidad es adecuado a los propósitos de la organización ya que permite que la operación se realice bajo estándares claramente definidos, y el control sea eficaz en todos los niveles lo que permite el logro de la Política de Calidad de la empresa.</li> <li>- <b>Conveniencia:</b> El sistema de gestión de calidad es conveniente ya que permite brindar a nuestros clientes servicios cada vez más consistentes, mayor confianza y satisfacción y mejorar la participación en el mercado</li> </ul> <p><b>4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>NTC ISO 9001:2015:</b> Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul> <p><b>5. REGISTROS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento general de selección de proveedores (AB-SGC-COMP-PRO-02)</li> <li>- Formato de plantilla de contratación (AB-SGC-COMP-FOR-01)</li> <li>- Formato de remisión de compra (AB-SGC-COMP-FOR-02)</li> <li>- Formato de notificación de compra (AB-SGC-COMP-FOR-03)</li> </ul>	

### 6.2.3.3. Procedimiento general de selección de proveedores

Figura 22.

Figura 22. Procedimiento general de selección de proveedores

<h2>PROCEDIMIENTO GENERAL DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES</h2> <p>Código: AB-SGC-COMP-PRO-02 Versión: 01 Fecha de aprobación:</p>  <p>PANADERÍA ABELPÁN</p>	 <p>PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES</p>	<p>Código: AB-SGC-COMP-PRO-02 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 2 de 4</p>
	<p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Establecer las actividades que conlleven a seleccionar, evaluar y reevaluar a los proveedores para el suministro de bienes y/o servicios, garantizando transparencia e igualdad de oportunidades como satisfacción frente a los requerimientos y necesidades específicas de los procesos de la Panadería Abelpan.</p> <p><b>2. RESPONSABLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>TODOS LOS MIEMBROS DE LA EMPRESA:</b> Reportar y facilitar el reporte por parte de la parte involucrada.</li> <li>- <b>GERENTES Y REPRESENTANTES LEGALES:</b> Son los encargados de supervisar y analizar la labor de cada uno de los líderes de los procesos que se están llevando a cabo, revisar los informes de gestión y tomar acciones de mejora, con el propósito de buscar siempre el crecimiento de la organización.</li> </ul> <p><b>3. DEFINICIONES Y ABBREVIATURAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Aliados estratégicos:</b> Hace referencia a proveedores, entes de respaldo y empresas con las que se tienen convenios de relación la empresa.</li> <li>- <b>Partes interesadas:</b> Usuario, Cliente interno, aliados estratégicos, entes legales.</li> <li>- <b>Proveedor:</b> Organización o persona que proporciona un producto o servicio.</li> <li>- <b>Evaluación:</b> Estudio técnico y económico mediante el cual se determina el cumplimiento de los requisitos técnicos y administrativos de un proveedor.</li> <li>- <b>Reevaluación:</b> Proceso mediante el cual se vuelve a evaluar a un proveedor y se realiza seguimiento al contrato.</li> </ul> <p><b>4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>NTC ISO 9001:2015:</b> Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>	

**Figura 23.***Figura 23. Ubicación de archivos proceso de Gestión de compras*

<b>Gestión de compras</b>	
<b>Documento</b>	<b>Ubicación</b>
<b>1) Carpeta de Gestión de compras</b>	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1qbOkI8Vh9mvpOlhkM94EhLGt8VBmvpTP?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1qbOkI8Vh9mvpOlhkM94EhLGt8VBmvpTP?usp=sharing</a>
<b>2) Caracterización Gestión de compras</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1tJ-FcJfKib-LF7-hqez1LrYY7JePA9g/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1tJ-FcJfKib-LF7-hqez1LrYY7JePA9g/view?usp=sharing</a>
<b>3) Procedimiento General de compras</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1Dv-VXEbWj1a62h1ZXFc6oUrYlUDz7gg4/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Dv-VXEbWj1a62h1ZXFc6oUrYlUDz7gg4/view?usp=sharing</a>
<b>4) Procedimiento General selección de proveedores</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1jI3yHS3GK7ZiOhFZwRFI5IoloZky12oA/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1jI3yHS3GK7ZiOhFZwRFI5IoloZky12oA/view?usp=sharing</a>
<b>5) Formato plantilla de cotización</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1YcDesRRtnn2bDVw24HzorRDMKTGu0-W/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1YcDesRRtnn2bDVw24HzorRDMKTGu0-W/view?usp=sharing</a>
<b>6) Formato remisión de orden de compra</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1lhQmgXQKPUqyDIGcL6yivlrjLjS9Xa-/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1lhQmgXQKPUqyDIGcL6yivlrjLjS9Xa-/view?usp=sharing</a>
<b>7) Formato cotización de compra</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1WfQVHRBaPZ9zVMqMwnbkHBEKd5XOTeLM/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1WfQVHRBaPZ9zVMqMwnbkHBEKd5XOTeLM/view?usp=sharing</a>

*Nota. Para acceder a los documentos le da doble click al enlace correspondiente*

### 6.2.4. Producción

Para realizar la documentación del proceso de producción se tuvo en cuenta las diferentes categorías de productos que elabora y oferta la panadería Abelpán, en total cuenta con 52 referencias de productos divididos en 5 categorías como lo muestra la tabla N

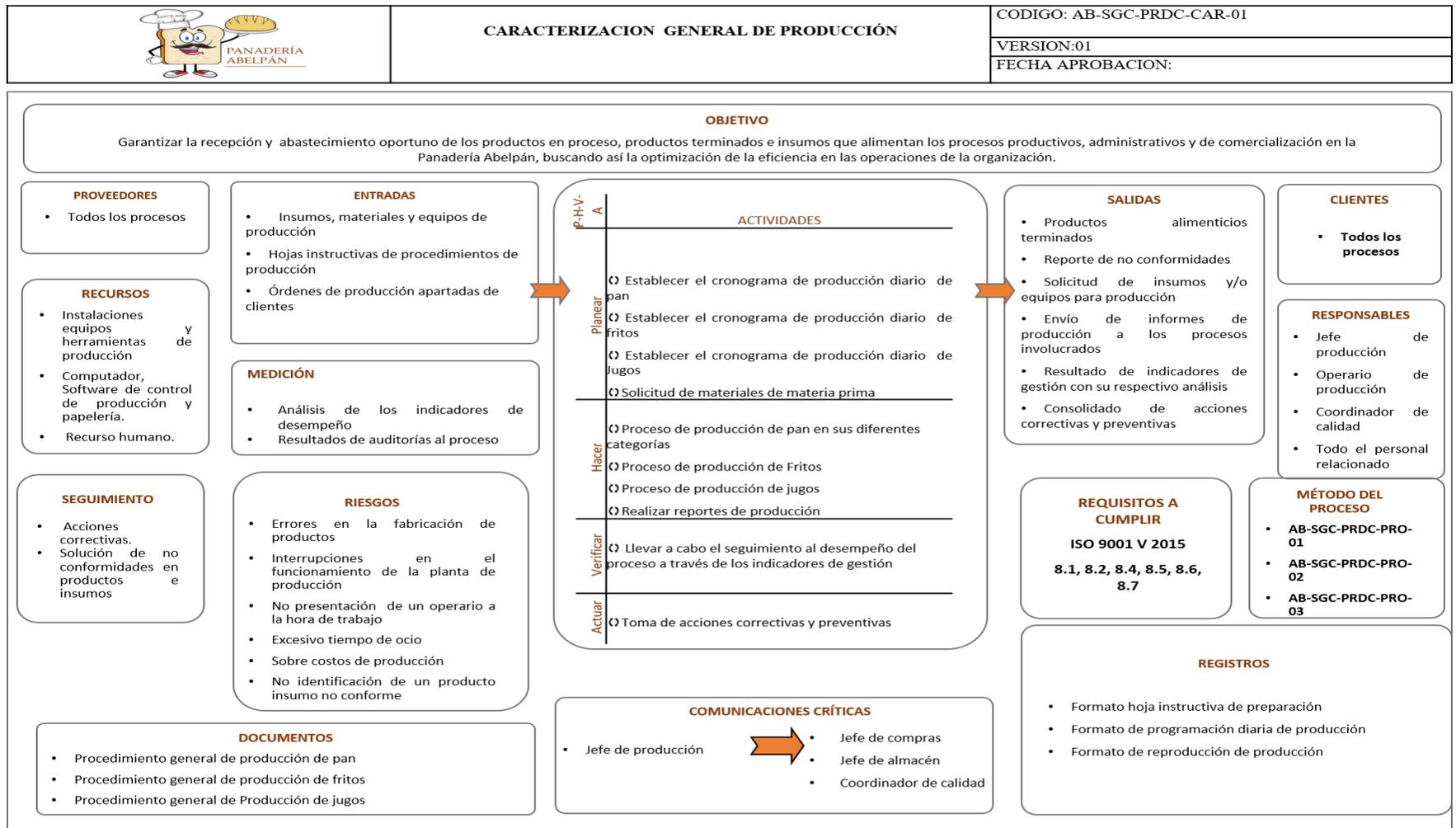
<b>Pan sencillo</b>	<b>Pan hamburguesa</b>
	<b>Pan de tienda de bandeja</b>
	<b>Almohadillas</b>
	<b>Pan de mantequilla</b>
	<b>Pan jamón y queso</b>
	<b>Mogollas de queso y arequipe 35 gr</b>
	<b>Mogollas de queso y arequipe grande 70 gr</b>
	<b>Pan alineado de uva</b>
	<b>Pan integral</b>
	<b>Tostadas</b>
	<b>Pan francés</b>
	<b>Pan piñita</b>
	<b>Pan especial</b>
<b>Pan matrimonio</b>	
<b>Pan croasen</b>	
<b>Dedos horneados</b>	
<b>Pastel horneado (pollo, Bocado)</b>	
<b>Pan de bono</b>	
<b>Pan trenzado de fruta</b>	
<b>Rosca de bocado</b>	
<b>Pan panocho de arequipe</b>	
<b>Repostería</b>	<b>Pudín de molde</b>
	<b>Pudín de capacillo</b>
	<b>Tornillo Hojaldrado</b>
	<b>Bicicleta Hojaldrada</b>
	<b>Merengues capacillos</b>
	<b>Chicharrón Hojaldrado</b>
	<b>Brazo de reina</b>
	<b>Mil hojas</b>
	<b>Bombas Hojaldradas</b>
	<b>Panaderito</b>

	<b>Donas (Arequipe, chocolate)</b>
	<b>Galleta combinada</b>
	<b>Galleta gragea</b>
	<b>Galleta chips chocolate</b>
	<b>Galleta maní</b>
	<b>Galleta Punto fresa</b>
	<b>Galleta Risada</b>
<b>Productos fritos y comidas preparadas</b>	<b>Arepa de dulce</b>
	<b>Papa de carne</b>
	<b>Papa de pollo</b>
	<b>Papa con huevo</b>
	<b>Arepa trifásica</b>
	<b>Arepa de huevo</b>
	<b>Arepa de huevo ranchera</b>
	<b>Arepa de perico</b>
	<b>Arepa de queso</b>
	<b>Arepa rellena</b>
	<b>Empanada de trigo</b>
	<b>Arepa de huevo dulce</b>
	<b>Patacones</b>
	<b>Carimañola</b>
	<b>Empanada de trigo 70 grm</b>
	<b>Empanada de trigo 140 grm</b>
	<b>Cayeye con chuleta</b>
	<b>Cayeye con huevo</b>
	<b>Omelette con pan</b>
	<b>Sándwich</b>
<b>Jugos naturales</b>	<b>Jugo de naranja 14 onza</b>
	<b>Jugo de naranja Litro</b>
	<b>Jugo de zanahoria 14 onza</b>

Teniendo la gran variedad de referencias en el portafolio de productos de la empresa, el proceso de producción se ha dividido en 2 áreas, la producción realizada en la panadería y la producción realizada en el área de la cocina

### 6.2.4.1. Caracterización proceso de Producción General

Figura 24. Caracterización proceso de Producción General



## 6.2.4.2. Producción en panadería

### 6.2.4.2.1. Procedimiento general producción en panadería

Figura 25

Figura 25. Portada del procedimiento de producción de pan

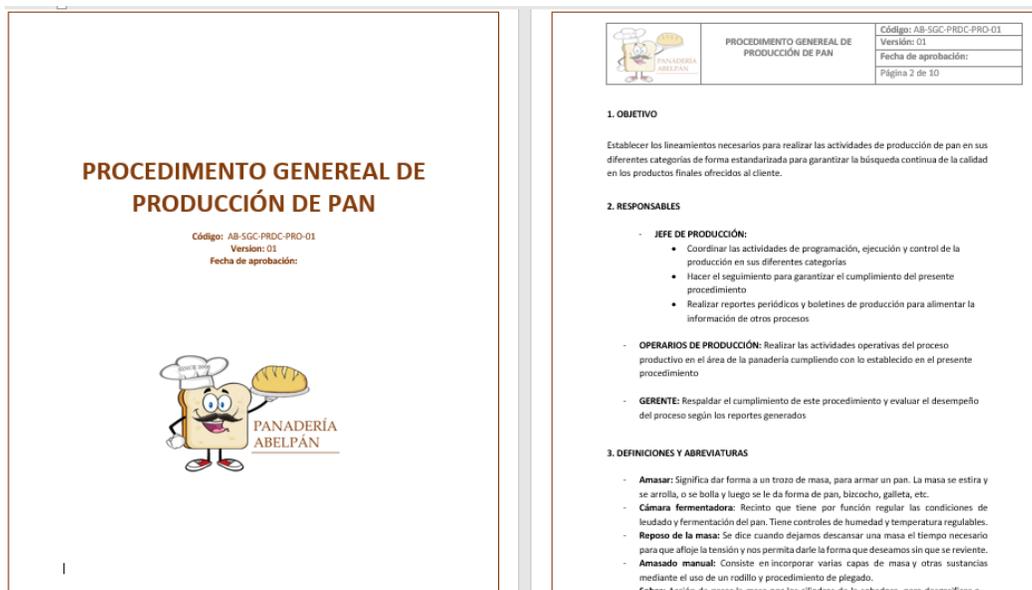
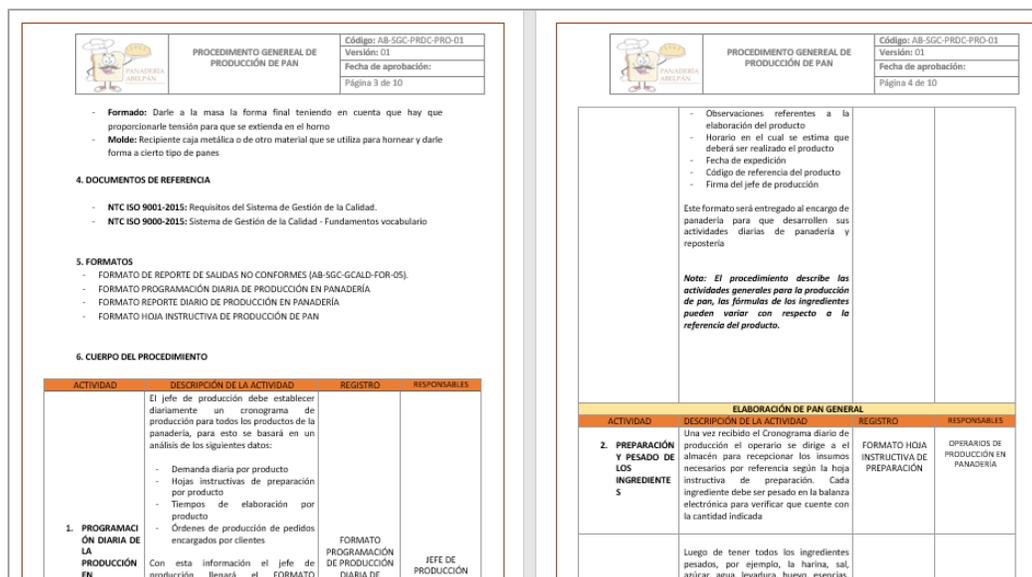


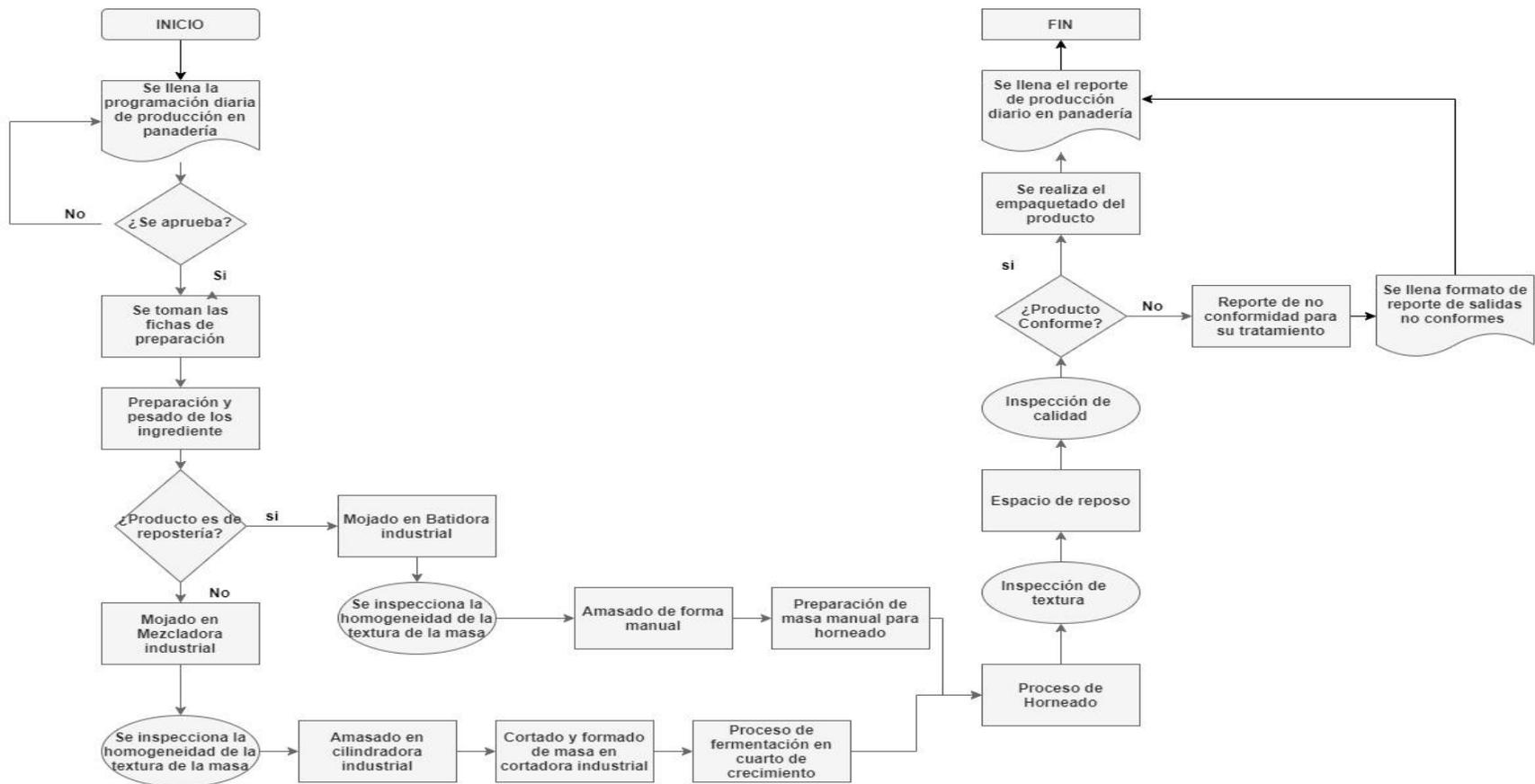
Figura 26. Procedimiento de producción de pan



