

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO
EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2015 PARA LA
EMPRESA SOLUCIONES OMEGA S.A. EN MOSQUERA, CUNDINAMARCA**

TATIANA PAOLA TRESPALACIOS GUERRERO

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ, D.C
2018**

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO
EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2015 PARA LA
EMPRESA SOLUCIONES OMEGA S.A. EN MOSQUERA, CUNDINAMARCA**

TATIANA PAOLA TRESPALACIOS GUERRERO

**Proyecto de grado para optar al título de
INGENIERA INDUSTRIAL**

**Orientador
GERMAN HUERTAS FORERO
Químico**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ, D.C
2018**

Nota de aceptación:

Quím. German Huertas Forero
Presidente del Jurado

Ing. Nelson Rodríguez
Jurado 1

Ing. Oscar O. González
Jurado 2

Bogotá D.C., Julio del 2018

DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE AMÉRICA

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

Dr. Jaime Posada Díaz

Vicerrector de Desarrollo y Recursos Humanos

Dr. Luis Jaime Posada García-Peña

Vicerrectora Académica y de Posgrados

Ing. Ana Josefa Herrera Vargas

Decano General de la Facultad de Ingenierías

Ing. Julio Cesar Fuentes Arismendi

Director del Programa de Ingeniería Industrial

Ing. Jorge Gutiérrez Cancino

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente al autor.

DEDICATORIA

Finalizar este proyecto de grado es una valiosa bendición y una satisfacción increíble, ya que pude cumplir con otro de mis grandes sueños propuestos que es ser Ingeniera Industrial. Este trabajo se lo dedico a Dios porque él fue mi guía, mi fortaleza y me dio la sabiduría necesaria durante este camino que duro años alcanzar; a mis papas y a mi hermano por todo su amor, apoyo en todas las circunstancias que se me presentaron y comprensión por todas mis locuras. Solo me quedan palabras de agradecimiento para todas las personas que me apoyaron en cada momento; mis amigos, mi familia y mis compañeros de trabajo. Todo, ahora y siempre gracias a mi querido Dios.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios por ser mi guía espiritual en cada momento y darme la sabiduría para ir por el camino correcto.

Agradezco a mis papas por apoyarme tanto moralmente como económicamente en todo mi proceso de formación académica, sin ellos no hubiera llegado hasta este punto de mi vida.

Agradezco a todos los profesores que contribuyeron a mi formación a lo largo de la carrera y en especial a aquellos que me apoyaron en la realización de este trabajo de grado.

Agradezco al Gerente José Fernando Jiménez y al Coordinador Nacional de Gestión humana y calidad Leonardo Botía, quienes me permitieron desarrollar y aplicar mis conocimientos de Ingeniería Industrial en la empresa Soluciones Omega S.A., a lo largo de este trabajo de grado. Igualmente agradezco a mi orientador German Huertas por el acompañamiento para el desarrollo de este proyecto.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	24
1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	26
1.1 REQUERIMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2015	26
1.1.1 Diseño del diagnóstico	26
1.1.2 Ejecución del Diagnóstico	30
1.1.3 Resultados del Diagnóstico	30
1.2 ANÁLISIS PESTAL	35
1.2.1 Políticos	35
1.2.2 Económicos	37
1.2.3 Sociales	39
1.2.4 Tecnológicos	40
1.2.5 Ambientales	41
1.2.6 Legales	42
1.3 ANÁLISIS DOFA	45
1.3.1 Debilidades	45
1.3.2 Oportunidades	46
1.3.3 Fortalezas	47
1.3.4 Amenazas	48
1.4 CRUCE ENTRE VARIABLES	48
1.4.1 Metodología	49
1.4.2 Resultados del cruce de variable	54
2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	55
2.1 MARCO ESTRATÉGICO	55
2.1.1 Organigrama	55
2.1.2 Mapa de procesos	58
2.1.3 Misión	60
2.1.4 Visión	60
2.1.5 Política de Calidad	60
2.1.6 Objetivos de Calidad	61
2.1.7 Valores organizacionales	62
2.1.8 Principios organizacionales	62
2.2 RESULTADOS DEL MARCO ESTRATÉGICO	63
3. PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	64
3.1 ALCANCE	64
3.2 OBJETIVO	64
3.3 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION	64
3.4 ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA IMPLEMENTACION	64
3.5 DESARROLLO DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	65

3.6 COMITÉ DE CALIDAD	67
3.7 FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD	67
3.8 MATRIZ DE COMUNICACIÓN	68
4. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN	69
4.1 MÉTODOLÓGIA DE SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL	69
4.2 SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL	71
4.3 RESULTADOS DE SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL	72
5. PROGRAMA DE FORMACIÓN	74
5.1 MÉTODO DE FORMACIÓN AL PERSONAL	74
5.2 EJECUCIÓN DE FORMACIÓN AL PERSONAL	74
5.3 RESULTADOS DE FORMACIÓN	75
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO	76
6.1 SELECCIÓN DEL PRODUCTO	76
6.2 BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	78
6.3 CONTROLES DE PROCESO	78
6.4 PLANEACIÓN DE LA CALIDAD	79
6.4.1 Sistema de gestión de calidad	79
6.4.2 Control y aseguramiento del control de la calidad en el proceso	80
6.5 SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	80
7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL S.G.C	81
7.1 CONTROL Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	81
7.2 CONTROL DE REGISTROS Y DOCUMENTOS DEL S.G.C	82
7.2.1 Listado de registros	82
7.2.2 Listado de documentos	84
7.3 MANUAL DE CALIDAD	85
7.4 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	86
7.5 MANUALES DE FUNCIONES	86
7.6 INDICADORES DEL S.G.C	87
8. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	93
8.1 PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN LOGÍSTICA Y ALMACENAMIENTO	95
8.2 PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	96
8.2.1 Las 4ps del marketing mix	96
8.2.2 Encuesta de satisfacción al cliente	106
8.3. PROCESO GESTIÓN DE CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	108
8.4 PROCESO DE GESTIÓN HUMANA Y BIENESTAR	111
8.4.1 Procedimientos de gestión humana	111
8.4.2 Diagnostico del bienestar en términos de clima organizacional	112
8.5 PROCESO DE GESTIÓN DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES	115

8.6 PROCESO DE GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO E INOCUIDAD	116
8.7 PROCESO DE GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	118
8.8 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	119
9. AUDITORÍA INTERNA	121
9.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA	121
9.1.1 Objetivo	121
9.1.2 Alcance	121
9.1.3 Responsables	121
9.2 PLAN DE AUDITORÍA	122
9.3 LISTA DE CHEQUEO	122
9.4 REUNIÓN APERTURA Y CIERRE	122
9.5 REQUISITOS DEL AUDITOR	122
9.6 INFORME DE AUDITORIA	123
9.7 DIAGRAMA DE RADAR	124
10. PLAN DE MEJORA Y ACCIONES CORRECTIVAS	126
11. ESTUDIO FINANCIERO	127
11.1 PRESUPUESTO INICIAL DE INVERSIÓN	127
11.2 COSTOS DE LA CALIDAD	130
11.2.1 Costos de prevención	130
11.2.2 Costos de evaluación	130
11.3 COSTOS DE NO CALIDAD	132
11.4 INDICADORES EVALUACIÓN FINANCIERA DE IMPLEMENTACIÓN	133
11.4.1 Flujo de caja de la implementación	133
11.4.2 Flujo de caja sin implementación	133
11.4.3 Tasa interna de oportunidad (TIO)	135
11.4.4 Costo anual uniforme equivalente (CAUE)	135
11.4.4.1 CAUE con implementación	135
11.4.4.2 CAUE sin implementación	136
12. CONCLUSIONES	138
13. RECOMENDACIONES	139
BIBLIOGRAFÍA	140
ANEXOS	142

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Modelo matriz de diagnóstico del sistema de gestión	28
Tabla 2. Resumen de resultados de la auditoría	35
Tabla 3. Variación del IPC 2013-2017	38
Tabla 4. Aumento anual población en Colombia (Cifras en millones)	40
Tabla 5. Porcentaje de desempleo anual	40
Tabla 6. Línea base de demanda de energía/energético	42
Tabla 7. Conocimientos evaluados	72
Tabla 8. Modelo de evaluación de eficacia	73
Tabla 9. Clasificación sobre ventas anuales de barquillos por referencia en Soluciones Omega S.A. representadas en millones (Marzo 2017-2018)	77
Tabla 10. Modelo matriz de criticidad	93
Tabla 11. Matriz de criticidad procedimiento de logística y almacenamiento	96
Tabla 12. Comparación de precios con respecto a la competencia	98
Tabla 13. Tabla de precios netos por producto	99
Tabla 14. Modelo de encuesta de satisfacción al cliente	107
Tabla 15. Matriz de criticidad de los servicios suministrados externamente	109
Tabla 16. Formato modelo de evaluación, seguimiento a proveedores	110
Tabla 17. Resultados encuesta clima organizacional rasgos positivos	113
Tabla 18. Resultados encuesta clima organizacional media-positivo	114
Tabla 19. Resultados encuesta clima organizacional negativo	115
Tabla 20. Matriz de criticidad procedimiento sistemas y telecomunicaciones	116
Tabla 21. Matriz de criticidad del procedimiento de aseguramiento y control de calidad	117
Tabla 22. Modelo del plan de mantenimiento mensual	118
Tabla 23. Matriz de criticidad del procedimiento de mantenimiento	119
Tabla 24. Resultados de la auditoría interna	123
Tabla 25. Costos totales de inversión del proyecto en pesos colombianos	128
Tabla 26. Costos de calidad proyectados al 2023	132
Tabla 27. Costos de no calidad	134
Tabla 28. Flujo de caja con implementación del S.G.C	134
Tabla 29. Flujo de caja sin implementación del S.G.C	134
Tabla 30. Tasa interna de oportunidad (TIO)	135

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Cruce de estrategias del DOFA	49
Cuadro 2. Nombres de las áreas de la empresa del 2013 y 2018	59
Cuadro 3. Indicadores de los objetivos integrados de gestión	61
Cuadro 4. Matriz de seguimiento de implementación del sistema de gestión de la calidad	65
Cuadro 5. Modelo de la matriz de comunicación	68
Cuadro 6. Listado maestro de registros	83
Cuadro 7. Listado maestro de documentos	84
Cuadro 8. Formato de caracterización de procesos	86
Cuadro 9. Indicadores generales del sistema de gestión de la calidad	88
Cuadro 10. Probabilidad de criticidad	94
Cuadro 11. Magnitud de impacto	94
Cuadro 12. Perspectivas afectadas	94
Cuadro 13. Localidades de Bogotá distribuidas entre zona Norte y Zona sur	104
Cuadro 14. Asignación de dos localidades por día en la ruta del vendedor de la zona sur	105
Cuadro 15. Asignación de dos localidades por día en la ruta del vendedor de la zona norte	105
Cuadro 16. Proveedores de Soluciones Omega S.A	109
Cuadro 17. Modelo encuesta clima organizacional	112

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Estructura documental del sistema de gestión de la calidad	81
Figura 2. Productos elaborados en Soluciones Omega S.A.(barquillos)	97
Figura 3. Productos elaborados en Soluciones Omega S.A. (galletería)	97

LISTA DE IMÁGENES

	pág.
Imagen 1. Fondo de pantalla de los computadores	70
Imagen 2. Socialización del boletín informativo	70
Imagen 3. Diapositiva de la política integral de gestión	71
Imagen 4. Diapositiva de los objetivos integrales de gestión	71
Imagen 5. Sensibilización al personal	72
Imagen 6. Formación al personal	75
Imagen 7. Líderes administrativos	75
Imagen 8. Factura de compra	100
Imagen 9. Ficha técnica de órdenes de compra	101
Imagen 10. Localidades de Bogotá D.C.	103
Imagen 11. Producción e inocuidad del producto	117

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. Resultados del capítulo de la comprensión de la organización y contexto	31
Gráfica 2. Resultados del capítulo de liderazgo	31
Gráfica 3. Resultados del capítulo de la planificación	32
Gráfica 5. Resultados del capítulo de la evaluación de operación	33
Gráfica 6. Resultados del capítulo de la evaluación de desempeño	34
Gráfica 7. Resultados del capítulo de la mejora	34
Gráfica 8. Variación anual de la producción real de la industria	37
Gráfica 9. Tendencia de consumo del helado	39
Gráfica 10. Resultados evaluación de sensibilización	73
Gráfica 11. Diagrama Pareto sobre ventas anuales de barquillos en Soluciones Omega S.A. representadas en millones (Marzo 2017-2018)	78
Grafica 12. Ubicación cubo de criticidad general	95
Gráfica 13. Desglose resultados de la pregunta 3	113
Gráfica 14. Desglose resultados de la pregunta 1	114
Grafica 15. Desglose resultados de la pregunta 12	115
Grafica 16. Resultados gráficos de la auditoria interna	123
Grafica 17. Proyecciones del IPC en Colombia 2018-2023	131
Gráfica 18. Flujos del CAUE con implementación	136
Gráfica 19. Flujos del CAUE sin implementación	137

LISTA DE DIAGRAMAS

	pág.
Diagrama 1. Organigrama actual de Soluciones Omega S.A.	56
Diagrama 2. Organigrama propuesto para Soluciones Omega S.A.	57
Diagrama 3. Mapa actual de procesos de Soluciones Omega S.A.	58
Diagrama 4. Mapa de procesos propuesto de Soluciones omega S.A.	59
Diagrama 5. Propuesta de centro especializado de aprendizaje	112
Diagrama 6. Diagrama de radar del diagnóstico vs auditoria interna	124
Diagrama 7. Flujograma para realizar el plan de mejora y acciones correctivas	126

LISTA DE ECUACIONES

	pág.
Ecuación 1. Valor presente neto del CAUE	135
Ecuación 2. Cálculo del CAUE	135

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1. Matriz de diagnóstico inicial	142
Anexo 2. Aprobación de la plataforma estratégica por la alta dirección	180
Anexo 3. Compromiso alta dirección con el sistema de gestión de la calidad	182
Anexo 4. Acta de conformación del comité de calidad	184
Anexo 5. Matriz de comunicación del sistema de gestión de la calidad	186
Anexo 6. Boletín informativo de omega noticias	190
Anexo 7. Evaluación de eficacia de la capacitación (sensibilización)	195
Anexo 8. Diapositivas de formación al personal	197
Anexo 9. Folleto de formación al personal	201
Anexo 10. Registro de asistencia a la capacitación	203
Anexo 11. Evaluación de eficacia y eficiencia de la capacitación (formación)	205
Anexo 12. Procedimiento de producción del barquillo	208
Anexo 13. Procedimiento de producción de copita miel	214
Anexo 14. Procedimiento de elaboración y codificación de documentos	220
Anexo 15. Procedimiento de control de registros y documentos	238
Anexo 16. Manual integrado de gestión (calidad)	247
Anexo 17. Caracterizaciones de procesos	260
Anexo 18. Evaluaciones de desempeño y adopción de documentos	264
Anexo 19. Manuales de funciones	266
Anexo 20. Guía para el almacenamiento de productos (materia prima y material de empaque)	285
Anexo 21. Fichas técnicas de la línea de producción de conos	307
Anexo 22. Manual de evaluación y seguimiento de la calidad a proveedores	313
Anexo 23. Procedimiento de back up de la información	326
Anexo 24. Programa de control de no conformes	333
Anexo 25. Procedimiento de generación de órdenes de trabajo	345
Anexo 26. Procedimiento para la revisión por la dirección	351
Anexo 27. Formato de revisión de la alta dirección	358
Anexo 28. Procedimiento de auditoría interna	360
Anexo 29. Programa anual de auditoría interna	370
Anexo 30. Plan de auditoría interna	372
Anexo 31. Lista de chequeo e informe de la auditoría interna	374
Anexo 32. Acta re reunión de apertura y cierre	388
Anexo 33. Hoja de vida del auditor líder	390
Anexo 34. Formato de evaluación a auditor líder	396
Anexo 35. Plan de mejora y acciones correctivas	398

4 GLOSARIO

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

ALTA DIRECCIÓN: personas encargadas de dirigir y controlar desde el nivel más alto de la estructura organizacional los procesos de la organización.

AUDITORÍA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

AUDITADO: organización que es auditada.

AUDITOR: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

CALIDAD: apreciación subjetiva y comparativa que un cliente le da a un producto o servicio en respuesta al grado de satisfacción que recibe de este, se deriva de la observación de las diferentes características y beneficios que puede ofrecer.

CAPACIDAD: actitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto o servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

CONTROL DE CALIDAD: parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.

CONO DE GALLETA: es una pasta seca con forma cónica, hecha normalmente de barquillo, que permite tomar helado sin necesidad de un cuenco y (a veces) una cuchara.

CONFORMIDAD: cumplimiento de los requisitos.

CUCURUCHO: es una lámina de papel, cartón o bien de barquillo (galleta) enrollada formando una figura cónica donde alberga dentro de ella diferentes cosas¹.

EFICACIA: nivel de cumplimiento de metas, requerimientos, y objetivos que afronta la organización, refleja la capacidad de realizar lo que se propone.

¹ OXFORD LIVING DICTIONARIES. "Cucurucho de galleta". [En línea]. [20 octubre de 2017]. Disponible en: [<https://es.oxforddictionaries.com/definicion/cucurucho>].

EFICIENCIA: relación existente entre los recursos utilizados y los logros y desarrollos conseguidos con los mismos, se es eficiente en la medida en que se utilice la menor cantidad de recursos para el cumplimiento de un objetivo, o el cumplimiento de más objetivos con la utilización de los mismos recursos.

GESTIÓN: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

GESTIÓN DE CALIDAD: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

INOCUIDAD ALIMENTARIA: prácticas y acciones aplicadas en la industria alimenticia para prevenir el contagio de enfermedades derivadas del consumo de diferentes alimentos, entre ellos el huevo.

MAQUILA: sistema económico y de producción que consiste en el ensamblaje manual o unitario de piezas en talleres industriales ubicados en países con mano de obra barata, cuyo resultado son productos que tienen generalmente como destino un país desarrollado.

MEJORA CONTINUA: la sostenibilidad de la calidad en las organizaciones se logra por medio de prácticas constantes en las cuales siempre se busca la mejora de los 18 procesos sin suponer que se ha llegado a la perfección, de esta manera se aumenta la capacidad de cumplimiento de los diferentes requerimientos.

NORMA: es una especificación general escrita que será aplicada en una actividad o sector determinado. La norma es aprobada por un organismo competente antes de su puesta en marcha.

ORGANIZACIÓN: conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

PRODUCTOS Y SERVICIOS: resultado de diferentes procesos integrados de la organización, es la oferta de la cual dispone y la fuente de ingreso necesaria para seguir creciendo, y con el cual se pretende satisfacer necesidades del cliente.

PARTES INTERESADAS: son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

PROVEEDOR: organización o persona que proporciona un producto o servicio.

PRODUCCIÓN: actividad que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y, al mismo tiempo, la creación de valor².

RIESGO: efecto de la incertidumbre.

REQUISITO: condición necesaria para el cumplimiento de objetivos implícitos y de cumplimiento obligatorio.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: perspectiva que tiene el cliente respecto del grado en el que se han cumplido sus necesidades formalizadas por medio de requisitos. El cliente se manifiesta por medio de quejas lo cual sería un indicador de baja satisfacción.

SISTEMA: conjunto de elementos que se encuentran relacionados de manera dependiente y que interactúan entre sí generando diferentes actividades de transformación de requerimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

SISTEMA DE GESTIÓN: sistema encargado de ayudar a cumplir las metas y objetivos que tiene la organización, por medio de diferentes técnicas y estrategias de mejoramiento y optimización que se gestionan y se mantienen gracias a la disciplina. Logra la integración de las diferentes etapas en un ciclo enfocado en la mejora, de esta forma las empresas pueden funcionar como un todo, gracias a la alineación de los objetivos de cada etapa.

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

TULIPA: es una pasta seca con forma cónica, asimétrica, que permite tomar helado con una cuchara³.

USUARIO: organización o persona que recibe un producto o servicio.

² DRUKER, P.E. The emerging theory of manufacturing. 1990. Vol.1.p. 94

³ OXFORD LIVING DICTIONARIES. "Tulipa". [En línea]. [20 octubre de 2017]. Disponible en: [<https://es.oxforddictionaries.com/definicion/tulipa>].

⁴ Sistemas de gestión de la calidad NTC ISO 9000:2015; Fundamentos y vocabulario.

RESUMEN

El siguiente trabajo de grado tuvo como objetivo principal implementar el sistema de gestión de la calidad (S.G.C.) basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 para la empresa Soluciones Omega S.A. ubicada en Mosquera, Cundinamarca. Para iniciar esta implementación fue necesario realizar un diagnóstico inicial que determinó el grado de implementación del sistema hasta diciembre del 2017 de forma cualitativa y cuantitativa; a comienzos del año 2013 se empezó a implementar la norma NTC-ISO 9001:2008 en la empresa, en donde se documentó algunos de los procedimientos de cada una de los procesos del mapa de procesos, pero nunca se terminó de documentar todos los requisitos exigidos por la norma en ese entonces.

Después de establecer el grado de implementación, se procedió a realizar un análisis PESTAL para determinar los aspectos externos que afectan al sector de la producción de productos de molinería y servicios de maquilas; se finalizó con un análisis DOFA en donde se definieron estrategias para enfrentar las debilidades y amenazas encontradas en el análisis.

El capítulo 3 de este proyecto abarca el programa de implementación, el cual contiene una matriz de seguimiento al plan de implementación del sistema, esta matriz ayudo a determinar los tiempos estimados, actividades y recursos necesarios para cumplir con los capítulos completos de la norma. Esta matriz contiene los siguientes puntos que hacen parte fundamental de la implementación:

- La estructuración del marco estratégico de la organización lo que conllevó a sensibilizar y concientizar al personal en no solo su conocimiento, si no a entender la importancia, los roles y los compromisos de la implementación de la norma NTC-ISO 9001:2015.
- Se elaboró la estructura documental del sistema en donde se tuvo en cuenta las diferentes herramientas de ingeniería sobre los procesos del mapa de procesos de Soluciones Omega S.A.; la implementación se llevó a cabo a través de un seguimiento constante del entendimiento por parte de los colaboradores de los documentos elaborados y entregados a cada área correspondiente.
- La auditoría interna ayudo a determinar el grado de implementación final y además, determinó las no conformidades del sistema; a partir de estos resultados se realizó un plan de mejora y un plan de acción para seguir mejorando e implementando el sistema y poder llegar a la certificación más adelante.
- El proyecto de grado finaliza con un estudio financiero en donde se representan todos los costos y gastos en los que ha incurrido la organización desde el 2013 en la implementación del sistema de gestión de la calidad y se determina la viabilidad del proyecto a través de relaciones costo/beneficio que generaran

proyecciones para continuar con el cumplimiento de la certificación e implementación del sistema.

PALABRAS CLAVE: calidad, sistema de gestión de calidad, implementación, requisito, auditoría, programa, conos de galleta, tulipa, inocuidad.

INTRODUCCIÓN

Soluciones Omega S.A. es una empresa que dio inicio a finales del año 2004 y cuyo objetivo social es la producción, alistamiento y comercialización de productos de heladería (galletas, tulipas y barquillos) y el empaque de productos de la industria alimenticia, farmacéutica y veterinaria. Actualmente cuenta con una planta de producción de barquillos y alistamiento ubicada en Mosquera, Cundinamarca; además cuenta con operaciones de proceso de maquila en 15 sedes de manera In-house, con el apoyo de más de 500 empleados a nivel nacional.

Esta mediana empresa ha logrado cautivar grandes e importantes clientes durante su trayectoria como lo son Meals de Colombia, Colombina, PepsiCo, Ramo, Alpina, Suizo, Procaps, Polar y muchas más empresas con importancia a nivel internacional; pero a pesar de tener tanta reputación, no ha podido conseguir grandes contratos con empresas como Mc Donalds por la ausencia de la acreditación de un sistema de gestión de la calidad. Es importante generar fidelización y confianza a los clientes a partir de acreditaciones que demuestran la inocuidad de los productos y la alineación de los procesos dentro de la empresa, es por ello que el siguiente trabajo de grado estará enfocado en la implementación del S.G.C. basado en la NTC-ISO 9001:2015 y dejara un plan de acción elaborado que permitirá a la empresa seguir para finalmente conseguir la tan anhelada acreditación.

El proyecto de grado que tiene como objetivo principal la implementación del sistema de gestión de la calidad y se llevó a cabo en las instalaciones ubicadas en Mosquera de acuerdo al tiempo estimado en la matriz de implementación, tiene los siguientes objetivos específicos para cumplir:

- Realizar un diagnóstico del sistema de gestión de calidad en la empresa.
- Establecer un marco estratégico para el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.
- Realizar un plan de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa.
- Hacer un programa de sensibilización al personal de la organización.
- Realizar un programa de formación del personal en la empresa.
- Hacer la descripción detallada del proceso de producción, productos y servicios suministrados.
- Hacer estructura e información documental del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Elaborar indicadores de gestión que midan y permitan evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa.
- Desarrollar el plan de implementación del sistema Gestión de calidad.
- Ejecutar una auditoria interna al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Elaborar un plan de acciones correctivas, según los resultados de la auditoria interna.
- Realizar un estudio financiero para evaluar la viabilidad de la implementación del proyecto.

1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Soluciones Omega S.A. empezó a implementar el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C) desde el año 2013 pero solo se realizó por unos cuantos meses y no se volvió a realizar ninguna actividad relacionada con ello; a mitad del año 2017 la empresa se dio cuenta de la importancia de realizar una implementación en conjunto con el sistema de gestión ambiental y el sistema de seguridad y salud en el trabajo, por ende la decisión de la compañía fue implementar un sistema integrado de gestión, pero para ello es importante tener cada uno de los requisitos implementados según la norma que los rige. El trabajo de grado a continuación se enfocara en la implementación del sistema de gestión de la calidad en la sede Mosquera, Cundinamarca y para ello fue necesario determinar el porcentaje de implementación hasta Diciembre del 2017 con respecto a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015, además se determinaron los procesos, factores internos y externos que involucran a la organización.

1.1 REQUERIMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2015

Realizar un diagnóstico inicial en todas las áreas estratégicas de la organización a través de la NTC-ISO 9001:2015, permite conocer la situación real de la organización. Además, permite identificar de manera precisa y concisa las áreas potenciales de desarrollo en ella. Para la realización del diagnóstico en Soluciones Omega S.A., fue importante recolectar información de todos los procesos internos de la empresa, sus productos y servicios. Se involucraron todos y cada uno de los líderes de proceso de cada área para la realización de un diagnóstico más real.

1.1.1 Diseño del diagnóstico. Fue necesario establecer un inicio y un final; se realizó una valoración completa de todas las áreas según los capítulos de la norma y para ello se definió: el objetivo del diagnóstico, responsables, alcance, metodología y los recursos necesarios.

1.1.1.1 Objetivo. Realizar un diagnóstico inicial en la empresa Soluciones Omega S.A., que evalué la efectividad del sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015, con el fin de orientar el proceso de implementación del mismo.

1.1.1.2 Responsables. Para el diseño, desarrollo y medición del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad en Soluciones Omega S.A. se establecieron los siguientes responsables:

- *Alta dirección.* Es el gerente de la organización y da todas las autorizaciones para poder emplear los espacios necesarios y dar ejecución al diagnóstico, es la persona encargada de incentivar a los colaboradores a proveer la información correcta de cada proceso al auditor.

- *Coordinador Nacional de Gestión Humana y Calidad.* Encargado de la dirección del diagnóstico y de dirigir a cada uno de los líderes de los procesos para que tomen todas las consideraciones necesarias y hagan una evaluación más asertiva.
- *Evaluador.* Es la autora del documento y es la encargada de planear, hacer y verificar el diagnóstico; debe realizar las conclusiones del proyecto de grado y determinar su viabilidad.

1.1.1.3 Alcance. El diagnóstico inicial del sistema de gestión de la calidad se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa Soluciones Omega S.A. específicamente en la Sede de San Jorge ubicada en Mosquera, Cundinamarca. Planta la cual se dedica a la producción de conos de galleta y servicios de maquila. El proceso que la empresa certificara inicialmente será producción de conos de galleta, mas sin embargo en el trabajo de grado se realizará el diagnóstico general de todas las áreas para evaluar el estado inicial y global de toda la organización antes de la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015.

La organización dando cumplimiento a los requisitos de información mantenida de los apartados 4.1, 4.2 y 4.3, 5.2, 6.2 y 7.5 establece el alcance del sistema de gestión de la calidad en el que se contemplan los factores externos e internos inherentes a los procesos, productos que se ofrecen, requisitos de todas las partes interesadas es decir clientes, proveedores y procesos internos, se identifican y describen los requisitos que la organización considera que no son aplicables a su sistema de gestión de la calidad, se consolida la información generada en la planificación del sistema es decir la misión, visión, estructura organizacional, mapa de procesos, política y objetivos de la calidad.⁵


1.1.1.4 Método de diagnóstico. El diagnostico se llevó a cabo en el puesto de trabajo de cada líder de proceso, se revisó la documentación actual y con base a una en una lista de verificación, se realizó la retroalimentación de los resultados. La norma NTC-ISO 9001:2015 en su capítulo introductorio parametriza la identificación de los diferentes requisitos de su contenido, utiliza la palabra “debe” para señalar un requisito a cumplir para llegar a la conformidad del sistema con la norma; la palabra “debería” para señalar una recomendación; la palabra “puede” para señalar una posibilidad o capacidad de acción que la organización pondrá en consideración.⁶

⁵ RAMIREZ, John. Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 en la empresa avícola el manantial. En: Repositorio institucional universidad de América. Febrero, 2016. p. 22-24.