## 6.2.4.2.2. Flujograma Proceso general de producción de pan

Figura 27

Figura 27. Portada del procedimiento de producción de pan

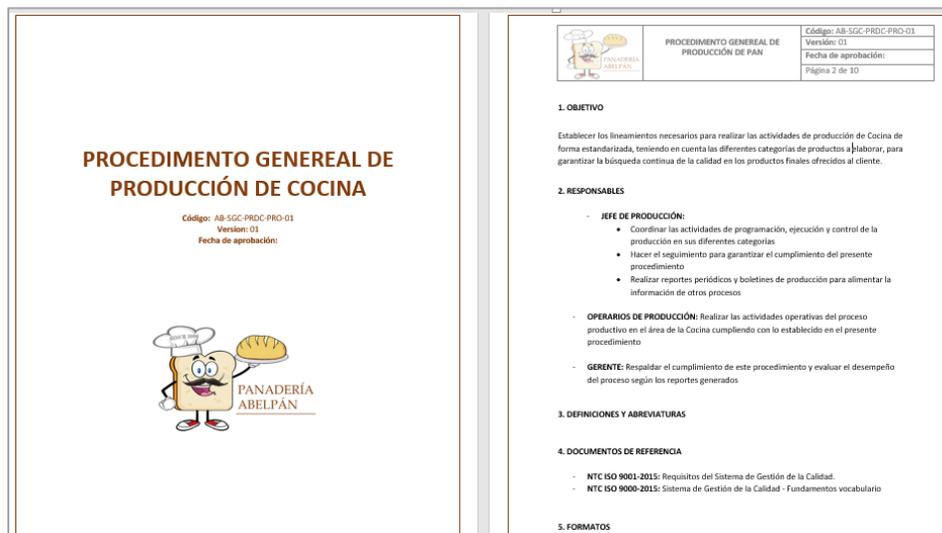


### 6.2.4.3. Producción en cocina

#### 6.2.4.3.1. Procedimiento General de producción en cocina

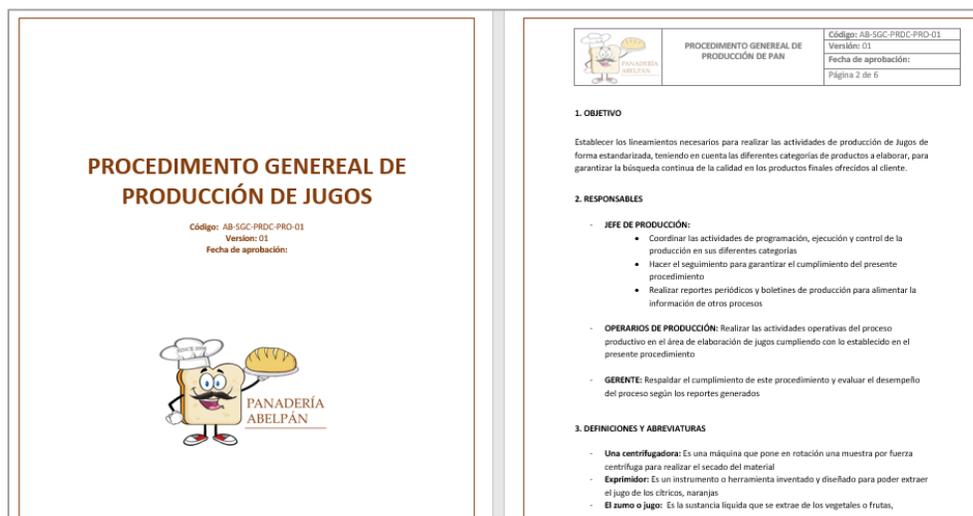
**Figura 28.**

*Figura 28. Procedimiento de producción general de cocina*



**Figura 29.**

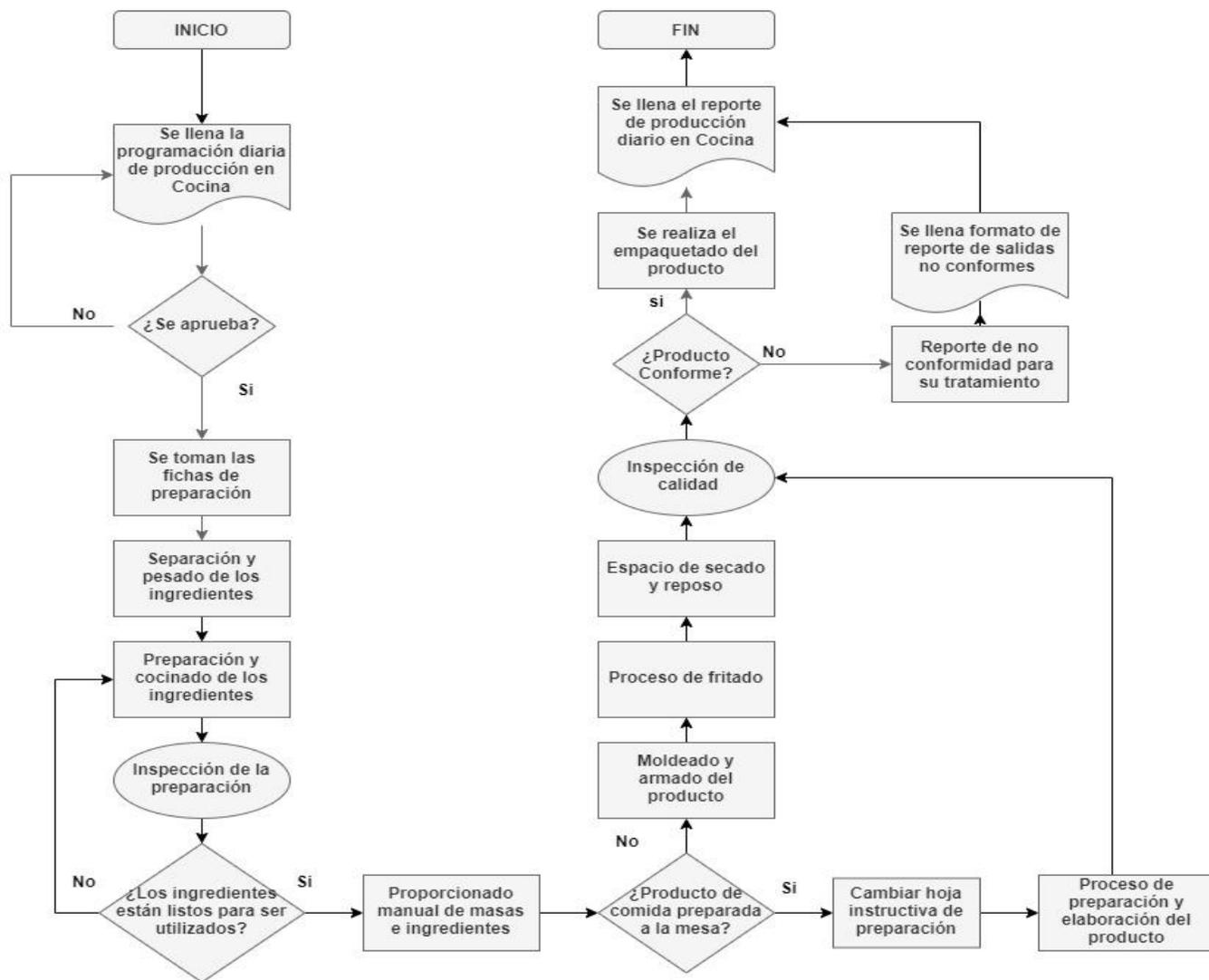
*Figura 29. Procedimiento de producción de Juegos naturales*



6.2.4.3.2. Diagrama de flujo proceso de producción general en cocina

Figura 30.

Figura 30. Flujograma de producción general de cocina





- Formato reporte de producción en panadería (AB-SGC-PRDC-FOR-03)

### Figura 32

Figura 32. Formato de reporte de producción diaria de panadería

REFERENCIA		PRODUCTO	PESO (Unidad de medida)	CANTIDADES REALIZADAS	DEVOLUCIONES POR RECHAZO	HORAS LABORADAS	PRECIO		OBSERVACIONES
							UNITARIO	TOTAL	
							Firma Jefe de producción:		
Fecha de expedición: (DD/MM/AAAA) :									
				<b>FORMATO REPORTE DE PRODUCCIÓN DIARIA PANADERÍA</b>		<b>CÓDIGO:</b> AB-SGC-PRDC-FOR-03		<b>VERSIÓN:</b> 01	
						<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>			
<b>PAN SENCILLO</b>									
		Pan hamburguesa							
		Pan de tienda de bandeja							
		Almohadillas							
		Pan de mantequilla							
		Pan jamón y queso							
		Mogollas de queso y arequipe 35 gr							
		Mogollas de queso y arequipe grande 70 gr							
		Pan alineado de queso							
		Pan alineado de uva							
		Pan integral							
		Tostadas							
		Mogolla maiz							
		Pan frances							
		Pan piñita							
<b>PAN ESPECIAL</b>									
		Pan hawaiano							
		Pan matrimonio							
		Pan croasen							
		Dedos horneados							
		Pastel horneado ( pollo, Bocadoillo)							
		Pan de bono							
		Pan trenzado de fruta							
		Rosca de bocadoillo							
		Pan panocha de arequipe							
<b>REPOSTERÍA</b>									
		Pudín de molde							
		Pudín de capacillo							
		Tornillo Hojaldrado							
		Bicicleta Hojaldrada							
		Merengues capacillo							
		Chicharrón Hojaldrado							
		Brazo de reina							
		Mil hojas							
		Bombas Hojaldradas							
		Panderito							
		Donas (Arequipe, chocolate)							
		Galleta combinada							
		Galleta graguea							
		Galleta chips chocolate							
		Galleta maní							
		Galleta Punto fresa							
		Galleta Risada							

- Formato de programación diaria de cocina (AB-SGC-PRDC-FOR-04)
- Formato reporte de producción en cocina (AB-SGC-PRDC-FOR-05)
- Formato Hoja instructiva de preparación en cocina (AB-SGC-PRDC-FOR-06)

**Tabla 5.**

*Tabla 5. De ubicación de los documentos de producción*

Producción	
Documento	Ubicación
<b>1) Carpeta de Producción</b>	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1HRMjLmXC4liRbKqz6cl8CzT5InaSp7lw?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1HRMjLmXC4liRbKqz6cl8CzT5InaSp7lw?usp=sharing</a>
<b>2) Caracterización general proceso de producción</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1PNgOp8z56jRCwImucx7gO9cR74iAz2Ej/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1PNgOp8z56jRCwImucx7gO9cR74iAz2Ej/view?usp=sharing</a>
<b>3) Procedimiento general de producción panadería</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1VlKIhQXz7GZGFQYHSdl6rgU64J160VBv/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1VlKIhQXz7GZGFQYHSdl6rgU64J160VBv/view?usp=sharing</a>
<b>4) Formato hoja instructiva de preparación panadería</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1zTHK2Ki86IDBButpiSigb-C9OGdRXY6u/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1zTHK2Ki86IDBButpiSigb-C9OGdRXY6u/view?usp=sharing</a>
<b>5) Formato programación diaria de la producción panadería</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1O9gfE0_28WYTWxlrTb2gm5xVieM8rtUc/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1O9gfE0_28WYTWxlrTb2gm5xVieM8rtUc/view?usp=sharing</a>
<b>6) Formato reporte de producción diario</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/14ogySYsjAhgqClcEonZ0y4r0B1hwKICE/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/14ogySYsjAhgqClcEonZ0y4r0B1hwKICE/view?usp=sharing</a>

*Nota. Para acceder a los documentos le da doble click al enlace correspondiente*

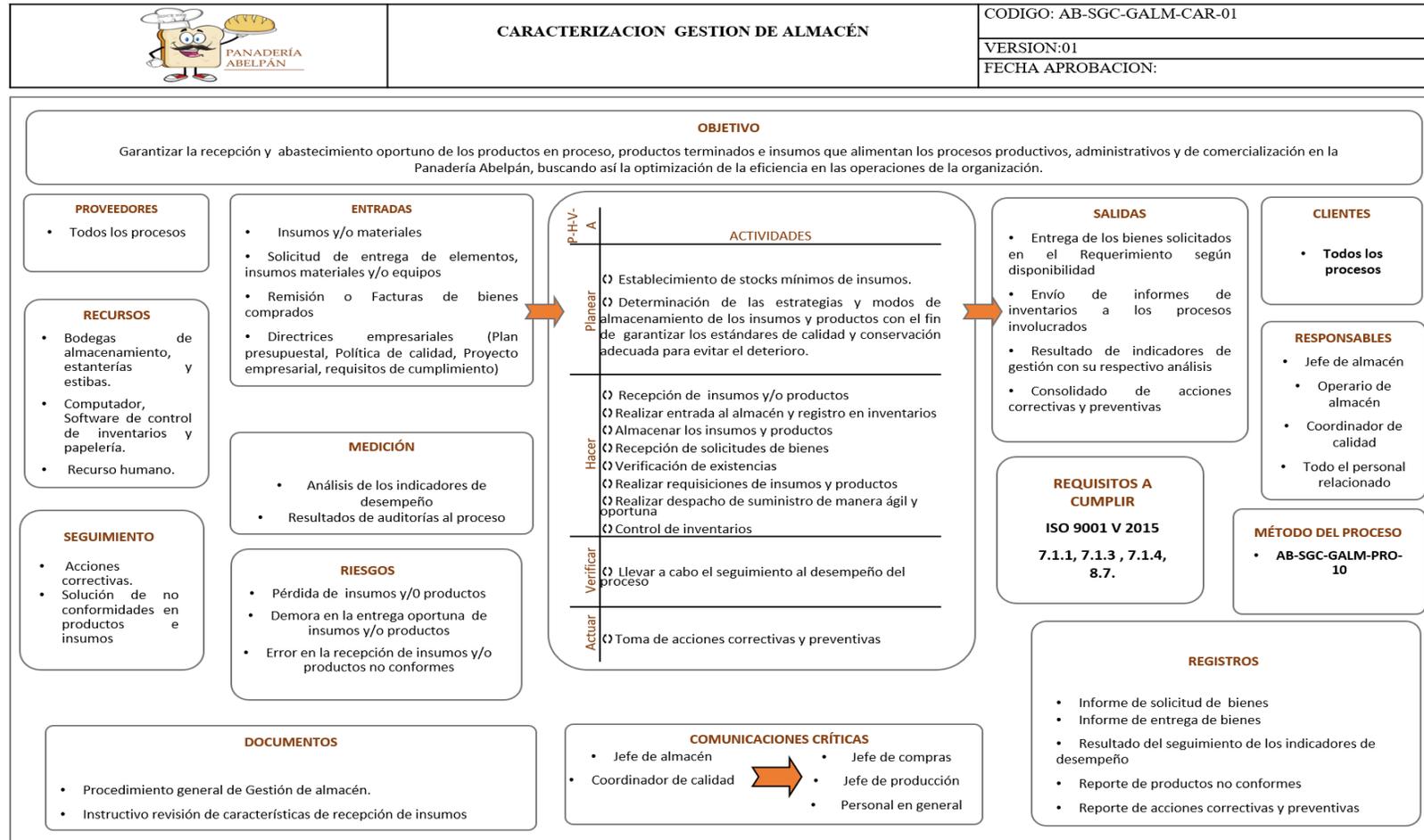
### **6.2.5. Gestión de almacén**

A continuación, se adjuntan los archivos contenidos en la carpeta del proceso diseñado de la

Gestión de almacén

### 6.2.5.1. Caracterización general del proceso de almacén

Figura 33. Caracterización general del proceso de almacén



### 6.2.5.2. Procedimiento general de gestión de almacén

**Figura 34.**

*Figura 34. Procedimiento general de gestión de almacén*

<p><b>PROCEDIMIENTO DE GESTION DE ALMACÉN</b></p> <p>Código: AB-SGC-GALM-PRO-10 Versión: 01 Fecha de aprobación:</p>  <p>PANADERÍA ABELPÁN</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL CAMBIO</td> <td style="font-size: small;">Código: AB-SGC-GCALD-PRO-10 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 2 de 8</td> </tr> </table> <p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Establecer los lineamientos necesarios para realizar las actividades de ingreso, almacenamiento, despacho y control de inventarios de los productos en proceso, productos terminados e insumos que alimentan los procesos productivos, administrativos y de comercialización en la Panadería Abelpán.</p> <p><b>2. RESPONSABLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>JEFE DE ALMACÉN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar las actividades de almacenamiento, control de inventarios y despachos</li> <li>• Hacer el seguimiento para garantizar el cumplimiento del presente procedimiento</li> <li>• Realizar reportes periódicos y boletines de almacén para alimentar la información de otros procesos</li> </ul> </li> <li>- <b>OPERARIO DE ALMACÉN:</b> Realizar las actividades operativas del almacén cumpliendo con lo establecido en el presente procedimiento</li> <li>- <b>LÍDERES DE PROCESOS:</b> Solicitar los productos e insumos necesarios para el desarrollo de sus áreas según lo establecido en el procedimiento, así como proponer y recomendar mejoras en la gestión</li> <li>- <b>GERENTE:</b> Respalda el cumplimiento de este procedimiento</li> </ul> <p><b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Almacén:</b> Instalación que permite regular las diferencias entre los flujos de entrada de mercancía y los de salida</li> <li>- <b>Acta de Entrega:</b> Documento por medio del cual el funcionario está obligado a hacer</li> </ul>		PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL CAMBIO	Código: AB-SGC-GCALD-PRO-10 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 2 de 8
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL CAMBIO	Código: AB-SGC-GCALD-PRO-10 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 2 de 8		

### 6.2.5.3. Formatos y registros del proceso de gestión de almacén

- Formato solicitud entrega de bienes (AB-SGC-GALM-FOR-01)



Figura 36

Figura 36. Guía Revisión de características en recepción de insumos

		GUÍA REVISIÓN DE CARACTERÍSTICAS EN RECEPCIÓN DE INSUMOS			Código: AB-SGC-GALM-GUI-01 Versión: 01 Fecha de aprobación:	
CARACTERÍSTICA	MÉTODO	MUESTREO	FRECUENCIA	PARÁMETRO DE CONTROL	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN EN CASO DE NO CONFORMIDAD
CANTIDAD COMPLETA	Conteo	5% de paquetes	Cada remisión	Todos los productos deben cumplir con las cantidades indicadas en la remisión	Firma de recibido en la factura, remisión o documentación de respaldo	Se notifica al jefe de almacén para que realice la respectiva devolución o en tal caso, para que lo acepte y realice, en conjunto con el proveedor, la corrección respectiva de la factura.
FECHA DE VENCIMIENTO	Visual	20% de paquetes	Cada remisión	Ninguno de los productos puede estar, o encontrarse próximo a vencerse	Firma de recibido en la factura, remisión o documentación de respaldo	Se notifica al jefe de almacén para que realice la respectiva devolución.
ESTADO DEL PRODUCTO	Visual	5% de paquetes	Cada remisión	Todos los productos deben cumplir con características de calidad más que óptimas, según lo acordado con el proveedor antes de la compra	Firma de recibido en la factura, remisión o documentación de respaldo	Se notifica al jefe de almacén para que realice la respectiva devolución, o tratamiento correctivo
EMPAQUE DEL PRODUCTO	Visual Conteo	10% de paquetes	Cada remisión	La cantidad de empaques de los productos deben estar completos, deben estar acomodados de acuerdo a los requerimientos para evitar daños, deben estar libres de cualquier suciedad y deben estar totalmente sellados.	Firma de recibido en la factura, remisión o documentación de respaldo	Se notifica al jefe de almacén para que realice la respectiva devolución, o tratamiento correctivo

**Tabla 6.**

*Tabla 6. Ubicación de archivos proceso de Gestión de Almacén*

<b>Gestión de almacén</b>	
<b>Documento</b>	<b>Ubicación</b>
<b>1) Carpeta de Gestión de almacén</b>	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Ny6M8oQUhVrvv05EQBIY11igWSny7Tzn?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Ny6M8oQUhVrvv05EQBIY11igWSny7Tzn?usp=sharing</a>
<b>2) Caracterización general proceso de Gestión de almacén</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1rbT3r7ND4Ybla6iqnh6piMmuK-OGFd3o/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1rbT3r7ND4Ybla6iqnh6piMmuK-OGFd3o/view?usp=sharing</a>
<b>3) Procedimiento general de Gestión de almacén</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1JJGkzodgGS_fGovZXnaJ30f-ksfLOs_0/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1JJGkzodgGS_fGovZXnaJ30f-ksfLOs_0/view?usp=sharing</a>
<b>4) Formato solicitud de entrega de bienes</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1f88YrIUvLy5UTT8mYVESnV2-C87k7p8g/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1f88YrIUvLy5UTT8mYVESnV2-C87k7p8g/view?usp=sharing</a>
<b>5) Guía revisión de características recepción de insumos</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/13B152TQ2ofgRsSp7QWmindZC6eAqfkNA/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/13B152TQ2ofgRsSp7QWmindZC6eAqfkNA/view?usp=sharing</a>

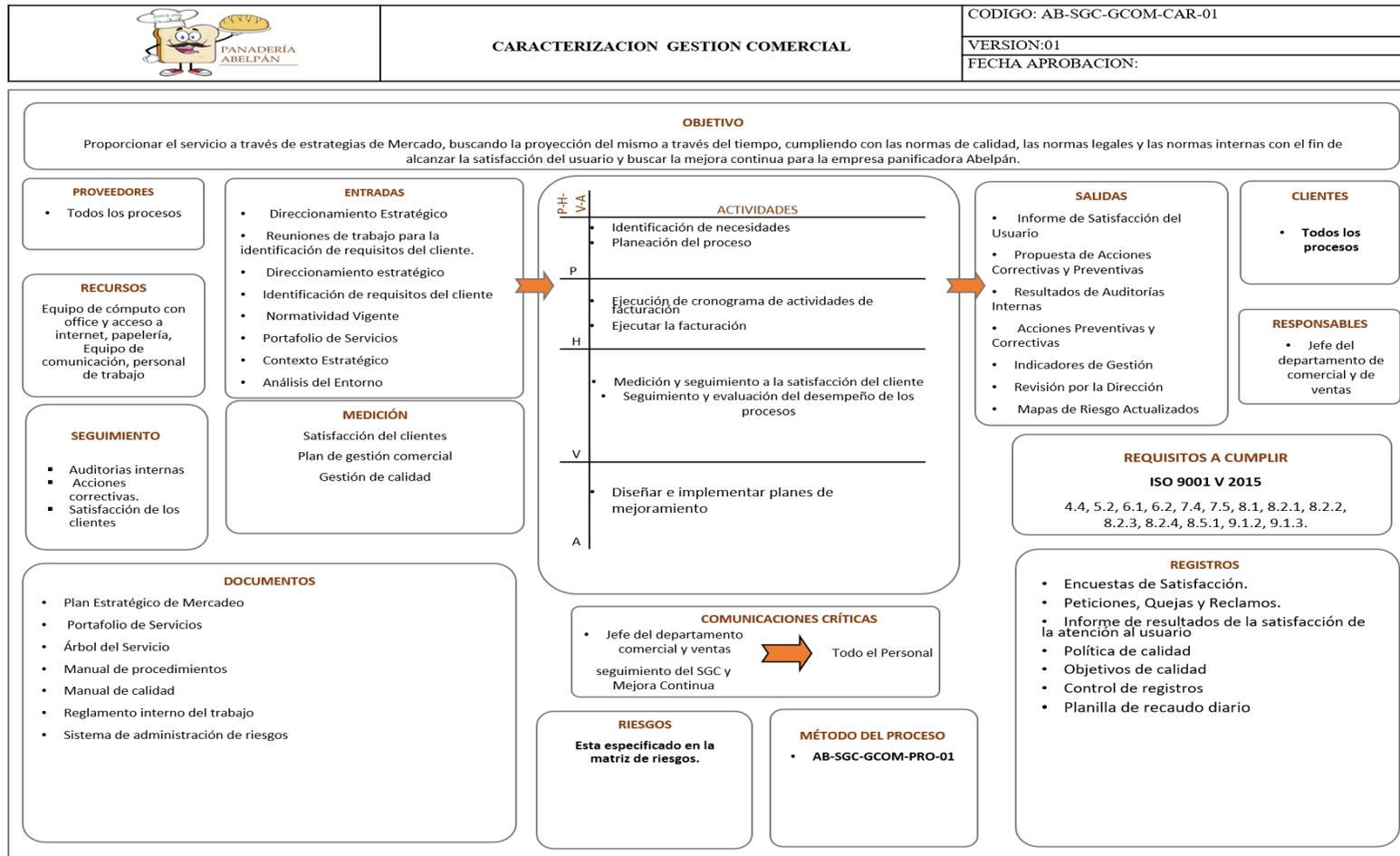
*Nota. Para acceder a los documentos le da doble click al enlace correspondiente*