⁶ RAMIREZ, John. Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 en la empresa avícola el manantial. En: Repositorio institucional universidad de América. Febrero, 2016. p. 25-27.

La norma tiene distintos deberes que se tienen que cumplir, es por ello que se diseñó una matriz de evaluación en la cual cada requerimiento se tomó como pregunta para determinar el cumplimiento y mirar si aplicaba o no, ya que cada organización es distinta en muchos aspectos, adicional a esto se agregó una casilla al final de cada pregunta llamada “comentarios” para complementar información adicional a tomar en cuenta en la implementación; el diagnóstico se realizó a través de la herramienta ofimática Excel, Ver Tabla 1.

Tabla 1. Modelo matriz de diagnóstico del sistema de gestión

		MATRIZ DE DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS						Código: SIG-MT-1 Versión: 01	
No	Cap.	REQUISITOS	CUMPLIMIENTO			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			COMENTARIOS
			SI	NO	N/A	TOTAL	META	TOTAL/META	
	4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
	4.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO							
1	1	¿La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad?							
2	2	¿La organización realiza seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas?							
	4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS							
	1	La organización ha determinado:							
3	a.	¿Las partes interesadas que son necesarias para el sistema de gestión de la calidad?							
4	b.	¿Los requisitos pertinentes de las partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad?							
5	2	¿La organización realiza seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos?							

Fuente: implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 en la empresa avícola el manantial.

Convenciones:

- No. Consecutivo asignado para realizar el conteo del total de los requisitos de la norma.
- Cap. Capitulo, subcapítulo, numeral o literal en el cual está contenido el requisito.
- Cumplimiento.
- Si. El requisito se cumple.
- No. El requisito no se cumple, o se cumple parcialmente.

- Total. Grado de cumplimiento actual del requisito respecto al cien por ciento de la norma.
- Meta. Valor máximo que puede alcanzar el requisito.
- Total/Cumplimiento. Grado de cumplimiento de cada requisito sobre su cien por ciento (meta).
- Comentarios. Información documentada en el proceso de diagnóstico referente al requisito.

En la ponderación de la matriz de diagnóstico se asigna igual peso a los capítulos de la norma, listándolos desde el 4 hasta el 10 para un total de 7 capítulos.

Para determinar el valor de cada ítem de la matriz, primero se dividió el 100% de toda la tabla en proporción igual para cada capítulo, Se obtuvo:

- Valor del capítulo= $100\% / (\text{Cantidad de capítulos de la norma}) = 100/7 = 14,285\%$
- Valor de un subcapítulo= $14,285\% / (\text{Cantidad de subcapítulos de cada capítulo})$
- Valor del numeral= $(\text{valor del subcapítulo}) / (\text{cantidad de numerales del subcapítulo})$
- Valor de la letra= $(\text{valor del numeral}) / (\text{cantidad de letras por numeral})$

1.1.1.5 Recursos necesarios. Durante el desarrollo del diagnóstico se requirieron los siguientes recursos:

- Instalaciones de la organización.
- Recursos financieros.
- Herramientas ofimáticas (Excel).
- Autora del proyecto.
- Tiempo: 8 días.
- Transporte hacia la empresa del evaluador y autora.
- Disponibilidad de los colaboradores para brindar la información necesaria.

1.1.2 Ejecución del Diagnóstico. La realización del diagnóstico se llevó a cabo en las instalaciones de Soluciones Omega S.A. en horario laboral, inicialmente el Coordinador nacional de Gestión Humana y Calidad explico la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad y porque Soluciones Omega quiere realizar dicha implementación, adicional a esto se contó con el apoyo de los líderes de procesos que suministraron información referente a la experiencia laboral, actividades de los procesos, conceptos de calidad, requisitos de la norma y sobre esa experiencia se pudo determinar el estado inicial del sistema.

1.1.3 Resultados del Diagnóstico. Una vez finalizado el diagnóstico se determinó porcentaje de implementación del sistema que dio inicios desde el 2013 y el grado de conformidad en el que se encuentra la organización con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015.

La evaluación inicial realizada permitió a Soluciones Omega S.A. identificar cuáles son los capítulos y contenidos de la norma en los que se debe enfocar el proceso de implementación, esta evaluación es el soporte documental de los hallazgos iniciales y sirven como referencia para la auditoría final. Al final de la matriz se encuentra el porcentaje de implementación por capítulo.

El porcentaje final de implementación se calculó por medio de condicionales y se determinó que se cuenta con un 37% total del sistema hasta la Diciembre del 2017. (Ver Anexo 1).

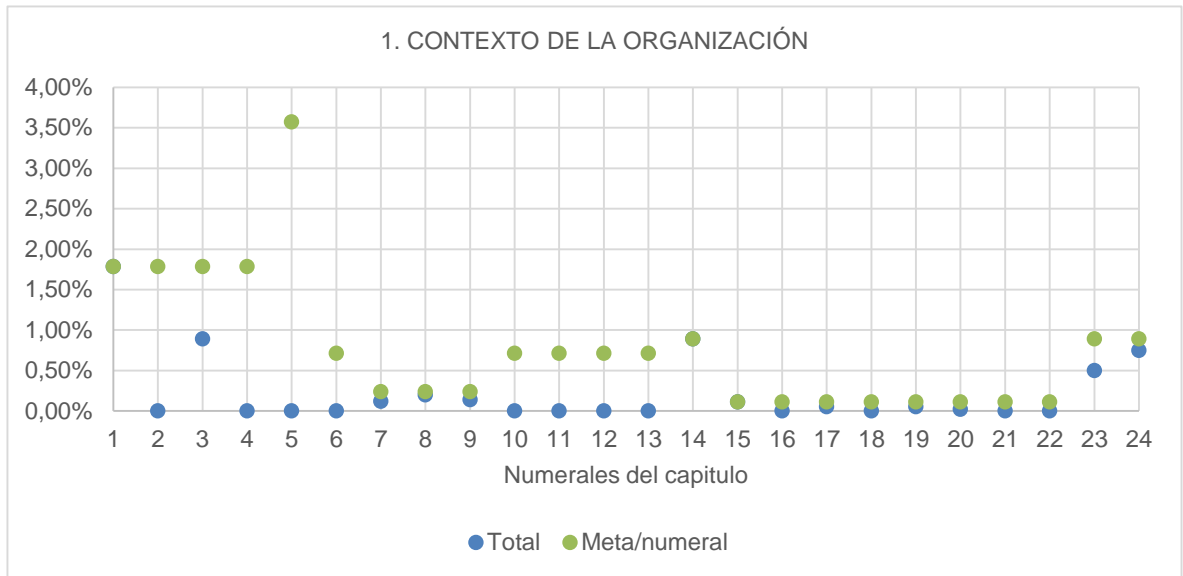
1.1.3.1 Contexto de la organización (4). Al final del capítulo de comprensión de la organización y de su contexto se obtuvo el porcentaje de implementación de 36% lo que indica que no se tenía un diagnóstico inicial para determinar cómo se encuentra la empresa en el sector de maquilas y de molinería.

No se había definido el alcance del sistema de gestión de la calidad; las entradas y salidas de los procesos no se tenían definidas y por lo mismo la poca documentación realizada no era clara. Se tiene conocimiento de las partes interesadas pero no existe forma de realizarles seguimiento constante.

No se encontró existencia de un diagnóstico inicial o una matriz DOFA que tuviera en cuenta los aspectos internos y externos de la organización.

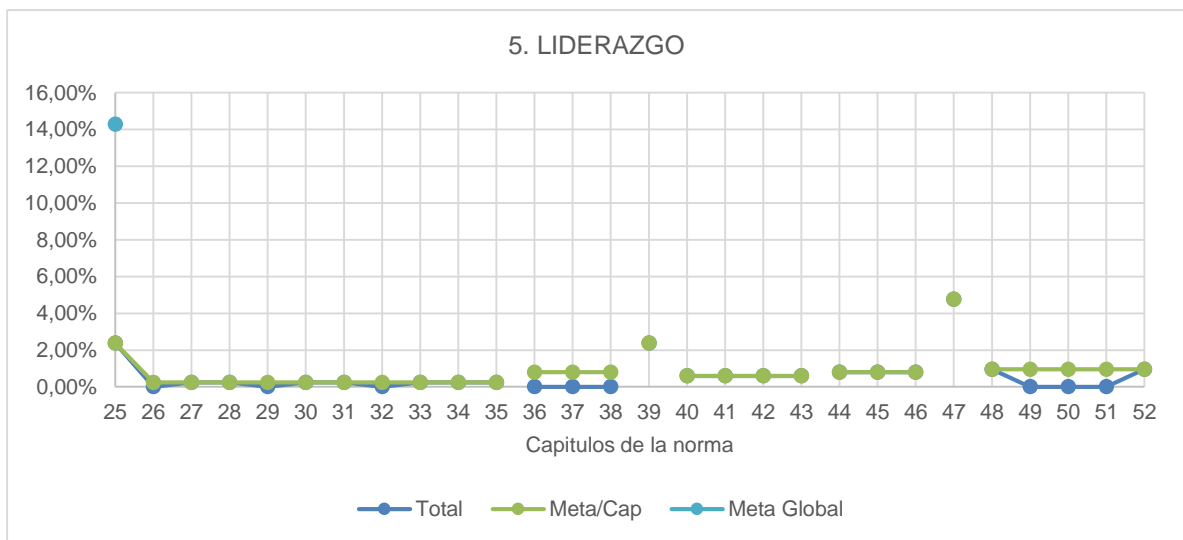
Por cada capítulo se realizó un análisis con su respectivas gráficas y del capítulo 4 se puede detallar en la Gráfica 1.

Gráfica 1. Resultados del capítulo de la comprensión de la organización y contexto



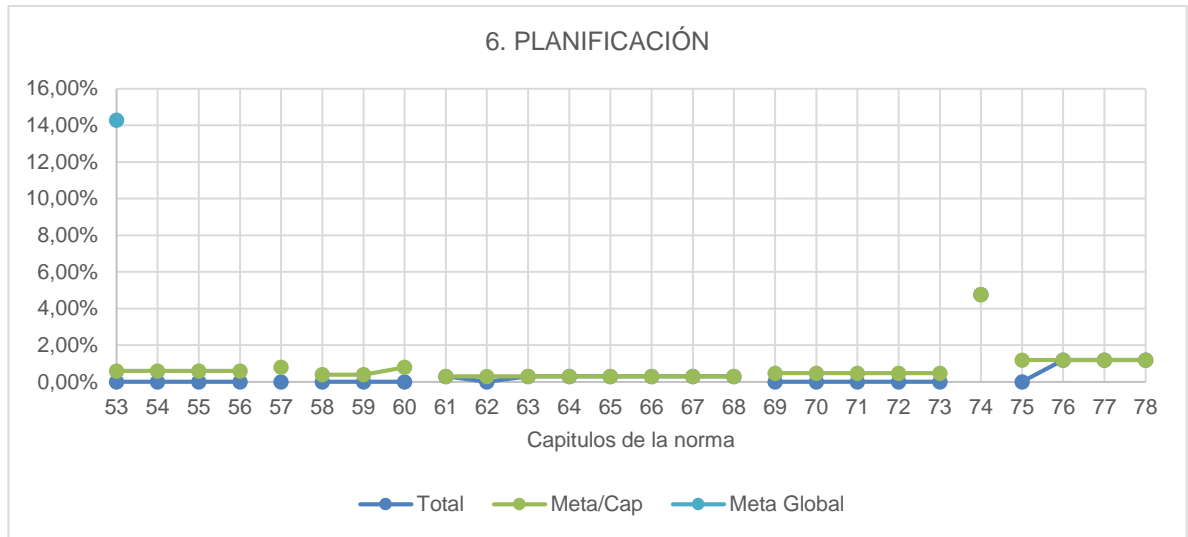
1.1.3.2 Liderazgo (5). En el capítulo de liderazgo se obtuvo un porcentaje de implementación del 68%, lo cual muestra que la alta dirección si invierte en el sistema pero falta compromiso ya que no se hace evaluación o seguimiento del mismo, Ver Gráfica 2.

Gráfica 2. Resultados del capítulo de liderazgo



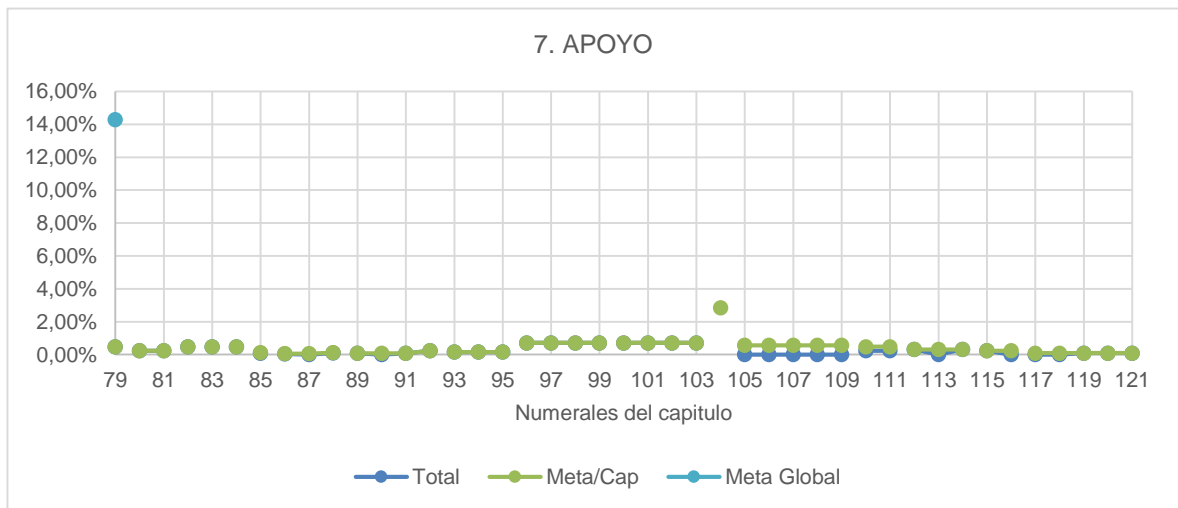
1.1.3.3 Planificación (6). La planificación obtuvo un porcentaje del 41%, esto se refiere a que no se tiene un amplio conocimiento de cómo mitigar el riesgo. No se han definido métricas para los indicadores de medición, ni con el procedimiento de plan de mejora, Ver Gráfica 3.

Gráfica 3. Resultados del capítulo de la planificación.



1.1.3.4 Apoyo (7). En este capítulo de apoyo se obtuvo un porcentaje de implementación del 59%. Se encontró que nunca se había realizado sensibilización y formación del personal con respecto a la norma, no había existencia de una matriz de criticidad y no había un procedimiento de Back up para la fácil recuperación de la información. No se realizan evaluaciones de desempeño constante al personal, Ver Gráfica 4.

Gráfica 4. Resultados del capítulo de apoyo



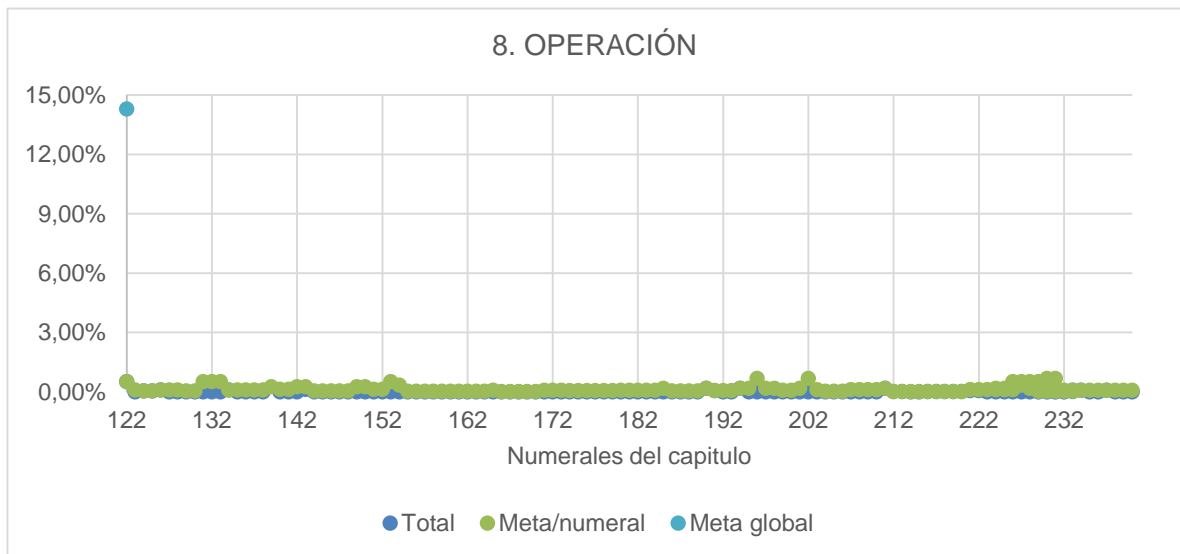
1.1.3.5 Operación (8). Al final del capítulo de operación se obtuvo un porcentaje de implementación del 20% ya que se tenían conceptos claros acerca de la librición de línea, de cómo realizar el producto pero no se cuenta con documentación oficial que defina lineamientos adecuados para las actividades.

Soluciones Omega S.A. aún no ha tomado la decisión de invertir en el diseño y desarrollo de los productos, por tal motivo es un punto que no se tendrá en cuenta dentro del desarrollo del proyecto.

En el proceso de control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente no se encuentra la existencia de ninguna documentación relacionada a la evaluación y seguimiento de proveedores, no hay registros de auditorías a proveedores, no se encuentran fichas técnicas de la materia prima comprada, no hay inspección de la materia prima antes de ingresar al almacén para verificar el estado de conformidad. No existían caracterizaciones del proceso.

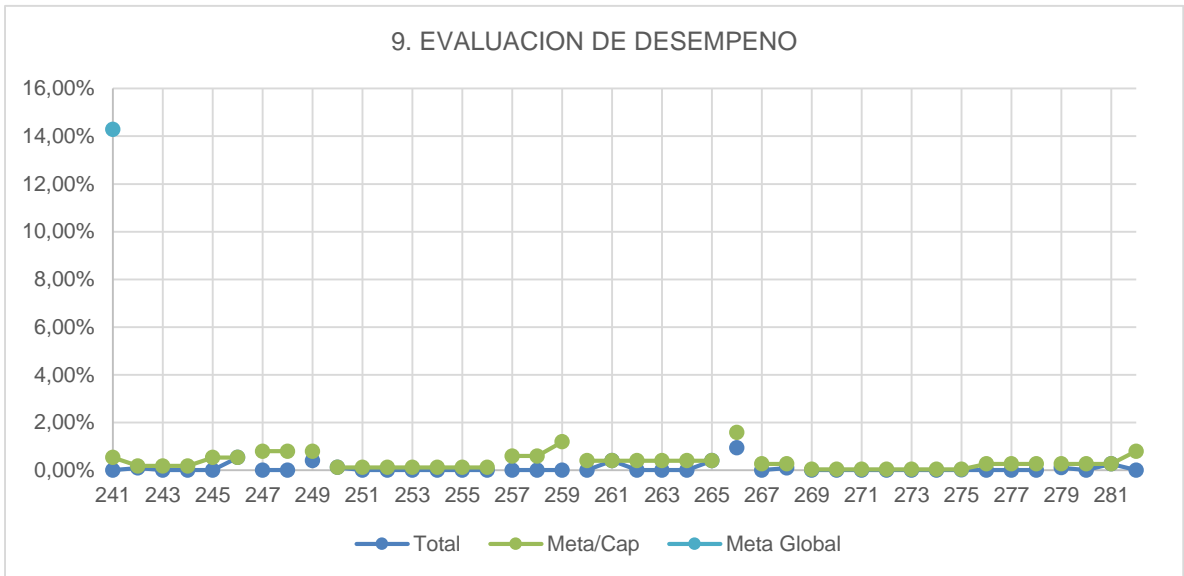
La empresa cuenta con documentos realizados de calidad en el producto y control de no conformes pero aún no están implantados ya que los colaboradores no tienen conocimiento de su existencia. No existe un mecanismo, ni plazos establecidos para realizar los reclamos de calidad (no conformes) desde las partes interesadas, Ver Gráfica 5.

Gráfica 5. Resultados del capítulo de la evaluación de operación



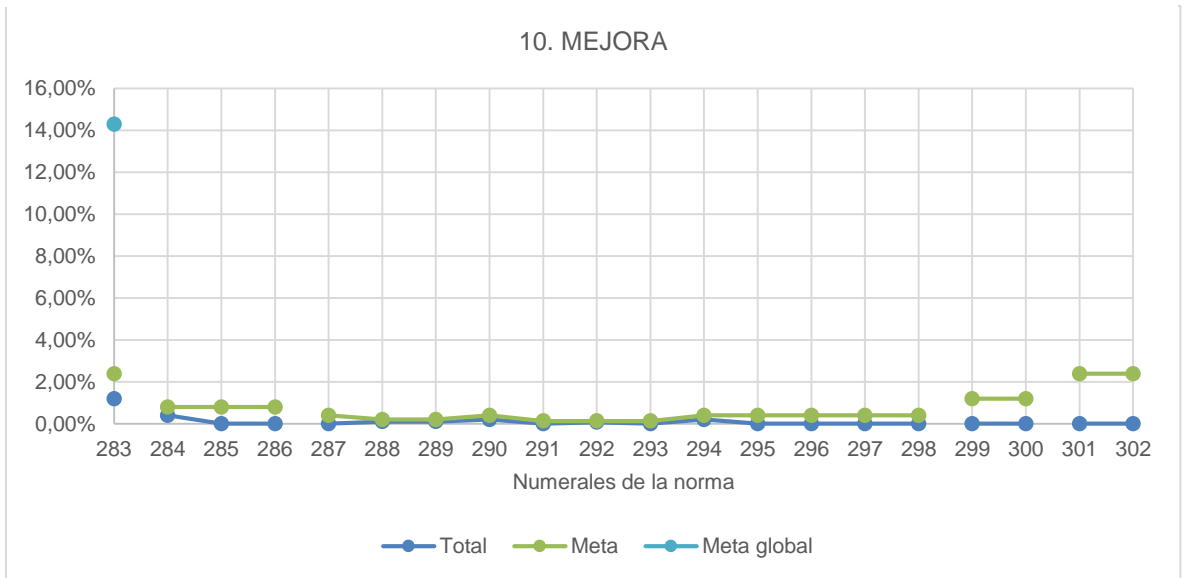
1.1.3.6 Evaluación de desempeño (9). La evaluación de desempeño obtuvo un 20% de implementación. La justificación a este porcentaje es porque no se cuenta actualmente con encuestas de satisfacción y seguimiento al cliente para asegurar que las partes interesadas se encuentran conformes con la entrega y utilización del producto final. La alta dirección no realiza una evaluación de desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad. Nunca se ha realizado una auditoría interna, por ende solo existe un formato de acciones correctivas que no se ha implementado. Ver Gráfica 6.

Gráfica 6. Resultados del capítulo de la evaluación de desempeño.



1.1.3.7 Mejora (10). En el capítulo de mejora arrojó un 18% de implementación sobre el sistema ya que no se realiza revisión del sistema y el formato de acciones correctivas no está implantado y no se tiene conocimiento del mismo. No existe un procedimiento de plan de mejora, Ver Gráfica 7.

Gráfica 7. Resultados del capítulo de la mejora.



1.1.3.8 Resumen de resultados. Una vez finalizado el análisis de cada capítulo obtuvimos una tabla de resumen que indica los porcentajes finales, Ver Tabla 2.

Tabla 2. Resumen de resultados de la auditoría.

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO POR NUMERAL	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	36%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	68%	MEJORAR
6. PLANIFICACION	41%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	59%	MEJORAR
8. OPERACIÓN	20%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	20%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	18%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		37%
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO

1.2 ANÁLISIS PESTAL

Este es un análisis fundamental para determinar todos los factores externos inherentes a las actividades de la organización. La sigla PESTAL relaciona todos los aspectos externos de tipo político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal.

1.2.1 Políticos. Está relacionado con las regulaciones legislativas del gobierno que podrían afectar directa o indirectamente el desarrollo normal de la empresa, así como el consumo de nuestros productos o servicios, es por ella que se destacan los siguientes factores políticos:

- La implementación del TLC con Estados Unidos ha afectado a la industria productora de maíz y trigo en Colombia, pues el país importa más de 80% de su producción del país norteamericano, mientras que lo que se está produciendo se está quedando guardado en las bodegas⁷.
- Los productores molineros se han percatado de que la competencia en el mercado de las harinas resulta en reducciones en los márgenes operacionales y en los ingresos medios y exige economías de escala, mayor capacidad productiva y tamaño de planta que hagan viables y sostenibles las empresas en el largo plazo.

⁷GERENTE.COM. "Molinería de trigo y maíz". [En línea]. [25 de Septiembre de 2017]. (<http://gerente.com/co/guias/molineria-trigo-maiz/>)

- *Estabilidad del gobierno.* El incremento empresarial gracias al acompañamiento de la Cámara de Comercio de Bogotá fue del 7,28% para el 2017, lo cual indica que la toma de decisiones tanto básicas, como estratégicas por parte del gobierno, determine la cantidad a producir o la supervivencia del negocio Colombiano⁸.
- *Legislación laboral.* Puede afectar el presupuesto de la compañía al tener que desembolsar dinero por algún ajuste legal en el aspecto laboral, como: aumento de SMLV que es de \$781,242, reducción de la jornada laboral que son 48 horas a la semana, incremento de los días de vacaciones, etc.
- *Aumento de tasas tributarias.* La última reforma tributaria que tuvo Colombia aumento la tarifa del IVA del año 2016 al 2018 en un 3% siendo inicialmente del 16% y quedando en el 19%; cifras que afectan el crecimiento de la demanda interna de la economía y la estructura de costos de la compañía, es por ello que el precio de los impuestos y del producto final será más alto.
- *Protección al sindicato.* En Colombia hay cerca de unos 567 sindicatos lo cual en ocasiones produce la disminución en la efectividad de los puestos de trabajo, esto afecta la situación económica de la empresa y del país.
- *El conflicto armado interno o externo y el terrorismo.* De todos los países del mundo, Colombia cuenta con la mayor cantidad de desplazados internos con 7.411.675 de personas según cifras de ACNUR⁹. Sin embargo, la crisis en la vecina Venezuela ha creado una nueva preocupación ya que esto afecta la economía Colombiana y así mismo la economía de la empresa porque las guerras no permiten a los Colombianos progresar en sus trabajos y los inmigrantes venezolanos están tomando muchas de las ofertas laborales en Colombia.
- *Alianzas políticas internacionales.* Colombia y la Alianza del Pacífico prescinden, así, de uno de los principales renglones de exportación de nuestro país, mientras que el Gobierno Nacional rebaja los aranceles para promover las importaciones de azúcar¹⁰. Esto puede provocar un cambio en legislación laboral, indica la llegada de competencia internacional que afectaría directamente a Soluciones Omega S.A.

⁸DINERO. “Molinería y pastas”. [En línea]. [28 de Junio de 2017]. [https://www.dinero.com/caratula/edicion-impresa/articulo/molineria-pastas/96537].

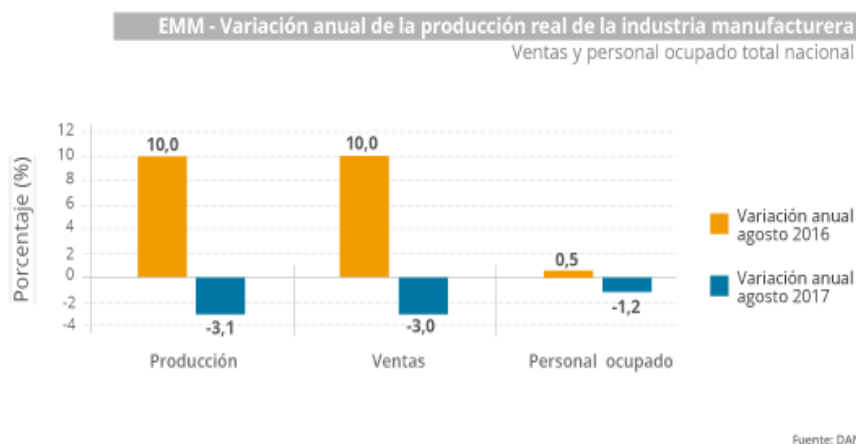
⁹CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTORICA . “Marea Humana, el drama de la migración forzada”. [En línea]. [21 de Junio de 2018]. [http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/cine-memoria/marea-humana-el-drama-de-la-migracion-forzada]

¹⁰POTAFOLIO. “Molinería y pastas”. [En línea]. [26 de Abril de 2016]. (http://www.portafolio.co/opinion/andres-espinoza-fenwarth/analisis-afecta-alianza-pacifico-agro-colombia-494771).

1.2.2 Económicos. Son aspectos relacionados con la pobreza, el desarrollo económico y el acceso a los recursos, se destacan los siguientes factores económicos:

- *En agosto de 2017 la variación anual de la producción real de la industria manufacturera fue -3,1%, las ventas -3,0% y el personal ocupado -1,2%.* En agosto de 2017 la producción real de la industria manufacturera registró una variación anual de -3,1%. Este comportamiento se explica por la variación de Elaboración de productos de molinería, almidones y sus derivados (-14,6%). La actividad que principalmente incidió de manera positiva fue Industrias básicas de hierro y de acero (8,9%)¹¹. Ver Gráfica 8.

Gráfica 8. Variación anual de la producción real de la industria.



Fuente: DANE. [<https://www.dane.gov.co/index.php/52espanol/noticias/noticias/4353-encuesta-mensual-manufacturera-emm-agosto-2017>]. Consultado el 10 de Mayo del 2018

- *Reducción de ingresos en familias.* En casos como estos, las personas consumen en menor cantidad los conos de galleta ya que los ingresos no son los suficientes para lujos, pero por el lado de las maquilas no habría reducción ya que muchos de los productos empacados son de primera necesidad. El país llegó a tener 150 empresas molineras, pero con la apertura económica el mercado empezó a cambiar y hoy de manera estratégica los molinos se ubican en los puertos o en zonas con grandes concentraciones de mercado¹².

¹¹ DANE. "Encuesta mensual manufacturera". [En línea]. [30 de Febrero de 2018]. (<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/industria/encuesta-mensual-manufacturera-emm>)

¹² LAECONOMIA. "Molinos de trigo, una industria con las manos en la masa". [En línea]. [31 de Octubre de 2017]. [<http://diariolaeconomia.com/notas-de-la-finca/item/1446-molinos-de-trigo-una-industria-con-las-manos-en-la-masa.html>]

- Según la ANDI, en 2015, la industria molinera se ubicó como la octava más grande en ventas entre los sectores dedicados a la producción de alimentos, y como la sexta en términos de patrimonio. Pero la importancia del sector no se reduce exclusivamente al volumen de ventas. Al ser un potencial importador se afianza como un importante generador de carga y transformador de materia prima¹³.
- *Variaciones IPC.* Aumento en el precio de los productos, reduciendo volumen de venta y margen de contribución, Ver Tabla 3.

Tabla 3. Variación del IPC 2013-2017

RESUMEN HISTORICO	
I.P.C.	
INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR	
COLOMBIA	
AÑO	IPC
2013	1,94
2014	3,66
2015	6,77
2016	5,75
2017	4,09

Fuente: [<http://sintraprevi.org/pdf/indicadores/ipc.pdf>]. Consultado el 8 de Mayo del 2018

- *Costos de la materia prima.* Para el año 2017 el kilo de harina de trigo tenía un precio de alrededor \$1.480 COP y a diferencia del 2018 el bulto de harina de trigo subió a \$1.600 COP el kilo, en donde la calidad es de primera clase. Si éstos precios siguen aumentando anualmente por causas como el IPC, el precio del producto final también aumentara significativamente¹⁴.
- *Niveles de deuda y ahorro.* El capital de inversión es importante para generar una mayor utilidad con respecto a las mejoras de la producción de la empresa como la nueva maquinaria importada desde Europa; esto genera un impacto en las cifras de la demanda ya que las empresas Colombianas tendrían mayor capacidad de respuesta.

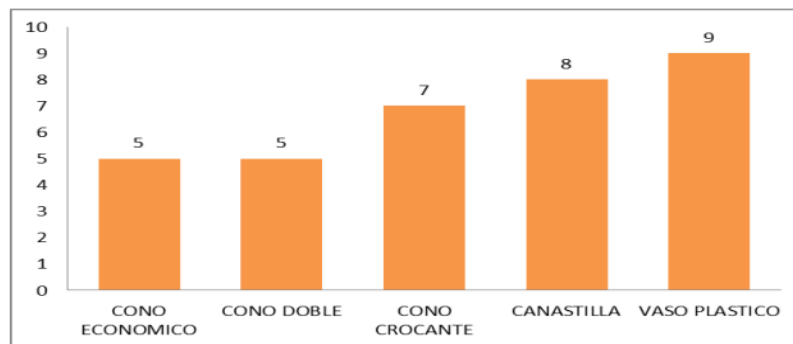
¹³ LAECONOMIA. “Molinos de trigo, una industria con las manos en la masa”. [En línea]. [31 de Octubre de 2017]. [<http://diariolaeconomia.com/notas-de-la-finca/item/1446-molinos-de-trigo-una-industria-con-las-manos-en-la-masa.html>]

¹⁴CORABASTOS. “Boletín diario de precios”. [En línea]. [27 de Junio de 2018]. [<https://www.corabastos.com.co/index.php/features/servicios-web/historico-de-precios>]

1.2.3 Sociales. Son las distinciones sociales, como la cultura, la religión y la clase social, se destacan los siguientes factores sociales:

- La molinería genera un empleo bajo porque el verdadero empleo lo ofrece la comercialización y la transformación del trigo en pan y en otros productos de mesa¹⁵.
- *Tendencia alimentaria.* Para el 2017 la obesidad en Colombia paso del 20,7% al 22,3% lo cual empieza a generar en las personas una inclinación hacia consumo de productos saludables, la innovación en la materia prima del producto podría generar una conciencia más saludable del helado y algunos productos empaquetados.
- *Hábitos de consumo.* Existe la opción de consumir helado en un vaso de plástico ya que muchas personas no sienten afinidad por las galletas bien sea porque no les gusta el sabor o no les brinda la resistencia necesaria. En un estudio de mercados se realizó una encuesta a 34 personas acerca de sus preferencias cuando consumen helado y en conclusión la mayoría prefieren pagar un poco más para tener mejor resistencia sobre el helado, Ver Gráfica 9.

Gráfica 9. Tendencia de consumo del helado



Fuente: Estudio de mercados para medir las alternativas al cono tradicional. Universidad de la Salle. 2017. pág. 42. Consultado el 20 de Julio del 2018

- *Sobrepoblación.* Aumento de la producción y demanda de los productos. Como se detalla en la Tabla 4., cada año Colombia aumenta los índices de sobrepoblación, es por ende que para todos los sectores en general se requiere una adaptación rápida a estos cambios.

¹⁵ "Molinos de trigo, una industria con las manos en la masa". [En línea]. [31 de Octubre de 2017]. [<http://diariolaeconomia.com/notas-de-la-finca/item/1446-molinos-de-trigo-una-industria-con-las-manos-en-la-masa.html>]

Tabla 4. Aumento anual población en Colombia (Cifras representadas en millones)

2010	2011	2012	2013	2014	2016	2017
44.205.290	44.725.540	45.239.080	45.745.780	46.245.300	47.220.860	47.698.520

Fuente: INDEXMUNDI. [<https://www.indexmundi.com/g/g.aspx?v=21&c=co&l=es>]. Consultado el 20 de Julio del 2018

- *Desarrollo del país.* El año 2017 Colombia cerró con 44,68 miles de millones solo en importaciones lo cual ha generado aumento de la necesidad en tecnología y producción.
- *Tendencias en el empleo.* Afecta en el aumento o disminución de la producción de los productos. Esta entrada contiene el porcentaje de la fuerza de trabajo sin trabajo. Se puede notar un subempleo sustancial, Ver Tabla 5.

Tabla 5. Porcentaje de desempleo anual

2009	2010	2011	2012	2013	2016	2017
12	11,8	10,8	10,4	9,7	9,2	9,3

Fuente: INDEXMUNDI. [<https://www.indexmundi.com/g/g.aspx?v=74&c=co&l=es>]. Consultado el 20 de Julio del 2018

- *Afectación de las preferencias del consumidor.* La distribución del ingreso mensual permite que los clientes se inclinen por ciertos productos cada mes y esa estacionalidad no permite que la demanda sea estable.

1.2.4 Tecnológicos. Se relaciona con la disponibilidad de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), se destacan los siguientes factores tecnológicos:

- *Sistema para controlar rutero de vendedores TaT.* Mejora del grado de aprovechamiento y cubrimiento en atención a los clientes.
- *Impacto de las nuevas tecnologías a nivel mundial (robóticas, nanotecnología).* Reducción de mano de obra y aumento de sistematización en los procesos de la empresa como en muchos países de primer mundo bien sea Estados Unidos, Alemania y Japón.
- *La automatización en los procesos de producción.* Reducción de costos en mano de obra, aumento de productividad, disminución de desperdicios. Los estudios muestran que las empresas que implementan procesos serios de automatización logran ahorros reales entre el 8 % y 35 %, los cuales están representados en la

disminución de consumos energéticos, reducción de productos rechazados o reprocesados y atención de reclamos¹⁶.

- *El impacto y la velocidad de las transferencias de tecnologías.* Mejora el grado de respuesta al consumidor, ofrecimiento de valor agregado al producto final como facilidades de empaque y entregas efectivas gracias a los diseños duraderos de los productos.
- *El tamaño de las inversiones en investigación y desarrollo tecnológico.* Mejora en el servicio y en los productos, mayor grado de competitividad y diferencia en el mercado. Estas inversiones en I&D también se generan para mejorar estándares de vida, reducir la contaminación, mejorar la calidad ambiental y la sostenibilidad, donde es importante el dialogo entre el sector productivo y las comunidades donde no sólo se evidencien beneficios económicos sino también se generen temas de responsabilidad social por parte de los empresarios que se reviertan en mejores estándares de vida para las comunidades¹⁷.

1.2.5 Ambientales. Está ligado con el medio ambiente y los efectos del cambio

- *Mayor reglamentación en legislación anticontaminación.* Necesidad de análisis y estrategias de reducción de desperdicios. Decreto 1299 de 2008 que reglamenta el artículo octavo de la Ley 1124 de 2007, expone la obligación de cada organización, para que desarrolle su actividad productora en el país, mediante la implementación y respeto por la norma ambiental¹⁸.
- *Incremento de los costos de los recursos energéticos.* Aumento en el precio de los productos. La Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) estimo tiempos de cumplimiento por cada tipo de medida, 10 años para buenas practicas, y 15 años para reconversiones tecnológicas; con lo cual se construyeron las curvas características de introducción de medidas de eficiencia energética para cada una de los energéticos tratados¹⁹. Ver Tabla 6.

¹⁶ VANGUARDIA. “Automatización: una necesidad para Colombia”. (En línea). (12 de junio de 2017). (<http://www.vanguardia.com/mundo/tecnologia/400493-automatizacion-una-necesidad-para-colombia>)

¹⁷ PORTAFOLIO. “La importancia de invertir en investigación en el sector real de la economía”. (En línea). (12 de junio de 2017). (<http://www.portafolio.co/economia/la-importancia-de-invertir-en-investigacion-y-desarrollo-en-el-sector-real-de-la-513328>)

¹⁸ CARACOL. “Ley ambiental colombiana requiere cumplimiento por parte de las empresas para la preservación del medio ambiente”. (En línea). (29 de septiembre del 2010). (http://caracol.com.co/radio/2010/09/29/ecologia/1285759620_364757.html)

¹⁹ MINMINAS, German Arce Zapata. Plan de acción de eficiencia energética 2016 - 2021. (En línea) https://www.minminas.gov.co/documents/10180/674559/PAI+PROURE+2016+-+2021_PRELIMINAR.pdf/6a2e3311-10a3-49ef-937e-cb955e632824. Octubre, 2016. p. 60-61.

Tabla 6. Línea base de demanda de energía/energético.

Demanda línea base - Unidades energéticas (TJ)									
Sectores	Uso	Energético	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Industrial	Térmico	Combustibles sólidos	184.614	187.193	189.837	192.550	195.335	197.772	200.269
		Gas natural	98.388	100.701	103.068	105.491	107.971	110.328	112.738
		Otros energéticos térmicos	10.871	11.037	11.205	11.375	11.549	11.709	11.871
	Eléctrico	Electricidad	57.388	58.290	59.207	60.138	61.084	61.960	62.850
Demanda Escenario Eficiencia Energética - Unidades Energéticas (TJ)									
Sectores	Uso	Energético	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Industrial	Térmico	Combustibles sólidos	184.614	185.784	185.646	184.332	182.055	178.717	175.040
		Gas natural	98.388	100.125	101.334	102.049	102.335	102.124	101.704
		Otros energéticos térmicos	10.871	11.037	11.205	11.375	11.549	11.709	11.871
	Eléctrico	Electricidad	57.388	57.698	57.445	56.687	55.518	53.993	52.337
Porcentaje Eficiencia Energética									
Sectores	Uso	Energético	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Industrial	Térmico	Combustibles sólidos	0,00%	0,75%	2,21%	4,27%	6,80%	9,64%	12,60%
		Gas natural	0,00%	0,57%	1,68%	3,26%	5,22%	7,44%	9,79%
		Otros energéticos térmicos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Eléctrico	Electricidad	0,00%	1,02%	2,98%	5,74%	9,11%	12,86%	16,73%

Fuente: MINMINAS. Plan de acción de eficiencia energética. Disponible: [https://www.minminas.gov.co/documents/10180/674559/PAI+PROURE+2016+-+2021_PRELIMINAR.pdf/6a2e3311-10a3-49ef-937e-cb955e632824]. Consultado el 10 de diciembre de 2017

- *Impacto y costo social de los productos, tecnología, desechos y residuos producidos por la compañía.* Implementación de planes y control sobre los desperdicios y basura final que queda de los productos.
- *Intervención del estado en la administración de los recursos naturales.* Mayor limitación en la cantidad a producir.

1.2.6 Legales. Una empresa dedicada a la producción de alimentos como Soluciones Omega S.A. está regulada por varias . leyes, decretos, resoluciones y normas técnicas, de los cuales se tienen en cuenta los siguientes, a partir de información del INVIMA²⁰:

- Ley, Decreto 2106 de 1983 Ministerio de Salud, en la cual “se establecen las normas de identidad y pureza de los edulcorantes utilizados en los productos alimenticios”
- Ley, Decreto 1944 de 1996 Ministerio de Salud, en cual “Reglamenta la fortificación de la harina de trigo y se establecen las condiciones de comercialización, rotulado, vigencia y control”.

- Ley, Decreto 3075 de 1997 Ministerio de Salud, el cual “Regula las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional”.
- Ley, Decreto 977 de 1998 Mi salud y Min desarrollo, siendo el creador del Comité Nacional del CODEX alimentarios por el cual se fijan sus funciones.
- Ley, Decreto 612 de 2000 Ministerio de Salud, el cual reglamenta la expedición de registros sanitarios automáticos para alimentos, cosméticos y productos varios.
- Ley, Decreto 60 de 2002 Ministerio de Salud, por el cual se promueve la aplicación del sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico HACCP en las fábricas de alimentos y se regula el proceso de certificación.
- Ley, Decreto 1270 de 2002 Ministerio de Salud, el cual adiciona literal al artículo 50 del Decreto 3075 de 1997.
- Ley, Decreto 1175 de 2033 Ministerio de la protección social, por el cual se modifica parcialmente el Decreto 3075 de 1997, especialmente lo relativo al artículo 65 - expedición del certificado de inspección sanitaria para exportación.
- Ley, Decreto 4444 de 2005 Ministerio de la Protección Social, por el cual se reglamenta el régimen de permiso sanitario para la fabricación y venta de alimentos elaborados por microempresarios.
- Ley, Decreto 4764 de 2005 Ministerio de la Protección Social por el cual se modifica el literal c) del artículo 41 del Decreto 3075 de 1997 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 9a de 1979 y se dictan otras disposiciones.
- Ley, Resolución 10593 de 1985 Ministerio de Salud, en cual incluye la lista de colorantes permitidos en la industria alimentaria.
- Ley, Resolución 16078 de 1985 Ministerio de Salud, el cual reglamenta Laboratorios de control de calidad de alimento.
- Ley, Resolución 4125 de 1991 Ministerio de Salud, el cual regula lo referente a los conservantes que se pueden utilizar en alimentos.
- Ley, Resolución 4241 de 1991 Ministerio de Salud, por el cual se definen las características de las especies o condimentos vegetales y se dictan normas sanitarias y de calidad de estos productos y de sus mezclas.

- Ley, Resolución 0002652 de 2004 Ministerio de la Protección Social (Deroga a la Norma NTC 512-1), por el cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado que deben cumplir los alimentos envasados y materias primas de alimentos para consumo humano.
- Ley 1480 de 2011, por el cual se dicta el estatuto del consumidor y se habla sobre la calidad, idoneidad de los productos y la protección hacia el consumidor.

1.2.6.1 Normatividad aplicada a la producción de productos de molinería y servicios de empaque²¹

- *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas Revisión 3.1 Adaptada para Colombia. CIIU Rev. 3.1 A.C.*
- ✓ Sección: D (Industrias manufactureras)
- ✓ División: 15 (Elaboración de productos alimenticios y bebidas)
- ✓ Grupo: 154 (Elaboración de productos de molinería, almidones y productos derivados del almidón, y de alimentos preparados para animales)
- ✓ Descripción: Elaboración de productos de molinería.
- ✓ Clase: 1541. Esta clase incluye la elaboración de mezclas de harinas, harina mezclada preparada y masa para la fabricación de pan, tortas, bizcochos, panqueques, galletas, arepas, etc.
- *Decreto número 60 de 2002 (enero 18)*. Por el cual se promueve la aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico - Haccp en las fábricas de alimentos y se reglamenta el proceso de certificación.
- *Resolución 2674 del 2014. BPMS*. Que el artículo 126 del Decreto Ley 019 de 2012, establece que los alimentos que se fabriquen, envasen o importen para su comercialización en el territorio nacional, requerirán de notificación sanitaria, permiso sanitario o registro, según el riesgo de estos productos en salud pública, de conformidad con la reglamentación que expida el Ministerio de Salud y Protección Social.
- *Decreto 3075*. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 y se dictan otras disposiciones.

²⁰ INVIMA. Resoluciones para empresas industriales. Bogotá D.C.2015.v p.

- *Artículo 1o. ámbito de aplicación.* La salud es un bien de interés público. En consecuencia, las disposiciones contenidas en el presente Decreto son de orden público, regulan todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos, y se aplicaran a todas las fábricas y establecimientos donde se procesan los alimentos; los equipos y utensilios y el personal manipulador de alimentos.

1.2.6.2 Normatividad aplicada al sistema de gestión de la calidad²²

- ISO 9001. Especifica requisitos orientados principalmente a dar confianza en los productos y servicios proporcionados por una organización y por lo tanto a la mejora de la satisfacción del cliente. También se puede esperar que su adecuada implementación aporte otros beneficios a la organización, tales como la mejora de la comunicación interna, mejor comprensión y control de los procesos de la organización, y reducción de los defectos y los residuos.
- ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos de esta Norma Internacional para tratar un rango más amplio de temas que pueden conducir a la mejora continua de desempeño global de la organización. La Norma ISO 9004 incluye orientación sobre una metodología de autoevaluación para que una organización sea capaz de evaluar el nivel de madurez de un sistema de gestión de la calidad.
- NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- NTC-ISO 9004:2000. Mejora continua.

1.3 ANÁLISIS DOFA

A continuación se describen detalladamente las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas con su respectivo impacto.

1.3.1 Debilidades. Los problemas identificados son los siguientes:

²¹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 9. (24. Enero. 1979). Por la cual se establecen las empresas. Bogotá, D.C., 1979. 84 p.

²² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad. Pensamiento basado en riesgos NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.2015.v p.

- Deficiente comunicación asertiva entre áreas.
- Índice elevado de ausentismo y rotación.
- Falta de conocimiento de formatos y procedimientos del S.G.C.
- No hay un manejo del tiempo de respuesta acorde a la necesidad del cliente.
- Carencia de un sistema logístico.
- La empresa no realiza seguimiento, ni control a sus proveedores.
- No hay inversión en investigación y desarrollo.
- La empresa no ha establecido barreras sólidas para la entrada de nuevos competidores.
- La organización no ha desarrollado una estrategia de publicidad y mercadeo que aumente sus clientes y que cree fidelidad en el consumidor.
- Actualmente la empresa presenta un alto nivel de endeudamiento debido a las inversiones en planta y equipo. (70% debe, 30% posee) por ende su leasing termina en 2019.
- Falta de mantenimiento preventivo de los carros y camiones en el que se transporta el producto.
- Falta de personal adecuado y de soporte para reemplazar uno de los vendedores TaT en las labores en caso de presentarse un inconveniente laboral.
- Ausencia de presupuesto (para la gestión y control del gasto).
- Bajo nivel de flujo de caja.
- Margen en precios de venta (precio con respecto a la competencia muy alto).
- Falta de aplicabilidad de los manuales de funciones y análisis de cargas para la definición de cargos (responsabilidades y roles).

1.3.2 Oportunidades. Las ventajas en el mercado son las siguientes:

- Es importante que os clientes de maquilas a los cuales Soluciones Omega S.A. les presta el servicio in house, desarrollen actividades de mejoramiento en el proceso logístico que permita el desarrollo y la gestión efectiva.

- Existen en el mercado opciones de software que mejoran la eficiencia de las máquinas para maquilas actuales.
- Posibilidad de incremento de exportación de los productos de algunos de los clientes de maquilas in house a nuevos países, de esta manera la demanda aumentaría a nivel internacional.
- Gracias a la exigencia de las entidades de control gubernamentales las cuales obligan a la organización a ser cautelosos con sus procesos, se puede cumplir a cabalidad los requerimientos del cliente interno y externo, para de esta manera tener información más confiable y mejorar la trazabilidad de los procesos.
- Localizar nuevos clientes internos (operaciones in house) que cuenten con sede de producción propia en las diferentes ciudades de Colombia.
- Aprovechar los beneficios que ofrece las redes de apoyo para capacitar al personal de forma constante y gratuita (caja de compensación, ARL, universidades).
- Política medioambiental ayuda a abrir nuevos mercados para la concientización del consumo de conos de galleta/barquillos en vez de vasos desechables.

1.3.3 Fortalezas. Las características propias son las siguientes:

- Sistema de incentivos y bonificación.
- Cumplimiento de normativas (5s-calidad y SST).
- Soporte y apoyo constante a los auxiliares de la empresa por parte de los líderes de cada proceso.
- Diseño y distribución de planta estructurado en la bodega de San Jorge.
- Contar con el recurso de aprendices y practicantes para el desarrollo de los nuevos proyectos. (Contratación de personal diversamente hábil)
- Tipo de clientes industriales (robustos, cartera confiable, referenciación). Dentro de estos clientes esta Meals de Colombia, Alpina, Ramo, Polar, Suizo y PepsiCo.
- Imagen positiva ante empleados, proveedores y clientes que referencian a la empresa como una de las más conocidas.
- Tecnología adecuada para la fabricación de barquillos.

- Espacios de crecimiento profesional y personal a través de seminarios como “el líder soy yo”.
- Conocimiento amplio de la producción de conos y la línea de servicios.
- La capacidad de producción instalada con la nueva bodega adquirida en San Jorge.

1.3.4 Amenazas. Los mayores riesgos para la compañía son:

- Desarrollo tecnológico en la competencia del sector.
- Incremento anual en los impuestos aplicados a las empresas como el IVA, ICA, retención en la fuente y aportes al patrimonio.
- Desorden en plan de producción del cliente interno (maquilas y producción in house) ya que la demanda es muy variable y no se da un previo aviso de la producción a necesitar; el cliente interno no esta cumpliendo con los tiempos pactados.
- Competencia con precios más bajos.
- El cambio climático afecta las ventas y el abastecimiento de materias primas.
- Variación del dólar incrementa los costos de la materia prima.
- Demanda del servicio y del producto (institucional e industrial) no controlada.
- Pérdida del personal operativo por que el cliente interno de las operaciones in house puede ofrecer mejores condiciones laborales.
- El nuevo cambio de sede implica dificultades de movilización del personal antiguo y no se esta realizando la capacitación adecuada al cambio.

1.4 CRUCE ENTRE VARIABLES

Después de determinar las variables externas (Oportunidades, Amenazas) y las variables internas (Debilidades, Fortalezas) del análisis DOFA de Soluciones Omega S.A. se realiza el cruce entre variables para determinar cada una de las estrategias de crecimiento o supervivencia a continuación:

- *Estrategias de crecimiento FO.* Es el uso de las fortalezas internas de la organización para poder aprovechar las oportunidades de crecimiento externas.

- *Estrategias de supervivencia DO.* Estrategia que minimiza las debilidades sacando partido de las oportunidades.
- *Estrategias de supervivencia FA.* Estrategia que utiliza las fortalezas para minimizar las amenazas.
- *Estrategias de salida DA.* Estrategia que minimiza las debilidades y evita las amenazas.

1.4.1 Metodología. Se realizó una matriz de cruce de variables para determinar las estrategias representan los planes de acción que guían a la empresa a cumplir su misión y alcanzar sus metas. En siguiente cuadro a continuación muestra el cruce de todas las variables y las estrategias que la autora del proyecto propone a Soluciones Omega S.A. para que empiece a implementar por medio de un plan de acción, Ver cuadro 1.

Cuadro 1. Cruce de estrategias del DOFA.

	EXTERNO	
	Oportunidades (O)	Amenazas (A)
1. Nuestros clientes desarrollen actividades comerciales y de mejoramiento en el proceso logístico que permiten nuestro desarrollo y gestión.	1. Desarrollo tecnológico en empresas del sector.	
2. Existe en el mercado opciones de software que mejoran la eficiencia de las maquilas actuales.	2. Aumento de costos en impuestos.	
3. Posibilidad de incremento de exportación de algunos de los clientes.	3. Desorden en plan de producción del cliente ya que la demanda es muy variable y no se da un previo aviso de la producción a iniciar.	
4. Crecer con los clientes actuales.	4. Competencia con precios más bajos.	
5. Exigencia de las entidades de control las cuales obligan a la organización a controlar los procesos para cumplir y tener información más confiable.	5. El cambio climático afecta las ventas y el abastecimiento de materias primas.	
6. Buscar nuevos clientes en las ciudades donde se tienen presencia.	6. Variación del dólar incrementa los costos de la materia prima.	
7. Aprovechar los beneficios que ofrece la red de apoyo (caja de compensación, ARL, universidades).	7. Demanda del servicio y del producto (institucional e industrial) no controlada.	
8. Incrementar la capacidad de producción instalada con la nueva bodega adquirida.	8. Pérdida del personal operativo por que el cliente le ofrece mejores condiciones laborales.	
9. Política medioambiental ayuda a abrir nuevos mercados para la concientización del consumo de conos de galleta/barquillos en vez de vasos desechables.	9. Cambio de sede implica dificultades de movilización del personal y a veces no se realiza la capacitación adecuada al cambio.	

Cuadro 1. (Continuación)

Fortalezas (F)	FO (Estrategia "Maxi-Maxi")	FA (Estrategia "Maxi-Mini")
1. Sistema de incentivos y bonificación.	<p>Incrementar los ingresos F11-06</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar descuentos y/o revisar precios de mercado. - Capacitar al auxiliar de ventas y a los vendedores TaT en estrategias de marketing. - Desarrollar campañas de telemarketing 	<p>Seguir la vanguardia de las nuevas tecnologías F10 - A1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigar qué clase de tecnología usa la competencia. - Cumplir con la demanda y ser competitivos con respecto a la tecnología de la competencia.
2. Flexibilidad y buen servicio al cliente que se mide a través de las encuestas de satisfacción.	<p>Realizar alianzas estratégicas F7-07</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participar en ferias y eventos del sector. - Relacionarse con gremios y empresas similares. 	<p>Disminución de impuestos F7 - A2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguir contratando personal diversamente hábil para una reducción en los impuestos. - Apoyar investigaciones y proyectos de los aprendices y practicantes para lograr una inversión más baja en innovación.
3. Cumplimiento de normativas (5s-calidad y SST).	<p>Desarrollar servicio al cliente F2-04</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprensión al cliente en los reclamos de calidad - Encuestas de satisfacción constantes para la mejora continua en el producto y el servicio. 	<p>Reforzar el sentido de pertenencia a la empresa del personal operativo F1 - A8</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear un sistema de incentivos más fuerte. - Realizar más actividades de bienestar.
4. Soporte de apoyo a las áreas de la empresa.	<p>Incentivación al personal para facilitar el Just in time F1 - O8</p> <ul style="list-style-type: none"> - Celebración de fechas especiales obsequios, bonos) - El personal incentivado llega a producir al máximo para llegar al tope de la capacidad instalada y cumplir a tiempo con las exigencias del cliente. 	<p>Organización en la producción F5-A3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer tiempos de entrega anticipados con los clientes para organizar la producción acorde a las necesidades de la demanda.
5. Diseño y distribución de planta estructurado.	<p>Control sobre las exigencias de los entes reguladores F3 - O5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estar al tanto de los cambios normativos que le aplican a la organización. 	<p>Reconocer la calidad por encima de lo barato F8 - A4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tomar como referencia los grandes clientes con los que se cuenta para sustentarle a los nuevos posibles clientes el precio que la compañía maneja aclarando que son del calidad 100%.

Cuadro 1. (Continuación)

Fortalezas (F)	FO (Estrategia “Maxi-Maxi”)	FA (Estrategia “Maxi-Mini”)
6. Capacitación constante a los colaboradores.	Invertir en nuevas tecnologías F10 - O2 - La empresa ya cuenta con maquinaria adecuada pero la tecnología avanza muy rápido y se puede invertir en softwares para mejorar la eficiencia.	Eficiencia en costos F4 - A5 - Elaborar control de gastos de marketing para invertir en campañas que ayuden a vender incluso en las temporadas bajas.
7. Contar con el recurso de aprendices y practicantes para el desarrollo de los nuevos proyectos. (Contratación de personal diversamente hábil)	Tomar ventaja de los clientes actuales en maquilas F8 - O1 - Tomar como referencia algunos modelos logísticos que los clientes utilizan para mejorar la eficiencia en las entregas y el abastecimiento.	Aprender a abastecer la producción F11 - A6 - Realizar un plan de compras mensual para abastecer el almacén con los insumos necesarios. - Mirar la variación del dólar a diario para determinar el mejor día para comprar. - Comprar merchandising en cantidades adecuadas para disminuir gastos de materiales.
8. Tipo de clientes industriales (robustos, cartera confiable, referenciación). Dentro de estos clientes esta Meals de Colombia, Alpina, Ramo, Polar, Suizo y PepsiCo.	Mejorar la imagen de la organización F9 - O9 - Sacar provecho de la buena referencia e inculcar en los clientes por medio de políticas medio ambientales que la organización si está comprometida con el ambiente.	Aprovechamiento de las herramientas tecnológicas y la planta de producción F10 - A7 - Controlar la demanda con pronósticos mensuales. - Contar con reservas en el almacén para suplir las subidas repentinas de la demanda.
9. Imagen positiva ante empleados, proveedores y clientes que referencian a la empresa como una de las más conocidas.	Ampliar el mercado internacional F5 - O3 -Establecer acuerdos comerciales con los clientes para iniciar nuevos negocios de exportación. -Mejorar aún más la distribución de planta para la mejora continua.	Capacitar al personal de rotación F6 - A9 -Reforzar el plan padrino cada vez que hay cambio de sede para los operarios de producción. - Plan de charlas técnicas mensuales. - Promociones especiales por asistencia.
10. Tecnología adecuada para la fabricación de barquillos.		
11. Espacios de crecimiento profesional y personal.		
12. Conocimiento amplio de la producción de conos y el negocio de servicios.		