### **6.2.6. Gestión Comercial**

A continuación, se adjuntan los archivos contenidos en la carpeta del proceso diseñado de la Gestión de Comercial

### 6.2.6.1. Caracterización del proceso de gestión comercial

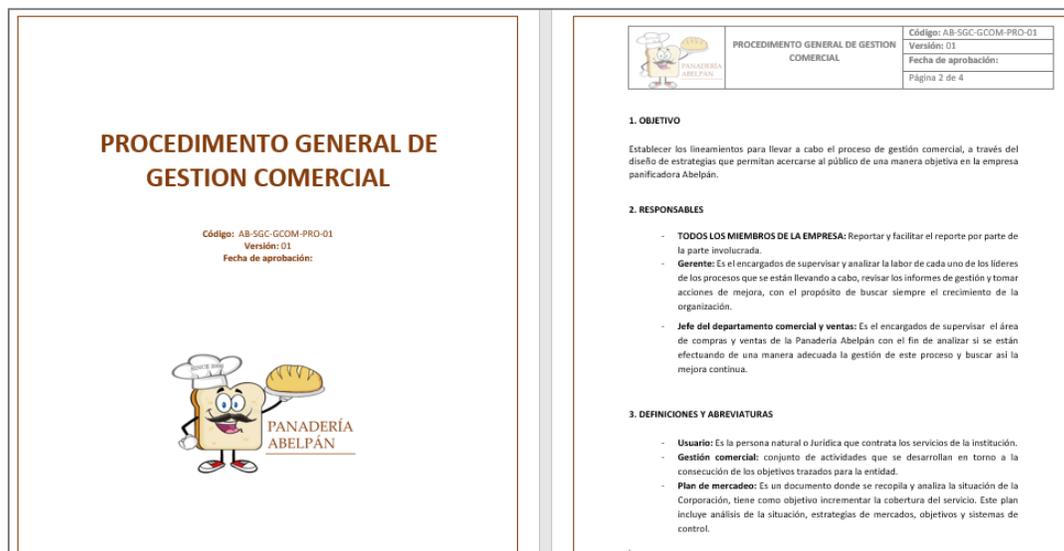
Figura 37. Caracterización del proceso de gestión comercial



### 6.2.6.2. Procedimiento general de la gestión comercial

**Figura 38.**

*Figura 38. Representativa del procedimiento de gestión comercial*



### 6.2.6.3. Formatos y registros del proceso de gestión comercial

- Formato de quejas, sugerencias y reclamos (AB-SGC-GCOM-FOR-01)

**Tabla 7.**

*Tabla 7. De ubicación de los documentos de producción*

Gestión Comercial	
Documento	Ubicación
Carpeta de Gestión Comercial	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1T92z3Z984Q8oKaiHDeiFPtn-Z8EcWxuO?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1T92z3Z984Q8oKaiHDeiFPtn-Z8EcWxuO?usp=sharing</a>
Caracterización general proceso de Gestión de comercial	<a href="https://drive.google.com/file/d/1nbf5gx7TdVmKdGt427KedYOAYoRyjimuc/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1nbf5gx7TdVmKdGt427KedYOAYoRyjimuc/view?usp=sharing</a>

<b>Procedimiento general de Gestión de comercial</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1uMywluhISoOhHY7rdQ08vVITUQitICM/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1uMywluhISoOhHY7rdQ08vVITUQitICM/view?usp=sharing</a>
<b>Formato reporte de quejas, sugerencias y reclamos</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/166FCwD3uj-V7Pi3lyOfmITHGll2vYSy0/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/166FCwD3uj-V7Pi3lyOfmITHGll2vYSy0/view?usp=sharing</a>

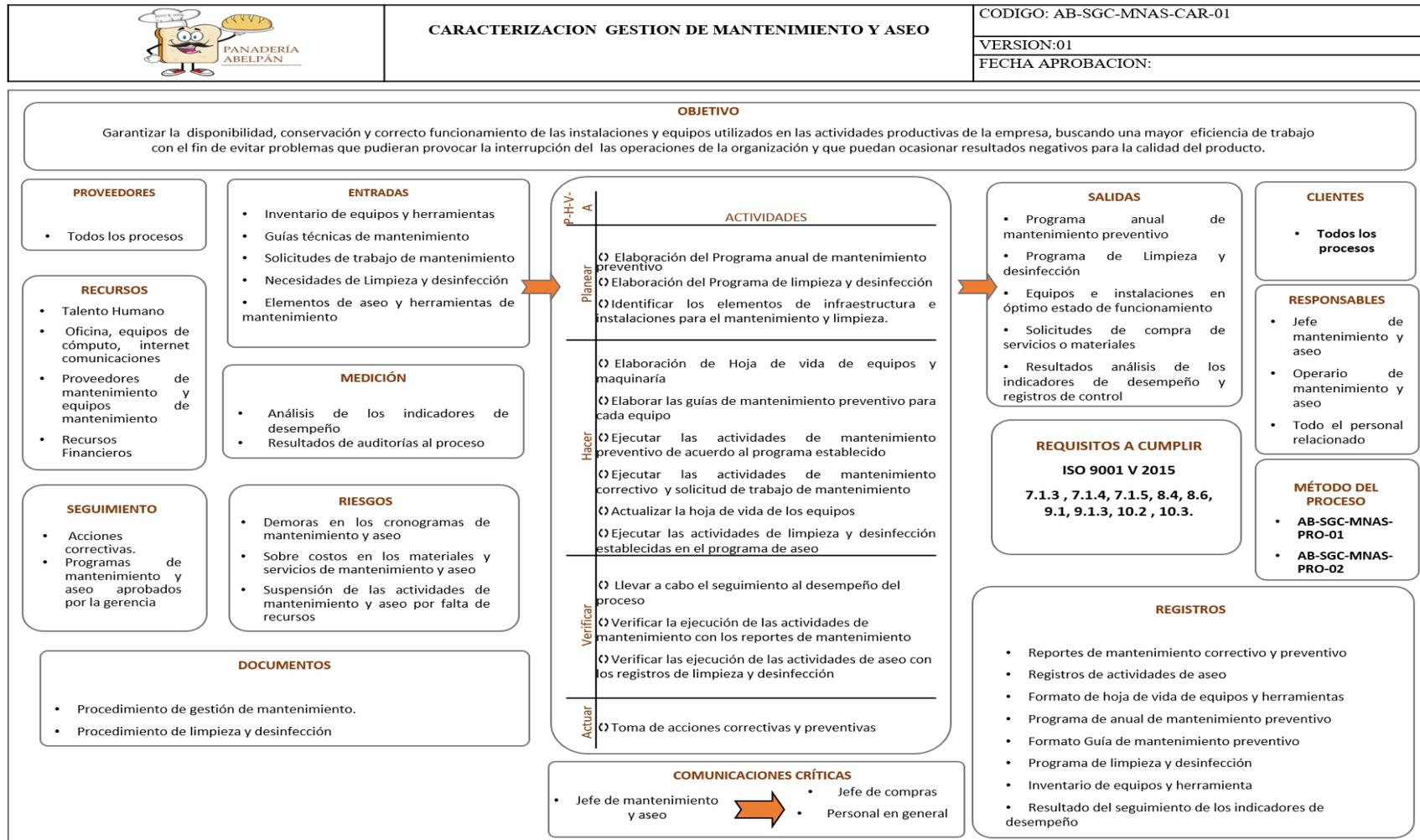
*Nota. Para acceder a los documentos le da doble click al enlace correspondiente*

### **6.2.7. Mantenimiento y aseo**

Para realizar la documentación del proceso de mantenimiento y aseo se ha dividido en 2 áreas, la primera comprende las actividades realizadas para la gestión del mantenimiento y la segunda las actividades realizadas para la gestión del aseo en las instalaciones de la empresa

#### **6.2.7.1. Caracterización general de mantenimiento y aseo**

Figura 39. Caracterización gestión de mantenimiento y aseo

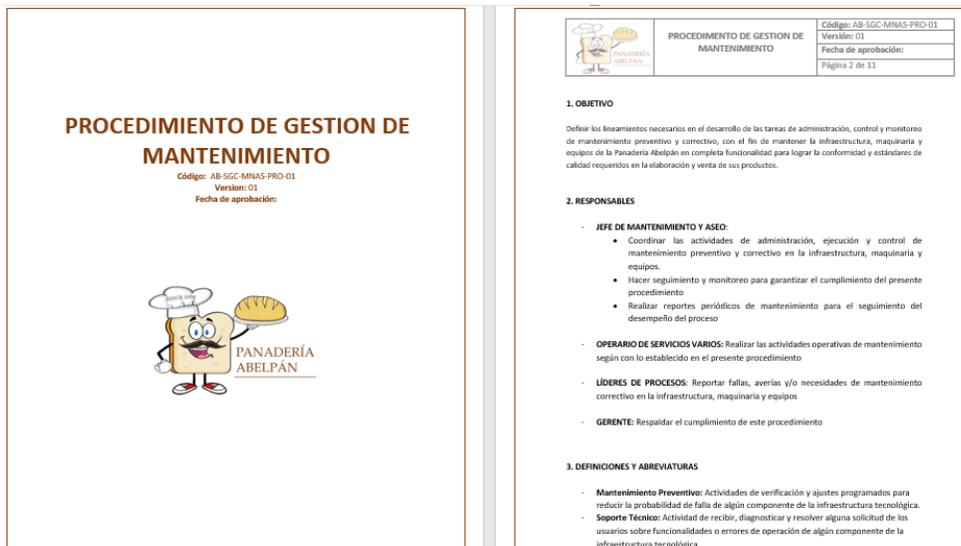


## 6.2.7.2. Mantenimiento

### 6.2.7.2.1. Procedimiento general de mantenimiento

#### Figura 40.

Figura 40. Procedimiento general de mantenimiento

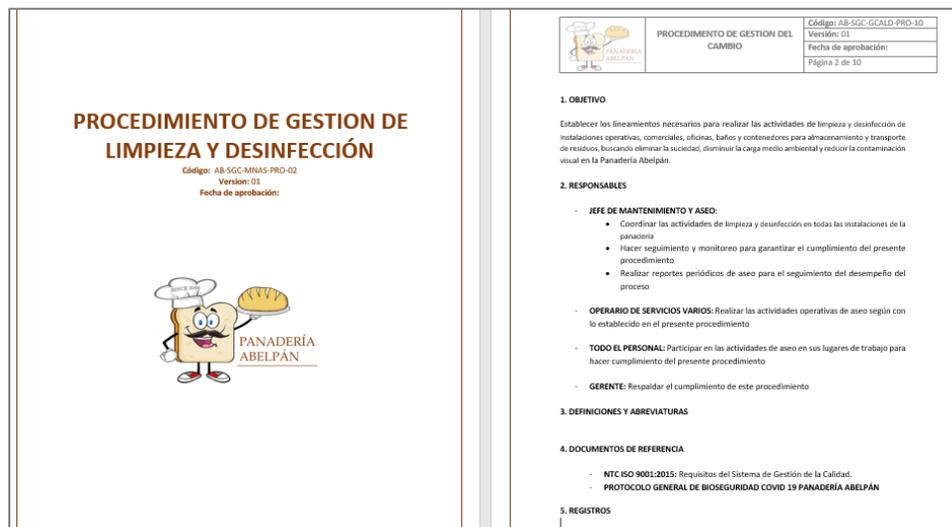


## 6.2.7.3. Aseo

### 6.2.7.3.1. Procedimiento general de Limpieza y desinfección

**Figura 41.**

*Figura 41. Procedimiento general de Limpieza y desinfección*



**6.2.7.4. Formatos y registros del proceso de mantenimiento y aseo**

- Inventario de maquinaria y equipos (AB-SGC-MNAS-LIST-01)

**Figura 42.***Figura 42. Inventario de maquinaria y equipos*

		INVENTARIO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS				Código: AB-SGC-MNAS-LIST-01	
						Versión: 01	
						Fecha de Emisión:	
CÓDIGO	NOMBRE DE MAQUINARIA Y EQUIPO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO DE COMPRA	PRECIO TOTAL	VIDA ÚTIL		PROVEEDOR
AB-01	BATIDORA INDUSTRIAL	1	\$ 2,500,000.00	\$ 2,500,000.00	8	AÑOS	RECCO
AB-02	HORNO A GAS	2	\$ 900,000.00	\$ 1,800,000.00	12	AÑOS	ECUCLIDES INFR
AB-03	CILINDRADORA PARA MASA	1	\$ 1,200,000.00	\$ 1,200,000.00	10	AÑOS	RECCO
AB-04	MESAS DE TRABAJO DE METAL	4	\$ 650,000.00	\$ 2,600,000.00	25	AÑOS	ECUCLIDES INFR
AB-05	CUARTO DE CRECIMIENTO	2	\$ 500,000.00	\$ 1,000,000.00	15	AÑOS	ECUCLIDES INFR
AB-06	BALANZA ELECTRÓNICA	3	\$ 110,000.00	\$ 330,000.00	7	AÑOS	TORREY
AB-07	CORTADORA INDUSTRIAL DE MASA	1	\$ 1,500,000.00	\$ 1,500,000.00	10	AÑOS	DECKER
AB-08	MOJADORA INDUSTRIAL	1	\$ 2,500,000.00	\$ 2,500,000.00	10	AÑOS	TORREY
AB-09	MOLDES DE METAL PARA PAN	10	\$ 20,000.00	\$ 200,000.00	5	AÑOS	ECUCLIDES INFR
AB-10	MOLDES DE METAL PARA PUDÍN	10	\$ 24,000.00	\$ 240,000.00	5	AÑOS	ECUCLIDES INFR
AB-11	BANDEJAS DE METAL PARA HORNEADO	30	\$ 35,000.00	\$ 1,050,000.00	7	AÑOS	ECUCLIDES INFR
AB-12	NEVERA REFRIGERADOR INDUSTRIAL	1	\$ 10,000,000.00	\$ 10,000,000.00	12	AÑOS	ICECUBE
AB-13	NEVRA ICECUE 5 PUERTAS	1	\$ 16,000,000.00	\$ 16,000,000.00	15	AÑOS	ICECUBE
AB-14	CONGELADOR INDUSTRIAL 2 PUERTAS	2	\$ 5,000,000.00	\$ 10,000,000.00	10	AÑOS	ICECUBE
AB-15	CONGELADOR INDUSTRIAL 1 PUERTA	1	\$ 1,000,000.00	\$ 1,000,000.00	10	AÑOS	ICECUBE
AB-16	VITRINAS PANADERASEXHIBIDORAS	3	\$ 1,600,000.00	\$ 4,800,000.00	10	AÑOS	CRUZ
AB-17	VITRINA TÉRMICA EXHIBIDORA	2	\$ 800,000.00	\$ 1,600,000.00	8	AÑOS	CRUZ
AB-18	ESTUFA INDUSTRIAL 4 FOGONES	2	\$ 1,200,000.00	\$ 2,400,000.00	12	AÑOS	ECUCLIDES INFR
AB-19	EXTRACTOR INDUSTRIAL	2	\$ 280,000.00	\$ 560,000.00	10	AÑOS	ECUCLIDES INFR
AB-20	HORNO ELÉCTRICO	1	\$ 95,000.00	\$ 95,000.00	12	AÑOS	KALLEY
AB-21	MOLINO ELÉCTRICO INDUSTRIAL	1	\$ 1,000,000.00	\$ 1,000,000.00	10	AÑOS	VICTORIA
AB-22	MOLINO MECÁNICO	1	\$ 85,000.00	\$ 85,000.00	12	AÑOS	VICTORIA
AB-23	EQUIPO DE COCINA BÁSICO	1	\$ 500,000.00	\$ 500,000.00	7	AÑOS	MAGEFESA
AB-24	GUANTES TÉRMICOS	4	\$ 27,000.00	\$ 108,000.00	2	AÑOS	SUADE
AB-25	LICUADORA INDUSTRIAL	1	\$ 1,100,000.00	\$ 1,100,000.00	8	AÑOS	ECUCLIDES INFR
AB-26	DISPENSADOR DE JUGOS	1	\$ 1,800,000.00	\$ 1,800,000.00	8	AÑOS	TRACO
AB-27	CAJA REGISTRADORA	2	\$ 500,000.00	\$ 1,000,000.00	7	AÑOS	CASIO
AB-28	COMPUTADOR PORTÁTIL	1	\$ 2,500,000.00	\$ 2,500,000.00	6	AÑOS	DELL
AB-29	TELÉFONO MOVIL	1	\$ 700,000.00	\$ 700,000.00	3	AÑOS	HUAWEI
AB-30	EQUIPO DE CÁMARAS DE SEGURIDAD	1	\$ 2,800,000.00	\$ 2,800,000.00	5	AÑOS	HILOOK
AB-31	EQUIPO MESA Y SILLAS (3) PARA CONSUMO	3	\$ 400,000.00	\$ 1,200,000.00	12	AÑOS	ECUCLIDES INFR
AB-32	TV DE ENTRETENIMIENTO	1	\$ 1,000,000.00	\$ 1,000,000.00	10	AÑOS	PANASONIC
AB-33	VENTILADORES SENCILLOS	5	\$ 120,000.00	\$ 600,000.00	5	AÑOS	SAMSUNG
AB-34	BOMBA ELÉCTRICA DE AGUA	1	\$ 170,000.00	\$ 170,000.00	6	AÑOS	TECCO
AB-35	EQUIPO DE OFICINA	1	\$ 600,000.00	\$ 600,000.00	5	AÑOS	MUEBLES JV
AB-36	ESTÁNTERÍAS DE ALMACÉN	3	\$ 110,000.00	\$ 330,000.00	18	AÑOS	ECUCLIDES INFR
AB-37	ESTIBAS DE ALMACÉN	8	\$ 90,000.00	\$ 720,000.00	15	AÑOS	ECUCLIDES INFR

- Formato solicitud de mantenimiento (AB-SGC-MNAS-FOR-05)
- Formato guía de mantenimiento preventivo (AB-SGC-MNAS-FOR-02)

- Formato de Reporte técnico de mantenimiento (AB-SGC-MNAS-FOR-01)
- Formato programa de limpieza y desinfección (AB-SGC-MNAS-FOR-07)
- Formato registro de actividades de limpieza y desinfección (AB-SGC-MNAS-FOR-06)
- Formato de hoja de vida de maquinaria y equipos (AB-SGC-MNAS-FOR-03)

- Formato programa de mantenimiento preventivo (AB-SGC-MNAS-FOR-04)

**Figura 43. Formato programa de mantenimiento preventivo**

		<b>FORMATO PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>						<b>CÓDIGO:</b> AB-SGC-MNAS-FOR-04																																						
								<b>VERSIÓN:</b> 01																																						
								<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>																																						
<b>Fecha elaboración (DD/MM/AAAA) :</b>		<b>Período de ejecución: (DD/MM/AAAA) :</b>		<b>Código de colores</b> Prioridad Alta <span style="color: red;">■</span> Programado <span style="color: green;">■</span> Reprogramado <span style="color: orange;">■</span>		<b>Control de ejecución</b> * Ejecutado ** No ejecutado		<b>TIPOS DE MANTENIMIENTO</b> MI: MECÁNICA INDUSTRIAL   ET: ELECTRÓNICA   VM: VERIFICACIÓN METROLÓGICA EL: ELECTRICIDAD   RE: REFRIGERACIÓN   SI: SISTEMAS INFORMÁTICOS																																						
NOMBRE DE EQUIPO	CÓDIGO DE INVENTARIO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIPO DE MANTENIMIENTO						TIPO DE SERVICIO		PERIODOS																																			
			MI	EL	ET	RE	VM	SI	INTERNO	EXTERNO	ENE			FEB			MAR			ABR			MAY			JUN			JUL			AGO			SEP			OCT			NOV			DIC		
									TÉCNICO RESPONSABLE	PROVEEDOR DEL SERVICIO	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Empty grid for data entry																																														