Cuadro 1. (Continuación)

Debilidades (D)	DO (Estrategia “Mini-Maxi”)	DA (Estrategia “Mini-Mini”)
1. Índice elevado de ausentismo y rotación.	<p>Desarrollar indicadores de gestión D1 - O2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patrocinar proyectos de investigación tecnológica de los colaboradores para que trabajen motivados y no incrementen el índice de ausentismo, luego medir. - Medir las competencias de los colaboradores mensuales para determinar los resultados por medio de indicadores. 	<p>Inducción adecuada al puesto de trabajo D16 - A9</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es importante hacer la re inducción al puesto de trabajo de forma anual. - Si el trabajador rota de sede se le debe hacer entrega del nuevo manual de funciones y hacer inducción al nuevo puesto de trabajo.
2. Deficiente comunicación asertiva entre áreas.	<p>Incrementar la rentabilidad de la compañía D14 - O3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear acuerdos con los clientes para obtener la posibilidad de comercializar los productos de soluciones omega en el exterior. 	<p>Realizar evaluación de proveedores D6 - A4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la causa del porque los precios de la competencia podrían ser más bajos al realizar un control y seguimiento de los proveedores actuales y futuros.
3. Falta de conocimiento de procesos y procedimientos.	<p>Apoyar y formar a los estudiantes D7 - O7</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear más convenios con universidades a nivel nacional para tener pasantes que puedan aportar al desarrollo de nuevas tecnologías y al desarrollo de la compañía. 	
4. Tiempo de respuesta acorde a la necesidad del cliente.	<p>Desarrollar un sistema logístico más robusto D5 - O1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprender de los grandes clientes con los que se cuenta para mejorar el sistema logístico. 	
5. Carencia de un sistema logístico.	<p>Crecer con los clientes actuales D8 - O4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer barreras de entrada robustas. - Mantener a los clientes satisfechos - Establecer alianzas estratégicas con los nuevos competidores. - Firmar acuerdos de confidencialidad con los clientes. 	

Cuadro 1. (Continuación)

Debilidades (D)	DO (Estrategia "Mini-Maxi")	DA (Estrategia "Mini-Mini")
6. La empresa no realiza seguimiento, ni control a sus proveedores.	<p>Sensibilizar al personal D3 - O5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tomar ventaja de los requisitos exigidos por los entes de control para asegurarse del orden en los procesos. - Implementar un sistema de gestión de calidad para sensibilizar y formar al personal en la adecuada ejecución de los procesos. 	
7. No hay inversión en investigación y desarrollo.	<p>Buscar nuevos clientes a nivel nacional D15 - O6</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explorar mercados nacionales que aún no han sido investigados y ofrecer los productos de la compañía. 	
8. La empresa no ha establecido barreras sólidas para la entrada de nuevos competidores.	<p>Disminuir el nivel de endeudamiento D10 - O8</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abastecer la demanda diaria. - Incrementar las ventas para llevar la producción a la capacidad instalada de la planta y sacarle el máximo provecho a la maquinaria. - Iniciar contratos con nuevos clientes. 	
9. La organización no ha desarrollado una estrategia de publicidad y mercadeo que aumente sus clientes y que cree fidelidad en el consumidor.	<p>Desarrollar el Know How D9 - O9</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar procedimientos y funciones de marketing enfocadas en el compromiso de la empresa con el medio ambiente y por qué se debe consumir conos de galleta en vez de vasos de plástico en el helado. - Realizar un catálogo de artículos de publicidad. 	
10. Actualmente la empresa presenta un alto nivel de endeudamiento debido a las inversiones en planta y equipo. (70% debe, 30% posee) su leasing termina en 2019.		

Cuadro 1. (Continuación)

Debilidades (D)	DO (Estrategia "Mini-Maxi")	DA (Estrategia "Mini-Mini")
11. Falta de mantenimiento preventivo de los carros en el que se transporta el producto final.		
12. Falta de personal para reemplazar uno de los vendedores TaT en las labores en caso de presentarse un inconveniente.		
13. Ausencia de presupuesto (para la gestión y control del gasto).		
14. Bajo nivel de flujo de caja.		
15. Margen en precios de venta (Precio con respecto al mercado muy alto).		

1.4.2. Resultados del cruce de variable. Después de realizar el análisis de variables internas y externas, es necesario que Soluciones Omega S.A. empiece a tomar medidas en cada una de las variables identificadas por medio de planes de acción y mejora continua.

2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Soluciones Omega S.A señaló su rumbo a través de planeación estratégica aproximadamente hace un año por última vez. Fue necesario definir los procesos y la interacción de estos, de esta forma se diagramo el nuevo organigrama y el mapa de procesos, se recolecto diferente información de los objetivos y metas de la organización, de esta forma se estructuro el marco estratégico compuesto por la misión, visión, política integral de gestión y los objetivos integrales de gestión.

2.1 MARCO ESTRATÉGICO

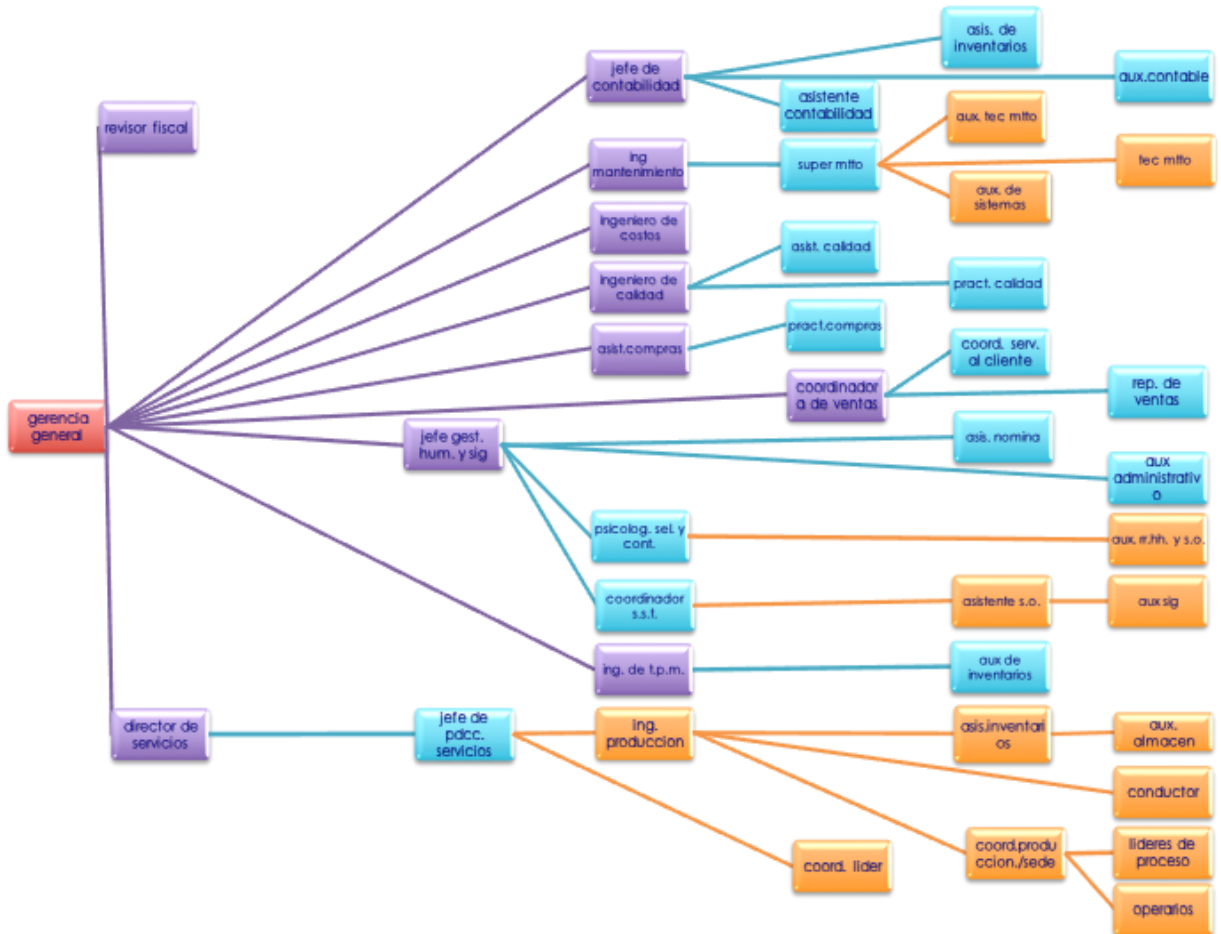
Para poder orientar las acciones de la organización se propone el marco estratégico sobre el cual funcionara la organización, para lo cual es necesario definir las responsabilidades y autoridades de la organización en el organigrama.

2.1.1 Organigrama. Para el desarrollo del organigrama se basó en el numeral (5.3) de la norma NTC-ISO 9001:2015; se ha establecido un organigrama para mostrar la interrelación del personal en la organización. El organigrama refleja de manera gráfica la distribución de áreas funcionales que tiene la organización, gracias a este se pueden observar los niveles jerárquicos y las responsabilidades por medio de los cuales fluye la información. Dentro de los niveles del organigrama se pueden destacar 3 importantes:

- *Administrativos.* Son los altos mandos de la empresa, los que dirigen y toman importantes decisiones. En el organigrama de Soluciones Omega S.A. se encuentra la Junta directiva, Gerente General, Dirección Administrativa y el Ingeniero de costos.
- *Técnicos.* Todas las coordinaciones e ingenieros de producción hacen parte de este nivel, son personas estudiadas que dirigen procesos y personas.
- *Operativos.* Los cargos que están por debajo de las coordinaciones e ingenieros se denominan operativos; estos son los analistas, los asistentes, los operarios de producción, mensajeros, conductores y vendedores TaT.

2.1.1.1 Organigrama actual. Hoy en día, la organización cuenta con un organigrama que describe de manera muy general las áreas que componen la organización, para implementar el sistema de gestión de la calidad junto con el sistema integrado de gestión, fue necesario hacer cambios de estructura, dependencias y responsabilidades en los niveles jerárquicos. Su estructura organizacional mostraba un enfoque muy global de todas las áreas, no tenía un orden jerárquico claro y no mostraba la cantidad de personas que ocupan un puesto, Ver Diagrama 1.

Diagrama 1. Organigrama actual de Soluciones Omega S.A.

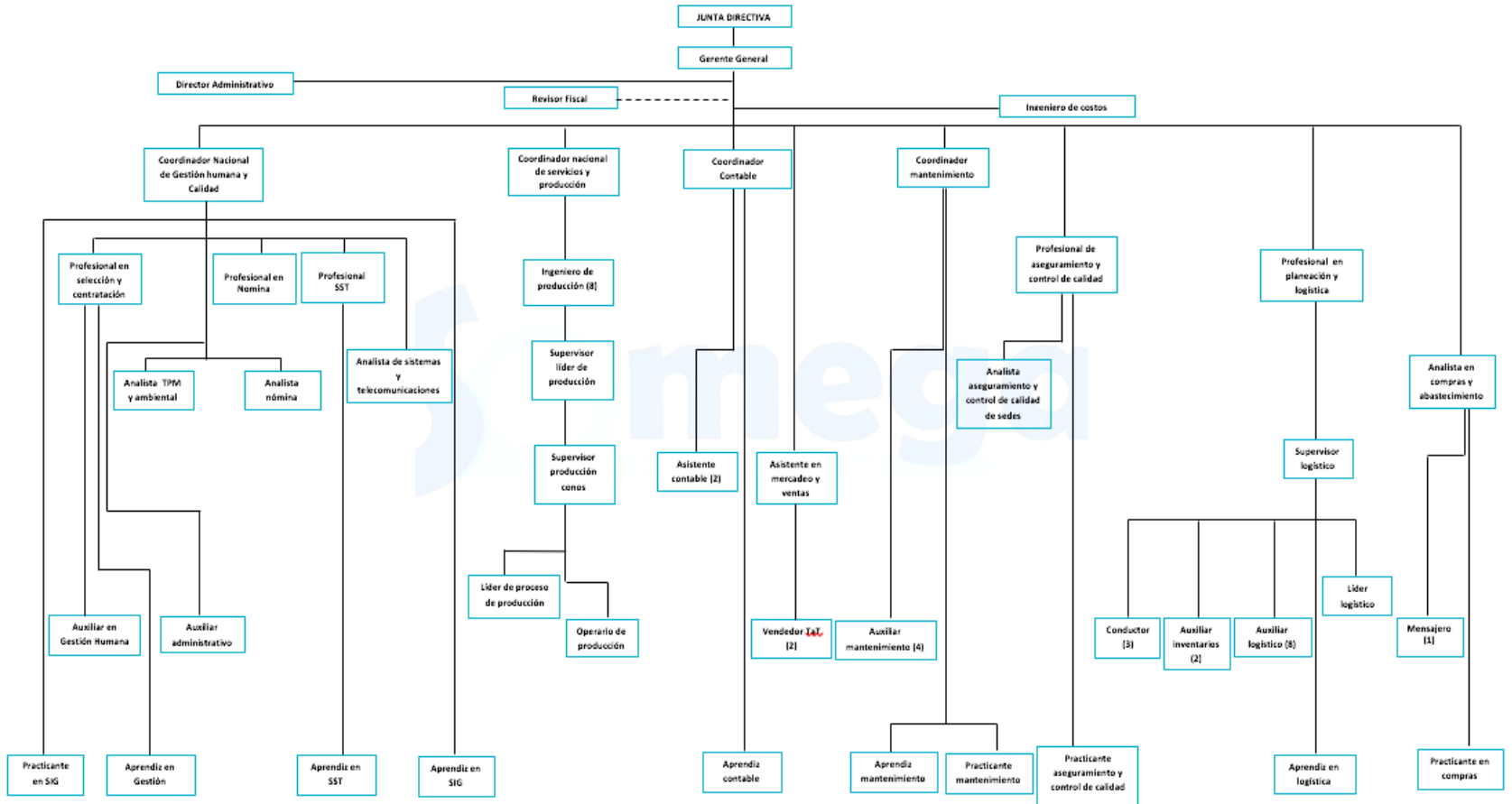


Fuente: Soluciones Omega S.A.

2.1.1.2 Organigrama propuesto. El organigrama que se propone a continuación para Soluciones Omega S.A., muestra la implicación de todas las áreas de la organización, de tal manera que el diagrama ahora es más claro al mostrarse todas las dependencias, la cantidad de personas que existen en el cargo y todos los procesos en la organización.

Adicionalmente se agregaron unos nuevos cargos y se modificaron los nombres de los cargos para que hubiera mejor claridad de las funciones que desarrolla cada líder de proceso, se identificó la unidad de mando y la cadena de mando, ahora hay claridad en las funciones que son subcontratadas o que no tienen jerarquía sobre niveles inferiores, se diagramo de izquierda a derecha dependiendo de la importancia de cada proceso y los que se relacionan entre sí de manera más cercana, en sentido vertical se diferencian los niveles jerárquicos desde los operativos hasta los profesionales. La alta dirección realizó la revisión y aprobación del mismo. A continuación se muestra el organigrama que el autor del documento propone para Soluciones Omega S.A., Ver Diagrama 2.

Diagrama 2. Organigrama propuesto para Soluciones Omega S.A.

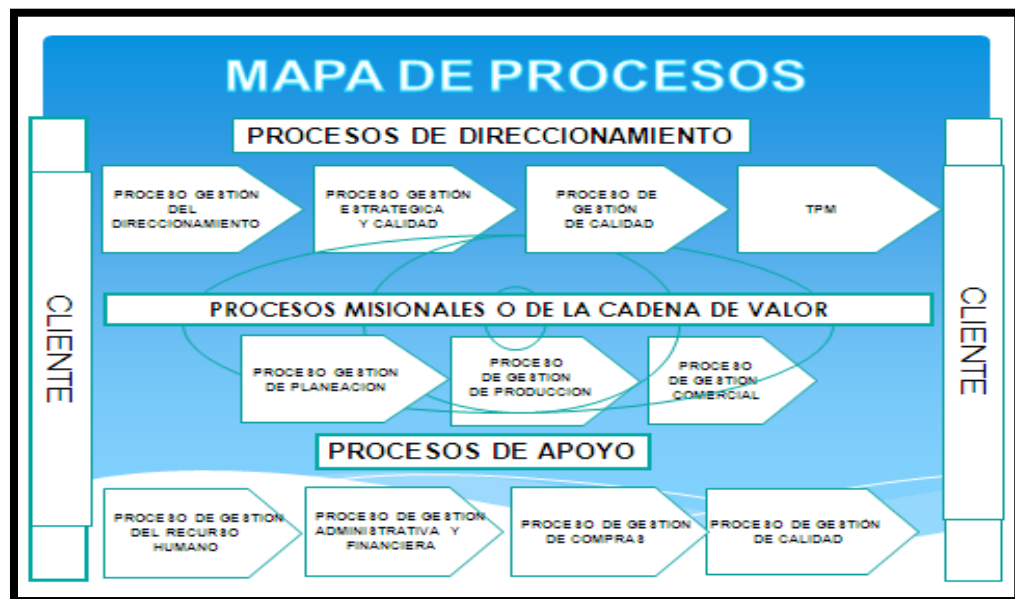


2.1.2 Mapa de procesos. Se identificaron todos los procesos de la organización y su interacción para trazar el mapa donde se muestra el flujo de información y los procesos más relevantes para la respuesta oportuna a los clientes.

- *Procesos de direccionamiento.* Perfilan las decisiones mas importantes de la organización y toman en cuenta cada una de las etapas de planificación de los procesos que transforman las entradas en salidas del sistema.
- *Procesos misionales o cadena de valor.* El trabajo en conjunto de estos procesos forman el cono o la maquila en este caso que la organización le ofrece al cliente.
- *Procesos de apoyo.* Son muy importantes ya que dan soporte y mantenimiento a los procesos misionales para que evitar los errores al máximo, no están directamente ligados al cliente externo, si no al cliente interno y a sus objetivos organizacionales.

2.1.2.1 Mapa de procesos actual. Soluciones Omega S.A. disponía de los siguientes procesos desde el 2013 pero que nunca fueron implementados, Ver Diagrama 3.

Diagrama 3. Mapa actual de procesos de Soluciones Omega S.A.



Fuente: Soluciones Omega S.A. Consultado el 19/10/2017

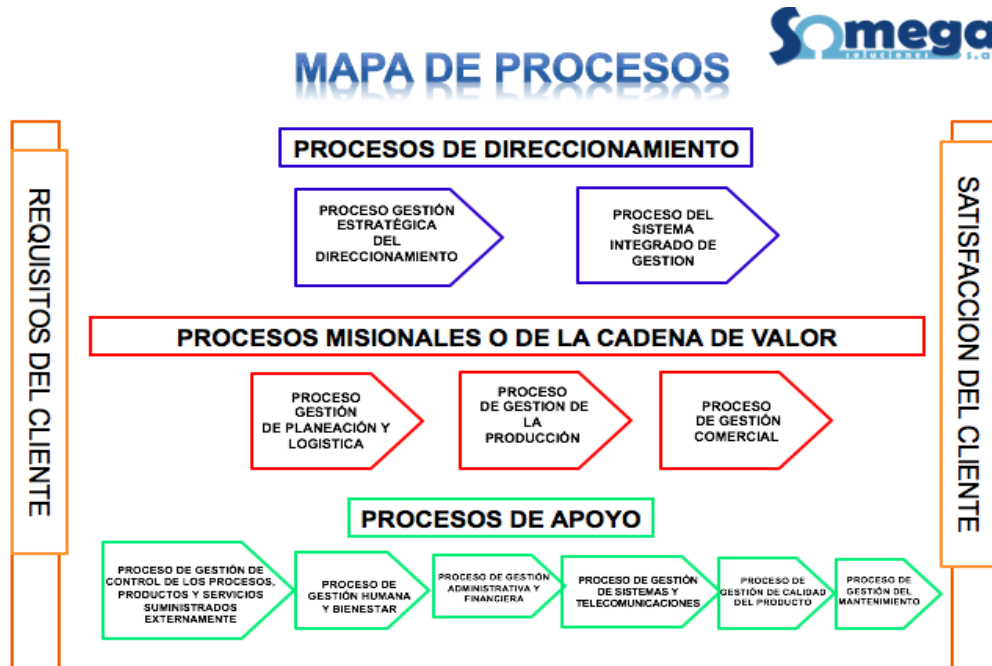
2.1.2.2 Mapa de procesos propuesto. En Marzo del 2018 se realizó la modificación del mapa de procesos ya que se realizaron cambios adicionales en algunas áreas de la empresa que se mostraran en el siguiente Cuadro 2.

Cuadro 2. Nombres de las áreas de la empresa del 2013 y 2018.

ÁREAS ANTERIORES (2013)	ÁREAS ACTUALES (2018)
Gerencia General	Gerencia General
Dirección administrativa	Dirección administrativa
Compras	Compras y abastecimiento
Mercadeo y Ventas	Mercadeo y Ventas
Sistemas	Sistemas y Telecomunicaciones
Gestión Humana	Coordinación de Gestión Humana y Calidad
Contabilidad	Coordinación de Contabilidad
Seguridad y Salud en el trabajo	Seguridad y Salud en el trabajo
Ambiental	Gestión Ambiental y TPM
Producción	Coordinación de Producción de Conos y Servicios
Almacén y TPM	Planeación y Logística
Calidad del producto	Aseguramiento y control de Calidad
Mantenimiento	Coordinación de Mantenimiento
Costos	Ingeniería de Costos

La versión actual del mapa de procesos que está manejando la empresa quedo de la siguiente forma, Ver Diagrama 4.

Diagrama 4. Mapa de procesos propuesto de Soluciones omega S.A.



Para establecer la misión y visión fue necesario primero plantear las metas y objetivos por áreas de trabajo. Todos los líderes de proceso de reunieron para

desarrollar una matriz que contiene las estrategias, las actividades y los indicadores de medición. Cabe aclarar que el DOFA juega un papel muy importante dentro del marco estratégico ya que se toma en cuenta los factores internos y externos para que el desarrollo del mismo vaya de acuerdo a las necesidades de la organización.

2.1.3 Misión. Se enfoca en la razón de ser de la organización y cuáles son las necesidades que satisface por medio de productos y servicios. La actual misión se centra en el nicho de mercado que se quiere abarcar y las expectativas en todos los procesos que abarca la empresa, es por ende que junto al área de gestión humana se ha decidido conservar dicha misión hasta el año 2019.

- **Misión actual.** Con un equipo comprometido y exitoso suministramos productos alimenticios y proveemos soluciones en servicios operativos y logísticos, que cumplen con las expectativas de nuestros clientes.

2.1.4 Visión. Ayuda a proyectar los deseos que tiene la organización del futuro, tiene como fin guiar, coordinar y motivar a la organización a alcanzar los objetivos y metas propuestas. En Soluciones Omega S.A. se evaluó la visión actual y se dejó de la manera en que estaba ya que propone metas y plazos claros para lograr los objetivos organizacionales.

- **Visión actual.** Contribuyendo al bienestar de nuestros colaboradores, para el 2020 creceremos en un 50% nuestras ventas en relación al año 2016, con una rentabilidad sostenible superior al 5% de margen del EBITDA.

2.1.5 Política de Calidad. Hoy en día, Soluciones Omega S.A. está implementando un Sistema Integrado de Gestión, por ende la nueva política que se maneja es la integrada.

2.1.5.1 Política de calidad actual. Entregar productos y/o servicios rápida y oportunamente a nuestros clientes, contando con un equipo humano idóneo y experimentado que garantiza el cumplimiento de los estándares de calidad definidos. (Mejora continua).

2.1.5.2 Política Integrada de gestión propuesta. Soluciones Omega S.A. Es una empresa dedicada a suministrar productos alimenticios y proveer soluciones en servicios operativos y logísticos, para cumplir así las expectativas de nuestros clientes. De esta forma estamos comprometidos a desarrollar dichos procesos con:

- Los más altos estándares de calidad e inocuidad de nuestros productos, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.
- Formar al personal en la implementación de los sistemas basados en el ciclo PHVA y con las competencias necesarias para cumplir con los requerimientos legales, ambientales y del mercado.

- Fomentar una conciencia amigable con el medio ambiente para garantizar la adecuada gestión de recursos partiendo desde la reducción de la contaminación y prevención del impacto ambiental, para así brindar un entorno sostenible y seguro.
- Promoviendo dentro de su sistema productivo la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos; los controles necesarios para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

2.1.6 Objetivos de Calidad. Por la implementación del sistema de gestión de calidad, Soluciones Omega S.A. maneja en conjunto con los otros sistemas, los objetivos integrados de gestión.

2.1.6.1 Objetivos de calidad actual. La empresa no contaba con objetivos de calidad.

2.1.6.2 Objetivos Integrados de gestión propuestos. Satisfacer las necesidades de los clientes, promover la mejora continua de los procesos, asignar recursos para el sistema y contar con un equipo de talento humano competente para la constante formación de los colaboradores, son los objetivos de calidad dentro de los integrados con los que trabaja la empresa y se deben aplicar todos los días.

El numeral 6.2.1.b indica que los objetivos deben ser medibles (Ver Cuadro 3.). La política de calidad se soporta en diferentes objetivos que fueron propuestos y aprobados por la alta dirección.

Cuadro 3. Indicadores de los objetivos integrados de gestión.

#	Objetivo	Meta	Indicador
1	Satisfacer las necesidades de los clientes con productos y servicios de alta calidad.	Obtener un puntaje de al menos 4 puntos	Escala de satisfacción del 1 al 5
2	Optimizar el funcionamiento de los procesos a través del control e inspección de calidad y la eficiencia.	Disminuir el número de no conformidades en el producto final	Medición del número de no conformidades por día
3	Establecer planes, programas y procedimientos que permitan generar medidas de prevención, control y mitigación de los diversos riesgos ambientales.	Implementar toda la información documental que el sistema requiere y realizar todas las matrices de criticidad	Matriz de implementación: número de documentación a implementar/documentación implementada
4	Asegurar la disponibilidad y el uso racional de los recursos naturales, para garantizar una continuidad productiva y promover la protección del medio ambiente con el fin de mantener un desarrollo sostenible.	Lograr una adecuada gestión de los recursos	Consumo de agua y electricidad de la planta por mes. Cantidad de residuos sólidos generados.

Cuadro 3. (Continuación)

#	Objetivo	Meta	Indicador
5	Identificar, prevenir y controlar situaciones de riesgo que puedan ocasionar lesiones o enfermedades laborales o afecten equipos y/o instalaciones.	Disminuir la accidentalidad en la planta por medio de capacitaciones frecuentes y la realización de pausas activas	Informe del % de accidentalidad mensual que provee la ARL
6	Establecer programas de capacitación, sensibilización en riesgos prioritarios a todo el personal.	Cumplir con el 100% de las capacitaciones programadas para el año	Evaluación de eficacia y eficiencia
7	Revisar, controlar, mantener y mejorar el Sistema integral de Gestión a través de auditorías internas y revisión gerencial.	A través de la implementación del sistema, lograr la certificación en el sistema integral de gestión.	Aprobación de la auditoria final
8	Identificar y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales en materia de los sistemas integrados de Gestión.	Incrementar la rentabilidad para tener más apoyo financiero a los sistemas de implementación	Mantener rentabilidad superior al 5%

2.1.7 Valores organizacionales. Soluciones Omega S.A. imparte los siguientes valores a sus colaboradores.

2.1.7.1 Responsabilidad. Sin excepción aceptamos las diferencias en la forma de pensar, sentir y actuar de los demás y con nuestras acciones no vulneramos los derechos de quienes nos rodean. nos centramos en los hechos, no en las personas.

2.1.7.2 Trabajo en equipo. Comprometidos, asumimos diariamente nuestro trabajo con pasión, disposición e iniciativa; nos integramos y aportamos positivamente a nuestro equipo para el logro de metas colectivas. nos anticipamos a futuros escenarios tomando la iniciativa frente a los retos que nos presenta la organización.

2.1.7.3 Respeto. Sin excepción aceptamos las diferencias en la forma de pensar, sentir y actuar de los demás y con nuestras acciones no vulneramos los derechos de quienes nos rodean. Nos centramos en los hechos, no en las personas.

2.1.8 Principios organizacionales. Actualmente se cuenta con los siguientes principios organizacionales.

2.1.8.1 Disposición al cambio. Tenemos actitud positiva para aplicar nuevos métodos en la realización de nuestro trabajo. Nos adaptamos rápidamente a las circunstancias, los tiempos y las personas satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.

2.1.8.2 Cumplimiento. Somos puntuales, realizamos eficaz y eficientemente las tareas de acuerdo con la palabra dada. Nos orientamos al resultado, buscamos la excelencia y creamos las condiciones para obtener productos y servicios acordes con las expectativas de los clientes.

2.1.8.3 Disciplina. Somos autoexigentes, actuamos de manera metódica y perseverante con el fin de lograr los objetivos propuestos y actuamos bajo las políticas definidas por la organización.

2.2 RESULTADOS DEL MARCO ESTRATEGICO

Al terminar la modificación de la plataforma estratégica, se le presento a la alta dirección para su respectiva aprobación y los resultados fueron muy satisfactorios. (Ver Anexo 2).

3. PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Después de lograr obtener los resultados del diagnóstico inicial de la organización, se realizó un programa de implementación del sistema de gestión de la calidad en donde se dio un enfoque a los requisitos que faltan por mejorar o implementar. El programa requirió designar un comité de calidad encargado del seguimiento de la matriz de implementación y validación del cumplimiento de los objetivos de la implementación del sistema de gestión de la calidad, se asignaron todas las funciones que tendrá dicho comité. Para definir el plan de implementación del sistema de gestión de la calidad, es importante definir el alcance que tendrá dicho sistema y el desarrollo del mismo.

3.1 ALCANCE

El alcance del sistema de gestión de calidad, comprende todos los procesos del mapa de procesos de la empresa.

3.2 OBJETIVO

El objetivo del programa de implementación se basa en cerciorarse que el sistema de gestión de calidad se mantenga y mejore continuamente, asegurando que la matriz de implementación se cumpla bajo los requisitos y tiempos estipulados, así se aporta un lineamiento de los procesos de Soluciones Omega S.A. para dar respuesta más efectiva a los clientes.

3.3 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION

Se realizó una carta dirigida a la alta dirección donde se especificó el compromiso de la misma con el sistema, las funciones a desarrollar por parte de la gerencia y la importancia de la implementación; la alta dirección la acepto y firmo. (Ver Anexo 3)


3.4 ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA IMPLEMENTACION

Una vez terminado el diagnóstico inicial del sistema de gestión de la calidad y se aprobó la plataforma estratégica, se realizó un comité de calidad y en este se determinaron los responsables (líderes de procesos) de la implementación en cada una de las áreas y procesos necesarios para cumplir los requerimientos de la norma, la asignación de los recursos que se requieren para la implementación y los plazos establecidos se establecieron en un cronograma de cumplimiento, por medio de esta planeación que incluye la realización de matrices de criticidad por proceso las cuales indican la necesidad de crear registros, formatos, manuales, procedimientos, instructivos e indicadores de medición del desempeño para cada uno de los procesos de la organización.

3.5 DESARROLLO DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Junto con la gerencia y el líder de calidad de Soluciones Omega S.A. se desarrolla una matriz de implementación donde se especifican las actividades a realizar; de igual forma se dará cumplimiento al alcance establecido. En la última casilla se muestran los responsables de cada etapa del sistema de gestión. A continuación se muestra el Cuadro 4.

Cuadro 4. Matriz de seguimiento de implementación del sistema de gestión de la calidad.

 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		FECHA DE CUMPLIMIENTO																RESPONSABLE				
		DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO					ABRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN																					
4.1	Comprensión de la organización y su contexto																					
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas																					
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad																					
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos																					
4.4.1	Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad																					
4.4.2	Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos																					
5	LIDERAZGO																					
5.1	Liderazgo y compromiso																					
5.1.1	Generalidades																					
5.1.2	Enfoque al cliente																					
5.2	Política																					
5.2.1	Establecimiento de la política de calidad																					
5.2.2	Comunicación de la política de calidad																					
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades de la organización																					
6	PLANIFICACION																					
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades																					
6.1.1	Determinar riesgos y oportunidades																					
6.1.2	Planificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades																					
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos																					
6.2.1	Establecer objetivos de la calidad																					
6.2.2	Planificación de objetivos de la calidad																					
6.3	Planificación de los cambios																					
7	APOYO																					
7.1	Recursos																					
7.1.1	Generalidades																					
7.1.2	Personas																					
7.1.3	Infraestructura																					
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos																					
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición																					
7.1.5.1	Generalidades																					
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones																					
7.1.6	Conocimientos de la organización																					
7.2	Competencia																					
7.3	Toma de conciencia																					
7.4	Comunicación																					
7.5	Información documentada																					
7.5.1	Generalidades																					
7.5.2	Creación y actualización																					
7.5.3	Control de la información documentada																					
7.5.3.1	Controlar información documentada																					
7.5.3.2	Criterios de control de la información documentada																					

Cuadro 4. (Continuación).

8		OPERACIÓN																				
8.1	Planificación y control operacional																					
8.2	Requisitos para los productos y servicios																					
8.2.1	Comunicación con el cliente																					
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios																					
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios																					
8.2.3.1	Información documentada de la revisión																					
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios																					
8.3	Control de los procesos productos y servicios suministrados externos																					
8.3.1	Generalidades																					
8.3.2	Tipo y alcance del control																					
8.3.3	Información para los proveedores externos																					
8.4	Producción y provisión del servicio																					
8.4.1	Control de la producción y de la provisión del servicio																					
8.4.2	Identificación y trazabilidad																					
8.4.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos																					
8.4.4	Preservación																					
8.4.5	Actividades posteriores a la entrega																					
8.4.6	Control de los cambios																					
8.5	Liberación de los productos y servicios																					
8.6	Control de las salidas no conformes																					
8.6.1	Identificación y control de salidas no conformes																					
8.6.2	Información documentada del control de salidas no conformes																					
9		EVALUACION DE DESEMPEÑO																				
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación																					
9.1.1	Generalidades																					
9.1.2	Satisfacción del cliente																					
9.1.3	Análisis y evaluación																					
9.2	Auditoría interna																					
9.2.1	Planificación de auditorías internas																					
9.2.2	Implementación y mantenimiento de programas de auditoría																					
9.3	Revisión por la dirección																					
9.3.1	Generalidades																					
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección																					
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección																					
10		MEJORA																				
10.1	Generalidades																					
10.2	No conformidad y acción correctiva																					
10.2.1	Acciones para abordar no conformidades																					
10.2.2	Información documentada de revisión y acciones para abordar no conformidades																					
10.3	Mejora Continúa																					

G.G.	Gerente General
CNGHC	Coordinador Nacional de Gestión humana y Calidad
PSIG	Practicante Sistemas Integrados de Gestión
LP	Líder de proceso
OR	Toda la organización

3.6 COMITÉ DE CALIDAD

Las personas encargadas de coordinar y dirigir el sistema de gestión de la calidad en Soluciones Omega S.A. son muy importantes para todo el proceso de implementación del sistema, porque son las que lideran cada una de las diferentes etapas, ayudando a motivar al personal al logro de los objetivos de la organización. La implementación de los objetivos integrados, la política integrada y las actividades enfocadas al cumplimiento de los requerimientos de la norma, se llevan a cabo gracias a estas personas que conforman el comité de calidad de la empresa.

En Soluciones Omega S.A. el comité de calidad se estableció por medio de una reunión. Se integró el comité por el gerente de la organización, el coordinador nacional de gestión humana y calidad, los cuatro líderes de los procesos (el profesional en aseguramiento y control de calidad, el profesional en seguridad y salud en el trabajo, el analista ambiental y TPM y el practicante de Sistemas integrados de gestión), En el Anexo 4 se encuentra el acta en el cual se registraron los integrantes del comité, sus funciones, competencias y compromisos en el proceso de implementación.

3.7 FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD

Desde que se da inicio a la implementación y se continua con el mantenimiento enfocado a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, el comité conformado por los lideres de procesos deben cumplir las funciones nombradas a continuación:


- A través de las matrices de criticidad, se define la documentación necesaria del sistema de gestión de la calidad, los responsables y aprobación.
- Determinar los plazos de los programas de auditoria interna al sistema de gestión de la calidad, recursos y realización anual.
- Ayudar al líder de calidad a dirigir y controlar la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- Liderar el diagnóstico anual de la empresa en factores externos e internos para lograr obtener oportunidades de mejora.
- Cumplir a cabalidad con los planes de acción que abordan las acciones correctivas de las no conformidades.
- Asegurarse que los colaboradores tengan acceso a la información del S.G.C. a través del sistema de almacenamiento de la empresa "Word Office".

- Formar y evaluar a los colaboradores antes, durante y después del proceso de implementación.
- Realizar un presupuesto anual de los gastos que requiere la implementación y administrarlos de la forma más óptima.
- Evaluar y comunicar mensualmente los resultados de los indicadores del sistema de gestión de la calidad.

3.8 MATRIZ DE COMUNICACIÓN

En el Cuadro 5., se muestra el diseño una matriz de comunicación del sistema de gestión de la calidad que muestra que se debe comunicar a los colaboradores, donde se genera la información, quién debe comunica, a quién se debe comunica, cómo y cuándo. En el Anexo 5 se puede ver la matriz completa de cómo se realizó la comunicación de la información del sistema.

Cuadro 5. Modelo de la matriz de comunicación

 Sistema Integrado de Gestión		MATRIZ DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			Código: SIG-MT-2 Versión: 01	
PROCESO	QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA INFORMACIÓN	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN SE DEBE COMUNICAR	CÓMO	CUÁNDO
Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad						

4. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN

Los colaboradores de Soluciones omega S.A. son una parte esencial para el desarrollo de todas las operaciones de los procesos, por ende al implementar un sistema de gestión de la calidad, es importante sensibilizar al personal para la toma de conciencia de la plataforma estratégica en general que la alta dirección definió y aprobó para el año 2018 en la organización compuesta por la misión, visión, la política integral, los objetivos integrales del sistema, organigrama, mapa de procesos, principios y valores organizacionales.

La alta dirección de la organización está comprometida con la sensibilización del personal, ya que uno de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015 nos indica que se debe contextualizar y establecer la forma en que se les va a comunicar la información a todos los colaboradores sobre los conceptos y principios de la norma, además de motivarlos acerca de los beneficios a nivel organizacional.

4.1 MÉTODOLOGIA DE SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL

La sensibilización del personal se realizó de diferentes formas. Primero la autora del proyecto se reunió con el gerente general José Fernando Jiménez y el líder de calidad Leonardo Botía, en las instalaciones de la empresa para mostrar la propuesta del contenido de las diapositivas con las que se haría una parte de la sensibilización y fueron aprobadas satisfactoriamente.

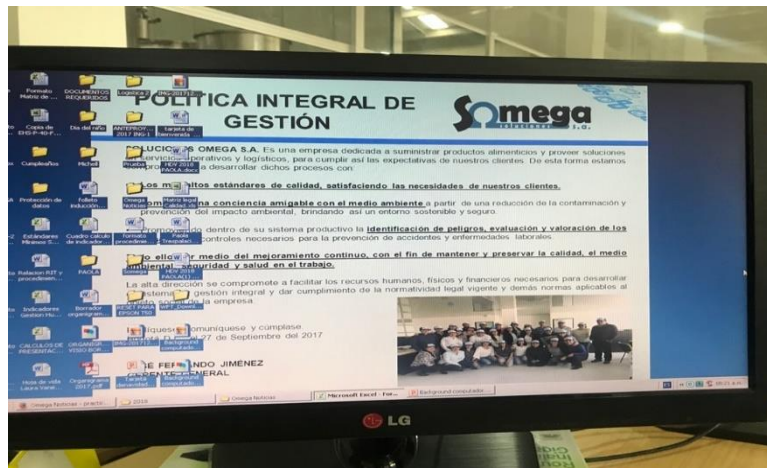
El programa de sensibilización estuvo compuesto por los siguientes contenidos relevantes para la primera etapa de la implementación:

- Que es la norma NTC-ISO 9001: 2015.
- El rol de los colaboradores en la implementación.
- Beneficios de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.
- Plan de implementación.
- Misión y Visión.
- Valores y principios organizacionales.
- Organigrama.
- Mapa de procesos.
- Política integral de gestión.

- Objetivos integral de gestión.

Segundo, se le explico a los colaboradores la razón porque se realizó una política y unos objetivos integrados y el papel del sistema de gestión de la calidad dentro de la misma; en la Imagen 1., se muestra de qué manera se procedió a configurar el fondo de pantalla de cada uno de los computadores de la organización con la política integral de gestión y los objetivos integrales con el fin de que todos la tuvieran siempre presente, pudieran entenderla y leerla a diario.

Imagen 1. Fondo de pantalla de los computadores.



Tercero y último, se publicó la plataforma estratégica en el boletín informativo “Omega Noticias”, este boletín se entrega en físico, se publica en las carteleras, se reúne al personal para explicarle el contenido correspondiente al mes (Ver Imagen 2.) y se envía a los correos del personal de forma mensual para que tengan fácil acceso al mismo, Ver Anexo 6.

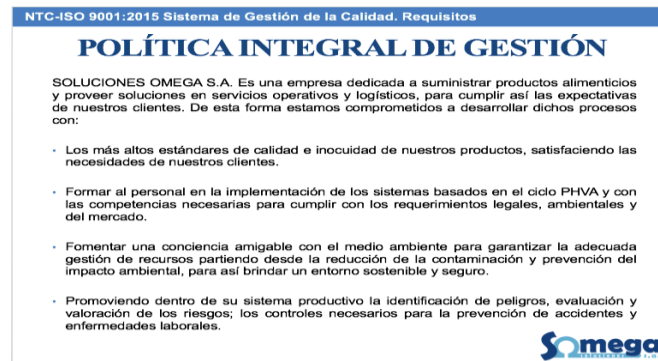
Imagen 2. Socialización del boletín informativo.



4.2 SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL

El día 26 de febrero del 2018, con el uso de las herramientas ofimáticas suministradas y la sala de capacitación especializada con la que cuenta la empresa, se realizó la sensibilización a los líderes de procesos y algunos de los colaboradores de las áreas administrativas y operativas, ya que Soluciones Omega S.A. es una empresa que cuenta con un aproximado de 600 empleados a nivel nacional y hacer la sensibilización a nivel nacional requiere de mucho tiempo, por ende el “Omega noticias” contiene toda la información relevante del sistema; la empresa se comprometió a realizar la sensibilización a nivel nacional. Dentro de la charla se especificaron las razones por las cuales desea realizar la implementación del sistema de gestión de la calidad y cuál es la plataforma estratégica aprobada por la alta dirección y se cuenta al año actual; se realizaron preguntas acerca del conocimiento del sistema y se resolvieron dudas. Al finalizar la charla se firmó un registro de asistencia a la actividad de sensibilización y se aclaró que tanto la política y los objetivos integrales de gestión estarían en el fondo de pantalla de los computadores para siempre tenerlos en cuenta. El contenido de las diapositivas se evidencia en las siguientes Imágenes 3 y 4.

Imagen 3. Diapositiva de la política



NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos

POLÍTICA INTEGRAL DE GESTIÓN

SOLUCIONES OMEGA S.A. Es una empresa dedicada a suministrar productos alimenticios y proveer soluciones en servicios operativos y logísticos, para cumplir así las expectativas de nuestros clientes. De esta forma estamos comprometidos a desarrollar dichos procesos con:

- Los más altos estándares de calidad e inocuidad de nuestros productos, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.
- Formar al personal en la implementación de los sistemas basados en el ciclo PHVA y con las competencias necesarias para cumplir con los requerimientos legales, ambientales y del mercado.
- Fomentar una conciencia amigable con el medio ambiente para garantizar la adecuada gestión de recursos partiendo desde la reducción de la contaminación y prevención del impacto ambiental, para así brindar un entorno sostenible y seguro.
- Promoviendo dentro de su sistema productivo la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos; los controles necesarios para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.


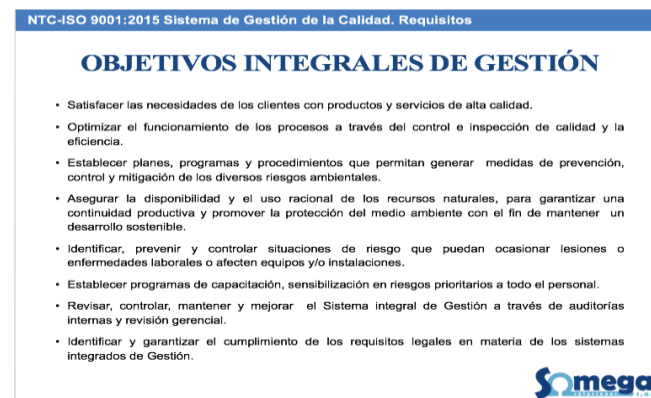



Imagen 4. Diapositiva de los objetivos integrales de gestión.



NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos

OBJETIVOS INTEGRALES DE GESTIÓN

- Satisfacer las necesidades de los clientes con productos y servicios de alta calidad.
- Optimizar el funcionamiento de los procesos a través del control e inspección de calidad y la eficiencia.
- Establecer planes, programas y procedimientos que permitan generar medidas de prevención, control y mitigación de los diversos riesgos ambientales.
- Asegurar la disponibilidad y el uso racional de los recursos naturales, para garantizar una continuidad productiva y promover la protección del medio ambiente con el fin de mantener un desarrollo sostenible.
- Identificar, prevenir y controlar situaciones de riesgo que puedan ocasionar lesiones o enfermedades laborales o afecten equipos y/o instalaciones.
- Establecer programas de capacitación, sensibilización en riesgos prioritarios a todo el personal.
- Revisar, controlar, mantener y mejorar el Sistema Integral de Gestión a través de auditorías internas y revisión gerencial.
- Identificar y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales en materia de los sistemas integrados de Gestión.



En la Imagen 5., se evidencia de la sensibilización que se le realizó al personal:

Imagen 5. Sensibilización al personal.



Se realizó en el mes de marzo, el seguimiento de la información suministrada en la sensibilización a 20 personas y se puede identificar que la mayoría de las personas tienen claro su papel en la implementación del sistema, los beneficios, la política y los objetivos integrales ya que la mayoría de personas obtuvieron el puntaje más alto (5) y los resultados obtenidos son los siguientes, Ver Tabla 7.

Tabla 7. Conocimientos evaluados.

Conocimientos						# de personas	Total
Pregunta 1	0	0	0	8	12		20
Pregunta 2	0	0	1	13	6		
Pregunta 3	0	0	2	11	7		
Pregunta 4	0	0	0	5	15		
Pregunta 5	0	0	0	7	13		

4.3 RESULTADOS DE SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL

Asistieron 20 personas a la sensibilización las cuales fueron evaluadas por medio del formato de evaluación de eficacia de la capacitación (Ver Anexo 7). El fin de utilizar este formato es hacerle seguimiento mensual a la información suministrada a los colaboradores que asistieron a la sensibilización y a las personas que recibieron la información del sistema por medio de los boletines informativos y los computadores de la empresa. Esta evaluación la realiza el líder de calidad de forma verbal y consiste en evaluar en una escala del 1 al 5 teniendo en cuenta que 1 es el puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto, el conocimiento de los temas que se

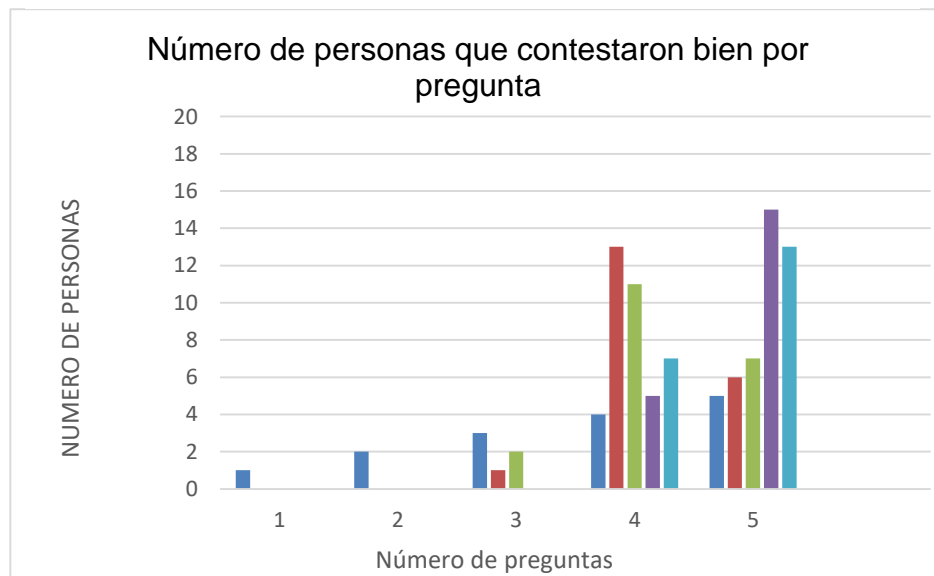
muestran a continuación en la siguiente Tabla 8.

Tabla 8. Modelo de evaluación de eficacia.

No.	COMPORTAMIENTO Y/O CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5	NA
1	¿Qué entiende por la norma NTC-ISO 9001: 2015?						
2	¿Cuál es su papel en la implementación del sistema?						
3	¿Cuáles son los beneficios de la implementación de un sistema de gestión de la calidad?						
4	¿Cuál es la política integral de gestión?						
5	¿Cuáles son los objetivos integrales de gestión?						

Se puede identificar que se le realizaron 5 preguntas por persona y la evaluación se aplicó a un total de 20 personas, el resultado del rango más alto de conocimiento se muestra, Ver Gráfica 10.

Gráfica 10. Resultados evaluación de sensibilización.



5. PROGRAMA DE FORMACIÓN

Una vez finalizado el programa de sensibilización, la organización debe asegurar que las competencias del personal sean las adecuadas para el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, por esa razón es importante realizar un programa de formación de la norma NTC ISO 9001:2015, el cual garantiza los conocimientos y la experiencia adecuada para el manejo de los procesos internos, adicional a esto, la formación abarco los consiguientes conceptos:

- Conceptos de la ISO 9000: calidad, cono, conformidad, requisito, información documentada, recurso, procedimiento, instructivo, formatos, guías, programas.
- Principios de la calidad y descripción.
- Desglose de los capítulos de la norma.
- Herramientas de gestión como las matrices de criticidad y el ciclo PHVA.

5.1 MÉTODO DE FORMACIÓN AL PERSONAL

Dos semanas antes de la sesión de formación se envió la invitación a los correos electrónicos de los colaboradores indicando la fecha, hora y lugar donde se llevaría a cabo la actividad. La formación del personal se desarrolló en las instalaciones de Soluciones Omega S.A., con la ayuda de las herramientas ofimáticas y la sala de capacitación especializada. Durante la sesión se contó con la presencia del Coordinador Nacional de Gestión humana y Líder de calidad (Leonardo Botía) quien fue el formador y los líderes de cada proceso, además de personal de planta y administrativos que estaban presentes en el turno de la mañana.

Para la realización del programa de formación se realizaron unas diapositivas en Power Point (Ver Anexo 8) con los contenidos descritos en la parte superior, se siguió el principio de liderazgo motivando al personal a la mejora continua del SGC, para así lograr la obtención de los objetivos del sistema. Adicional a esto, el formador fue muy preciso en la descripción y explicación de los conceptos.

5.2 EJECUCIÓN DE FORMACIÓN AL PERSONAL

El día 1 de marzo del 2018 se dio inicio al proceso de formación del personal de la empresa. El primer paso fue reunir a todos los colaboradores en la sala de capacitación especializada, luego se instaló el equipo necesario para la proyección de las dispositivas, el líder de calidad se presentó y la autora del documento se encargó de entregar los folletos con toda la información necesaria y relevante de la sesión (Ver Anexo 9). La formación duro 2 horas y se extendió media hora más para responder a todas las preguntas de los colaboradores. A continuación se puede detallar las fotos de la sesión de formación realizada, Ver Imágenes 6 y 7.

Imagen 6. Formación al personal.



Imagen 7. Líderes administrativos.



Se tomó el registro de asistencia a la capacitación (Ver Anexo 10). Una vez el formador terminó de contestar todas las preguntas de la sesión, se realizó una evaluación de eficacia y eficiencia a través del formato **(CNGHN-CAP-F-7)** y **(CNGHC-CAP-F-6)** para validar el aprendizaje de los temas y contenidos.

5.3 RESULTADOS DE FORMACIÓN

Todos los líderes de los procesos asistieron, adicionalmente el personal administrativo y los operarios del turno de la tarde. Se aplicó las evaluaciones de eficacia y eficiencia al final de la capacitación, Ver Anexo 11.

Para finalizar, se evaluaron todas las respuestas de los colaboradores y se recomendó a la empresa hacer un refuerzo en estos temas de la norma en 2 meses según como se programe en el cronograma de capacitaciones las fechas.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO

Soluciones Omega S.A. presta servicios de soporte a la industria local en maquilas y fabricación de barquillos para la industria heladera de Colombia. La línea de producción es muy amplia y cuenta con 6 máquinas de producción para la fabricación de sus barquillos de diferentes tamaños y sabores:

- MTA36-I
- MTA36-II
- VTRO
- JUPITER- 500
- TULIPS
- G500

El área de servicios de maquilas, realiza operaciones in house a nivel nacional a diferentes empresas como Alpina, Meals de Colombia, PepsiCo, Suizo, Ramo, casa luker y demás clientes; es por ello que el proceso productivo varía en cada sede ya que va de acuerdo a los requerimientos de cada cliente en específico y es difícil documentar en primera instancia para el proyecto ya que implicaría visitar cada una de las sedes a nivel nacional para completar una documentación completa de servicios, referenciación y armado de producto. Soluciones Omega S.A. además, cuenta con el servicio de ensamble de cucurucho para los conos de Maxilatto y Bocatto; Meals de Colombia se encarga de llevar las láminas hasta la bodega dependiendo de la demanda del producto y la cantidad que tengan en stock.

6.1 SELECCIÓN DEL PRODUCTO

Soluciones Omega S.A. cuenta con dos líneas de producción muy importantes; la selección de productos se enfocara en la línea de producción de barquillos ya que la de maquilas es muy variable y siempre dependiente de los requerimientos de cada cliente, para esta selección se hará uso de una herramienta de análisis de datos llamada diagrama de Pareto, que con la ayuda de la frecuencia de producción de los diferentes productos de la organización se determinará cuáles generan mayor impacto en las ventas y se realizara los procedimientos correspondientes al proceso de producción.

- **Frecuencia producción de productos.** La línea de producción de conos de la planta trabaja las 24 horas del día y los 7 días a la semana. La demanda es constante por parte de los grandes clientes y los pequeños clientes TaT; por lo

tanto para realizar el análisis Pareto, se toma como referencia el promedio de las ventas anuales desde marzo del 2017 y en base a la clasificación de los productos, se determinará cuáles productos son vitales y triviales para la empresa, mediante un 80-20. En la Tabla 9., se muestra el total de ventas anuales por referencia.

Tabla 9. Clasificación sobre ventas anuales de barquillos por referencia en Soluciones Omega S.A. representadas en millones (Marzo 2017-2018)

Clasificación	Frecuencia en ventas	% frecuencia individual	Frecuencia acumulada	% frecuencia acumulada
Barquillo 15 gramos artesanal	\$ 650.783	\$ 650.783	18%	18%
Barquillo 13 gramos de vainilla	\$ 556.386	\$ 1.207.169	15%	33%
Barquillo 18 gramos vainilla	\$ 528.905	\$ 1.736.074	14%	47%
Barquillo 13 gramos punta chocolate	\$ 403.009	\$ 2.139.083	11%	58%
Copita miel	\$ 377.225	\$ 2.516.308	10%	68%
Barquillo 13 gramos artesanal	\$ 327.573	\$ 2.843.881	9%	77%
Tulipa	\$ 283.000	\$ 3.126.881	8%	84%
Barquillo 13 gramos pie de limón	\$ 220.648	\$ 3.347.529	6%	90%
Barquillo 13 gramos fresas con crema	\$ 161.741	\$ 3.509.270	4%	95%
Copita kids	\$ 109.730	\$ 3.619.000	3%	97%
Galleta plana	\$ 94.303	\$ 3.713.303	3%	100%
Total	\$ 3.713.303			

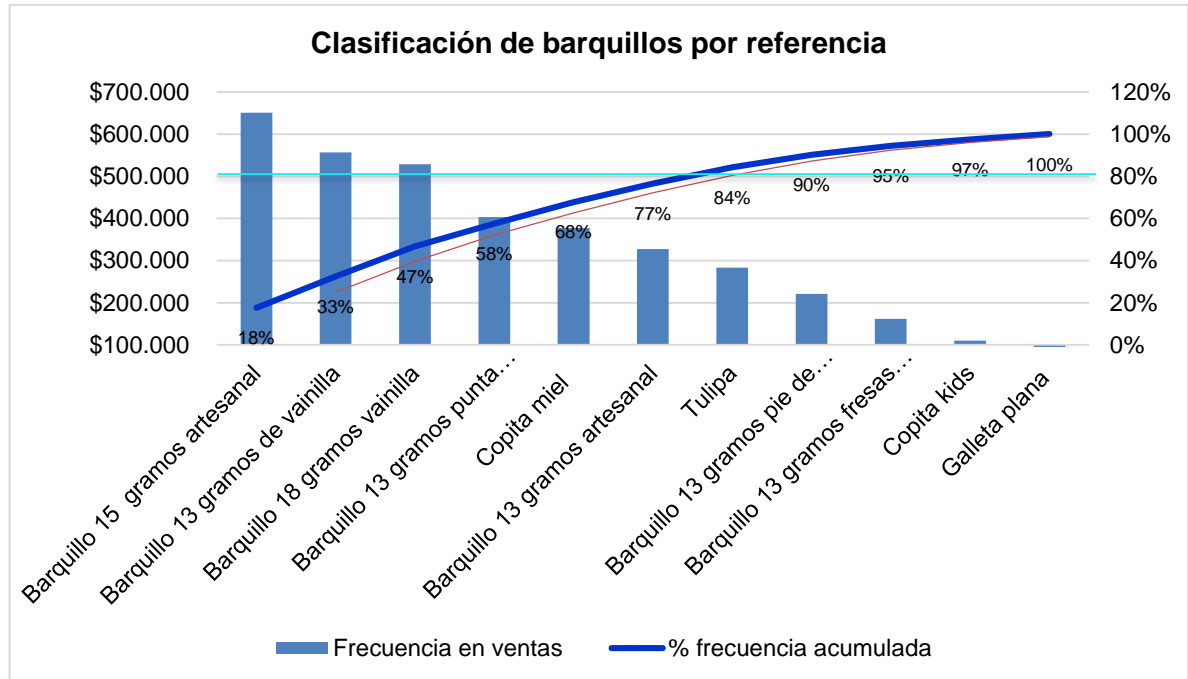
En la columna de clasificación, se encuentran los diferentes productos de la línea de producción de barquillos, en la columna de frecuencia en ventas se presentan las ventas anuales desde marzo 2017 hasta marzo 2018 por referencia, esta información fue tomada del sistema contable U2 que maneja la organización donde se clasifica toda la información financiera, de entradas y salidas de inventarios. En la columna de frecuencia individual se evidencia la representación porcentual de cada referencia sobre el total de las ventas.