**Tabla 8.**

*Tabla 8. De ubicación de los documentos de Mantenimiento y Aseo*

<b>Mantenimiento y aseo</b>	
<b>Documento</b>	<b>Ubicación</b>
<b>1) Carpeta de mantenimiento y aseo</b>	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1kiK1wan_OgzV92LAhHhB4YQKvG6hneT-?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1kiK1wan_OgzV92LAhHhB4YQKvG6hneT-?usp=sharing</a>
<b>2) Caracterización general proceso de mantenimiento y aseo</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1bfHSbYL17Dde0B-7fM9y_Q00TnDkwXqq/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1bfHSbYL17Dde0B-7fM9y_Q00TnDkwXqq/view?usp=sharing</a>
<b>3) Procedimiento de mantenimiento</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1iogCcU000PbhTn5VZcbbXSOBy2pozO_V/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1iogCcU000PbhTn5VZcbbXSOBy2pozO_V/view?usp=sharing</a>
<b>4) Formato reporte de mantenimiento</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1vTwKsmGvdngCAT8B3OiLr5gHxskhndoB/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1vTwKsmGvdngCAT8B3OiLr5gHxskhndoB/view?usp=sharing</a>
<b>5) Formato Guía de mantenimiento preventivo</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1RjIGrz168uHsQUI7tv5ME8OGU98Qgsko/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1RjIGrz168uHsQUI7tv5ME8OGU98Qgsko/view?usp=sharing</a>
<b>6) Formato Hoja de vida de equipos y herramientas</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1wRKgZGZdkOqqjGaCrAMiRNHrFFThesc/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1wRKgZGZdkOqqjGaCrAMiRNHrFFThesc/view?usp=sharing</a>
<b>7) Formato programa de mantenimiento preventivo</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1ThH5dcLx3X0DdB5p0wllXgzOiPu_VVvA/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1ThH5dcLx3X0DdB5p0wllXgzOiPu_VVvA/view?usp=sharing</a>
<b>8) Formato solicitud de trabajo de mantenimiento</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/18plctw7JYWvHPX0JVs-XkJ5r99ff0TO3/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/18plctw7JYWvHPX0JVs-XkJ5r99ff0TO3/view?usp=sharing</a>
<b>9) Inventario de equipos y herramientas</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1pi1vGRkRYm4MwO_lBz3MYBI3dSTEtXj/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1pi1vGRkRYm4MwO_lBz3MYBI3dSTEtXj/view?usp=sharing</a>
<b>10) Formato registro de limpieza y desinfección</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1GRHW_SgoSa8CgQrYfaBNILHtubE9o0Cu6/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1GRHW_SgoSa8CgQrYfaBNILHtubE9o0Cu6/view?usp=sharing</a>
<b>11) Formato programa de limpieza y desinfección</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1KF-oz37x-1Ac6ERjTT9JFQKy5HfDvIL0/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1KF-oz37x-1Ac6ERjTT9JFQKy5HfDvIL0/view?usp=sharing</a>
<b>12) Procedimiento de limpieza y desinfección</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1M-hTp8hiMDVhd47I5kDe0Vp7m5E3xEy6/vi-ew?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1M-hTp8hiMDVhd47I5kDe0Vp7m5E3xEy6/vi-ew?usp=sharing</a>

*Nota. Para acceder a los documentos le da doble click al enlace correspondiente*

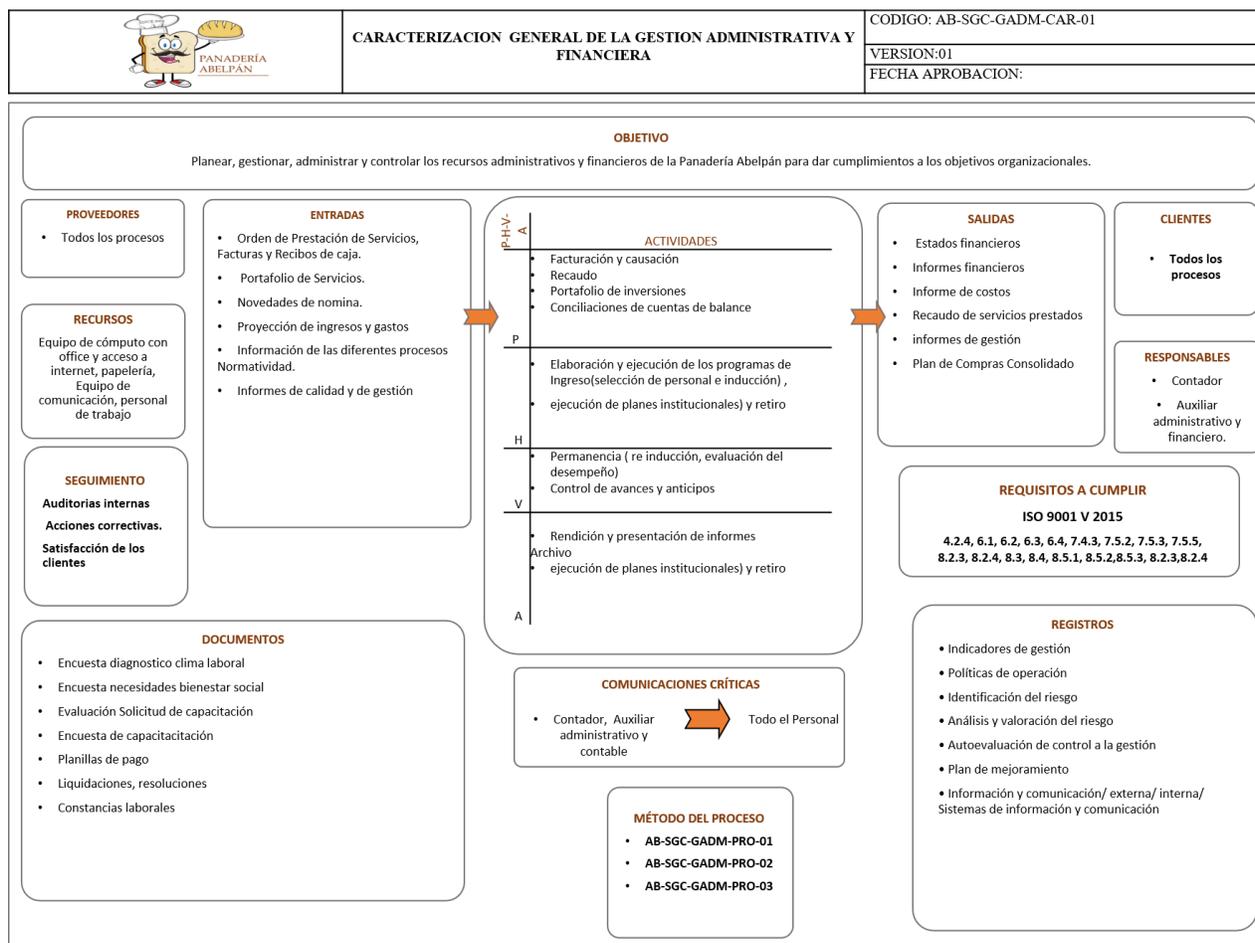
### 6.2.8. Gestión administrativa y financiera

Para realizar la documentación del proceso de Gestión administrativa y financiera se ha dividido en 2 áreas, la primera comprende las actividades realizadas para la gestión contable y financiera y la segunda las actividades realizadas para la gestión humana de la empresa

#### 6.2.8.1. Caracterización de Gestión administrativa y financiera

Figura 44.

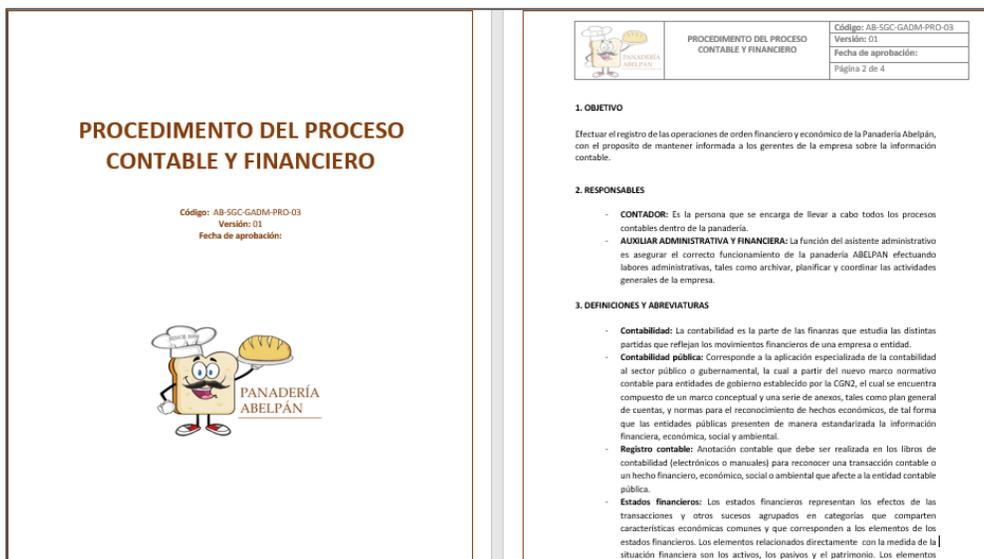
Figura 44. Caracterización de Gestión administrativa y financiera



### 6.2.8.2. Procedimiento Gestión financiera y contable

Figura 45.

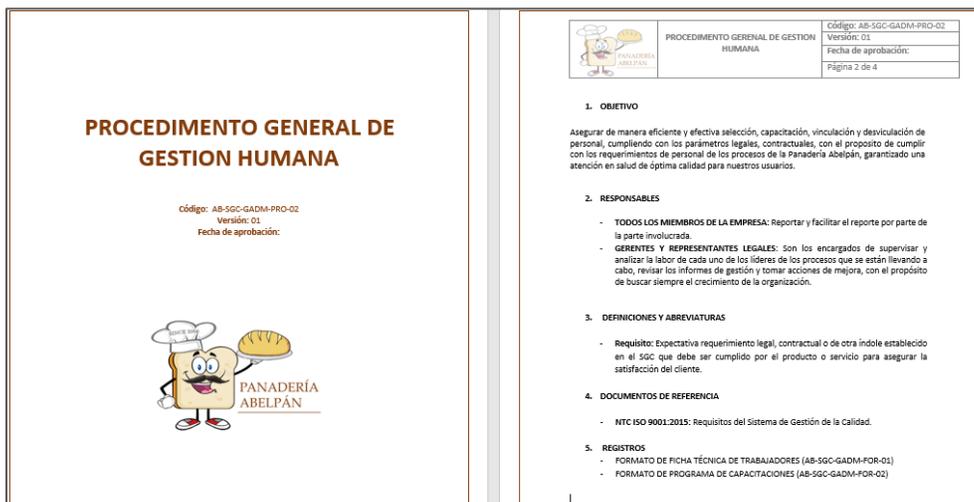
Figura 45. Procedimiento Gestión financiera y contable



### 6.2.8.3. Procedimiento Gestión humana

Figura 46

Figura 46. Procedimiento Gestión humana



#### 6.2.8.4. Formatos y registros del proceso de gestión administrativa y financiera

- Formato Balance general Abelpán (AB-SGC-GADM-FOR-01)
- Formato estado de resultados Abelpán (AB-SGC-GADM-FOR-02)
- Formato Ficha Técnica de trabajadores (AB-SGC-GADM-FOR-03)
- Formato Programa de capacitaciones (AB-SGC-GADM-FOR-04)

Tabla 9.

Tabla 9. De ubicación de los documentos de la gestión administrativa y financiera

Gestión administrativa y financiera	
Documento	Ubicación
<b>Carpeta de Gestión administrativa y financiera</b>	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1EeArOPao4t0u_QzXqHDKkJAdgLeTWWI?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1EeArOPao4t0u_QzXqHDKkJAdgLeTWWI?usp=sharing</a>
<b>Caracterización general proceso de Gestión administrativa y financiera</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1p150p3iCvsO_obwUmH5c9YIHrfJicppK/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1p150p3iCvsO_obwUmH5c9YIHrfJicppK/view?usp=sharing</a>
<b>Procedimiento del proceso contable y financiero</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1b4bMEd6rW44fBxG-Fltx3lFqs6am6Mz2/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1b4bMEd6rW44fBxG-Fltx3lFqs6am6Mz2/view?usp=sharing</a>
<b>Formato balance general Abelpán</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1mozeL91_kdeKMFb98ufUCXTk7q-VMJ7U/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1mozeL91_kdeKMFb98ufUCXTk7q-VMJ7U/view?usp=sharing</a>
<b>Formato estado de resultados Abelpán</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/122s02Uq2iIK70SnzOj_BGxY1OlrgeIzc/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/122s02Uq2iIK70SnzOj_BGxY1OlrgeIzc/view?usp=sharing</a>
<b>Formato Ficha técnica de trabajadores</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1VxRX5WrFMRmnaYoBx2YH1UNIEGYAFor4/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1VxRX5WrFMRmnaYoBx2YH1UNIEGYAFor4/view?usp=sharing</a>
<b>Formato del programa de capacitaciones</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1ln1EVOdqmgWCvZKirGpQ2v8OHRohxNsG/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1ln1EVOdqmgWCvZKirGpQ2v8OHRohxNsG/view?usp=sharing</a>
<b>Procedimiento del proceso de gestión humana</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1UAY06xUVnnYOY5Cp23s20sbr7202yw47/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1UAY06xUVnnYOY5Cp23s20sbr7202yw47/view?usp=sharing</a>

. Nota. Para acceder a los documentos le da doble click al enlace correspondiente

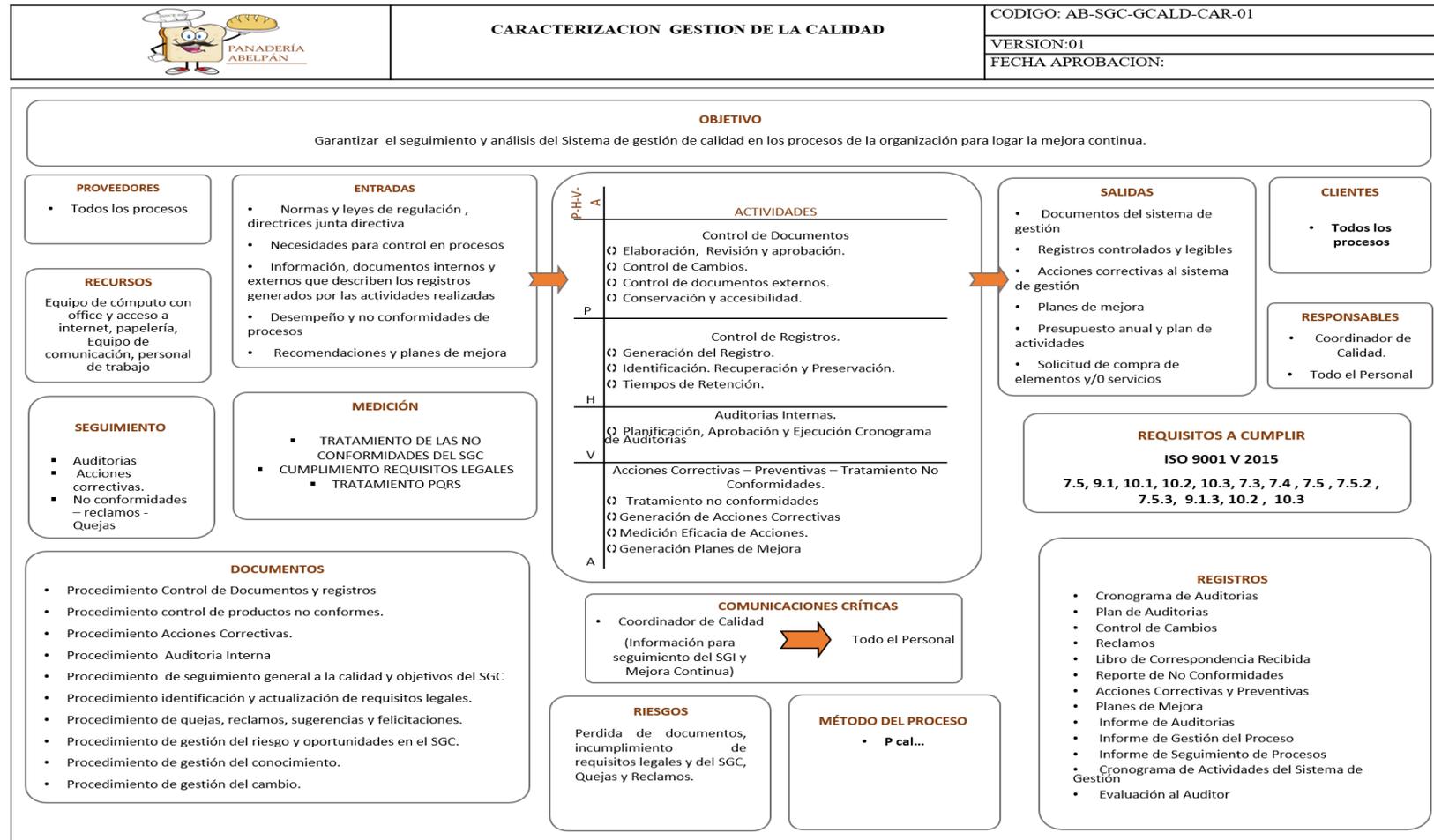
### 6.2.9. Gestión de la calidad

Para realizar la creación y documentación del proceso de Gestión de calidad tuvimos en cuenta como base fundamental los requisitos de la norma ISO 9001 V2015, buscando así dirigir las actividades de este proceso, y de los demás procesos interrelacionados en la empresa, hacia el cumplimiento de cada ítem exigido, por la norma mencionada, para llevar a cabo el diseño el sistema de gestión de calidad en la Panadería Abelpán. Teniendo lo anterior en cuenta el proceso de gestión de calidad se dividió en varios subprocesos o áreas para una mejor comprensión de su funcionamiento, estos subprocesos son:

1) Control de documentos y registros
2) Control de producto No conforme
3) Acción correctiva
4) Auditoría interna
5) Seguimientos objetivos de calidad
6) Identificación y actualización de requisitos legales
7) Quejas y reclamos
8) Riesgos y oportunidades
9) Gestión del conocimiento
10) Gestión del cambio

6.2.9.1. Caracterización del proceso de gestión de calidad

Figura 47. Caracterización del proceso de gestión de calidad



## 6.2.9.2. Procedimiento control de documentos y registros

**Figura 48.**

*Figura 48. Procedimiento control de documentos y registros*

<p><b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b></p> <p>Código: AB-SGC-GCALD-PRO-01 Versión: 01 Fecha de aprobación:</p>  <p>PANADERÍA ABELPÁN</p>	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">  </td> <td> <b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.</b> </td> <td> Código: AB-SGC-GCALD-PRO-01 Versión: 01 </td> </tr> <tr> <td> Fecha de aprobación: </td> <td> Página 2 de 13 </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> </td> </tr> </table> <p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Establecer los lineamientos y parámetros básicos para la elaboración, aprobación, actualización, control y cuidado de la documentación y registros generados por el sistema de gestión de la calidad en las diferentes áreas de la empresa</p> <p><b>2. RESPONSABLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Todo el personal:</b> Solicitar la creación, actualización o retiro, participar en la elaboración del borrador, revisar y aprobar el documento cuando así se requiera.</li> <li>- <b>Coordinador de calidad:</b> Liderar la elaboración, de los documentos conjuntamente con los responsables de su realización. De igual forma la distribución y control de dichos documentos.</li> <li>- <b>Gerente:</b> Revisar y aprobar los documentos antes de su aplicación.</li> </ul> <p><b>3. DEFINICIONES Y ABBREVIATURAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Instructivo:</b> Documento que especifica como las personas deben realizar una tarea específica para prevenir defectos.</li> <li>- <b>Procedimientos:</b> Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.</li> <li>- <b>Documento:</b> Información y su medio de soporte.</li> <li>- <b>Revisión:</b> Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos</li> <li>- <b>Aprobación:</b> Aceptación de un documento que garantiza su aplicación desde el punto de vista del cumplimiento y coherencia con el Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>- <b>Copia controlada:</b> Son aquellas copias de documentos y/o procedimientos del sistema de gestión distribuida por el administrador del documento a las diferentes áreas de la empresa a las cuales se les debe hacer reposición de las actualizaciones. Es una copia del original.</li> <li>- <b>Copia no controlada:</b> Son aquellas copias de documentos y/o procedimientos del sistema de gestión suministradas a petición de algún cliente, área a las cuales no hay responsabilidad de hacer reposición de las actualizaciones.</li> <li>- <b>Registro:</b> Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.</li> </ul>		<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.</b>	Código: AB-SGC-GCALD-PRO-01 Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 2 de 13		
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.</b>		Código: AB-SGC-GCALD-PRO-01 Versión: 01					
	Fecha de aprobación:		Página 2 de 13					

## 6.2.9.3. Procedimiento control producto no conforme

**Figura 49.**

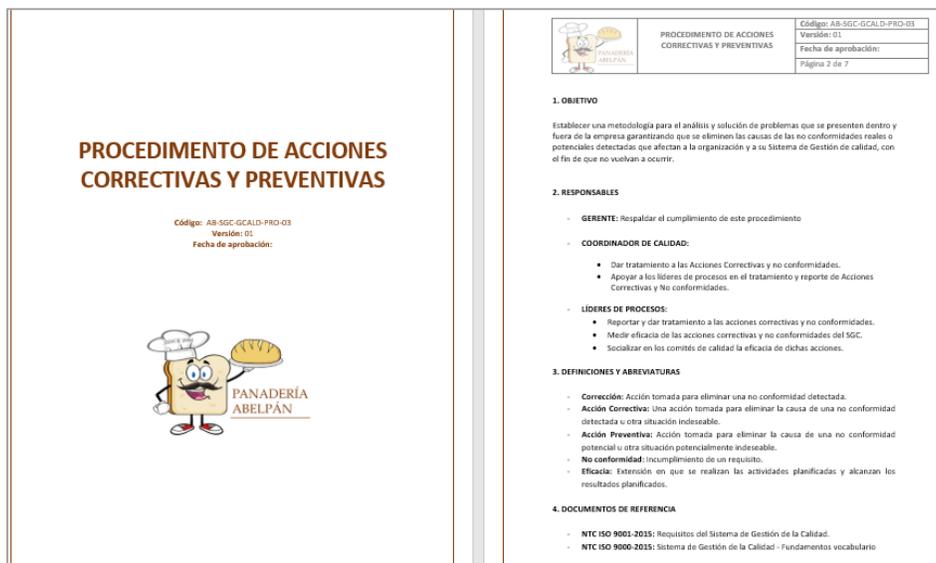
*Figura 49. Procedimiento control producto no conforme*

<p><b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b></p> <p>Código: AB-SGC-GCALD-PRO-02 Versión: 01 Fecha de aprobación:</p>  <p>PANADERÍA ABELPÁN</p>	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">  </td> <td> <b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTOS Y REGISTROS.</b> </td> <td> Código: AB-SGC-GCALD-PRO-02 Versión: 01 </td> </tr> <tr> <td> Fecha de aprobación: </td> <td> Página 2 de 8 </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> </td> </tr> </table> <p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Determinar y aplicar los criterios para identificar y controlar las salidas (productos y/o servicios) no conformes generadas en los procesos de acuerdo con los requisitos definidos, con el fin de minimizar la frecuencia de uso o entrega no intencionada a los clientes y procesos de la empresa, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento en caso de presentarse.</p> <p><b>2. RESPONSABLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Gerente:</b> Respalda el cumplimiento de este procedimiento</li> <li>- <b>Coordinador de calidad:</b> Dar tratamiento a las salidas no conformes de la empresa</li> <li>- <b>Líderes de procesos:</b> Reportar salidas no conformes</li> </ul> <p><b>3. DEFINICIONES Y ABBREVIATURAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Producto:</b> Resultado de un proceso.</li> <li>- <b>Producto no conforme:</b> Producto con falta de cumplimiento de algún(s) de los requisitos especificados. (Para nuestro negocio el estudiante).</li> <li>- <b>Servicios no conforme:</b> Servicio con falta de cumplimiento de algún(s) de los requisitos especificados. (Para nuestro negocio todo aquello que evidencia incumplimiento de la institución en el servicio).</li> <li>- <b>Salidas no conformes:</b> Productos y servicios no Conformes.</li> <li>- <b>No conformidad:</b> Incumplimiento de un requisito.</li> <li>- <b>Requisito:</b> Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.</li> <li>- <b>Reproceso:</b> Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.</li> <li>- <b>Corrección inmediata:</b> Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.</li> <li>- <b>Concesión:</b> Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.</li> <li>- <b>Permisos de desviación:</b> Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.</li> <li>- <b>Liberación:</b> Autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso.</li> </ul>		<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTOS Y REGISTROS.</b>	Código: AB-SGC-GCALD-PRO-02 Versión: 01	Fecha de aprobación:	Página 2 de 8		
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTOS Y REGISTROS.</b>		Código: AB-SGC-GCALD-PRO-02 Versión: 01					
	Fecha de aprobación:		Página 2 de 8					

### 6.2.9.4. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

Figura 50.