Después del análisis se obtuvo como resultado en la Gráfica 11., que el mayor porcentaje representado en un 80% de las ventas (vitales) está centrado en las siguientes referencias: barquillo 15 gramos artesanal, barquillo 13 gramos de vainilla, barquillo 18 gramos vainilla, barquillo 13 gramos punta chocolate, copita miel y barquillo 13 gramos artesanal. Estas referencias sobresalen a comparación de las demás que representan el 20% de las ventas de la organización.

Los vitales son los productos más aceptados por el mercado y además, es la línea perteneciente al proceso de gestión de la producción que Soluciones Omega S.A. quiere certificar en primera instancia, es por ello que se realizó todo el procedimiento de producción del barquillo artesanal 15 gramos, 13 gramos de vainilla, 18 gramos

de vainilla, 13 gramos punta chocolate (Ver Anexo 12) y copita miel. (Ver Anexo 13).

Gráfica 11. Diagrama de Pareto sobre ventas anuales de barquillos en Soluciones Omega S.A. representadas en millones (Marzo 2017-2018) .



6.2 BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

La empresa mantiene un programa de formación continuo en BPM'S soportado por reuniones periódicas de los equipos de trabajo, en las que se refuerzan conceptos relacionados a la normatividad, clasificación de alimentos, microorganismos patógenos que producen enfermedades, conceptos sanitarios y ubicación correcta de la materia prima y el producto final para evitar plagas y contaminación cruzada.

- **Formación en BPM'S.** Se capacita a todo el personal al ingreso a la empresa en BPM'S, y se realiza una re inducción o actualización en el mismo tema anualmente para todo el personal de la empresa que interviene en los procesos productivos, que a su vez cuenta con la entrega de un carne vigente otorgado por el ente formador. El seguimiento se realiza mediante inspecciones diarias al proceso, de las que se mantiene registro.

6.3 CONTROLES DE PROCESO

En todas estas actividades control de procesos significa, el acumulado de sapiencias, métodos, utillajes, tecnologías, aparatos y experiencia que se fuerzan para tasar y regular algunas variables que afectan a cada proceso de producción,

incluso para lograr la optimización en todo lo que de mejoras en el control del rendimiento, calidad, seguridad, y otros criterios.

6.3.1 Programa de orden y aseo (5'S). Semanalmente se desarrolla un trabajo de campo coordinado entre los líderes del Sistema integrado de gestión y el Ingeniero de Producción de la sede para realizar inspecciones periódicas en planta y asegurar que si se cumple con las 5'S.

6.3.2 Trazabilidad. La empresa cuenta con procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos desde el inicio al fin del servicio que prestamos, a través de varias herramientas:

- Registro de Información (Ordenes de producción).
- Correcta identificación de productos (Rótulos).
- Codificación de lotes, registro de cantidades y descripción de productos.
- Registro de fechas de vencimiento (alimentos).
- Transmisión de información de trazabilidad necesaria a la siguiente etapa del proceso.

6.3.3 Mantenimiento productivo total (TPM). Esta metodología de mejora que permite asegurar la disponibilidad y confiabilidad prevista de las operaciones, de los equipos, y del sistema, mediante la aplicación de los conceptos de: prevención, cero defectos, cero accidentes, y participación total de las personas de manera constante por medio de las capacitaciones semanales que el profesional realiza.

6.4 PLANEACIÓN DE LA CALIDAD

La planificación de la calidad en Soluciones omega S.A. es de vital importancia ya que otorga un enfoque estructurado y participativo en la planificación de nuevos productos, procesos y servicios. En la empresa se cuentan con dos tipos de calidad que ambas de igual forma integran e involucran a todos los colaboradores para contribuir con el desarrollo de los productos y las entregas oportunas sin reclamos de calidad.

6.4.1 Sistema de gestión de calidad. Es soportado por una persona permanente que estará a cargo de Sistema Integrado de Gestión (Sistema de gestión de la Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo) y desarrollado a través de los siguientes aspectos:

6.4.2 Control y aseguramiento del control de la calidad en el proceso. Se cuenta con programas definidos de liberación de línea y controles en proceso, soportados en el proceso de trazabilidad y en los registros de calidad. Adicional se busca seguir muchos de los lineamientos de inocuidad definidos por la ISO 22000.

6.5 SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Soluciones Omega S.A, en su interés por controlar los riesgos que atentan contra la salud e integridad física y psicológica de sus trabajadores y dar cumplimiento a las normas vigentes a este respecto, ha definido un Sistema de planificación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva, higiene y seguridad industrial, con actividades interdisciplinarias a desarrollar en los sitios de trabajo. Para el cumplimiento de estos propósitos se contemplan los siguientes subprogramas:

- Subprograma de Control de Riesgo Osteomuscular.
- Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial.

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La información documental dentro del sistema de gestión de la calidad es de vital importancia ya que dentro del proceso de implementación apoya a la estructuración de los documentos guías que incitan a la fácil interpretación de los procesos que se manejan en la empresa. Se reunió al comité de calidad para definir los estándares que guían la ejecución de los procesos y generan la evidencia que soporta la toma de decisiones en busca de la mejora continua, para ello se creó la norma que contiene la norma NTC ISO 9001 desglosada en sus capítulos que definen los diferentes requerimientos de información documental en el cual se pueden identificar dos tipos de documentos, los que se deben *mantener* como lo son la caracterización de los procesos, los procedimientos, guías, manuales y fichas técnicas de los productos; y los que se deben *retener* como son los formatos y registros que soportan la trazabilidad de los procesos que desarrolla la organización.

A continuación se muestra la estructura documental de manera gráfica y la jerarquización de la documentación que se tendrá en cuenta para la creación de documentos, Ver Figura1.

Figura 1. Estructura documental del sistema de gestión de la calidad

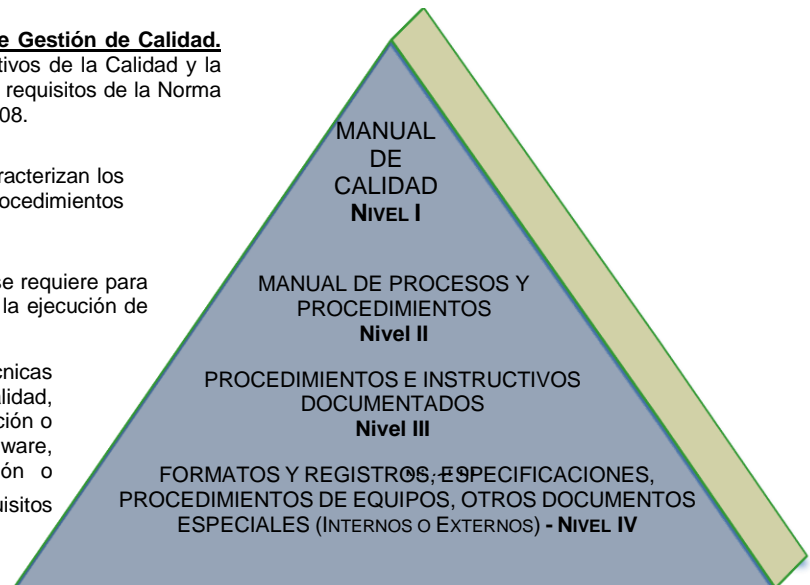
Descripción del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

Incluye la Política de Calidad, los Objetivos de la Calidad y la descripción de cada uno de los puntos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015, 14001:2015 y 10001:2008.

Mapas de proceso, documentos que caracterizan los procesos, sus actividades y Procedimientos generales.

Documentos de trabajo específico que se requiere para dar pautas de lo que se debe hacer en la ejecución de una labor.

Formatos, trámites, registros, fichas técnicas de productos o servicios, Planes de Calidad, Trámites, Manual técnico para la operación o mantenimiento de una máquina o hardware, Manual del usuario de una aplicación o software, Manual de Funciones y Requisitos etc. Otros Documentos especiales



7.1 CONTROL Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

El comité de calidad elaboro en conjunto, un procedimiento de elaboración y control de documentos, en marzo del 2018 se hizo una revisión y una actualización (Ver Anexo 14), el procedimiento es para darlo a conocer a todos los líderes de procesos y colaboradores de la organización; esto con el fin de que toda la documentación que se elaborara estuviera bajo los parámetros y estándares establecidos por la

norma. Cada vez que hay creación de un documento, este debe llevar una codificación la cual es elaborada por el practicante de sistemas integrados de gestión, esta es la única persona encargada de llevar los listados maestros de documentos y registros por procesos en Soluciones Omega S.A. El procedimiento elaborado debe definirse de la siguiente manera para llegar al logro de los siguientes objetivos:


- Garantizar que cada documento es idóneo antes de su total difusión.
- Realizar la constante revisión y actualización del documento para garantizar la mejora continua.
- Avalar los cambios según la necesidad, registrar el control de cambios y legitimar el estado actual de la revisión de los documentos.
- Asegurar que las versiones actuales y antiguas de los documentos se encuentren disponibles en el sistema de gestión de la empresa y los listados de registros.
- Garantizar que los documentos permanezcan legibles con sus versiones y sean de fácil identificación.
- Reconocer que los documentos de origen externo sean identificados y que su distribución sea controlada.
- Identificar adecuadamente el uso de documentos obsoletos y el fin a corto, mediano y largo plazo.

7.2 CONTROL DE REGISTROS Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El procedimiento de control de registros (Ver Anexo 15) indica que los registros de 10 años en adelante del sistema de gestión se deben conservar en la red de la empresa por orden y gestión documental. Dentro de este control Soluciones Omega S.A. maneja dos listados esenciales que se llevan a través de un formato de Excel; listado maestro de registros y listado maestro de documentos para el cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015.


7.2.1 Listado de registros. Son todos los formatos, actas, guías, fichas técnicas, matrices, etc., Ver Cuadro 6.

Cuadro 6. Listado maestro de registros.

		LISTADO MAESTRO DE REGISTROS				Código: SIG-F-2	
Sistema Integrado de Gestión						Versión: 01	
DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA REALIZACION	CAMBIOS	FECHA DE REVISIÓN	EXISTE ARCHIVO	
PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL DIRECCIONAMIENTO							
Modelo matriz de diagnóstico del sistema de gestión de la calidad	SIG-MT-1	1	12/12/17	-	-	x	
Matriz de comunicacion del sistema de gestion de la calidad	SIG-MT-2	1	12/12/17	-	-	x	
Indicadores de gestion del S.G.C	SIG-GC-1	1	12/12/17	-	-	x	
Organigrama	CNGHC-GH-O-1	1	22/02/18	-	-	x	
DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							
Acta de reunión	SIG-A-1	1	4/07/16	-	6/04/18	x	
Formato programa de auditorias internas de calidad	SIG-AI-F-1	1	9/04/18	-	-	x	
Formato plan de auditoria internas al sistema de gestion	SIG-AI-F-2	1	9/04/18	-	-	x	
Formato de lista de chequeo y informe de auditoria	SIG-AI-F-3	1	9/04/18	-	-	x	
Formato de calificacion de los auditores internos	SIG-AI-F-4	1	9/04/18	-	-	x	
Formato plan de mejora	SIG-AI-F-5	1	9/04/18	-	-	x	
Formato de seguimiento al plan de mejora	SIG-AI-F-6	1	9/04/18	-	-	x	
Caracterizacion de procesos	SIG-C-1	1	6/04/18	-	-	x	
Política SIG	SIG-PO-1	1	22/03/17	-	6/04/18	x	
Objetivos SIG	SIG-O-1	1	22/03/17	-	6/04/18	x	
Listado maestro de documentos	SIG-F-1	1	23/08/13	-	6/04/18	x	
Listado maestro de registros	SIG-F-2	1	23/08/13	-	6/04/18	x	
Cronograma de implementacion del sistema de gestion de la calidad	SIG-GC-CRO-1	1	6/01/18	-	-	x	
PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN LOGÍSTICA Y ALMACENAMIENTO							
Caracterizacion de procesos	SIG-PPL-C-1	1	1/03/18	-	-	x	
REALIZACION DEL PRODUCTO PROCESO DE GESTION DE LA PRODUCCIÓN							
Caracterizacion de procesos	SIG-CNPS-C-1	1	8/04/18	-	-	x	
Formato cotización de servicios	CNPS-F-1	1	8/04/18	-	-	x	
Formato orden de produccion	CNPS-F-2	1	8/04/18	-	-	x	
PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL							
Caracterizacion de procesos	SIG-GC-C-1	1	9/04/18	-	-	x	
Formato de encuesta de satisfaccion al cliente	GC-F-1	1	10/03/18	-	-	x	
PROCESO DE GESTIÓN DE CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE							
Caracterizacion de procesos	SIG-CYA-C-1	1	1/03/18	-	-	x	
Formato control documentacion de proveedores	SIG-CYA-F-1	1	28/04/18	-	-	x	
Formato de calificacion de evaluacion de proveedores	SIG-CYA-F-2	1	28/04/18	-	-	x	
PROCESO DE GESTIÓN HUMANA Y BIENESTAR							
Caracterizacion del proceso	SIG-GH-C-1	1	6/04/18	-	-	x	
Formato Manual de Funciones	CNGHC-GH-F-1	2	6/11//2017	Cambio en la codificacion. Antes (SGC-GH-F1)	6/04/18	x	
Formato control de asistencia a capacitacion	CNGHC-CAP-F-1	1	22/6//2017	-	6/04/18	x	
Formato encuesta de capacitación	CNGHC-CAP-F-2	1	6/8//2017	-	6/04/18	x	
Formato evaluacion de eficacia de la capacitacion	CNGHC-CAP-F-3	1	6/8//2017	-	6/04/18	x	
Formato Evaluacion de eficiencia de la capacitacion	CNGHC-CAP-F-4	1	11/7//2017	-	6/04/18	x	
Formato programacion de capacitaciones	CNGHC-CAP-F-5	1	11/7//2017	-	6/04/18	x	
Formato de encuesta clima organizacional	CNGHC-CAP-F-6	1	6/6//2017	-	6/04/18	x	
Formato encuesta clima organizacional	CNGHC-CAP-F-7	1	6/6//2017	-	6/04/18	x	
Formato de evaluacion de desempeno y adopcion de doc	CNGHC-CAP-F-8	1	6/6//2017	-	6/04/18	x	
Formato de cronograma de capacitacion	CNGHC-CAP-F-9	2	6/6//2017	Adicion de formacion en la ISO 9001:2015	6/04/18	x	
PROCESO DE GESTIÓN DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES							
Caracterizacion del proceso	SIG-SYT-C-1	1	7/04/18	-	-	x	
PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PRODUCTO E INOCUIDAD							
Caracterizacion de procesos	SIG-ACC-C-1	1	1/03/18	-	1/03/18	x	
Formato implementacion plan de reclamos internos	SIG-ACC-F-1	1	14/10/17	-	1/03/18	x	
Formato de control y seguimiento BPMS	SIG-ACC-F-2	1	14/10/17	-	1/03/18	x	
Respuesta a tratamiento de producto no conforme o quejas	SIG-ACC-F-3	1	14/10/17	-	1/03/18	x	
Formato rechazo - producto en buen estado para armado	SIG-ACC-F-4	1	14/10/17	-	1/03/18	x	
Registro de retiro de producto del mercado	SIG-ACC-F-5	1	14/10/17	-	1/03/18	x	
Formato de reclamos internos	SIG-ACC-F-6	1	14/10/17	-	1/03/18	x	
Matriz legal de calidad	SIG-ACC-MT-1	1	14/10/17	-	1/03/18	x	
PROCESO DE GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO							
Caracterizacion de procesos	SIG-CMT-C-1	1	8/04/18	-	-	x	
Plan de mantenimiento preventivo y correctivo mensual	CMT-PL-1	1	20/02/13	-	6/04/18	x	

7.2.2 Listado de documentos. Se anexan todos los procedimientos, planes y programas, Ver Cuadro 7.

Cuadro 7. Listado maestro de documentos.

 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Código: SIG-F-1 Versión: 01						
DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA CREACION	CAMBIOS	FECHA DE REVISIÓN	EXISTE ARCHIVO
PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL DIRECCIONAMIENTO						
Procedimiento de la revision por la direccion	SIG-DA-PC-1	1	16/04/18	-	-	X
DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
Manual integrado de gestión	SIG-MC-1	1	7/03/18	-	-	X
Procedimiento Elaboración y Codificación de Documentos	SIG-PC-1	2	23/08/17	Adición de normas. Modificación de términos y dependencias	2/03/18	X
Procedimiento de control de registros y documentos	SIG-PC-2	1	7/03/18	-	-	X
Procedimiento para la auditoria interna del sistema integrado d gestion	SIG-PC-3	1	7/03/18	-	-	X
PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN LOGÍSTICA Y ALMACENAMIENTO						
Guía para el almacenamiento de productos	PPL-A-G-1	1	3/04/18	-	-	X
REALIZACION DEL PRODUCTO PROCESO DE GESTION DE LA PRODUCCIÓN						
Procedimiento para la produccion y elaboracion de barquillos	CNPS-PC-1	1	8/04/18	-	-	X
Procedimiento para la produccion y elaboracion de copita miel	CNPS-PC-2	1	8/04/18	-	-	X
PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL						
Programacion de rutas	GC-PR-1	1	2/05/18	-	-	X
PROCESO DE GESTIÓN DE CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE						
Manual de evaluacion y seguimiento a la calidad de proveedor	-	1	28/04/18	-	-	X
PROCESO DE GESTIÓN HUMANA Y BIENESTAR						
Procedimiento de bienestar del personal	CNGHC-B-PC-1	1	23/08/17	-	15/04/18	X
Procedimiento Selección de personal administrativo	CNGHC-SC-PC-2	1	24/08/17	-	15/04/18	X
Procedimiento selección de personal operativo	CNGHC-SC-PC-3	1	25/08/17	-	15/04/18	X
Procedimiento de induccion y reinduccion	CNGHC-SC-PC-4	1	26/08/17	-	15/04/18	X
Procedimiento de induccion al puesto de trabajo (Plan padrino)	CNGHC-CAP-PC-1	1	27/08/17	-	15/04/18	X
Procedimiento de capacitacion general	CNGHC-CAP-PC-2	1	28/08/17	-	15/04/18	X
Programa anual de capacitacion	CNGHC-GH-PRO-1	1	29/08/17	-	15/04/18	X
PROCESO DE GESTIÓN DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES						
Procedimiento para la realizacion de Back up	CNGHC-SYT-PC-1	1	22/04/18	-	-	X
PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PRODUCTO E INOCUIDAD						
Programa manejo de alergenoss	SIG-ACC-PRO-1	1	14/10/17	Modificacion por cambio de la bodega	2/04/18	X
Programa retiro de producto del mercado	SIG-ACC-PRO-2	1	14/10/17	-	2/04/18	X
Programa de control y seguimiento de BPM	SIG-ACC-PRO-3	1	14/10/17	-	2/04/18	X
Programa de control de plagas	SIG-ACC-PRO-4	1	14/10/17	Pendiente modificacion por cambio de la bodega	2/04/18	X
Programa Calidad del agua	SIG-ACC-PRO-5	1	14/10/17	Pendiente modificacion por cambio de la bodega	2/04/18	X
Programa de limpieza y desinfección	SIG-ACC-PRO-6	1	14/10/17	Pendiente modificacion por cambio de la bodega	2/04/18	X
Programas control de proveedores	SIG-ACC-PRO-7	1	14/10/17	Modificacion por cambio de la bodega	2/04/18	X
Programa buenas prácticas de manufactura	SIG-ACC-PRO-8	1	14/10/17	-	2/04/18	X
Programa de metrología	SIG-ACC-PRO-9	1	14/10/17	-	2/04/18	X
Programa tratamiento producto no conforme	SIG-ACC-PRO-10	1	4/10/17	-	2/04/18	X
Programa de control de calidad	SIG-ACC-PRO-11	1	4/10/17	Actualizacion en las lines de produccion	2/04/18	X
Programa de prevención de contaminación cruzada	SIG-ACC-PRO-12	1	4/10/17	Pendiente modificacion por cambio de la bodega	2/04/18	X
Programa de trazabilidad	SIG-ACC-PRO-13	1	4/10/17	Pendiente modificacion por cambio de la bodega	2/04/18	X
PROCESO DE GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO						
Procedimiento de generacion de ordenes	CMT-PC-1	1	7/03/18	-	-	X

De acuerdo a la codificación y al consecutivo que cada documento posee, se van organizando de forma descendente por áreas. Para detallar los listados maestros de documentos y registros en el Anexo se podrá detallar nombre del documento, código, fecha de creación, control de cambios y ubicación del archivo. Los registros mínimos requeridos por la norma se podrán ver en los listados maestros, para su construcción es importante señalar y resaltar los numerales más importantes:

7.1.5.1 Mantenimiento y Calibración.

7.2 Competencias.

8.2.3 Revisión de requisitos del producto o servicio.

8.2.3 Nuevos requisitos del producto o servicio.

8.4.1 Evaluación de proveedores.

8.5.1 Fichas de producto o servicio.

8.5.3 Cambios en las necesidades del cliente.

8.5.6 Cambios en la planificación de producción.

8.6 Evidencia de conformidad del producto.

8.7.2 y 10.2.2 No conformidades.

9.1.1 Seguimiento y medición.

9.2.2 Auditorías internas.

9.3 Revisión por la dirección.

10.2.2 No conformidades y acciones correctivas.

7.3 MANUAL DE CALIDAD

La empresa empezó a implementar un manual del Sistema Integrado de Gestión el cual se basa en el alcance de la política de gestión integrada; este es uno de los documentos más auditados ya que es en la escala documental es el más importante. En este caso, la autora del proyecto realizó el capítulo del sistema de gestión de la calidad del manual integrado para así especificar los objetivos, realizaciones sobre la calidad de los productos o servicios que ofrecen y resaltar el pensamiento basado en riesgos. (Ver anexo 16).

7.4 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

Para la realizar la caracterización de los procesos es importante tener claro el mapa de procesos para identificar las entradas requeridas y salidas que van desde los requisitos de cliente hasta la satisfacción del mismo. Se hace uso del ciclo PHVA (planear, ejecutar, verificar, actuar) para caracterizar los procesos.

Los requisitos de los apartados 4.4.2 y 7.5 se deben implementar en la organización para dar cumplimiento a la norma. Estos numerales definen la necesidad de caracterizar los procesos identificados en el mapa de procesos ya que estos guiarán el desarrollo de las actividades, el formato de caracterizaciones se encuentra en el Cuadro 8. Las caracterizaciones de todos los procesos se encuentran en el Anexo 17.

Cuadro 8. Formato de caracterización de procesos.

 Código: SIG-C-1 Versión: 01		
PROCESO:		
OBJETIVO:		
ALCANCE:		
RESPONSABLES:		
FECHA DE APROBACION:		
ENTRADAS:	ACTIVIDADES	SALIDAS:
MATERIALES Y RECURSOS:		CLIENTE:
PROVEEDORES:		INDICADORES:

Se realizó un énfasis en las caracterizaciones de los procesos del sistema de gestión de la calidad, producción y compras ya que son los más transversales e importantes para la compañía; estos podrían ser los primeros procesos a certificar.

7.5 MANUALES DE FUNCIONES

Soluciones Omega S.A. contaba con algunos manuales de funciones, pero no tenía una estructura definida para poder dárselo a conocer al trabajador como parte de la inducción al puesto de trabajo. El numeral 7.2 de la norma resalta la importancia de las competencias en los colaboradores y la evaluación del desempeño y adopción de documentos que se hará de forma periódica, así que se propone la evaluación del Anexo 18. La autora del proyecto realizo una visita a la organización donde tuvo

que pasar por cada puesto de trabajo para preguntarle a cada colaborador cuales eran sus funciones, tareas actuales y competencias que consideraban necesarias para el cargo desarrollado; se analizó la información, se llegó a una unanimidad, y gracias a esta información y el aporte de cada colaboradores de la organización, se logró documentar todos los manuales de funciones que reflejan los roles y responsabilidades en el organigrama, de esta manera los colaboradores actuales y futuros tendrán más claras cada una de las funciones y tareas a desarrollar según las competencias y exigencias físicas o mentales que el cargo posee.

El estudio de cargas que aparece al final de cada manual lo elaboro el profesional de seguridad y salud en el trabajo ya que es una persona certificada para realizar este tipo de evaluaciones.

La empresa ya tenía un modelo de manual de funciones establecido, por lo cual se procedió a mejorar el formato actual que se muestra en la figura . Los manuales de funciones de todos los cargos de la empresa se encuentran en el Anexo 19.

7.6 INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El cuadro 9., describe los indicadores generales del sistema de gestión enfocados en cada uno de los procesos de la empresa; el cumplimiento de la política de calidad y sus objetivos son de alta relevancia ya que son desarrollados y alcanzados mediante las actividades diarias a las que se tiene que enfrentar este tipo de industrias para tomar las decisiones correctas. Estos indicadores se miden de forma cuantitativa y cualitativa.

Cuadro 9. Indicadores generales del sistema de gestión de la calidad.

Proceso	Objetivos Estratégicos	Metas 2018	Estrategias	Indicador base	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
Sistema Integrado de gestión	Lograr la certificación de sistema integrado de Gestión	Incrementar la satisfacción del cliente mediante procesos de mejora continua	Definir la normatividad a seguir para la implementación a través de un programa.	% cumplimiento en cronograma de implementación ISO 9001:2015	# de actividades realizadas/# de actividades totales	Mensual	Documentales y financieros	Coordinación Nacional de gestión humana y Calidad
		Disminución de los accidentes laborales		% cumplimiento en cronograma de implementación SG - SST	# de actividades realizadas/# de actividades totales	Mensual	Documentales y financieros	Coordinación Nacional de gestión humana y Calidad Líder de Salud Ocupacional
		Disminución de los impactos ambientales		% cumplimiento en cronograma de implementación SG - Ambiental	# de actividades realizadas/# de actividades totales	Mensual	Documentales y financieros	Coordinación Nacional de gestión humana y Calidad Analista ambiental
		Disminución de los reclamos de calidad		% cumplimiento en cronograma de implementación HACCP	# de actividades realizadas/# de actividades totales	Mensual	Documentales y financieros	Coordinación Nacional de gestión humana y Calidad
				% cumplimiento en cronograma de implementación ISO 22000	# de actividades realizadas/# de actividades totales	Mensual	Documentales y financieros	Coordinación Nacional de gestión humana y Calidad Líder en aseguramiento y control de calidad
Financiera y compras	Incrementar rentabilidad	Encontrar excelentes proveedores para cada mes	Realizar una evaluación constante de los proveedores	Evaluación de proveedores	% de evaluación de cada proveedor	Semestral	Manual de evaluación y seguimiento de proveedores	Analista de compras
	Incrementar Ingresos en las ventas TaT y servicios	Incrementar los ingresos producto de las ventas	Clientes Corporativos, TAT	incremento % ventas conos	Ventas actuales/ ventas promedio mes del año anterior	Mensual	Herramientas de búsqueda de nuevos clientes in house y corporativos como las redes sociales	Área comercial y de ventas
			Clientes in house	incremento % ventas servicios		Mensual		Coordinación nacional de producción y servicios

Cuadro 9. (Continuación)

Proceso	Objetivos Estratégicos	Metas 2018	Estrategias	Indicador base	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
Gestión humana y bienestar	Contribuir al Bienestar de nuestros colaboradores	Mejorar el bienestar de los colaboradores diariamente	Desarrollar programas que contribuyan al bienestar físico, social y mental de nuestros colaboradores	Diagnostico e intervención riesgo psicosocial intralaboral	Resultado de la medición del riesgo intralaboral	Bianual	Financieros y logísticos	Grupo de gestión humana y Salud ocupacional
				% cumplimiento en cronograma de actividades	# de actividades realizadas/# de actividades totales	Mensual	Actividades que se van a realizar y que tengan un impacto importante en todo el personal	Grupo de gestión humana y Salud ocupacional
				Número de horas de intervención por persona	Sumatoria de horas de intervención por persona/total de personas	Mensual		Grupo de gestión humana y Salud ocupacional e Ingenieros Sedes
	Fortalecer el clima organizacional	Disminuir las tasas de rotación y ausentismo	Crear acciones que retengan a los colaboradores y bajar así las tasas de los indicadores de rotación y ausentismo	Pruebas con rasgos cuantitativos como 16pf-valanti.	% de retiro	# retirados/# total	Documentales	Grupo de gestión humana y Salud ocupacional
				Guía específica de las condiciones laborales que ofrece la organización con el fin de aclarar las variables de contratación a los candidatos nuevos.	# preguntas/# preguntas bien resueltas en la inducción	Cada vez que hay ingreso de personal nuevo	Documentales	Grupo de gestión humana y Salud ocupacional
				Formato y aplicación de prueba Técnica-manual	% de entendimiento prueba técnica	Quincenal	Logístico y documental	Grupo de gestión humana y Salud ocupacional
				Seguimiento a él plan padrino y ejecutar al 100% de los colaboradores nuevos	# preguntas bien resueltas en la evaluación de plan padrino	Cada vez que hay ingreso de personal nuevo	Logístico y documental	Grupo de gestión humana y Salud ocupacional e ingenieros de sedes

Cuadro 9. (Continuación)

Proceso	Objetivos Estratégicos	Metas 2018	Estrategias	Indicador base	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable	
Gestión humana y bienestar	Fortalecer el clima organizacional	Mejorar la comunicación entre los colaboradores	Crear un sistema eficiente de comunicación entre áreas y apoyar el desarrollo de habilidades de comunicación en el equipo, para asegurar el flujo adecuado de información.	Se hace reunión diaria de producción, comité interpilares, comité de GH, comité de servicios	#comités realizados/planeados	Mensual	Logístico y documental	Líderes de procesos	
				Actas de ejecución y seguimiento de los comités	% de seguimiento de los comités	Mensual	Logístico y documental	Líderes de procesos	
				Programa de liderazgo	#actividades realizadas/planeadas	Semanal	Logístico y documental	Grupo de gestión humana y Salud ocupacional e ingenieros de sedes	
			Evaluar, analizar y mejorar el clima laboral de la organización	Realizar encuesta de clima laboral que permita dar cuenta del clima y su impacto en la organización.	Encuesta de clima organizacional	Tabulación de resultados y Plan de mejoramiento	Anual	Logístico-financiero y documental	Grupo de gestión humana y Salud ocupacional e ingenieros de sedes
			Generar Disminución en las tasas de rotación y ausentismo	Buscar opciones de fuentes de reclutamiento para un proceso de selección más eficiente	Se utiliza sólo una fuente de reclutamiento en internet y la modalidad de convocatoria	Ampliar fuentes de reclutamiento y medir su efectividad. # de requerimientos /total de hojas de vida que se analizan por fuente	Constante	Logístico y documental y financiero	Grupo de gestión humana y Salud ocupacional e ingenieros de sedes
			Implementar estrategias que favorezcan la percepción que tienen nuestros colaboradores de la organización, teniendo en cuenta variables como comunicación, sentido de pertenencia, relaciones interpersonales, liderazgo, entre otras.	Realizar un plan de desarrollo de habilidades personales y laborales	Patrocinios estudiantiles	Número de graduados /Numero inscritos en Omega inteligente por nivel	Semestral	Logístico y documental y financiero	Grupo de gestión humana y Salud ocupacional
				Buscar otras opciones de reclutamiento para el personal nuevo.	Índice de ausentismo (Ausentismo laboral global)	# días ausentados / # días programados x 100	Mensual	Logístico y documental y financiero	Grupo de gestión humana y Salud ocupacional

Cuadro 9. (Continuación)

Proceso	Objetivos Estratégicos	Metas 2018	Estrategias	Indicador base	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
Calidad, Ventas y logística	Aumentar el número de clientes	Incrementar el número de clientes en servicios con facturación mensual superior a \$10,000,000 mensuales	Conseguir nuevos clientes T/T y nuevos clientes de conos Institucionales	# de clientes	# clientes actuales 250/ Ventas mensuales \$	Mensual	Material publicitario (Brochure, pág., fotos) Recursos tecnológicos (Redes sociales)	Área comercial y de ventas
		Incrementar el número de clientes de conos con facturación mensual superior a \$3,000,000 mensuales	Conseguir nuevos clientes de servicios			Mensual	Desarrollar habilidades de comercialización a través de capacitación	Área comercial y de ventas
	Crecimiento en ventas a partir del desarrollo de nuevos productos	Incrementar el portafolio de productos de galletería	Reconocer necesidades del cliente	# de nuevos productos y de nuevos servicios prestados	Matriz para identificar clientes	Mensual	Documento Excel	Ingeniero de sede
			Vender el servicio generando valor agregado	HH=8.832	Aumentar HH	Mensual	Personal Eficiente	Producción
	Crecimiento en ventas a partir del desarrollo de nuevos servicios	Atender nuevos servicios dentro de la línea de negocio. Servicios con facturación de más de \$10,000,000	Mejorar tiempos de producción para maximizar la capacidad	OEE	Aumento de OEE/# de productos codificados en el sistema	Mensual	Personal Eficiente que mide tiempos y codifica productos	Producción
			Optimizar la eficiencia de los equipos	Matriz de mantenimiento	Disminución de fallos e indicadores de mantenimiento	Semanal	Plan de mantenimiento	Mantenimiento
			Eficacia y mejor funcionamiento de equipos	HH	Capacidad de producción	Annual	máquinas y MO	Producción
	Fortalecer la relación con los clientes	Satisfacción de clientes	Encuesta Virtual Llamada	% de clientes satisfechos	Puntaje de 1 a 5 de la encuesta	trimestral	Encuesta Virtual Llamada	Dirección Administrativa
			Campañas de calidad en las sedes	# de reclamos de calidad	lote entregado/# de reclamos	Por lote	Campañas de calidad en las sedes	Dirección Administrativa
		Imagen ante el cliente (Reclamos, accidentes, devoluciones de producto, llamados de atención a personal nuestro)	Inspección de calidad S5 Sedes	# de devoluciones de producto antes de llegar a cliente final	% de fallas en las 5s	Diario	Inspección de calidad 5s	Control y aseguramiento de calidad
			Pilar TPM-SHE	Promedio del tiempo de respuesta al cliente por reclamo de calidad	tiempo en que se demora el cliente en hacer el reclamo	Cada vez que hay entrega	Pilar TPM-SHE	
		Definidas por cada ingeniero en la Sede (Ver plan de trabajo)	# de accidentes de trabajo # de llamados de atención por parte del cliente a personal nuestro	% accidentalidad # personal x sede / llamados de atención x sede	Diario	Definidas por cada ingeniero en la Sede (Ver plan de trabajo)	Ingenieros de sede	

Cuadro 9. (Continuación)

Proceso	Objetivos Estratégicos	Metas 2018	Estrategias	Indicador base	Formula	Frecuencia	Recursos	Responsable
Producción, mantenimiento y sistemas	Maximizar eficiencia (HHF y OEE)	Optimizar procesos productivos al finalizar el año 2018	Seguimiento al plan de mantenimiento de los equipos	Eficiencia operacional (OEE)	Tiempo de producción efectiva/(tiempo total de trabajo- Tiempo de paradas planificadas)	Diario	Logístico y documental y financiero	Coordinación nacional de producción y servicios y Ingenieros de producción
			Replanteamiento del plan maestro de producción de conos	Consumo de mezcla x unidad	Mezcla total utilizada/ # de unidades producidas	Diario	Logístico y documental y financiero	
			Reactivar consultoría TPM	Valor hora hombre facturado servicios	valor facturado/horas hombre	Diario	Logístico y documental y financiero	
			Reentrenamiento a los líderes de pilar	Gasto x persona servicios	Sumatoria de gastos/número de personas del mes	Mensual	Logístico y documental y financiero	
	Aumentar la confiabilidad de los equipos de servicios	TPM	Capacitaciones constantes en todos los niveles	Capacitación en TPM	# citados / # asistentes	Semanal	Logístico y documental y financiero	
		Reducir los consumos y los fallos de los equipos	Planes de mantenimiento preventivo	Tiempo empleado en el mantenimiento preventivo de los lunes	# horas empleadas / # fallos encontrados	Semanal	Logístico y documental y financiero	
	Adquisición de equipos y herramientas (innovación tecnológica)	Tecnificar el área de maquilas para reducir mano de obra	Extraer información confiable y oportuna de todas las áreas que soporte la toma de decisiones Adquisición de equipos	Maquinaria nueva	% de eficiencia con la nueva maquinaria	Dependiendo de la depreciación de los equipos	Logístico y documental y financiero	

8. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Una vez se realizó la sensibilización y formación del personal, cada líder de proceso se comprometió a realizar una matriz de criticidad (Ver Tabla 10.), con sus respectivas ponderaciones y cubo de criticidad general para así determinar cuáles son los procedimientos más importantes dentro del área y poder dar inicio a la documentación a partir de ellos. Una vez se tiene claridad de estos, se inicia llevar a cabo la implementación de la documentación establecida para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad en donde es necesario hacer entrega de todas las caracterizaciones, procedimientos, manuales y registros a cada una de las áreas de la organización con el fin de liberar el sistema para que se recolecte toda la evidencia requerida para llevar a cabo controles, acciones correctivas y revisiones por la dirección. En el proceso de implementación se determinaron además las nuevas necesidades de documentación para soportar y registrar el comportamiento de ciertas actividades que pueden tener un efecto considerable sobre el producto final y sobre los objetivos de la organización.

En esta etapa se desarrollaron herramientas de ingeniería en los procesos operativos y de apoyo con el fin de mejorar su productividad y generar acciones correctivas, para los procesos estratégicos todo ha sido desarrollado desde un inicio. Se implementó la estructura del sistema de gestión de la calidad con base en los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 10. Modelo de matriz probabilidad de criticidad

MATRIZ DE CRITICIDAD DEL PROCEDIMIENTO					
Nº	Nombre Procedimiento	Probabilidad de criticidad	Magnitud de Impacto	Resultado	Perspectivas Afectadas
Núm.	Tipo de procedimiento a evaluar	Va de 1 – 4 dependiendo si existe o no el documento	Varia de 1-4 en donde de designa el valor mayor dependiendo de la importancia	Multiplicación entre la probabilidad y la magnitud de impacto	Depende del área y el proceso a evaluar se determina la perspectiva

Las ponderaciones generales para todas las matrices de cada proceso se pueden ver en el Cuadro 10., Cuadro 11., y Cuadro 12., los cuales quedarían de la siguiente manera:

Cuadro 10. Probabilidad de criticidad.

Probabilidad de criticidad	
1	El documento se encuentra completo y actualizado
2	El documento se encuentra completo y desactualizado
3	El documento se encuentra incompleto
4	El documento no se encuentra

Cuadro 11. Magnitud de impacto.

Magnitud de Impacto	
1	Insignificante
2	Baja
3	Mediana
4	Alta

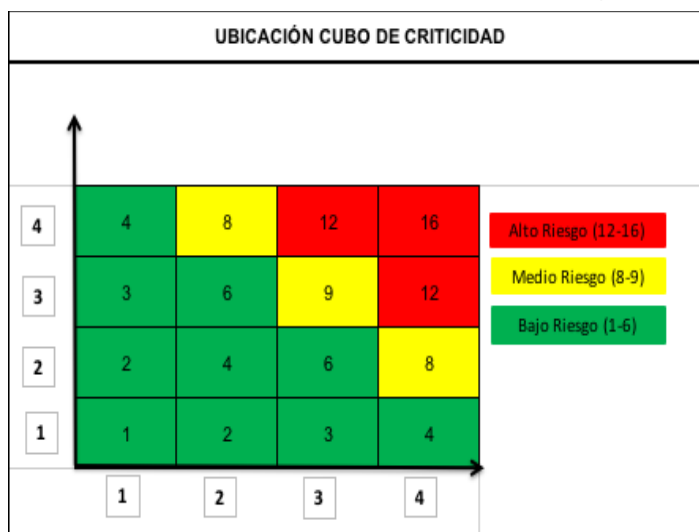
Cuadro 12. Perspectivas afectadas

Perspectivas Afectadas
Financiero
Clientes
Procesos
Personas

Una vez se obtienen los resultados, a través del cubo de criticidad (Ver Gráfica 12.) se determina si el procedimiento detallado en la matriz de criticidad es:

- Alto riesgo cuando obtiene un puntaje de 12-16.
- Medio riesgo cuando obtiene un puntaje de 8-9.
- Bajo riesgo cuando obtiene un puntaje de 1-6.

Gráfica 12. Ubicación cubo de criticidad general.



8.1 PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN LOGÍSTICA Y ALMACENAMIENTO

En el proceso logístico se tuvo en cuenta la matriz de criticidad para determinar cuáles son los procedimientos más importantes en la documentación del sistema. Debido que en muchas ocasiones se encuentran sitios con plagas, roedores, humedad, sustancias tóxicas y químicas, Principales armas mortales para los alimentos.

Soluciones Omega S.A. tomó la decisión de crear esta guía para el almacenamiento de productos (materia prima y material de empaque) y dar a conocer los pasos y normas más importantes que debe seguir un manipulador de alimento para tener certeza de la calidad de los productos tienden a manejar, además para determinar el almacenamiento de productos (materia prima y material de empaque) que abarca conceptos de rotación de inventarios, reposición de materias primas y el cargue y descargue del camión de producto terminado; se identificaron 4 procedimientos claves dentro del proceso, cada uno de estos es importante ya que se mide los tiempos de entrega, la necesidad del cliente y los costos de no calidad en los que incurre la empresa por pérdidas en los desplazamientos sobre las vías muy congestionadas, retrasos por cierres de vías o daños como agujeros en las calles o carreteras principales. Ver Tabla 11., para el análisis de la matriz de criticidad.

Tabla 11. Matriz de criticidad del procedimiento de logística y almacenamiento.

MATRIZ DE CRITICIDAD DE LOGISTICA					
Nº	Nombre Procedimiento	Probabilidad de criticidad	Magnitud de Impacto	RESULTADO	Perspectiva Afectadas
1	Almacenamiento de productos	2	4	8	Personas Financiero Procesos
2	Facturación	1	4	4	Financiero Procesos
3	Reporte de nómina	1	3	3	Personas Procesos
4	Control de lámina	1	4	4	Personas Procesos

Después de evaluar la matriz de criticidad, se evidencia claramente la necesidad de la guía para el almacenamiento de productos (materia prima y material de empaque) (Ver Anexo 20), en ella se encuentran los tipos de cuidados higiénicos y de seguridad que debe tener una bodega de almacenamiento, el medio de transporte, el personal manipulador y áreas cercanas al alimento. Se necesita de una buena disposición de aprendizaje para manipular de forma adecuada productos alimenticios, ya que muchas personas se han encontrado tan afectadas por alimentos contaminados que muchas de estas les ha causado la muerte. Por esta razón se debe tener higiene y seguridad en todas las áreas que se encuentran en contacto con los alimentos. Los demás procedimientos y guías deberán ser desarrollados e implementados por la compañía ya que en el plan de acción se especifica la necesidad de los mismos para una futura certificación.

8.2 PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL

Para realizar la implementación en el proceso de gestión comercial fue necesario detallar los productos más representativos con el empaque correspondiente y analizar el proceso de cómo el asistente de ventas de una manera muy simple, realiza las ventas y el seguimiento a las mismas una vez el producto está en las manos del cliente.

8.2.1 4Ps del marketing mix. Esta estrategia ayudara a determinar todos los medios que por los que Soluciones Omega S.A. puede hacer conocer su producto, puede distribuirlo y ubicarlo en el mercado. Además ayudara a describir las técnicas que la asistente de ventas utiliza para hacerle seguimiento a los clientes y los medios que los vendedores TaT usan para mostrar el producto.

8.2.1.1 Producto. Soluciones Omega S.A. bajo la marca Gustto, ofrece los siguientes productos de las Figuras 2 y 3., a sus clientes con negocios de heladerías. Las fichas técnicas del producto se especifica en el Anexo 21.

Figura 2. Productos elaborados en Soluciones Omega (Barquillos) S.A.



Fuente: Autora del proyecto basada en la información de la empresa

Figura 3. Productos elaborados en Soluciones Omega (Galletería) S.A





Fuente: Autora del proyecto basada en la información de la empresa

- **Empaque.** Soluciones Omega, con su marca Gustto en representación de los productos de galletas para cono, empaqa sus pedidos en cajas de cartón corrugado, cubierta internamente con bolsas de material polietileno, entrepaños y separadores de cartón corrugado, condiciones adecuadas para facilitar su transporte y estado. Como en este caso su empaque no es tan importante para el cliente, ya que se necesita protección solamente para su distribución, se trabaja en el diseño adecuado del producto físico comestible, es decir, el producto de la galleta del cono; el cual busca un tamaño adecuado, color, textura, olor, etc. Por lo tanto, continuará con la misma presentación al público y no es necesario hacerle ninguna modificación.

8.2.1.2 Precio. Con respecto al mercado Soluciones Omega S.A. se encuentra en una posición intermedia con respecto a sus precios, dado que el proveedor líder de la categoría es Dannes, el cual promueve precios un poco elevados, pero ofrece

gran calidad en sus productos; en este orden continua GUSTTO, la marca que representa los productos de galleta para cono de la empresa Soluciones Omega, ofreciendo productos de buena calidad, a un precio que está por debajo del líder, pero está por encima de Induga, una empresa que ofrece productos de calidad media a precios bajos. En la Tabla 12., se puede ver la comparación de precios con respecto a la competencia.

Tabla 12. Comparación de precios con respecto a la competencia.

EMPRESA	PRECIOS	CALIDAD PRODUCTO	RECURSOS TECNOLOGICOS	PRODUCTOS OFRECIDOS	FORMA DE PAGO	SERVICIO POST-VENTA
	\$ 105	ALTO	Cuenta con Pagina Web	Conos Florinetas Galletas Obleas Barquillos Salsas Materiales heladería	Genera créditos depende de la antigüedad	No cuenta
	\$ 95	BAJOS	Página web sin funcionamiento	Conos barquillos	No da crédito	No cuenta

Fuente: Consulta en puntos de venta de la competencia.

Después de hacer la comparación de precios del mercado, se considera que el precio actual de Soluciones Omega S.A. está acorde con las necesidades tanto de la empresa como las del mercado, por lo tanto, en este aspecto no se van a efectuar cambios; en donde se pretende trabajar fuertemente es en la promoción y en la plaza. Aunque en la promoción se llevarán a cabo descuentos, los cuales afectan esta parte de precios.

- **Precio neto de Soluciones Omega S.A.** El precio neto de los productos que Soluciones Omega ofrece con respecto a la marca Gustto se desglosan en la Tabla 13.

Tabla 13. Tabla de precios netos por producto.

PRODUCTO	PRECIO/UND
Cono Copita Miel	\$ 110
Cono enrollado 13g	\$ 120
Cono enrollado 15g	\$ 130
Barquillos	\$ 250
Tulipas	\$ 280
Galletas	\$ 210

Fuente: Soluciones Omega S.A.

- **Promociones de ventas.** Con el fin de motivar al cliente en su compra, se plantea un descuento del 10% a los clientes que incluyan en sus pedidos 4 cajas de productos Gustto. Por otro lado, el plan de incentivos actual de Soluciones Omega para la fuerza de ventas se modificarán; la razón es porque los vendedores TaT tenían como pilar buscar clientes nuevos para ganar su comisión, de esta manera descuidaban los clientes antiguos dejándolos de visitar y dándole la oportunidad a la competencia de satisfacer su necesidad. Ahora, éste funcionará de la siguiente manera: el vendedor que registre un cliente nuevo deberá realizarle seguimiento y si logra mantener su venta durante cuatro meses, éste obtendrá un bono por \$70.000 por cada uno. Otro plan de incentivos para la fuerza de ventas es el del cumplimiento de la cuota mensual que se planteará a través de los pronósticos de venta. De esta manera si el vendedor cumplió su cuota al 100% ganará un bono Sodexo por \$100.000, si su cuota la cumplió al 95% ganará un bono Sodexo por \$50.000 y finalmente si su cumplimiento fue del 90% su bono Sodexo será por \$20.000.

8.2.1.3 Plaza y distribución. Día a día la asistente de ventas llama telefónicamente a los clientes para confirmar si necesitan pedido para los próximos días, una vez se tiene la lista de las cantidades y los destinos, es necesario comunicarse con almacén para verificar la existencia (stock) del producto en la bodega de producto terminado, en caso de haber escasez, la persona encargada de almacén envía un comunicado a la profesional de almacén y logística para que pase el reporte a producción de la ausencia y el ingeniero de producción puede empezar a programar producto, máquina y tiempo la noche o día anterior. Para realizar la venta oficial es necesario hacer uso de la factura de venta para el cliente y para el soporte de la empresa, esta factura debe estar en el sistema contable de la empresa U2 y tiene el siguiente formato, Ver Imagen 8.

Imagen 8. Factura de compra.

Formulario de Factura de Compra con campos: FECHA, EMPRESA, DOCUMENTO EXTERNO No, PROVEEDOR, DIRECCION, CIUDAD, COMPRÓ, FORMA DE PAGO, CLASIF, TELEFONO. Botones: Verificado, Mas Datos.

Fuente: Soluciones Omega S.A.

- *Prefijo.* Se digita un prefijo en el campo superior derecho de la ventana, el cual servirá para clasificar la factura de compra. Dependiendo de la operación a realizar los prefijos pueden ser:
 - ✓ MP: Se utilizara para materia prima.
 - ✓ RS: Se utilizara para régimen simplificado.
 - ✓ SIN PREFIJO: Otros gastos.
- *Número del documento.* Se genera automáticamente cuando se selecciona la empresa. (Soluciones Omega).
- *Fecha.* Se ingresa la fecha en que recibe el producto en formato día/mes/año.
- *Empresa.* Se selecciona la empresa Soluciones Omega, desplegando de la lista de opciones.
- *Documento externo.* Se digita el número de la factura del proveedor.
- *Proveedor.* Se selecciona el nombre del proveedor. Si se desea crear uno nuevo dar doble clic en el campo.
- *Dirección, ciudad, teléfono.* Estos campos se llenan automáticamente al seleccionar el proveedor de acuerdo con la información suministrada en la creación de este en la ficha direcciones de la ventana empresa y personas.
- *Concepto.* Se borra el concepto de factura de compra y se digita una descripción general de lo que se está comprando. Esto nos ayuda a clasificar cada factura de compra.
- *Forma de pago.* La forma de pago que se maneja siempre será a Crédito. Par crear una nueva se da doble clic sobre el campo.

- *Compró.* Se selecciona el nombre de la persona que realiza la solicitud al proveedor o que realiza el documento.
- *Más datos (opcional).* Se utiliza para crear campos personalizados en el documento que ayudara a guardar informacional adicional a los campos estándares de los documentos. Es posibles agregar estos campos tanto en el encabezado como en el detalle del documento.
- *Fecha de emisión.* Fecha en la que el proveedor creo el documento.
- *Moneda.* Es la moneda en la que se realiza la compra. Puede ser en Euros, Dólares o Pesos. La configuración inicial estará en pesos, sin necesidad de realizar ningún cambio.

Luego debe llenarse la ficha técnica , Ver Imagen 9., para completar los datos más detallados:

Imagen 9. Ficha técnica de órdenes de compra.

FACTURAS		ORDENES DE COMPRA												
PRODUCTO	Bodega	Medida	Cantidad	IVA %	Vlr Unitario	IVA Total	TOTAL	Dcto	Costos	AXI	Vence	Lote	NOTA	
							0,00	0,00		0,00				

Descuento	Contabilizar	Ver Contabilizacion	Copiar Doc.	SUBTOTAL	
Imprimir Factura	Devolución	Eliminar Factura		DESCUENTO	
				IVA	
				TOTAL	

Fuente: Soluciones Omega S.A.

- *Producto.* Se selecciona el producto que se desea, desplegando la lista del respectivo campo. Para crear un producto nuevo se debe dar doble clic sobre el cuadro combinado producto, se abrirá el formulario inventarios, y desde acá se podrá agregar un producto o modificar y consultar algunas de sus propiedades.
- *Bodega.* Se selecciona la bodega de la que sale el producto. Se puede crear una bodega dando doble clic sobre el campo.
- *Medida.* Se indica la unidad de medida del producto que se está trabajando. Para crear una unidad de medida se debe hacer doble clic sobre este campo.
- *Cantidad.* Se digita la cantidad de producto que se está comprando de acuerdo con su unidad de medida.

- *IVA*. Una vez es elegido el producto, aparecerá automáticamente su correspondiente porcentaje de IVA.
- *Valor unitario*. Una vez es elegido el producto, aparecerá automáticamente el valor unitario de este, dicho valor proviene del precio que actualmente se le está registrando el producto al tercero.
- *IVA Total*. Resulta de la operación IVA unitario multiplicado por la cantidad. Esta operación se realiza por cada registro y se genera automáticamente.
- *Total*. Resulta de la operación IVA unitario multiplicado por la cantidad facturada, sin incluir el IVA. Esta operación se realiza por cada registro y se genera automáticamente.
- *Descuento (Dcto)*. Si el producto presenta algún porcentaje de descuento, se digita en formato de porcentaje.
- *Costos*. Permite seleccionar un centro de costo a nivel de detalle, es decir por cada producto. Se elige un centro de costos desplegando la lista y señalándolo.
- *Vence*. El valor resulta de la operación entre la fecha del documento más el plazo otorgado por el tercero, en el formulario empresas y personas. Esta fecha puede ser modificada directamente sobre el documento y se debe digitar en formato día/mes/año.
- *Lote*. Se selecciona el lote de pedido al que pertenece el producto.
- *Nota*. Se digitara información adicional si es requerida.
- *Tercero*. Hace referencia al nombre del tercero que se le está facturando.
- *Imprimir*. Genera una vista previa del documento.
- *Eliminar*. Esta opción permite eliminar el documento.
- *Copiar documento*. Esta opción permite crear un nuevo documento basado en el documento activo.
- **Cobertura y distribución**. Su cobertura son todas las localidades de la ciudad de Bogotá, es decir las 20 localidades que se encuentran en la Imagen 10.

Imagen 10. Localidades de Bogotá D.C.



Fuente: <http://danielha0918.blogspot.es/1510796100/localidades-en-bogota-vida-en-comunidad/>. Abril 2018.

De acuerdo a la ruta de visita de los vendedores se visitarán los clientes por lo menos una vez a la semana para la toma de sus pedidos. Soluciones Omega S.A. actualmente cuenta con dos vendedores, quienes se encargan de visitar a los clientes de TaT, transportándose en el carro de pedido junto con el conductor con el fin de realizar la entrega inmediata de los productos, por con siguiente realiza la facturación y en su próxima visita espera efectuar el pago para realizar otro pedido. Para hacer la entrega a los grandes clientes se deben hacer de acuerdo a los acuerdos y plazos pactados, estos grandes pedidos cuentan con dos camiones y 2 conductores.

Los conductores que realizan las grandes entregas y los vendedores se encargan de la zona Norte y otros de la zona sur; para efectuar sus rutas de visita diaria, lo realizan con respecto a la necesidad que surja durante el día anterior, para esta labor el encargado es el asistente de ventas para TaT y el profesional de logística y almacén para los grandes clientes.

De acuerdo a información proporcionada por la empresa, el vendedor de la zona Norte atiende sólo 10 heladerías, las cuales se encuentran en localidades lejanas unas de otras; por otro lado, el vendedor de la zona sur atiende 14 Tiendas heladeras, las cuales se visitan durante toda la semana. Como se puede evidenciar, se está perdiendo una gran oportunidad de captar y cubrir más clientes para hacer crecer el negocio.

Por lo tanto, se propone con los dos colaboradores existentes, una reprogramación de ruta diaria, la cual busque satisfacer localidades cercanas y conseguir un mayor impacto en los clientes, y de esta manera captar nuevos con el proyecto de estrategias que se pretende realizar. A partir de la información anterior, se distribuyen las veinte localidades entre los vendedores y conductores de Soluciones Omega S.A. para las entregas de producto, la cual se realiza en el Cuadro 13., de la siguiente manera:

Cuadro 13. Localidades de la ciudad de Bogotá distribuidas entre zona Norte y Zona sur.

ZONA NORTE		ZONA SUR	
1	Usaquén	5	Usme
2	Chapinero	4	San Cristóbal
3	Santa Fe	6	Tunjuelito
11	Suba	7	Bosa
12	Barrios Unidos	8	Ciudad Kennedy
13	Teusaquillo	17	Candelaria
14	Los Mártires	15	Antonio Nariño
9	Fontibón	18	Rafael Uribe
10	Engativá	19	Ciudad Bolívar
16	Puente Aranda	20	Sumapaz

En la tabla anterior, se realizó la distribución de localidades entre la zona norte y la zona sur, con el fin de que los colaboradores realicen sus visitas; para mayor efectividad se plantea visitar dos localidades por día, en las cuales cada vendedor o conductor se encarga de hacer entregas, visitar los clientes actuales y estará en búsqueda de nuevas oportunidades.

Esta información fue tomada del sistema de almacenamiento de datos de la empresa y por medio de un aplicativo en línea que tiene como nombre Google Maps se planeó las mejores rutas teniendo en cuenta el tiempo y la distancia entre los clientes.

En el Cuadro 14., y Cuadro 15., se puede observar la distribución de localidades a visitar por día de acuerdo a cada zona; son dos conductores y dos vendedores, así que se dividen dos para la sede sur y dos para las sedes norte.

Cuadro 14. Asignación de dos localidades por día en la ruta del vendedor de la zona sur para Soluciones Omega S.A.

RUTA ZONA SUR	
DIA	LOCALIDADES A VISITAR
LUNES	Usme y Sumapaz
MARTES	Rafael Uribe y San Cristóbal
MIÉRCOLES	Ciudad Bolívar y Tunjuelito
JUEVES	Candelaria y Antonio Nariño
VIERNES	Bosa Y Ciudad Kennedy
SÁBADO	(Clientes reprogramados durante la semana)

Cuadro 15. Asignación de dos localidades por día en la ruta del vendedor de la zona norte para Soluciones Omega S.A.