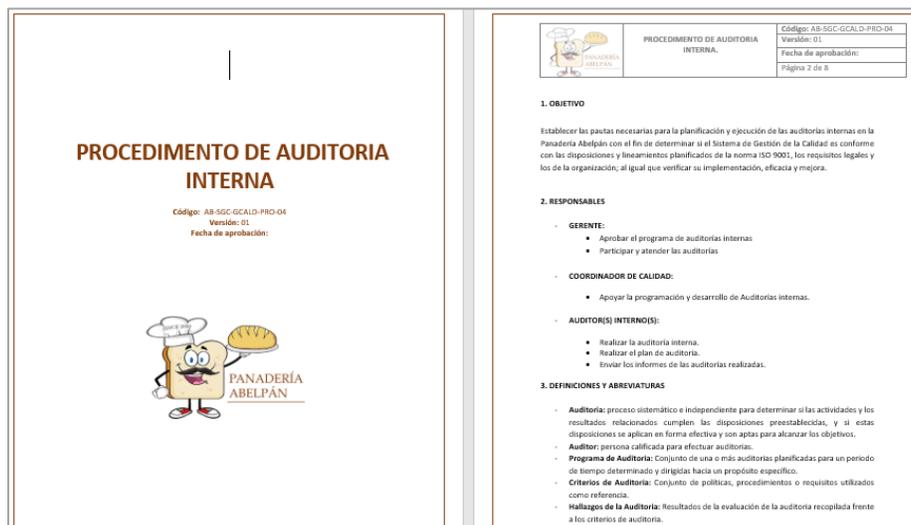
Figura 50. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas



### 6.2.9.5. Procedimiento de auditoría interna

Figura 51.

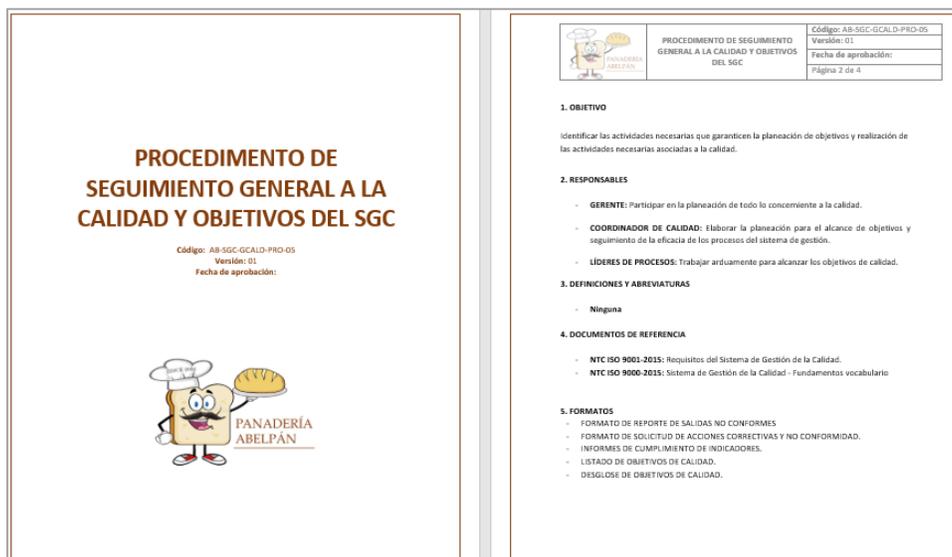
Figura 51. Procedimiento de auditoría interna



6.2.9.6. procedimiento seguimiento objetivos de calidad

Figura 52.

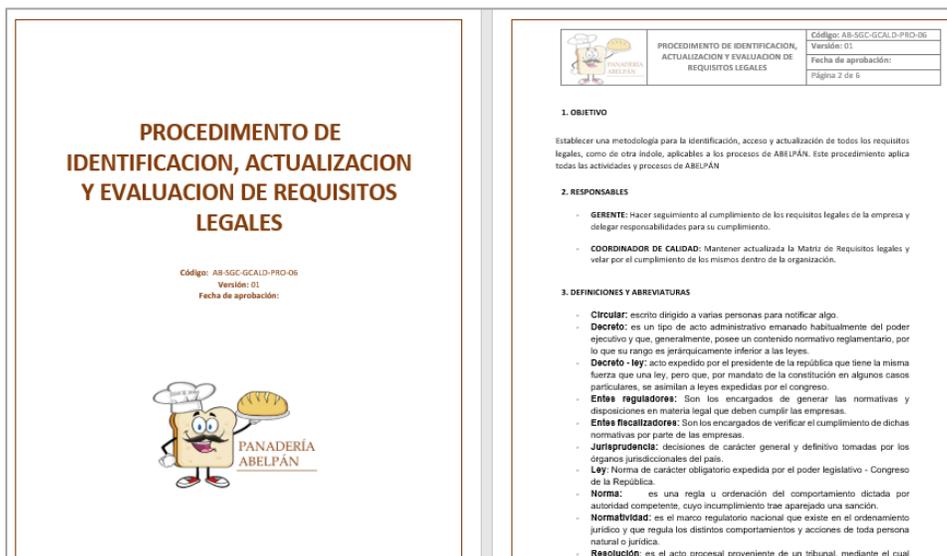
Figura 52. Procedimiento seguimiento objetivos de calidad



6.2.9.7. Procedimiento identificación y actualización de requisitos legales

Figura 53.

Figura 53. Procedimiento identificación y actualización de requisitos legales



### 6.2.9.8. Procedimiento atención quejas y reclamos

**Figura 54.**

*Figura 54. Procedimiento atención quejas y reclamos*

<h2 style="margin: 0;">PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</h2> <p style="font-size: small; margin: 5px 0;">Código: AB-SGC-GCALD-PRO-07 Versión: 01 Fecha de aprobación:</p>  <p style="font-size: small; margin: 0;">PANADERÍA ABELPÁN</p>	 <p style="font-size: x-small; margin: 0;">PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	<p>Código: AB-SGC-GCALD-PRO-07</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de aprobación:</p> <p>Página 2 de 10</p>
	<p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Establecer las actividades necesarias a seguir para recibir y dar solución a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones por parte de las partes interesadas, de tal manera que se les atienda oportunamente, se inicien las acciones necesarias para corregirla y obtener la retroalimentación respectiva.</p> <p><b>2. RESPONSABLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>TODOS LOS MIEMBROS DE LA EMPRESA:</b> Reportar y facilitar el reporte por parte de la parte involucrada.</li> <li>- <b>PARTES INTERESADAS:</b> Reportar y dar a conocer su PQRSF formalmente.</li> <li>- <b>COORDINADOR DE CALIDAD:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por la aplicación del procedimiento</li> <li>• Dirigir el proceso de estudio y determinación de las correcciones y acciones correctivas necesarias</li> <li>• Realizar el seguimiento y la comprobación de la aplicación de las acciones que se derivan de las Quejas o Reclamos y realizar la retroalimentación a la parte implicada.</li> </ul> </li> <li>- <b>PERSONAL IMPLICADO (INTERNOS O EXTERNOS):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar solución en el menor tiempo posible a las quejas y reclamos presentados.</li> <li>• Atender las sugerencias y registrarlas para su revisión.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Usuario:</b> Es la persona natural o Jurídica que contrata los servicios de la institución.</li> <li>- <b>Cliente Interno:</b> Hace referencia a los docentes, planta administrativa, asesores, contratistas y funcionarios de la institución.</li> <li>- <b>Aliados estratégicos:</b> Hace referencia a proveedores, entes de respaldo y empresas con las que se tienen convenios de relación docente – empresa.</li> <li>- <b>Partes interesadas:</b> Usuario, Cliente Interno, aliados estratégicos, entes locales.</li> </ul>	

### 6.2.9.9. Procedimiento gestión de riesgos y oportunidades del SGC

Figura 55.

Figura 55. Procedimiento gestión de riesgos y oportunidades del SGC

<h2>PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES EN EL SGC</h2> <p>Código: AB-SGC-GCALD-PRO-08 Versión: 01 Fecha de aprobación:</p> 	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES EN EL SGC</td> <td>Código: AB-SGC-GCALD-PRO-08 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 2 de 14</td> </tr> </table> <p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Establecer las actividades y responsabilidades para la identificación, análisis, evaluación y tratamiento para los riesgos de cada proceso y aprovechamiento de las oportunidades en la organización considerando el contexto interno y externo.</p> <p><b>2. RESPONSABLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GERENTE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar respaldo en el aprovechamiento de las oportunidades en la compañía.</li> <li>• Dar viabilidad a los controles instaurados en el tratamiento de los riesgos y oportunidades que requieran inversión económica.</li> <li>• Facilitar espacios para la identificación de riesgos y oportunidades en la compañía.</li> </ul> </li> <li>- <b>COORDINADOR DE CALIDAD:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar el cumplimiento del presente procedimiento en la organización.</li> <li>• Hacer seguimiento al desarrollo del procedimiento.</li> <li>• Apoyar el tratamiento de los riesgos y oportunidades en la compañía.</li> </ul> </li> <li>- <b>LÍDERES DE PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar el presente procedimiento.</li> <li>• Reportar riesgos y oportunidades detectadas.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>RIESGO:</b> Efecto de la incertidumbre en un resultado esperado (Objetivos).</li> <li>- <b>OPORTUNIDAD:</b> Todo factor interno o externo que permite aumentar los efectos deseables del SGC en relación a logro de los objetivos de calidad.</li> <li>- <b>EFFECTOS NO DESEABLES:</b> Es no alcanzar el desempeño esperado en el SGC respecto a los objetivos de calidad.</li> <li>- <b>EFFECTOS DESEABLES:</b> Es lograr el desempeño esperado en el SGC respecto a los objetivos de calidad y estratégicos.</li> </ul>		PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES EN EL SGC	Código: AB-SGC-GCALD-PRO-08 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 2 de 14
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES EN EL SGC	Código: AB-SGC-GCALD-PRO-08 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 2 de 14		

### 6.2.9.10. Procedimiento gestión del conocimiento

Figura 56.

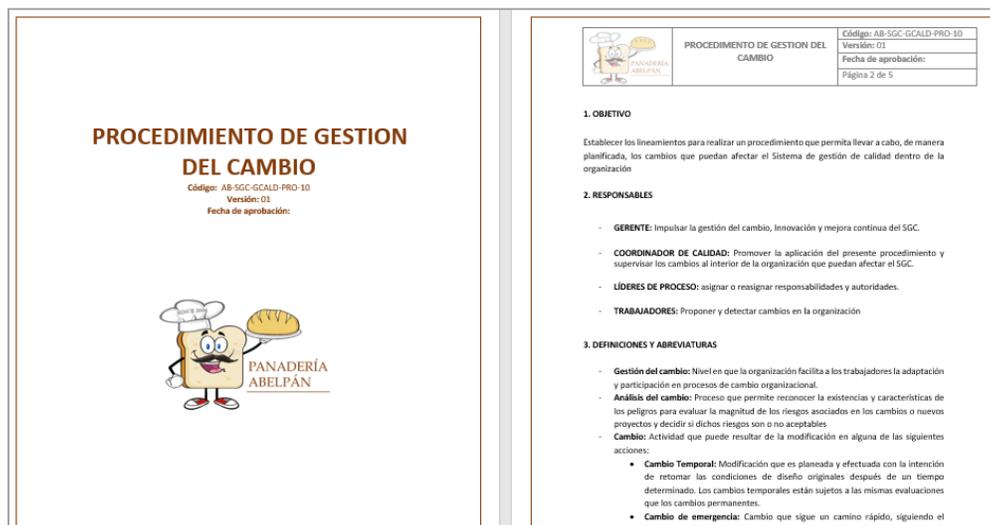
Figura 56. Procedimiento gestión del conocimiento

<h2>PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO</h2> <p>Código: AB-SGC-GCALD-PRO-09 Versión: 01 Fecha de aprobación:</p> 	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO</td> <td>Código: AB-SGC-GCALD-PRO-09 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 2 de 9</td> </tr> </table> <p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Establecer las acciones para promover el intercambio, actualización y consolidación de los conocimientos como activo estratégico necesario para la operación de los procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios dentro de la organización.</p> <p><b>2. RESPONSABLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GERENTE:</b> Impulsar la transferencia e intercambio de conocimiento dentro de la organización.</li> <li>- <b>COORDINADOR DE CALIDAD:</b> Garantizar el cumplimiento del presente procedimiento en la organización.</li> <li>- <b>TRABAJADORES:</b> Compartir, Transferir y Consolidar de manera explícita los conocimientos necesarios para los servicios de la organización.</li> </ul> <p><b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Conocimiento:</b> Conjunto organizado de datos e información con alto valor destinados a resolver un determinado problema.</li> <li>- <b>Conocimientos de la Organización:</b> Son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.</li> <li>- <b>Fuentes Internas:</b> Por ejemplo, propiedad intelectual, conocimientos adquiridos con la experiencia, lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito, capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados, los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios.</li> <li>- <b>Fuentes Externas:</b> (Por ejemplo, normas, academia, conferencias, recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).</li> <li>- <b>Conocimiento Explícito:</b> Políticas, procesos, Patentes, Planes,</li> <li>- <b>Conocimiento Tácito:</b> Inteligencia emocional, creatividad, intuición, experiencia,</li> </ul>		PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	Código: AB-SGC-GCALD-PRO-09 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 2 de 9
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	Código: AB-SGC-GCALD-PRO-09 Versión: 01 Fecha de aprobación: Página 2 de 9		

### 6.2.9.11. Procedimiento gestión del cambio

#### Figura 57.

Figura 57. Procedimiento gestión del cambio



### 6.2.9.12. Formatos y registros del proceso de gestión de calidad

#### Control de documentos y registros

- Formato solicitud creación o retiro de documentos (AB-SGC-GCALD-FOR-01)
- Formato entrega de documentos (AB-SGC-GCALD-FOR-02)
- Formato Listado maestro de documentos (AB-SGC-GCALD-FOR-03)
- Formato Listado maestro de registros (AB-SGC-GCALD-FOR-04)

#### Control de producto no conforme

- Formato reporte de salidas No conformes (AB-SGC-GCALD-FOR-05)

#### Acciones correctivas y preventivas

- Formato reporte acciones correctivas y preventivas (AB-SGC-GCALD-FOR-06)

#### Auditoría interna

- Formato programa de auditoría interna (AB-SGC-GCALD-FOR-07)
- Formato plan de auditoría interna (AB-SGC-GCALD-FOR-08)
- Formato informe auditoría interna (AB-SGC-GCALD-FOR-09)
- Formato evaluación de desempeño auditor (AB-SGC-GCALD-FOR-10)

#### **Seguimiento de los objetivos de calidad**

- Formato lecciones aprendidas (AB-SGC-GCALD-FOR-11)
- Formato acta Abelpán (AB-SGC-GCALD-FOR-12)

#### **Identificación y actualización de requisitos legales**

- Matriz de requisito legales aplicables (AB-SGC-GCALD-FOR-13)

**Figura 58.***Figura 58. Matriz de requisitos legales aplicables*

		MATRIZ REQUISITOS LEGALES APLICABLES				Código: AB-SGC-GCALD-FOR-13	
						Versión: 01	
						Fecha de Emisión:	
TEMA	NORMA	ARTICULOS Y/O NUMERALES	ENTIDAD	RESUMEN	ESTADO DE CUMPLIMIE	OBSERVACIONES	
					Cumple (SI / NO)		
Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos	NTC ISO	9001:2015	Incontec	Es la norma para la gestión de la calidad en las empresas con mayor reconocimiento mundial y ayuda a las empresas a cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes entre otros beneficios	NO	En la panadería actualmente se encuentra en proceso de diseñar el sistema de gestión de calidad, para lo cual se han adoptado medidas para que se cumplan de una manera optima los procesos que se están efectuando	
Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.	NTC ISO	9000: 2015	Incontec	Es una norma de Gestión de Calidad que contiene las directrices que permiten aumentar la eficiencia de un negocio y la satisfacción del cliente.	NO	Nos hemos basado en esta norma para recopilación de conceptos que nos han sido de gran utilidad para diseñar el sistema de gestión de calidad	
Sistema de gestión de calidad. Directrices para los planes de calidad	NORMA ISO	10005:2005	Incontec	Es la encargada de proporcionar directrices para el desarrollo, revisión, aceptación, aplicación y revisión de los planes de la calidad.	NO	En la panadería se han establecido directrices con el proposito de tener un control sobre los planes y objetivos de calidad que se ha propuesto la panadería.	
Gestión del riesgo. Principios y directrices para la gestión del riesgo	NTC ISO	31000: 2009	Incontec	esta norma es utilizada para armonizar los procesos de la gestión del riesgo en las normas existentes y futuras.	SI	Con esta norma se lo que se logra en la panadería tener una clara gestión de los riesgos existentes en todos los procesos que se estan efectuando de manera periodica	
Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en la organización	NORMA ISO	10002: 2004	Incontec	Esta norma se encarga de proporcionar orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales.	SI	La panadería Abelpán tiene claro que para tener un mayor margen de utilidad es clave tener la satisfacción de sus clientes por ello ha implementado distintas estrategias con el fin de controlar los servicios que se están ofreciendo	
Decreto y resolución		Decreto 3075/97 y Resolución 2674/13		Establecen requisitos sanitarios que deben cumplir personas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos	SI		
Sistema de gestión para micro y pequeñas empresas (Mypes)	NTC ISO	6001:2017	Incontec	está enfocada en las MYPE (Micros y Pequeñas empresas) bajo la estructura del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)	SI		
establece requisitos generales para elaboración de productos de molinería - pan; pan común	NTC	1363			SI		

### Quejas y reclamos

- Formato reporte PQRF Abelpán (AB-SGC-GCALD-FOR-14)

### Riesgos y oportunidades

- Matriz de riesgos Abelpán (AB-SGC-GCALD-FOR-15)

Figura 59.

Figura 59. Matriz de riesgos Abelpán

		MATRIZ DE RIESGOS DEL SGC															Codigo:		AB-SGC-GCALD-FOR-15													
																	Versión		01													
																	Fecha de Aprobación															
PUNTO	FACTORES EXTERNOS Y INTERNOS	OBJETIVO DEL SGC	IDENTIFICACION Y ANALISIS DEL RIESGO		VALORACION DEL RIESGO										TRATAMIENTO DEL RIESGO																	
			RIESGO	EFECTOS	INDICADORES DEL CONTROL	RIESGO DEL CONTROL					CALIFICACION Y VALORAMIENTO DEL CONTROL					TRATAMIENTO DEL RIESGO																
			INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR				
GESTION GENERAL	Compras	Continuidad Estabilidad y del flujo de caja	Completitud de la ejecución de la compra	C	Posible	3	Mediano	Medio	NO	No existe	No existe	No existe	No existe	No existe	No existe	0	No existe	No existe	No existe	0	0	Medio	Reducir el riesgo	Asignación de Responsables de ejecución de la compra	Control	Preventivo	En proceso	D	Improbable	2	Menor	Bajo
	Finanzas	Planear el presupuesto general de la organización y determinar los recursos necesarios para su ejecución	1. Retorno en Pago de los proveedores 2. Afectación en los recursos de la organización 3. Pérdida de liquidez de la organización	C	Posible	3	Mediano	Medio	SI	Preservación del patrimonio	Preventiva	Improbable	SI	SI	Manual	SI	SI	SI	No existe	SI	300	Medio	Reducir el riesgo	Socialización del presupuesto anual con los líderes de los procesos	Control	Preventivo	En proceso	D	Improbable	2	Menor	Bajo
	Competencia	Afectación de las actividades comerciales, competitividad y productividad	Sustitución por otros proveedores Perdida de la confianza del cliente Inventarios en crecimiento de mercancías Mayor fluctuación de la compañía	C	Posible	3	Mediano	Medio	NO	No existe	No existe	No existe	No existe	No existe	No existe	0	No existe	No existe	No existe	0	0	Medio	Reducir el riesgo	Divulgación de la estrategia de competitividad en procesos comerciales de la organización	Control	Preventivo	En proceso	D	Improbable	2	Menor	Bajo
COMPRAS	Recursos Humanos	No se cuenta con el suficiente personal para la ejecución de las actividades	Retrasos y Sobrecostos	C	Posible	3	Mediano	Medio	SI	Preservación del patrimonio	Preventiva	Improbable	SI	SI	Manual	SI	SI	SI	SI	30	100	Medio	Reducir el riesgo	Elaboración de un plan de contingencia	Control	Preventivo	En proceso	C	Posible	3	Medio	Medio
	Logística	Las compras no se ejecutan oportunamente	Retrasos, Sobrecostos, No entrega	C	Posible	3	Mediano	Medio	SI	Preservación del patrimonio	Preventiva	Improbable	SI	SI	Manual	SI	SI	SI	SI	30	100	Medio	Reducir el riesgo	Elaboración de un plan de contingencia	Control	Preventivo	En proceso	C	Posible	3	Medio	Medio
PRODUCCION	Recepción	Falta de recepción	Disminución de la producción	C	Posible	3	Mediano	Medio	SI	Preservación del patrimonio	Preventiva	Improbable	SI	SI	Manual	SI	SI	SI	SI	30	300	Medio	Reducir el riesgo	Verificación de la recepción de la materia prima	Control	Preventivo	En proceso	C	Posible	3	Medio	Medio
	Producción	Falta de producción	Disminución de la producción	C	Posible	4	Mayor	Alto	SI	Preservación del patrimonio	Preventiva	Improbable	SI	SI	Manual	SI	SI	SI	SI	0	0	Alto	Reducir el riesgo	Verificación de la producción	Control	Preventivo	En proceso	C	Posible	4	Mayor	Alto
	Control de calidad	Falta de control de calidad	Disminución de la producción	C	Posible	3	Mediano	Medio	NO	No existe	No existe	No existe	SI	SI	Manual	SI	SI	SI	SI	0	0	Medio	Reducir el riesgo	Control de calidad en los procesos	Control	Preventivo	En proceso	C	Posible	3	Medio	Medio
GESTION DE ALMACEN	Recepción	Falta de recepción	Disminución de la producción	C	Posible	3	Mediano	Medio	SI	Preservación del patrimonio	Preventiva	Improbable	SI	SI	Manual	SI	SI	SI	SI	0	0	Medio	Reducir el riesgo	Verificación de la recepción de la materia prima	Control	Preventivo	En proceso	D	Improbable	2	Menor	Bajo
	Producción	Falta de producción	Disminución de la producción	C	Posible	3	Mediano	Medio	SI	Preservación del patrimonio	Preventiva	Improbable	SI	SI	Manual	SI	SI	SI	SI	30	100	Medio	Reducir el riesgo	Verificación de la producción	Control	Preventivo	En proceso	C	Posible	4	Mayor	Bajo
GESTION COMERCIAL	Recepción	Falta de recepción	Disminución de la producción	C	Posible	4	Mayor	Alto	NO	No existe	No existe	No existe	NO	NO	Manual	NO	NO	NO	NO	0	0	Alto	Reducir el riesgo	Verificación de la recepción de la materia prima	Control	Preventivo	En proceso	C	Posible	4	Mayor	Alto
MANTENIMIENTO Y ASEO	Seguridad	Falta de seguridad	Disminución de la producción	C	Posible	4	Mayor	Alto	NO	No existe	No existe	No existe	NO	NO	Manual	NO	NO	NO	NO	0	0	Alto	Reducir el riesgo	Verificación de la seguridad	Control	Preventivo	En proceso	C	Posible	4	Mayor	Alto
ADMINISTRATIVA	Recursos Humanos	Falta de recursos humanos	Disminución de la producción	C	Posible	3	Mediano	Medio	SI	Preservación del patrimonio	Preventiva	Improbable	SI	SI	Manual	SI	SI	SI	SI	30	100	Medio	Reducir el riesgo	Verificación de la recepción de la materia prima	Control	Preventivo	En proceso	D	Improbable	2	Menor	Bajo
GESTION DE CALIDAD	Seguridad	Falta de seguridad	Disminución de la producción	C	Posible	2	Menor	Bajo	SI	Preservación del patrimonio	Preventiva	Improbable	SI	SI	Manual	SI	SI	SI	SI	30	70	Bajo	Reducir el riesgo	Verificación de la recepción de la materia prima	Control	Preventivo	En proceso	D	Improbable	2	Menor	Bajo

**Gestión del conocimiento**

- Matriz gestión del conocimiento (AB-SGC-GCALD-FOR-17)



- Matriz de oportunidades Abelpán (AB-SGC-GCALD-FOR-16)

Figura 61.

Figura 61. Matriz de oportunidades Abelpán

		MATRIZ DE OPORTUNIDADES DEL SGC															CODIGO	AB-SGC-GCALD-FOR-16							
																	VERSION	01							
																	FECHA DE APROBACION								
IDENTIFICACION		ANALISIS		VALORACION										TRATAMIENTO				EFICACIA DEL TRATAMIENTO							
FACTOR	OPORTUNIDAD	SI LA APROVECHO AUMENTAR LOS EFECTOS DESEABLES (SI/NO)	CUAL EFECTO DESEABLE (Objetivo de Calidad u Objetivo Estratégico)	MEDIDA DE AUMENTO DEL EFECTO DESEABLE SI APROVECHO LA OPORTUNIDAD				FINANCIERAMENTE (Concuerda con el recurso \$)		TECNICAMENTE (Concuerda con los conocimientos)		TECNOLOGICAMENTE (Evidencia la tecnología y está al día)		OPERATIVAMENTE (Condiciones para lograrlo hoy o a corto)		RELACION COSTO / BENEFICIO (Recursos Invertidos Versus Beneficios Esperados)		VALORACION	ACTIVIDADES (ACCIONES)	PROCESO QUE DESARROLLA LA ACCION O ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA DE CUMPLIMIENTO	LAS ACCIONES O ACTIVIDADES DEL TRATAMIENTO FUERON EFICACES	
				Muy Alta	Alta	Media	Baja	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Positiva	Negativa							SI	NO
EXTERNO	Aumento comercial de la zona, nuevos clientes	SI	ESTRATEGICO	X				X			X					X	2000000	1. Estudios de Mercado. 2. Búsqueda de Nuevos clientes. 3. Diseño de procedimientos comerciales asociados para la implementación. 4. Lanzamiento Campañas Publicitarias. 5. Contratación de equipo comercial.	Gerente, Coordinador de Calidad, Diseñador Grafico, Jefe comercial	Financiero y Humanos.	No aplica	Se logra aumentar el número de clientes de la empresa en un 50%.			
TECNOLOGICO	Adecuación de infraestructura tecnológica en áreas operativas	SI	CALIDAD		X			X			X					X	500000	1. Desmembrar Presupuesto. 2. Aprobar el presupuesto. 3. Tener la contratación. 4. Seguimiento y Supervisión. 5. Distribución en Planta. 6. Contratación de equipos de Proyectos para desarrollo	Gerente General, Gestion Administrativa	Gerente, Contador, Auxiliar administrativo	Financiero, Humanos, Físico (Nuevos equipos).	No aplica	Nueva infraestructura y aumento de volumen de producción		
ECONOMICA	Ampliación cobertura digital, mejora de atención al cliente para ventas online	SI	CALIDAD		X			X			X					X	1000000	1. Desmembración y aprobación de presupuesto 2. Determinación de medios digitales. 3. Contratación de especialistas en sistemas comerciales digitales. 4. Inversión Económica. 5. Acreditación y apertura de nuevos medios digitales de comercialización. 6. Lanzamiento comercial	Gerente General, Gestion comercial	Gerente, Contador, Jefe comercial	Financiero, Humanos, Físico (Equipos de sistemas)	No aplica	Apertura de nuevos medios de atención al cliente digitalmente		
EXTERNO	Consumidores dispuestos a probar nuevos productos	SI	ESTRATEGICO		X			X			X					X	1000000	1. Estudios de Mercado. 2. Búsqueda de Nuevos clientes. 3. Desarrollo de diseño de nuevos productos acorde a requerimientos del cliente. 4. Diseño de procedimientos productivos para el nuevo producto. 5. Lanzamiento Campañas Publicitarias.	Gerente, Coordinador de Calidad, Jefe comercial, Jefe de producción	Financiero, Humanos e Insumos.	No aplica	Se logra aumentar el número de clientes de la empresa en un 50%, y también el porcentaje de productos vendidos			

- Formato lecciones aprendidas (AB-SGC-GCALD-FOR-18)

Gestión del cambio

- Formato planificación del cambio del SGC (AB-SGC-GCALD-FOR-19)

Tabla 10.

Tabla 10. De ubicación de los documentos de la gestión de calidad

Gestión de calidad	
Documento	Ubicación
<b>Carpeta Gestión de la calidad</b>	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/17XR5v6bXiakqkhUFSIFbutfbliMLPjJ6?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/17XR5v6bXiakqkhUFSIFbutfbliMLPjJ6?usp=sharing</a>
<b>Caracterización general del proceso de Gestión de la calidad</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1eyssAE_GfwLvwqkCt0fmxduARWju2GHc/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1eyssAE_GfwLvwqkCt0fmxduARWju2GHc/view?usp=sharing</a>
<b>Procedimiento del control de documentos y registros</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/165JNJ_GJGBXZJrqFqrlzKw10Rf7U52_/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/165JNJ_GJGBXZJrqFqrlzKw10Rf7U52_/view?usp=sharing</a>
<b>Formato solicitud creación o retiro de documentos</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1SfqB_M-7qyY0aBFQl2i4lkVYgk3QrIdl/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1SfqB_M-7qyY0aBFQl2i4lkVYgk3QrIdl/view?usp=sharing</a>
<b>Formato entrega de documentos</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/16zyX5njhCPgRbFaW57xiKld3aJoUUilm/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/16zyX5njhCPgRbFaW57xiKld3aJoUUilm/view?usp=sharing</a>
<b>Formato Listado maestro de documentos</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/125SKSagqChBj19woICLX4JXlclvPfoqG/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/125SKSagqChBj19woICLX4JXlclvPfoqG/view?usp=sharing</a>
<b>Formato Listado maestro de registros</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1VVEkSrdRks5ytjk7W8R-ffEA-ZxrBlN6/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1VVEkSrdRks5ytjk7W8R-ffEA-ZxrBlN6/view?usp=sharing</a>
<b>procedimiento Control de producto no conforme</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1MsuMcaNw6bshDiobaKel2btXytFTJfZE/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1MsuMcaNw6bshDiobaKel2btXytFTJfZE/view?usp=sharing</a>
<b>Formato reporte de salidas No conformes</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1T3biqL2TrSuzFX4K7rRWXBSt1WvL3qs7/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1T3biqL2TrSuzFX4K7rRWXBSt1WvL3qs7/view?usp=sharing</a>
<b>procedimiento Acciones correctivas y preventivas</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1jteaTXFrMT9aDDB1dmHNWmjZDw1gW3cP/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1jteaTXFrMT9aDDB1dmHNWmjZDw1gW3cP/view?usp=sharing</a>
<b>Formato reporte acciones correctivas y preventivas</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1M_X4BDVlelXyboJ1_W_gBsJhqumODx5m/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1M_X4BDVlelXyboJ1_W_gBsJhqumODx5m/view?usp=sharing</a>
<b>Procedimiento Auditoría interna</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1413Fbpi_j6ZobXUQ725XNFDwuV2HRUMY/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1413Fbpi_j6ZobXUQ725XNFDwuV2HRUMY/view?usp=sharing</a>
<b>Formato programa de auditoría interna</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1xdXJs-vq1L6bMIKb7I7pmiPsjJFn8rSr/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1xdXJs-vq1L6bMIKb7I7pmiPsjJFn8rSr/view?usp=sharing</a>
<b>Formato plan de auditoría interna</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1mkTfjDXBf0W2_2h1d7cS2W26x5Ca3mSjQ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1mkTfjDXBf0W2_2h1d7cS2W26x5Ca3mSjQ/view?usp=sharing</a>
<b>Formato informe auditoría interna</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1tNzy6feutqqnSnHw7B4ZicrHAelOy620/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1tNzy6feutqqnSnHw7B4ZicrHAelOy620/view?usp=sharing</a>
<b>Formato evaluación de desempeño auditor</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1jcv8xaSy-oSKkeJu4gMLJ7p3yTY_Ovlu/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1jcv8xaSy-oSKkeJu4gMLJ7p3yTY_Ovlu/view?usp=sharing</a>

Nota. Para acceder a los documentos le da doble click al enlace correspondiente

Tabla 11.

Tabla 11. De ubicación de los documentos de la gestión de calidad

Gestión de calidad	
Documento	Ubicación
procedimiento Seguimiento de los objetivos de calidad	<a href="https://drive.google.com/file/d/1qXdupPIznYupZfOISSweZYANyPBH5irb/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1qXdupPIznYupZfOISSweZYANyPBH5irb/view?usp=sharing</a>
Formato lecciones aprendidas	<a href="https://drive.google.com/file/d/16TNO9IGshr-0dFjeXbeHPryfEo_uJyHL/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/16TNO9IGshr-0dFjeXbeHPryfEo_uJyHL/view?usp=sharing</a>
Formato acta Abelpán	<a href="https://drive.google.com/file/d/1IQgLk-miFnQFksVTb4CMbhX3tC1N0927/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1IQgLk-miFnQFksVTb4CMbhX3tC1N0927/view?usp=sharing</a>
Procedimiento Identificación y actualización de requisitos legales	<a href="https://drive.google.com/file/d/1IQgLk-miFnQFksVTb4CMbhX3tC1N0927/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1IQgLk-miFnQFksVTb4CMbhX3tC1N0927/view?usp=sharing</a>
Matriz de requisito legales aplicables	<a href="https://drive.google.com/file/d/13J3iileDODpthV6V5e68XQ-Q_3-LVnzQ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/13J3iileDODpthV6V5e68XQ-Q_3-LVnzQ/view?usp=sharing</a>
Procedimiento Quejas y reclamos	<a href="https://drive.google.com/file/d/1ZYq7CPXIN5LPa6vAh_TH6kZVGI_XGdap_/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1ZYq7CPXIN5LPa6vAh_TH6kZVGI_XGdap_/view?usp=sharing</a>
Formato reporte PQRF Abelpán	<a href="https://drive.google.com/file/d/1yaGGYj-CckRD4rktQF0WiyPjm9uUXlx8/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1yaGGYj-CckRD4rktQF0WiyPjm9uUXlx8/view?usp=sharing</a>
Procedimiento Riesgos y oportunidades	<a href="https://drive.google.com/file/d/18qs6GUk8ooWWG9SMomKWxi2aFM8vaQOt/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/18qs6GUk8ooWWG9SMomKWxi2aFM8vaQOt/view?usp=sharing</a>
Matriz de riesgos Abelpán	<a href="https://drive.google.com/file/d/18qs6GUk8ooWWG9SMomKWxi2aFM8vaQOt/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/18qs6GUk8ooWWG9SMomKWxi2aFM8vaQOt/view?usp=sharing</a>
Matriz de oportunidades Abelpán	<a href="https://drive.google.com/file/d/1ES9Roljpxcc6nHS78effSPaEmA6GKGUt/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1ES9Roljpxcc6nHS78effSPaEmA6GKGUt/view?usp=sharing</a>
Procedimiento Gestión del conocimiento	<a href="https://drive.google.com/file/d/1ES9Roljpxcc6nHS78effSPaEmA6GKGUt/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1ES9Roljpxcc6nHS78effSPaEmA6GKGUt/view?usp=sharing</a>
Matriz gestión del conocimiento	<a href="https://drive.google.com/file/d/11DQkpY3EGzMBf8KX23lzM6PqHYIOEjyO/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/11DQkpY3EGzMBf8KX23lzM6PqHYIOEjyO/view?usp=sharing</a>
Formato lecciones aprendidas	<a href="https://drive.google.com/file/d/1OaNonIQ-YiweHkVkzTZIDvnAQQOZfupc/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1OaNonIQ-YiweHkVkzTZIDvnAQQOZfupc/view?usp=sharing</a>
Procedimiento Gestión del cambio	<a href="https://drive.google.com/file/d/16lpaaKV_DCZtmAz2890Ah3vZSGxeYeJ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/16lpaaKV_DCZtmAz2890Ah3vZSGxeYeJ/view?usp=sharing</a>
Formato planificación del cambio del SGC	<a href="https://drive.google.com/file/d/1t3ZuMzuTJUKSRbggGBvAIE980kTF5YEn/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1t3ZuMzuTJUKSRbggGBvAIE980kTF5YEn/view?usp=sharing</a>
Matriz requisitos partes interesadas	<a href="https://drive.google.com/file/d/1RiVnZ0bmlf4XOM3TE8XIFRhY1CUjBuN9/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1RiVnZ0bmlf4XOM3TE8XIFRhY1CUjBuN9/view?usp=sharing</a>

*Nota. Para acceder a los documentos le da doble click al enlace correspondiente*

### **6.3. Construcción de mecanismos de control para indicadores de gestión.**

**Objetivo 3. Construir propuesta de mecanismos de control e indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa**

Para dar cumplimiento al tercer objetivo del presente trabajo, se optó por diseñar indicadores de gestión cuyo propósito sea evaluar el desempeño de los procesos de que se establecieron anteriormente mediante el mapa de procesos de la Panadería Abelpán. Sabiendo que dichos procesos están enfocados hacia la mejora continua, se establecieron mecanismos que ayuden a mantener un control sobre estos mismos y para ello se realizaron plantillas por medio de la herramienta ofimática de Excel, en la cual se busca dar a conocer los aspectos claves necesarios para llevar el cálculo y evaluación de estos indicadores de gestión en los procesos del Sistema.

A continuación, daremos a conocer los aspectos principales que hacen parte de los formatos diseñados para el cálculo de los indicadores de gestión:

- **Primera Hoja:** Ficha técnica del indicador
- **Proceso:** En esta casilla se deberá aclarar el proceso al cual se le estará midiendo el indicador de una manera precisa.

- **Nombre del indicador:** En esta parte del formato se deberá tener presente el proceso al cual se le desea generar un indicador, este nombre debe ser claro y acorde a lo que se desea medir.
- **Formula del indicador:** En esta parte del proceso se deberá representar una expresión que permita cumplir con los propósitos del indicador.
- **Cientes de la información:** En este punto se debe aclarar a qué tipo de persona o proceso está dirigido este formato.
- **Tipo de indicador:** En este ítem se especifica si es un indicador para medir la eficacia, calidad o eficiencia de la empresa.
- **Meta:** En esta parte de la ficha técnica se busca establecer una meta la cual deberá ser expresada en términos de porcentaje.
- **Frecuencia de recolección:** En esta etapa del proceso se buscará definir la los lapsos de tiempos en los cuales serán recolectados los datos que pueden ser tenidos en cuenta a la hora de medir el indicador
- **Periodicidad de revisión:** Por lo general esta parte del proceso la deberá determinar el jefe o líder del proceso el cual definirá el tiempo en el cual deberá determinar la información recolectada en la etapa anterior.
- **Funcionario responsable:** Será determinado por el gerente de la panadería Abelpán, generalmente es el líder del proceso en evaluación.
- **Fuente de la información a medir:** Se basará en las herramientas o instrumentos en los cuales nos basaremos para dar solución al indicador planteado.
- **Objetivo:** En este ítem se explicará la razón por la cual se elaboró este indicador o lo que se desea lograr.

- **Forma de presentación de resultados:** En la última casilla del indicador se deberá relejar el instrumento mediante el cual se van a evidenciar los datos recolectados.

**Figura 62.**

*Figura 62. Ficha técnica de indicadores*

FICHA TECNICA DE INDICADORES	
PROCESO	
Nombre del Indicador	
Formula del Indicador	
Cientes de la información	
Tipo de Indicador	
Meta	
Frecuencia de recolección	
Periodicidad de revisión	
Funcionario responsable	
Fuente de la información para medir	
Objetivo	
Forma de presentación de resultados	

- **Segunda hoja:** Cálculo y presentación gráfica de los resultados

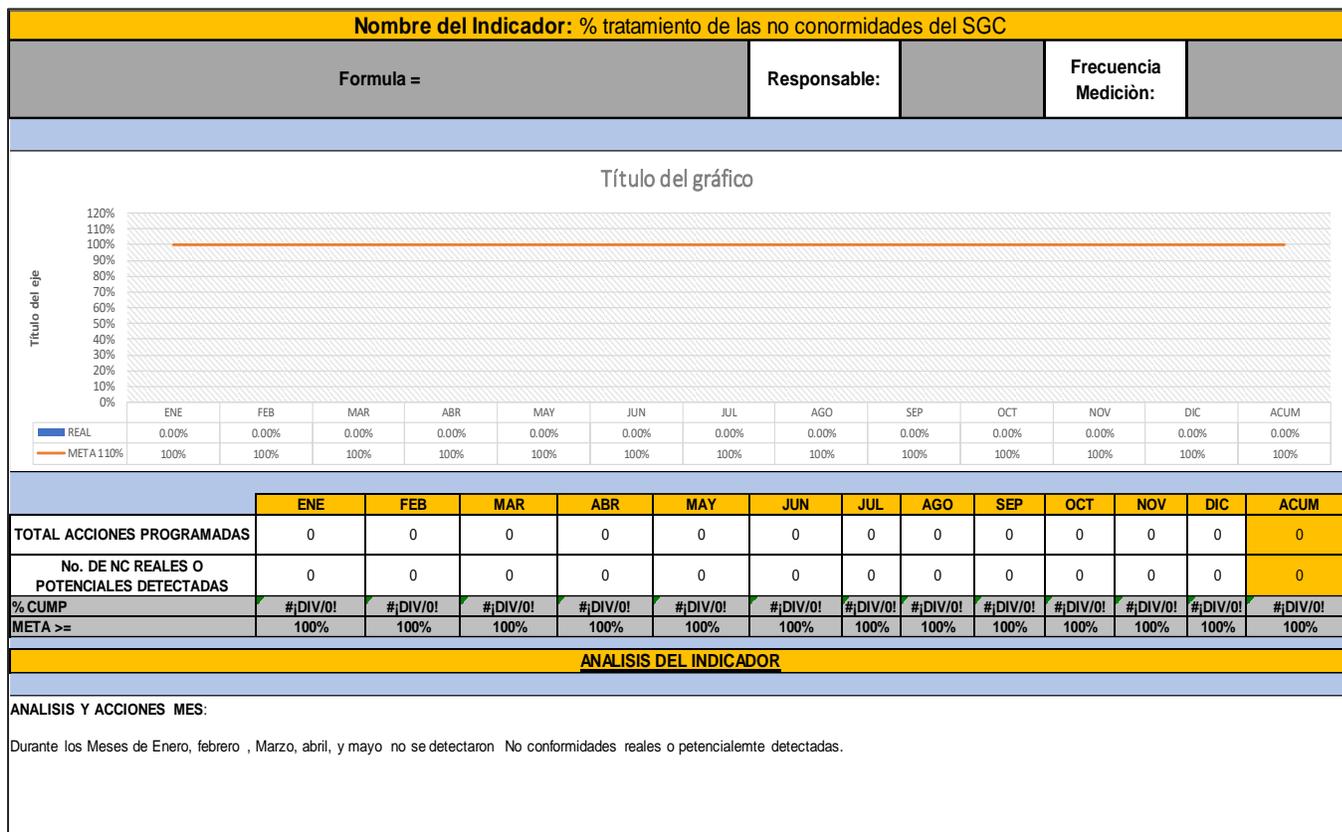
En la segunda hoja del Excel se expresa el cuadro de datos para realizar los cálculos de los indicadores evaluados, estos mediante las fórmulas matemáticas diligenciadas en la ficha técnica. Luego se aprecia un gráfico de barras que presenta los resultados de los cálculos realizados para el indicador, de manera que ayuda a comprender la manera en que se comportan los procesos en los periodos de tiempo en los cuales son evaluados; esto a su vez ayuda a mantener un control por parte de la gerencia sobre cada uno de los jefes de departamentos para cumplir con los niveles de desempeño esperado en todas las etapas productivas. En la parte

superior del formato se encuentran casillas a completar que contienen el nombre del indicador, la fórmula de cálculo y el responsable encargado.

Posteriormente a ello se procede a ingresar datos de carácter numérico en la tabla de valores, tercer elemento de la parte superior hacia abajo, necesarios para el cálculo de los indicadores. En última instancia el formato le pide a la persona que lo esté llenado que ingrese que haga un análisis escrito acerca de lo que se pudo analizar una vez ingresado los datos esta información ser utilizada como información documentada.

**Figura 63.**

*Figura 63. Figura representativa formato de cálculo de indicadores*



*Nota. Contiene los aspectos para realizar el cálculo de los indicadores en Excel*

A continuación, se muestra de ejemplo el formato de cálculo de indicadores diseñados para el proceso de gestión de calidad

Figura 64. Explicación de formato cálculo indicadores de gestión

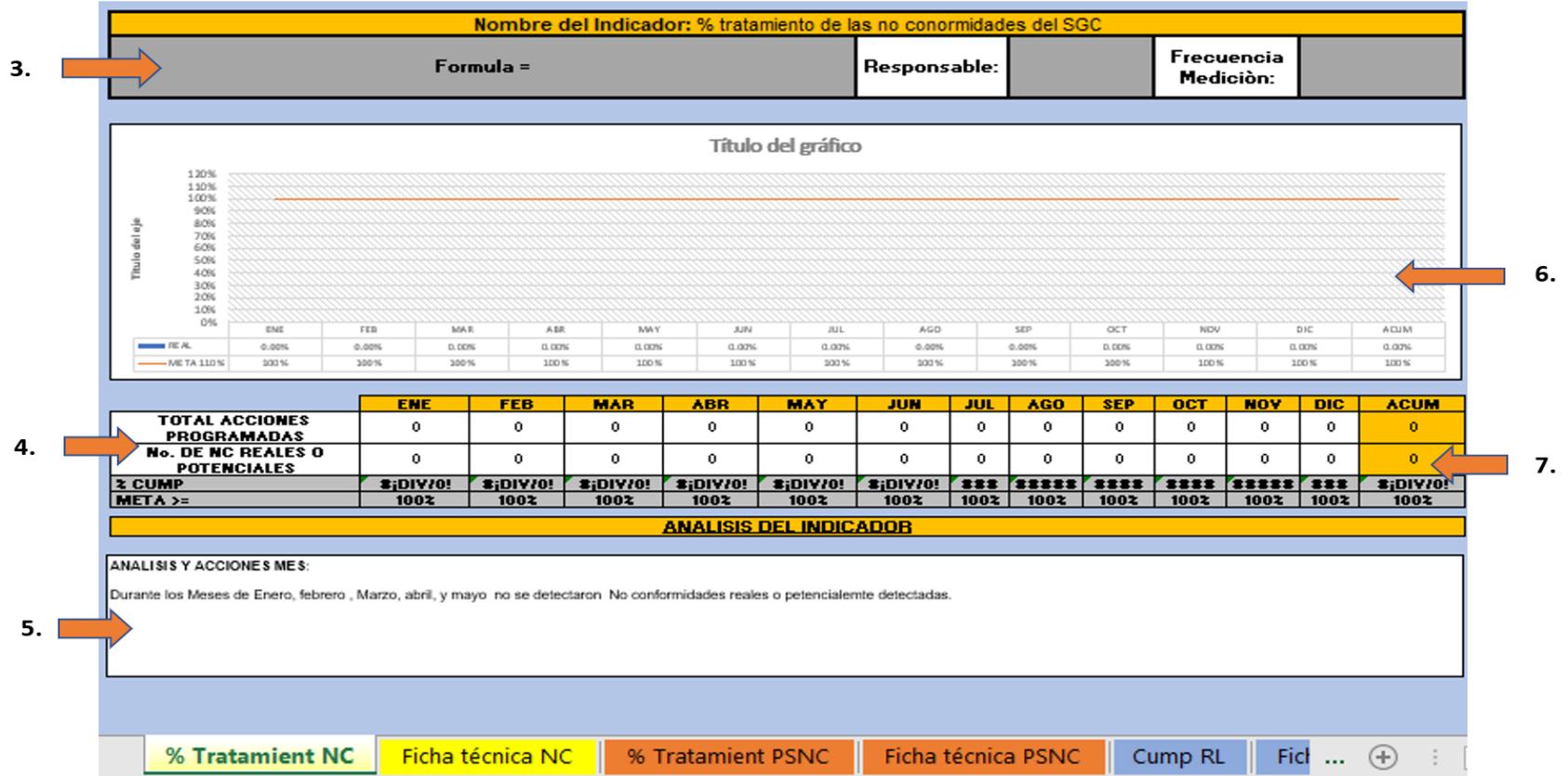
FICHA TECNICA DE INDICADORES	
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD
Nombre del Indicador	% tratamiento de las no conformidades del SGC
Formula del Indicador	(No. de no conformidades reales o potenciales detectadas / No. De acciones de mejoramiento correctivas o preventivas programadas) x 100%
Clientes de la información	Gerencia
Tipo de Indicador	Eficacia
Meta	100%
Frecuencia de recolección	Mensual
Periodicidad de revisión	Mensual
Funcionario responsable	Coordinador de Calidad.
Fuente de la información para medir en indicador	Programa, Plan y Resultados de la Auditoria Interna, Reportes de quejas y reclamos, formato de reporte de productos y servicios no conformes, informes de gestion por procesos
Objetivo	Medir el cumplimiento en la ejecución de las acciones de mejorammiento de competencias para la empresa
Forma de presentación de resultados	Tabla de datos y grafica

1.	tratamient NC	Ficha técnica NC	% Tratamient PSNC	Ficha técnica PSNC	Cump RL	Fic ...	+	:	◀
----	---------------	------------------	-------------------	--------------------	---------	---------	---	---	---

Nota. Representa la explicación de los aspectos utilizados en la ficha técnica de indicadores

Figura 65. Figura representativa formato de cálculo de indicadores



Nota. Representa la explicación de los aspectos utilizados en la ficha técnica de indicadores

De acuerdo a lo visto en las anteriores figuras procedemos a nombrar los elementos señalados para el ejemplo

- 1- **Hojas del formato de indicadores:** Para cada indicador diseñado hay 2 tipos de hojas, La ficha técnica y la hoja de cálculos, cada formato puede traer 1 o más indicadores de gestión para el proceso
- 2- **Casillas de información Ficha técnica:** Aquí va recopilada la información mencionada anterior mente para detallar el indicador en su ficha técnica correspondiente
- 3- **Casillas de información hoja de cálculos:** Aquí se introduce parte de la información detallada en la ficha técnica con el objetivo de tener los datos precisos para conocer el funcionamiento del indicador
- 4- **Casilla nombre de valores:** Aquí se deposita los nombres de los datos números recopilados que serán utilizados en los cálculos.
- 5- **Hoja de análisis de resultados:** Aquí se escribirá los análisis correspondientes a los resultados del indicador evaluado
- 6- **Gráfico de barras:** Expresa los resultados de los cálculos para los indicadores evaluados de forma gráfica a través del tiempo
- 7- **Tabla de valores numéricos:** Aquí se expresan los valores numéricos correspondientes a los datos recopilados en la casilla de nombre de valores

Para cada uno de los procesos diseñados identificados para la empresa se han creado mínimo 3 indicadores de gestión que permitan evaluar su desempeño con respecto al SGC diseñado para la panadería Abelpán. Estos indicadores fueron recopilados en una tabla de indicadores junto con los enlaces de acceso a su ubicación en Google Drive

Tabla 12. Tabla Ubicación de los indicadores

Proceso	Nombre del indicador	Fórmula	Frecuencia de medición	Objetivo	Ubicación del indicador
Gestión Gerencial	Cumplimiento del presupuesto de ventas	$(\text{Ingresos Obtenidos por concepto de Ventas} / \text{Ingresos Proyectados en Ventas}) \times 100\%$	Mensual	Determinar si existe cumplimiento en los ingresos proyectados por concepto de ventas en la Panadería Abelpán.	<a href="https://drive.google.com/file/d/1tXl4WZRiK_ixY7x9L30Zy7C5iyQQt8GZ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1tXl4WZRiK_ixY7x9L30Zy7C5iyQQt8GZ/view?usp=sharing</a>
	Satisfacción de los empleados	$(\text{Número de empleados satisfechos} / \text{Número de empleados no satisfechos}) * 100$	Mensual	Comprender el nivel de satisfacción de los empleados de la panadería Abelpán.	<a href="https://drive.google.com/file/d/1tXl4WZRiK_ixY7x9L30Zy7C5iyQQt8GZ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1tXl4WZRiK_ixY7x9L30Zy7C5iyQQt8GZ/view?usp=sharing</a>
	Competitividad salarial	(Salario fijo + comisión)	Mensual	Recopilar datos sobre los salarios de cada uno de los trabajadores de la Panadería Abelpán	<a href="https://drive.google.com/file/d/1tXl4WZRiK_ixY7x9L30Zy7C5iyQQt8GZ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1tXl4WZRiK_ixY7x9L30Zy7C5iyQQt8GZ/view?usp=sharing</a>
Compras	Cumplimiento del plan de compras	$(\text{Plan de compras programado} / \text{Plan de compras ejecutado}) \times 100\%$	Semestral	Determinar el nivel de eficacia de compras realizadas en la Panadería Abelpán.	<a href="https://drive.google.com/file/d/1PJNWAwp50oT_bOoMnWfikIDqBYORbZ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1PJNWAwp50oT_bOoMnWfikIDqBYORbZ/view?usp=sharing</a>
	Tiempo de entrega del proveedor.	$(\text{Pedidos recibido fuera del tiempo} / \text{Total de pedidos recibidos}) * 100$	Mensual	Medir la capacidad de entrega por parte de un proveedor	<a href="https://drive.google.com/file/d/1PJNWAwp50oT_bOoMnWfikIDqBYORbZ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1PJNWAwp50oT_bOoMnWfikIDqBYORbZ/view?usp=sharing</a>
	Utilidad por concepto de ventas	$(\text{Ventas} / \text{Gastos}) \times 100\%$	Mensual	Conocer cuánto dinero puede gastar la Panadería Abelpán por cada peso de venta que se genera.	<a href="https://drive.google.com/file/d/1PJNWAwp50oT_bOoMnWfikIDqBYORbZ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1PJNWAwp50oT_bOoMnWfikIDqBYORbZ/view?usp=sharing</a>

Proceso	Nombre del indicador	Fórmula	Frecuencia de medición	objetivo	Ubicación del indicador
Producción	% cumplimiento con la programación de la producción	$(\text{N}^\circ \text{ Productos Producidos} / \text{N}^\circ \text{ De Productos Programados}) \times 100\%$	Diario	Medir en qué porcentaje se alcanza los niveles de producción deseados dentro de los cronogramas de producción diaria especificados.	<a href="https://drive.google.com/file/d/161zAjt7q7VOygCeuzNOsn56copWYZpLe/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/161zAjt7q7VOygCeuzNOsn56copWYZpLe/view?usp=sharing</a>
	Rendimiento de la producción	$((\text{No Total de productos elaborados} / \text{Horas Totales Laboradas}) / (\text{Rendimiento por hora estimado})) \times 100\%$	Mensual	Medir la cantidad de productos elaborados en la planta de producción por cada hora de trabajo utilizado	<a href="https://drive.google.com/file/d/161zAjt7q7VOygCeuzNOsn56copWYZpLe/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/161zAjt7q7VOygCeuzNOsn56copWYZpLe/view?usp=sharing</a>
	Rendimiento de calidad de producción	$((\text{N}^\circ \text{ de Productos fabricados} - \text{N}^\circ \text{ Productos rechazados}) / \text{N}^\circ \text{ de Productos Fabricados}) \times 100\%$	Mensual	Indicar el porcentaje de productos que son fabricados correctamente a la primera durante el proceso de producción, ajustados a las especificaciones, sin desperdicios ni reprocesos.	<a href="https://drive.google.com/file/d/161zAjt7q7VOygCeuzNOsn56copWYZpLe/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/161zAjt7q7VOygCeuzNOsn56copWYZpLe/view?usp=sharing</a>
Gestión de almacén	Rotación de inventario	$(\text{Valor de salidas mensuales} / \text{Valor medio del inventario mensual}) \times 100\%$	Mensual	Medir la frecuencia con la que se mueve el inventario	<a href="https://drive.google.com/file/d/109NT3UV3NYsultaqEAhiQSac8D6mqywq/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/109NT3UV3NYsultaqEAhiQSac8D6mqywq/view?usp=sharing</a>
	% Precisión del inventario	$(\text{Valor de inventario físico mensual} / \text{Valor de inventario según registro mensual}) \times 100\%$	Mensual	Medir el nivel de coordinación entre los inventarios hechos físicamente y los registrados en el control mensual	<a href="https://drive.google.com/file/d/109NT3UV3NYsultaqEAhiQSac8D6mqywq/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/109NT3UV3NYsultaqEAhiQSac8D6mqywq/view?usp=sharing</a>
	% Solicitudes atendidas a tiempo	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes tramitadas} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes totales}) \times 100\%$	Mensual	Medir el cumplimiento en la ejecución del suministro oportuno de insumos y productos a los procesos	<a href="https://drive.google.com/file/d/109NT3UV3NYsultaqEAhiQSac8D6mqywq/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/109NT3UV3NYsultaqEAhiQSac8D6mqywq/view?usp=sharing</a>

Proceso	Nombre del indicador	Fórmula	Frecuencia de medición	objetivo	Ubicación del indicador
Gestión comercial	Satisfacción del comprador	(Número de valoraciones positiva/ Total de valoraciones negativas) *100	Mensual	Conocer el grado de satisfacción de los clientes de la panadería Abelpán	<a href="https://drive.google.com/file/d/11c9dOyMvr4XHyf5rWROZLVtuK_uVCDuY/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/11c9dOyMvr4XHyf5rWROZLVtuK_uVCDuY/view?usp=sharing</a>
	Retención de clientes.	((Clientes al final del periodo - Clientes nuevos) / Clientes al comienzo del periodo) *100	Mensual	Medir el porcentaje de clientes que vuelven a comprar otro producto o servicio en la Panadería Abelpán.	<a href="https://drive.google.com/file/d/11c9dOyMvr4XHyf5rWROZLVtuK_uVCDuY/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/11c9dOyMvr4XHyf5rWROZLVtuK_uVCDuY/view?usp=sharing</a>
	Incremento de clientes	(Cantidad de clientes del periodo/ cantidad de clientes del periodo anterior) * 100	Mensual	Evaluar el nivel de crecimiento de clientes que se generan en diferentes periodos de tiempo	<a href="https://drive.google.com/file/d/11c9dOyMvr4XHyf5rWROZLVtuK_uVCDuY/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/11c9dOyMvr4XHyf5rWROZLVtuK_uVCDuY/view?usp=sharing</a>
Mantenimiento y aseo	% De cumplimiento con el programa de limpieza y desinfección	(N° De actividades realizadas / N° De actividades programadas) x 100%	Trimestral	Medir el % de cumplimiento con la planificación hecha para las actividades de Limpieza y desinfección de la empresa	<a href="https://drive.google.com/file/d/1BJAMovMej3tpEjCEu-GoIDve-IKzsc0/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1BJAMovMej3tpEjCEu-GoIDve-IKzsc0/view?usp=sharing</a>
	% De cumplimiento con el programa anual de mantenimiento	(N° de órdenes de mantenimiento realizadas / N° de órdenes totales programadas) x 100%	Trimestral	Medir el % de cumplimiento con la planificación hecha para las actividades de mantenimiento preventivo de la empresa	<a href="https://drive.google.com/file/d/1BJAMovMej3tpEjCEu-GoIDve-IKzsc0/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1BJAMovMej3tpEjCEu-GoIDve-IKzsc0/view?usp=sharing</a>
	índice de disponibilidad de los equipos en planta	((Horas totales de trabajo- Horas detenidas por mantenimiento) / Horas totales de trabajo) x 100%	Mensual	Medir el índice de tiempo real que tienen disponible los equipos y maquinarias para producir teniendo en cuenta el tiempo anulado por fallas y mantenimiento	<a href="https://drive.google.com/file/d/1BJAMovMej3tpEjCEu-GoIDve-IKzsc0/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1BJAMovMej3tpEjCEu-GoIDve-IKzsc0/view?usp=sharing</a>

Proceso	Nombre del indicador	Fórmula	Frecuencia de medición	objetivo	Ubicación del indicador
Gestión administrativa y financiera	Rotación de inventarios	$((\text{Inventario inicial} - \text{ventas}) / \text{Inventario inicial}) * 100$	Mensual	Observar los costos en inventarios se encuentra en la panadería Abelpán.	<a href="https://drive.google.com/file/d/1x8TkEYdcrHPXBzCnLwOwYGIT4jBm1J4/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1x8TkEYdcrHPXBzCnLwOwYGIT4jBm1J4/view?usp=sharing</a>
	Retorno de la inversión	$[(\text{beneficio} - \text{Inversión}) / \text{Inversión}] * 100$	Mensual	Evaluar los beneficios que genera una determinada acción y la eficiencia de la misma	<a href="https://drive.google.com/file/d/1x8TkEYdcrHPXBzCnLwOwYGIT4jBm1J4/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1x8TkEYdcrHPXBzCnLwOwYGIT4jBm1J4/view?usp=sharing</a>
	Rotación de cartera	$(\text{saldo de cartera} * 360 \text{ días}) / \text{ventas}$	Mensual	Medir el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio, durante un periodo de tiempo determinado	<a href="https://drive.google.com/file/d/1x8TkEYdcrHPXBzCnLwOwYGIT4jBm1J4/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1x8TkEYdcrHPXBzCnLwOwYGIT4jBm1J4/view?usp=sharing</a>
Gestión de calidad	Cumplimiento requisitos legales	$(\text{No. de requisitos técnicos aplicados} / \text{No. De requisitos técnicos identificados}) * 100\%$	Trimestral	Medir el cumplimiento de los requisitos legales aplicables la organización.	<a href="https://drive.google.com/file/d/10s8utucYzXGXzF7tQ-v1DMWOWe3CBNPY/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/10s8utucYzXGXzF7tQ-v1DMWOWe3CBNPY/view?usp=sharing</a>
	tratamiento de Salidas No conformes (Productos y Servicios No conforme)	$(\text{No. De PSNC tratados} / \text{No. de PSNC reportados y/o detectados}) * 100\%$	Mensual	Medir el cumplimiento en la ejecución de las acciones de mejoramiento de competencias para la empresa	<a href="https://drive.google.com/file/d/10s8utucYzXGXzF7tQ-v1DMWOWe3CBNPY/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/10s8utucYzXGXzF7tQ-v1DMWOWe3CBNPY/view?usp=sharing</a>
	% tratamiento de las no conformidades del SGC	$(\text{No. de no conformidades reales o potenciales detectadas} / \text{No. De acciones de mejoramiento correctivas o preventivas programadas}) * 100\%$	Mensual	Medir el cumplimiento en la ejecución de las acciones de mejoramiento de competencias para la empresa	<a href="https://drive.google.com/file/d/10s8utucYzXGXzF7tQ-v1DMWOWe3CBNPY/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/10s8utucYzXGXzF7tQ-v1DMWOWe3CBNPY/view?usp=sharing</a>
	Indicadores PQRSF Abelpán		Mensual y trimestral	Medir la eficacia para la atención de quejas, reclamos y sugerencias	<a href="https://drive.google.com/file/d/1l_eeFL2wMG_Gh4l8qG7P2-hBqVhEnrF6/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1l_eeFL2wMG_Gh4l8qG7P2-hBqVhEnrF6/view?usp=sharing</a>

Nota. Para acceder al indicador deseado dar doble click en el enlace.

Para realizar el diseño del sistema de gestión de calidad, es de vital importancia establecer una política y objetivos de calidad que le permitan a la empresa, primero declarar de forma formal el significado de la calidad en la organización y segundo obtener una visión clara sobre la organización de sus procesos y actividades buscando la mejora continua y la orientación de sus decisiones para alcanzar los resultados de calidad deseables para la satisfacción del cliente.

Continuando con lo anterior, otro de los documentos claves para el diseño de este sistema de gestión de calidad es el manual de calidad, en el cual se expresan los requerimientos internos, del cliente y requisitos necesarios para la certificación de ISO 9001:2015; además servirá de guía para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad (nueva-iso-9001-2015., 2019) para la panadería Abelpán.

Estos documentos fueron elaborados y entregados a la Panadería junto con la carpeta digital que contiene todo el sistema de Gestión de calidad diseñado para la empresa. A continuación, se adjuntas los enlaces para dirigirse hacia los documentos en la carpeta ubicada en la nube de Google Drive.

### Tabla 13.

*Tabla 13. De ubicación de los documentos del sistema de gestión de calidad de Abelpán.*

SGC Abelpán	
Documento	Ubicación
<b>Carpeta completa con el sistema de gestión de calidad diseñado</b>	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1gxrn2cNKgWynvs7BnPKcpRAeISX5EuFy?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1gxrn2cNKgWynvs7BnPKcpRAeISX5EuFy?usp=sharing</a>
<b>Política de calidad y objetivos de calidad establecidos para la empresa</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1ZItHnez9moluAeMhG1-DszWTTOA9PpAx/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1ZItHnez9moluAeMhG1-DszWTTOA9PpAx/view?usp=sharing</a>
<b>Manual de calidad entregado a la empresa</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/1mGN2trg1SlKCajyOsnNaNCsC5LQHRixg/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1mGN2trg1SlKCajyOsnNaNCsC5LQHRixg/view?usp=sharing</a>

*Nota. Para acceder al indicador deseado dar doble click en el enlace*

## 7. Conclusiones.

Con la finalización del proyecto se ha podido obtener una serie de resultados productos de la metodología utilizada para el desarrollo del trabajo. A continuación, se expresa las conclusiones finales referentes al procedimiento seguido para la finalización y los resultados obtenidos por el desarrollo de cada objetivo.

El desarrollo del diseño del sistema de gestión de calidad partió desde la realización del diagnóstico de la situación actual de la empresa, este se hizo a partir de una entrevista personal con la gerente de la Panadería y los jefes de cada área de la empresa, el diagnóstico se hizo en base a una herramienta de auto diagnóstico check list la cual nos permitió conocer de forma estadística que la empresa contaba con un porcentaje de cumplimiento muy bajo con respecto a los requerimientos de la norma debido principalmente a la falta de documentación y control sobre los procesos; además de esto también se realizó un análisis del entorno de la compañía mediante herramientas como matriz DAFO, PESTEL, entre otras.

El siguiente paso para el desarrollo del proyecto fue el de diseñar y re organizar los procesos principales a tenerse en cuenta en el sistema de gestión de calidad para la panadería Abelpán, para ello se partió de un mapa de procesos en donde se establecieron un total de 8 procesos distribuidos entre estratégicos, misionales y de apoyo, de ahí se destacó el proceso de gestión de la calidad el cual no existía en la empresa y tuvo que ser diseñado buscando la integración de todas las actividades de la organización; para cada proceso se realizó una caracterización, Manuales de procedimientos y formatos y/o registros para el control sobre la documentación, finalmente se realizó un manual de calidad en donde se presentó de manera general todo lo relacionado con la calidad y su gestión dentro de la organización.

Como último paso se realizó la creación de indicadores de gestión que permiten evaluar la eficiencia y desempeño de cada uno de los procesos diseñados en función del desarrollo del Sistema de gestión de calidad, estos fueron realizados por medio de la herramienta ofimática de Excel en donde se estableció un formato para describir, calcular y evaluar los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores diseñados.

Finalmente, con cada uno de los objetivos alcanzados se logró diseñar un sistema que, al ser implementado, permitirá controlar, normalizar y gestionar los procesos buscando su mejora continua y la satisfacción del cliente, siendo este el objetivo general del presente proyecto de grado. Este sistema de gestión fue puesto a disposición digital para la panadería garantizando el acceso del gerente y cualquier usuario de la empresa, igualmente el manual de calidad también fue entregado, pero este de manera física en una carpeta para su resguardo.

## 8. Recomendaciones.

A continuación, se realizan recomendaciones prácticas dirigidas hacia la empresa objeto de este estudio a partir de los resultados obtenidos en el proyecto.

- Concientizar al personal de trabajo y a todos los usuarios de la empresa a cerca del concepto de calidad que se debe percibir para garantizar una mejora de la organización hacia la satisfacción del cliente
- Capacitar a el talento humano de la panadería para que tengan un buen entendimiento de los conceptos de gestión de calidad y requisitos que se deben cumplir con la norma ISO 9001: 2015 para garantizar un sistema de gestión de calidad certificable
- Debido a que el mayor problema de la empresa fue la decadencia en la documentación, es recomendable seguir integrando cada uno de los formatos y registros de control establecidos para los procesos diseñados, e igualmente crear los formatos que se perciban necesarios para llevar el seguimiento de las actividades que no hayan sido contempladas en el sistema, de modo que se maneje una base documental suficiente para respaldar cualquier actividad desarrollada en el ámbito organizacional.
- Se recomienda continuar con la implementación de los procedimientos e instructivos de trabajo de la forma que fueron expuestos en el sistema de gestión de calidad diseñado, de modo que se promueva la estandarización de los procesos dentro de la organización.
- Por último, es recomendable que la organización asigne un responsable fijo para el proceso de la gestión de la calidad de modo que se garantice la implementación del sistema diseñado, buscando la mejora continua de la organización y por su puesto la satisfacción del cliente final.

## 9. Lista de referencias

actiogloba. (2 de noviembre de 2017). *actiogloba.com*. Obtenido de <https://actiogloba.com/es/herramientas-six-sigma/#:~:text=Hoy%20Herramientas%20Six%20Sigma%3A%20El,de%20siglo%20XX%2C%20cuando%20E.&text=Juran%20establecieron%20una%20serie%20de,el%20control%20de%20a%20calidad>.

*Actos inseguros y condiciones inseguras*, *prevencionar.com*. (2016).

*Análisis de Riesgos*. (s.f.). Madrid.

Buenas Tareas. (3 de octubre de 2010). *Buenas Tareas.com*. Obtenido de <https://www.buenastareas.com/ensayos/Calidad/842825.html>

calymayor.com. (s.f.). *calymayor.com*. Obtenido de [http://www.calymayor.com.mx/induccionsico/calidad\\_iso.html](http://www.calymayor.com.mx/induccionsico/calidad_iso.html)

Cubillos, M., & Rozo, D. (enero de 2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, 80-98. Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>

Deming, E. (1988).

*Empresas deben prevenir factores de riesgo que afectan la salud mental de los trabajadores: MinTrabajo*. (s.f.).

*Gestiopolis/identificacion/evaluacion y prevencion de riesgos laborales*. (s.f.).

Herrera, M. (2008). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. (*Tesis de maestría*). Universidad Veracruzana, Veracruz.

*Identificación de peligros , valoración de riesgos y determinación de controles, Min salud.* (s.f.).

Ingrande, T. (s.f.). *kailean.es*. Obtenido de <http://kailean.es/estandarizar-trabajar-de-forma-organizada-y-controlada/>

iso9001calidad. (2013). <http://iso9001calidad.com/>. Obtenido de <http://iso9001calidad.com/control-de-producto-no-conforme-177.html#:~:text=Un%20producto%20no%20conforme%20es,requiere%20que%20lo%20est%3%A9%2C%20etc.>

ISOTOOLS. (20 de junio de 2013). *isotools.org*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2013/06/20/iso-organizacion-internacional-de-normalizacion-historia-funciones-y-estructura/>

ISOTools. (30 de marzo de 2015). *isotools.org*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/03/30/que-son-los-indicadores-de-calidad/#:~:text=Indicadores%20de%20calidad%3A%20una%20herramienta,la%20satisfacci%3%B3n%20de%20los%20clientes.>

López, K., & Roa, Á. (2016). Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K LTDA. Bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. (*Tesis de pregrado*). Universidad Libre, Bogotá, D.C.

Mateo, R. (3 de marzo de 2010). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>

Monise, C. (5 de junio de 2018). <https://blogdelacalidad.com/>. Obtenido de <https://blogdelacalidad.com/que-es-la-politica-de-calidad/>

Navarro, J. (2014). <https://www.definicionabc.com>. Obtenido de Definición ABC :  
<https://www.definicionabc.com/negocios/iso-9001.php>

NTC ISO 9000. (2015). <http://www.umc.edu.ve/>. Obtenido de  
<http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

NTC ISO 9000. (15 de octubre de 2015). [ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co). Obtenido de  
<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>

*Nueva iso 45001 herramientas para identificar los peligros.* (2016).

Nueva ISO 9001 2015. (25 de julio de 2017). [nueva-iso-9001-2015.com](http://www.nueva-iso-9001-2015.com). Obtenido de  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Nueva ISO 9001 2015. (20 de marzo de 2018). [nueva-iso-9001-2015.com](http://www.nueva-iso-9001-2015.com). Obtenido de  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/enfoque-al-cliente-primer-principio-sg/#:~:text=El%20enfoque%20al%20cliente%20es,Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20calidad.&text=Comprender%20las%20necesidades%20presentes%20y,continuo%20%C3%A9xito%20de%20una%>

Nueva ISO 9001 2015. (16 de octubre de 2018). [nueva-iso-9001-2015.com](http://www.nueva-iso-9001-2015.com). Obtenido de  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>

Nueva ISO 9001:2015. (16 de octubre de 2018). [nueva-iso-9001-2015.com](http://www.nueva-iso-9001-2015.com). Obtenido de  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>

Palacios, D. (2017). [wordpress.com](http://www.wordpress.com). Obtenido de  
<https://damarispalacios.wordpress.com/2017/11/01/los-8-principios-de-gestion-de-calidad/>

Pantoja, D., & Recalde, D. (2013). Propuesta de diseño para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en la panificadora real danesa en el municipio de Túquerres. (*Tesis de pregrado*). Universidad de Nariño, San Juan de Pasto.

Piza, K. y. (2016). Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K LTDA. Bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. (*Tesis de pregrado*). Universidad Libre, Bogotá, D.C.

Porto, J. P., & Merino, M. (2009). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/eficacia/>

Ramos, G. (19 de June de 2019). *Sutori*. Obtenido de <https://www.sutori.com/story/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad--VMb6P4wrEX1F3M7fgKtHtjRr>

Reyes, E. (19 de octubre de 2016). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/eftb7zhuxtsb/historia-y-evolucion-de-la-investigacion-de-mercados/>

Rodriguez, N., & Luisa, V. (2018). Diseño de un sistema de gestión de calidad orientado al mejoramiento del proceso productivo zona franca PIR S.A.S. (*Tesis de especialización*). Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, D.C.

Román, M. (s.f.). *biblioteca.org.ar*. Obtenido de <https://www.biblioteca.org.ar/libros/88594.pdf>

Rosas, L. (2015 de septiembre de 2015). *slideshare.net*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/laurarosas9/definicion-y-caractersticas-de-calidad-en-el-producto-o-servicio-de-una-organizacin>

Ruiz, L. (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad politécnica salesiana. (*Tesis de pregrado*). Universidad politécnica salesiana, Cuenca.

RUIZ, N. (2017). DIAGNÓSTICO INICIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN REMARQ S.A.S. *DIAGNÓSTICO INICIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN REMARQ S.A.S.* UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17269/RuizMeloNelsonEduardo2017.pdf?sequence=1>

Significados.com. (6 de marzo de 2020). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/control/#:~:text=El%20control%20tiene%20como%20objetivo,mecanismos%20de%20control%20de%20calidad.>

SURA, A. (s.f.). *Panorama de factores de riesgos de una empresa*.

Torres, I. (2019). <https://iveconsultores.com/>. Obtenido de <https://iveconsultores.com/describir-alcance-sistema-gestion-calidad/>

## 10. Anexos

### Anexo 1.

*Anexo 1. Evidencia fotográfica de entrevista para diagnóstico.*



*Nota. Entrevista realizada el día 15 de Marzo del año 2020.*

**Anexo 2.**

*Anexo 2. Entrega del Manual de calidad a los gerentes de la Panadería Abelpán.*



*Nota. Reunión presencial en las instalaciones de la Panadería el día 15 de Abril del 2021.*

**Anexo 3.**

*Anexo 3. Entrega del Manual de calidad de la Panadería Abelpán*



**Anexo 4.**

*Anexo 4. Reunión con los líderes de procesos de la Panadería Abelpán*



## Anexo 5.

Anexo 5. Tabla de codificación de los documentos del sistema

Proceso	Procedimientos	Código	Caracterización	Código	Formatos	Código
Gestión Gerencial	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN GENERAL	AB-SGC-GGRN-P-PRO-01	GESTIÓN GERENCIAL	AB-SGC-GGRN-CAR-01	FORMATO ACTA REVISIÓN GERENCIAL DEL SGC	AB-SGC-GGRN-FOR-01
					FORMATO INFORME DE GESTIÓN O DESEMPEÑO DE PROCESOS	AB-SGC-GGRN-FOR-02
					REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA PANADERÍA ABELPAN	AB-SGC-GGRN-PRO-03
Compras	PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRA	AB-SGC-COMP-PRO-01	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COMPRAS	AB-SGC-COMP-CAR-01	FORMATO DE PLANTILLA DE COTIZACIÓN	AB-SGC-COMP-FOR-01
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES	AB-SGC-COMP-PRO-02			FORMATO DE REMISIÓN DE ORDEN DE COMPRA	AB-SGC-COMP-FOR-02
					FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE COMPRA	AB-SGC-COMP-FOR-03
Producción	PROCEDIMIENTO GENERAL DE PRODUCCIÓN EN PANADERÍA	AB-SGC-PRDC-PRO-01	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	AB-SGC-PRDC-CAR-01	FORMATO DE PROGRAMACIÓN DIARIA DE PRODUCCIÓN	AB-SGC-PRDC-FOR-01
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE PRODUCCIÓN DE PAN	AB-SGC-PRDC-PRO-01			FORMATO DE REPORTE DE PRODUCCIÓN	AB-SGC-PRDC-FOR-03
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE PRODUCCIÓN DE JUGOS	AB-SGC-PRDC-PRO-01			FORMATO HOJA INSTRUCTIVA DE PREPARACIÓN PANADERÍA	AB-SGC-PRDC-FOR-02
					FORMATO DE PROGRAMACIÓN DIARIA DE COCINA	AB-SGC-PRDC-FOR-06
					FORMATO DE REPORTE DE PRODUCCIÓN COCINA	AB-SGC-PRDC-FOR-03
Gestión de Almacén	PROCEDIMIENTO GENERAL DE GESTIÓN DE ALMACÉN	AB-SGC-GCALD-PRO-10	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE ALMACÉN	AB-SGC-GALM-CAR-01	FORMATO SOLICITUD DE ENTREGA DE BIENES	AB-SGC-GALM-FOR-01
Gestión comercial	PROCEDIMIENTO GENERAL DE GESTIÓN COMERCIAL	AB-SGC-GCOM-P-PRO-01	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	AB-SGC-GCOM-CAR-01	FORMATO DE QUEJAS, PETICIONES Y RECLAMOS	AB-SGC-GCOM-FOR-01
Mantenimiento y aseo	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO	AB-SGC-MNAS-PRO-01	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y ASEO	AB-SGC-MNAS-CAR-01	FORMATO DE REPORTE DE MANTENIMIENTO	AB-SGC-MNAS-FOR-03
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	AB-SGC-GCALD-PRO-10			FORMATO GUÍA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	AB-SGC-PRDC-GUI-01
					FORMATO HOJA DE VIDA DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	AB-SGC-MNAS-FOR-01
					FORMATO PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	AB-SGC-MNAS-FOR-01
					FORMATO SOLICITUD TRABAJO DE MANTENIMIENTO	AB-SGC-MNAS-FOR-02
					FORMATO DE REGISTRO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	AB-SGC-MNAS-FOR-04
					FORMATO PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	AB-SGC-MNAS-FOR-02

Proceso	Procedimientos	Codigo	Caracterizacion	Codigo	Formatos	Codigo
Gestión administrativa y financiera	PROCEDIMIENTO GENERAL DE GESTION HUMANA	AB-SGC-GADM-PRO-01	CARACTERIZACION GENERAL DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	AB-SGC-GADM-CAR-01	FORMATO DE FICHA TECNICA DE TRABAJADORES	AB-SGC-GADM-FOR-01
	PROCEDIMIENTO DEL PROCESO CONTABLE Y FINANCIERO	AB-SGC-GADM-PRO-02			FORMATO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIONES	AB-SGC-GADM-FOR-02
					FORMATO DE BALANCE GENERAL ABELPAN	AB-SGC-GADM-FOR-03
					FORMATO DE ESTADO DE RESULTADOS ABELPAN	AB-SGC-GADM-FOR-04
Gestión de calidad	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.	AB-SGC-GCALD-PRO-01	Caracterización del proceso de gestión de la calidad	AB-SGC-GCALD-CAR-01	FORMATO SOLICITUD CREACIÓN O RETIRO DE DOCUMENTOS	AB-SGC-GCALD-FOR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL SALIDAS NO CONFORME	AB-SGC-GCALD-PRO-02			FORMATO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS	AB-SGC-GCALD-FOR-02
	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y NO CONFORMIDAD	AB-SGC-GCALD-PRO-03			LISTA DO MAESTRO DE DOCUMENTO	AB-SGC-GCALD-FOR-03
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	AB-SGC-GCALD-PRO-04			LISTA DO MAESTRO DE REGISTROS	AB-SGC-GCALD-FOR-04
	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO CALIDAD	AB-SGC-GCALD-PRO-05			FORMATO DE REPORTE DE SALIDAS NO CONFORMES	AB-SGC-GCALD-FOR-05
	PROCEDIMIENTO REQUISITOS LEGALES	AB-SGC-GCALD-PRO-06			FORMATO REPORTE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	AB-SGC-GCALD-FOR-06
	PROCEDIMIENTO PQRSF	AB-SGC-GCALD-PRO-07			PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	AB-SGC-GCALD-FOR-07
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES ABELPÁN	AB-SGC-GCALD-PRO-08			PLAN DE AUDITORIA INTERNA	AB-SGC-GCALD-FOR-08
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ABELPÁN	AB-SGC-GCALD-PRO-09			INFORME AUDITORIA INTERNA	AB-SGC-GCALD-FOR-09
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO	AB-SGC-GCALD-PRO-10			EVALUACIÓN DESEMPEÑO AUDITOR	AB-SGC-GCALD-FOR-10
					FORMATO LECCIONES APRENDIDAS	AB-SGC-GCALD-FOR-11
					FORMATO ACTA ABELPÁN	AB-SGC-GCALD-FOR-12
					MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES APPLICABLES	AB-SGC-GCALD-FOR-13
					FORMATO REPORTE PQRSF ABELPÁN	AB-SGC-GCALD-FOR-14
					MATRIZ DE RIESGOS ABELPÁN	AB-SGC-GCALD-FOR-15
					MATRIZ DE OPORTUNIDADES ABELPÁN	AB-SGC-GCALD-FOR-16
					MATRIZ GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	AB-SGC-GCALD-FOR-17
					FORMATO DE LECCIONES APRENDIDAS	AB-SGC-GCALD-FOR-18
					FORMATO PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SGC	AB-SGC-GCALD-FOR-19
					MATRIZ DE COMUNICACIONES	AB-SGC-GCALD-FOR-20
					MATRIZ REQUISITOS PARTES INTERESADAS ABELPÁN	AB-SGC-GCALD-FOR-21

Nota. Se evidencian la codificación de las caracterizaciones, procedimientos y formatos para cada proceso.