RUTA ZONA NORTE	
DIA	LOCALIDADES A VISITAR
LUNES	Usaquén y Chapinero
MARTES	Suba y Barrios Unidos
MIÉRCOLES	Engativá y Fontibón
JUEVES	Puente Aranda y Teusaquillo
VIERNES	Santa Fe y Los Mártires
SÁBADO	(Clientes reprogramados durante la semana)

Con esta ruta se garantiza que semanalmente los clientes actuales y potenciales serán visitados y atendidos. El día sábado se dejó sin asignación, ya que este día será programado durante el transcurso de la semana para atender alguna necesidad extra ruta.

Se debe realizar un seguimiento de eficiencia en el cubrimiento de la ruta y de los clientes por medio de un formato maestro de seguimiento que es de total confidencialidad para la empresa, con el fin de llevar un control para conocer si los conductores o vendedores actuales logran satisfacer la ruta o si es necesario contratar uno más.

Los vendedores cuentan con un dispositivo celular, el cual les permite realizar la toma de pedidos y enviarlo al área de logística, quien se encuentra alerta para

direccionar el alistamiento de pedido y asignación de ruta al transportador. El plazo máximo para efectuar la entrega debe ser en los próximos dos días luego de inscribir el pedido. El pedido será cargado junto con el material POP que sea requerido según necesidad y negociación a cada cliente, con esto, se busca minimizar sobreesfuerzos por parte de los vendedores y evitar que se salgan de la ruta.

De esta manera se modifica la modalidad de entrega de pedidos, ya que actualmente Soluciones Omega S.A. visita sus clientes TaT por medio de un vendedor quien va acompañado del transportador con todos los productos para efectuar la entrega inmediata del pedido de los clientes. Lo que se pretende ahora, es que cada vendedor tenga su ruta para la visita, con el fin de visitar máximo dos localidades vecinas para la toma de pedido de sus clientes y efectuar la búsqueda de clientes lograr una mayor fidelización.

8.2.1.4 Promoción de ventas y negociaciones. Un factor clave dentro de este proceso es rediseñar los planes de incentivos por ventas por medio de la evaluación de programas de bonos y la participación de las ventas a crédito, ahorrando entre 5% y 7% de los fondos anuales de incentivos. Todo el personal será concientizado y enfocados en la venta del cliente, esto se verá transmitido por la amabilidad de cada uno de los funcionarios de la empresa, por su dinamismo, aporte de ideas y soluciones inmediatas, por su buena presentación y disposición de servicio, pero más allá de esto la capacitación es de vital importancia, es por ello que se propuesto realizar un convenio con el Sena para capacitar al personal de ventas de forma constante y de manera técnica. La autora del proyecto hablo con representantes del Sena y se pudo obtener una capacitación en “estrategias de marketing” para el mes de Octubre del 2018.

En resumen, siempre las negociaciones deben ir ligadas en la relación de todo el equipo de la empresa desde las diferentes áreas de trabajo, con el fin de trabajar de manera armónica e interrelacionada para sacar el mayor provecho de las fortalezas que tiene Soluciones Omega S.A. en ofrecimiento del cliente.

8.2.2 Encuesta de satisfacción al cliente. Al finalizar el proceso de la venta, es importante determinar qué tan satisfechas están las partes interesadas después de su compra y adquisición del producto o servicio, es por ello que se aplica una encuesta a todos los clientes para evaluar la experiencia durante el proceso. Esta encuesta se aplica tanto para clientes TaT como para los grandes clientes como Meals de Colombia y los reclamos o quejas se responden por correo electrónico o telefónico con un máximo de 2 días hábiles. Es importante que la organización siga realizando estas encuestas de forma constante y sobre todo realizar seguimiento de las mismas para siempre establecer una mejora continua dentro de este proceso tan vital dentro de la organización, Ver Tabla 14.

Tabla 14. Modelo de encuesta de satisfacción al cliente .

 Sistema Integrado de Gestión	FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (SERVICIO)	Código: CNPS-F-3 Versión: 01
---	--	---------------------------------

Fecha:	
Cliente:	
e-mail:	
Teléfono de contacto:	
Evaluador:	
Cargo del evaluador:	
Firma del evaluador:	
Agradecemos calificar los siguientes aspectos, relacionados con el servicio que recibe de Soluciones Omega S.A. Asignar puntuación teniendo en cuenta una escala de valores entre 1 y 5 puntos, donde:	

Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Deficiente	2
Malo	1

1. ACTITUD DE SERVICIO		CALIFICACIÓN	PROMEDIO
1.1	Trato (amabilidad y respeto).		
1.2	Atención e interés a sus solicitudes.		
1.3	Gestión de no conformidades.		
1.4	Acompañamiento permanente.		

2. EFECTIVIDAD Y CONFIABILIDAD		CALIFICACIÓN	PROMEDIO
2.1	Cumplimiento de acuerdos y promesas.		
2.2	Gestión oportuna en el servicio y cumplimiento del programa de producción.		
2.3	Efectividad de las soluciones entregadas al cliente.		
2.4	Cumplimiento con la normatividad y especificaciones del cliente.		
2.5	Envío oportuno de documentación (facturas, remisiones, inventarios, etc.)		

Comentarios:

Tabla 14. (Continuación).

3. FLEXIBILIDAD		CALIFICACIÓN	PROMEDIO
3.1	Cubrimiento (presencia en el momento en que se necesita el servicio).		
3.2	Mínima tramitología por parte de Soluciones Omega		
3.3	Respuesta dada a requerimientos especiales.		

4. INFRAESTRUCTURA TÉCNICA Y GESTION HUMANA		CALIFICACIÓN	PROMEDIO
4.1	Infraestructura adecuada para la prestación del servicio.		
4.2	Idoneidad del personal asignado.		
4.3	Personal disponible.		

Cuando se obtienen los resultados de estas encuestas, se le comunica al área de aseguramiento y control de calidad de las no conformidades de producto que los clientes presentaron y se toman acciones correctivas de forma inmediata. Dependiendo del tipo de reclamo se toman las siguientes acciones:

- Si el cono fue adquirido hace más de 30 días y está maltratado, no hay devolución o intercambio de producto.
- Si el cono fue adquirido en menos de 30 días y está quebrado en más de un 50%, se procede a hacer cambio de producto.

Las unidades no conformes de galleta partida, se venden como alimento para marranos a fincas de los alrededores del departamento de Cundinamarca.

8.3 PROCESO DE GESTIÓN DE CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

A partir de la matriz de criticidad (Ver Tabla 15.) de este proceso, se tomó la decisión de que una parte esencial del proceso de control de suministros externos es la evaluación y el seguimiento a los proveedores de las materias primas que Soluciones Omega S.A. obtiene a través de ellos; para esto se realiza un manual para la evaluación y seguimiento de la calidad a proveedores (Ver Anexo 22) en donde se establece la correcta selección, se adecua el esquema de contratación pertinente, se evalúa y se toman acciones oportunas con los proveedores, quienes son los que apoyan en la buena gestión y productividad de la empresa, con unos criterios previamente establecidos, todo con el fin de construir una relación mutuamente beneficiosa.

Este manual se desarrolló con la ayuda de la analista de compras y abastecimiento, al finalizarlo se realizó la revisión por parte del líder de calidad, se hizo la gestión de

cambios y el gerente general dio la aprobación final.

Tabla 15. Matriz de criticidad de los servicios suministrados externamente

MATRIZ DE CRITICIDAD DE LOS SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
Nº	Nombre Procedimiento	Probabilidad de criticidad	Magnitud de Impacto	Resultado	Perspectivas Afectadas
1	Selección y seguimiento a la calidad de proveedores	4	3	12	Personas Procesos
2	Recepción Solicitudes Internas no frecuentes	4	2	8	Personas Procesos
3	Solicitud a Proveedores	4	2	8	Procesos

En la empresa se cuenta con diferentes proveedores para cada insumo que hace parte de la elaboración del producto final, se creó el Cuadro 16., con la información de cada proveedor y su servicio.

Cuadro 16. Proveedores de Soluciones Omega S.A.

Proveedor	Insumo
Molinos Santamarta	Harina de trigo suave
Cabarría IQA	Lecitina - Tintura
Team Ltda.	Oleina
Aromasynt	Esencia de vainilla y chocolate
Bell Chem	Hidroxido de magnesio
Industrial de Alimentos	Almidón de yuca
Makro	Azúcar
Cartones América	Cajas, entrepaños
Química Básica	Bicarbonato
Fabripack	Bolsas
Etigraf	Etiquetas

En el manual se hace énfasis sobre el formato de evaluación a proveedores (Ver Tabla 16.), es por ende que resaltar los proveedores más importantes dentro de Soluciones Omega S.A. es de vital importancia para su calificación y seguimiento.

Tabla 16. Formato modelo de evaluación y seguimiento de la calidad a proveedores

ASPECTO A EVALUAR		CRITERIO	PARAMETROS	Calif.												
CAPACIDAD	CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO	El proveedor cumple con todos los requisitos del producto: características físicas, químicas y microbiológicas según aplique.														
		Cumplimiento de los requisitos legales: Registro sanitario y último concepto de visita del INVIMA														
		Certificaciones si aplica: BPM, ISO 9000, ISO 22000, HACCP														
		Entrega la documentación requerida sin esperar a ser solicitada. Certificado de calidad: tipo de análisis, especificación, resultado, lote.														
		Cumplimiento del plan de saneamiento básico: Control de calidad de agua, control de plagas, tratamiento de residuos sólidos y líquidos, plan de limpieza y desinfección.														
		Ofrece garantías ante un producto no conforme														
COMERCIAL	DISPONIBILIDAD	Informa cambios de las características del producto														
		Cuenta con un plan de abastecimiento ante emergencias														
		Cuenta con disponibilidad de los productos o servicios solicitados (Cantidades, referencias, tiempo)														
SERVICIO AL CLIENTE	CUMPLIMIENTO DE LAS ENTREGAS	Entrega pedidos completos														
		Es puntual con las fechas y horas pactadas.														
COMERCIAL	TARIFAS ADECUADAS	Informa cambios en las fechas de entrega														
		Las tarifas establecidas para los productos o servicios suministrados son favorables para la compañía.														
SERVICIO AL CLIENTE	PLAZOS DE PAGO	30 días o más de plazo.														
		15 días de plazo.														
SERVICIO AL CLIENTE	COMUNICACIÓN	Pago inmediato una vez se recibe la factura.														
		Facilidad de comunicación para la coordinación de actividades														
SERVICIO AL CLIENTE	ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Facilidad de comunicación para la aclaración de inquietudes														
		Facilidad de comunicación para asistencia y asesoría técnica														
Las quejas y reclamos siempre son atendidos y solucionados y notifican a cerca de las acciones tomadas .																
Notifican acerca de acciones tomadas ante quejas o reclamos																
<p>SISTEMA DE PUNTUACION</p> <p>4</p> <table border="0"> <tr> <td>NA</td> <td>No aplicable</td> <td>2</td> <td>Cumple parcialmente</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>NO Cumple</td> <td>3</td> <td>Cumple plenamente</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Cumple mínimamente</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					NA	No aplicable	2	Cumple parcialmente	0	NO Cumple	3	Cumple plenamente	1	Cumple mínimamente		
NA	No aplicable	2	Cumple parcialmente													
0	NO Cumple	3	Cumple plenamente													
1	Cumple mínimamente															
<p>SISTEMA DE CALIDAD DEL PROVEEDOR =</p> <table border="0"> <tr> <td>TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS</td> <td>(0)</td> <td rowspan="2">X 100 =</td> <td rowspan="2">#1DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>TOTAL DE PUNTOS POSIBLES</td> <td>(0)</td> </tr> </table>					TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS	(0)	X 100 =	#1DIV/0!	TOTAL DE PUNTOS POSIBLES	(0)						
TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS	(0)	X 100 =	#1DIV/0!													
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES	(0)															
<table border="0"> <tr> <td>A</td> <td>EXCELENTE</td> <td>91 - 100</td> <td rowspan="3">CANTIDAD DE PREGUNTAS APLICABLES (0)</td> <td rowspan="3">Responsalt</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>ACEPTABLE</td> <td>75 - 90</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>DEFICIENTE</td> <td>< - 75</td> </tr> </table>					A	EXCELENTE	91 - 100	CANTIDAD DE PREGUNTAS APLICABLES (0)	Responsalt	B	ACEPTABLE	75 - 90	C	DEFICIENTE	< - 75	
A	EXCELENTE	91 - 100	CANTIDAD DE PREGUNTAS APLICABLES (0)	Responsalt												
B	ACEPTABLE	75 - 90														
C	DEFICIENTE	< - 75														
<p>CALIFICACION #1DIV/0!</p> <p>Responsalt</p> <p>Responsalt</p> <p>Responsalt</p> <p>Responsalt</p>																

8.4 PROCESO DE GESTIÓN HUMANA Y BIENESTAR

Este es uno de los procesos transversales más importantes dentro de Soluciones Omega S.A. ya que para esta empresa sus colaboradores es una de las piezas más importantes para hacer funcionar cada uno de los procesos y responderle al cliente de la manera apropiada.

8.4.1 Procedimientos de gestión humana. El proceso de gestión humana contaba con procedimientos de selección y contratación de personal, inducción general y capacitación general; se cuenta con un plan de trabajo anual en donde se le sugirió al líder de este proceso, anexar en el plan otra sesión de formación al personal en la NTC-ISO 9001:2015 para seguir haciéndole seguimiento constante a los términos y definiciones aprendidos en la primera formación realizada.

A estos procedimientos nombrados se les realizó la revisión respectiva y hasta el mes de Abril no sufrieron ninguna modificación y cambio de versión ya que los procesos siguen desarrollándose de la misma manera y hasta el momento no se ha presentado ningún inconveniente en su ejecución habitual.

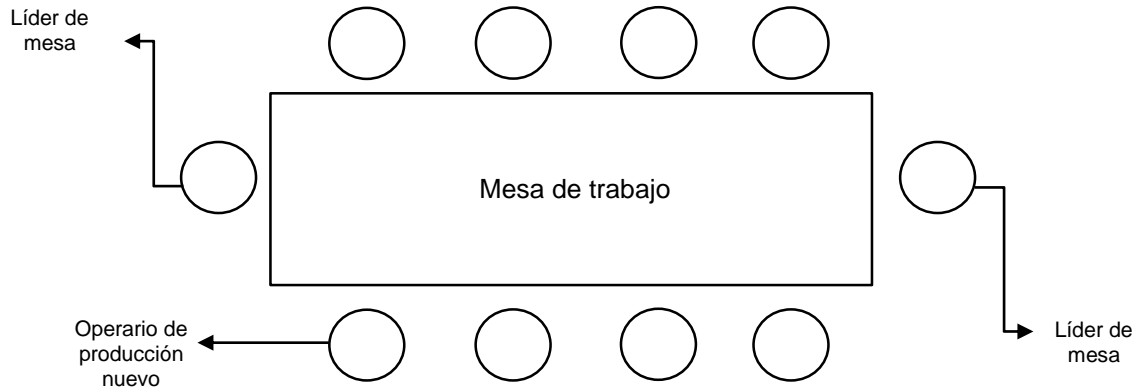
Cada uno de estos procedimientos cuentan con la aprobación de la alta dirección y son conocidos por los dueños del proceso, en la revisión de la dirección se aclarara un poco mejor el monitoreo constante de los mismos para asegurarse de que se están cumpliendo bajo los estándares descritos.

La autora del proyecto tuvo acceso a los indicadores de ausentismo y rotación de la empresa, para realizar un análisis y determinar si era necesario tomar acciones sobre estos para mejorar el índice a partir de planes estratégicos que eviten incrementar esos indicadores tan importantes; el índice de rotación es del 15% para el 2017.

Se propuso realizar entrevistas de retiro a las personas que renuncian sin justa causa y se determinó que una de las mayores causas de retiro es por el mal trato por parte de los compañeros de trabajo en la línea de producción de maquilas o de conos ya que las personas nuevas tienden a hacer la operación de una forma más espaciosa debido a la poca practicidad con los que muchos empiezan la labor.

Se propone al final, adecuar un centro de trabajo especializado para personal nuevo, es decir personas que llevan una semana o menos dentro de Soluciones Omega S.A. para que puedan aprender la metodología y de esta manera no atrasar la producción de los antiguos que a la vez trabajan por un bono mensual adicional, Ver Diagrama 5.


Diagrama 5. Propuesta de centro especializado de aprendizaje



8.4.2 Diagnostico del bienestar en términos de clima organizacional. El 20 de Abril de 2018 con el apoyo del coordinador nacional de gestión humana y calidad, se realiza aplicación de encuesta de clima organizacional a los colaboradores de Soluciones Omega S.A.

La encuesta está soportada en investigaciones en donde se analizaran variables como: factores de espacio físico, factores de trabajo en equipo, factores de inducción a la compañía, factores de liderazgo, factores de tareas y responsabilidades, factores de reconocimiento y valoración, así como de beneficios sociales al colaborador, Ver Cuadro 17.

Cuadro 17. Modelo encuesta clima organizacional.

 ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL		Código: CNGHC-CAP-F-7					Versión: 1
Sistema Integrado de Gestión							
No	Variables	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	N/A
1	Considero que existe un buen ambiente de trabajo						
2	Cuento con la colaboración de las personas de otros departamentos						
3	Cuando ingresé en la Compañía me sentí bienvenido						
4	Cuento con la colaboración de mis compañeros de departamento						
5	Cuando ingresé en la Compañía recibí suficiente información sobre la misma						
6	Al unirme a la Compañía, recibí suficiente información sobre el área donde trabajo y la función que realizo						
7	Soluciones Omega cumple las normas de Seguridad y Salud en el trabajo de manera eficiente						
8	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo						
9	Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación... me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad						
10	Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo						
11	Mi Jefe preocupa por mantener un buen clima en el equipo						
12	Mi jefe me felicita cuando realizo bien mi trabajo						
13	Mi jefe es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del departamento						
14	Mi jefe se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de Soluciones Omega						
15	Mantengo una buena relación con mi responsable o jefe						
16	Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia						
17	Mi trabajo es reconocido y valorado						
18	Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades						
19	Estoy satisfecho con los beneficios sociales que me ofrece Soluciones Omega						
20	Me siento orgulloso de trabajar para Soluciones Omega						

La encuesta se aplicó a 40 de los colaboradores de la organización por medio del correo electrónico y físico; estas encuestas ayudan a determinar en qué porcentaje se siente satisfecho el colaborador laborando para la empresa y que aspectos negativos se podrían empezar a mejorar para hacer del colaborador un espacio más ameno y propicio en el desarrollo de sus actividades. A continuación se muestran los resultados de la encuesta:

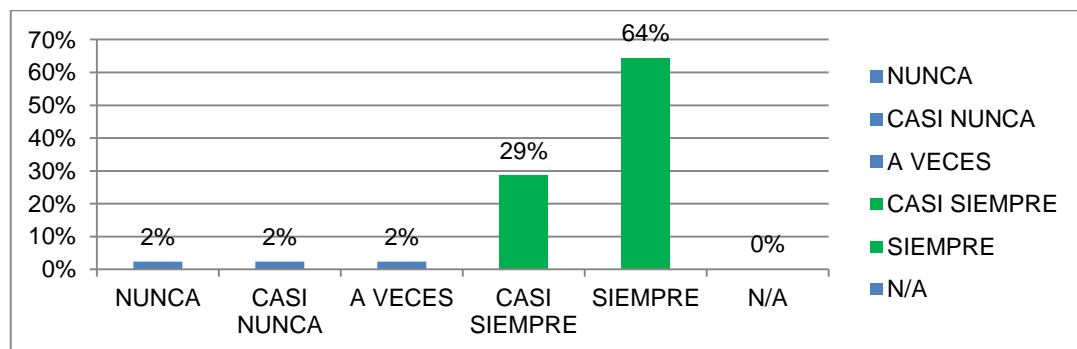
Dentro de los rasgos característicos que obtuvieron un resultado positivo, nos encontramos con los siguientes resultados en la Tabla 17.

Tabla 17. Resultados encuesta clima organizacional rasgos positivos

#	Pregunta	%
3	Cuando ingresé en la Compañía me sentí bienvenido	93%
7	Soluciones Omega cumple las normas de Seguridad y Salud en el trabajo de manera eficiente	71%
8	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo	79%
9	Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación... me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad	74%
11	Mi Jefe preocupa por mantener un buen clima en el equipo	71%
15	Mantengo una buena relación con mi responsable o jefe	90%
16	Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia	74%
18	Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades	90%
19	Estoy satisfecho con los beneficios sociales que me ofrece Soluciones Omega	81%
20	Me siento orgulloso de trabajar para Soluciones Omega	90%

Este resultado es positivo pues las variables de casi siempre y siempre obtuvieron un rango de porcentaje entre el 70% y el 100%. La Gráfica 13., desglosa los resultados de la pregunta que obtuvo el mayor puntaje.

Gráfica 13. Desglose resultados de la pregunta 3.



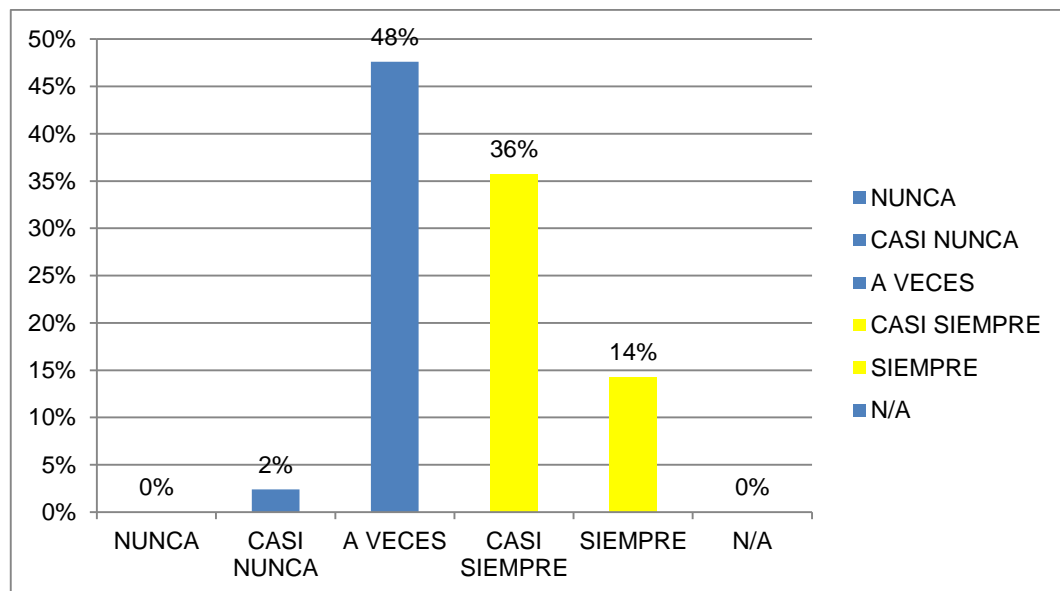
Dentro de los rasgos característicos que obtuvieron un resultado de media- positivo, nos encontramos con los siguientes resultados en la Tabla 18.

Tabla 18. Resultados encuesta clima organizacional media-positivo.

#	Pregunta	%
1	Considero que existe un buen ambiente de trabajo	51%
4	Cuento con la colaboración de mis compañeros de departamento	67%
5	Cuando ingresé en la Compañía recibí suficiente información sobre la misma	62%
6	Al unirme a la Compañía, recibí suficiente información sobre el área donde trabajo y la función que realizo	69%
10	Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo	57%
13	Mi jefe es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del departamento	60%
14	Mi jefe se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de Soluciones Omega	64%

Este resultado es media-positivo pues las variables de casi siempre y siempre obtuvieron un rango de porcentaje entre el 51% y el 69%. La Gráfica 14., desglosa los resultados de la pregunta que obtuvo el menor puntaje.

Gráfica 14. Desglose resultados de la pregunta 1.



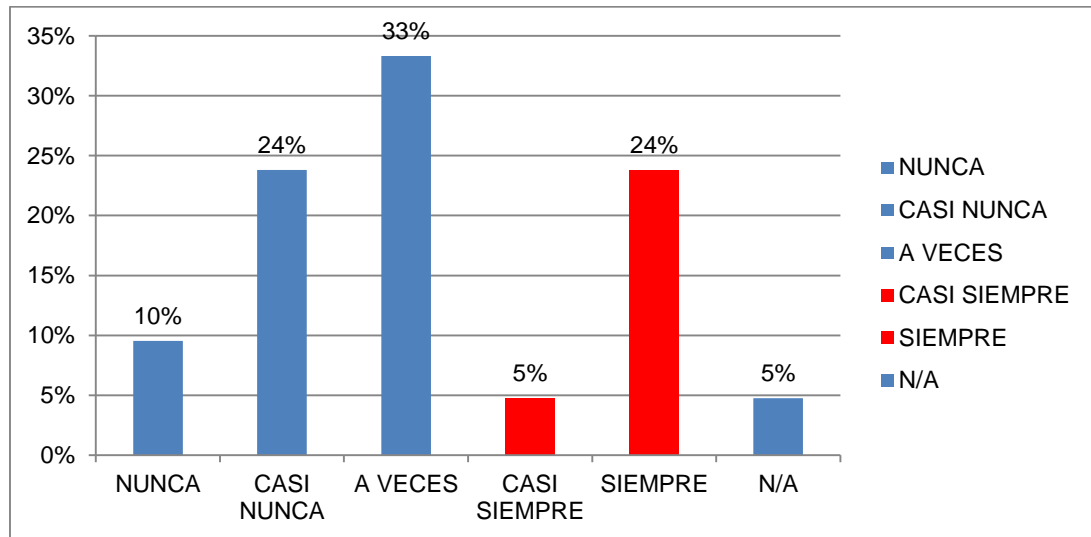
Dentro de los rasgos característicos que obtuvieron un resultado de negativo, nos encontramos con los siguientes resultados en la Tabla 19.

Tabla 19. Resultados encuesta clima organizacional negativo.

#	Pregunta	%
2	Cuento con la colaboración de las personas de otros departamentos	48%
12	Mi jefe me felicita cuando realizo bien mi trabajo	29%
17	Mi trabajo es reconocido y valorado	50%

Este resultado es negativo pues las variables de casi siempre y siempre obtuvieron un rango de porcentaje entre el 0% y el 50%. La Gráfica 15., desglosa los resultados de la pregunta que obtuvo el menor puntaje.

Gráfica 15. Desglose resultados de la pregunta 12.



8.4.2 Resultados del diagnóstico. Teniendo en cuentas las variables negativas y las de medio-positivo, se deberá realizar un plan de acción que propenda el cierre de la brecha psicosocial y así lograr componer una mejor estructura del bienestar en términos de clima laboral y de factor psicosocial.

8.5 PROCESO DE GESTIÓN DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES

Hoy en día las actuales redes de telecomunicación se caracterizan por un constante incremento del número, complejidad y heterogeneidad de los recursos que los componen, es de vital importancia que las empresas tengan en cuenta los principales problemas relacionados con la expansión de las redes y su correcto funcionamiento; es por ello que Soluciones Omega S.A. a partir de la evaluación de la matriz de criticidad ha decidido realizar el procedimiento de back up de la información (Ver Anexo 23) para así proteger y resguardar la información, bases de datos y documentación importante de la organización con el fin de conservar

respaldos, e igualmente la restauración de la misma en el momento en el que se necesite. El crecimiento de la empresa ha permitido que la gestión de red integrada dentro del sistema se convierta en un aspecto importante a tratar y sobre todo cuando se habla de gestión documental y seguridad de la información. Los resultados de la matriz de criticidad se encuentran en el Tabla 20.

Tabla 20. Matriz de criticidad del procedimiento de sistemas y telecomunicaciones.

MATRIZ DE CRITICIDAD DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES					
Nº	Nombre Procedimiento	Probabilidad de criticidad	Magnitud de Impacto	RESULTADO	Perspectiva Afectadas
1	Back up de la información	4	3	12	Personas Financiero Procesos
2	Desempeño de las áreas funcionales dentro de la red	2	4	8	Financiero Procesos
3	Centro de gestión de red	1	3	3	Personas Procesos
4	Monitoreo de trafico de redes	1	4	4	Personas Procesos

8.6 PROCESO DE GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO E INOCUIDAD

Soluciones Omega S.A. se enfoca en la producción de alimentos y empaque así que debe contar con un sistema de control y aseguramiento de la calidad. La empresa está en miras de conseguir una certificación HACCP junto con la ISO 22000 relacionada con la inocuidad del producto; para trabajar en conjunto con estos sistemas la autora del proyecto después de realizar el diagnóstico inicial logro determinar que se tiene un porcentaje alto en este proceso ya que entidades gubernamentales y clientes de la empresa están auditando este proceso desde la obtención de materias primas e insumos, hasta la distribución de productos terminados; es por ello que la evaluación y el seguimiento a los proveedores es un requisito fundamental de la NTC-ISO 9001:2015. Todas las plantas de alimentos que procesen, elaboren o envasen alimentos de mayor riesgo en salud pública deberán tener acceso a un laboratorio de pruebas y ensayos, es por ello que Soluciones Omega S.A. cuenta con un laboratorio certificado donde se tienen los registros del balanceo de las balanzas realizado por un laboratorio certificado, se cuenta además con la medición del PH de la mezcla antes de ingresarla a la Tolva para asegurarse que tiene la acidez y consistencia adecuada para ser procesada por las maquinas. (Ver Imagen 11.).

Imagen 11. Producción e inocuidad del producto.



Fuente: Soluciones Omega S.A.

Fue importante revisar la matriz de criticidad (Ver Tabla 21.) ya formulada por el líder del aseguramiento y control de calidad para determinar si era importante eliminar o agregar información y hacer su actualización respectiva. Se llegó a la conclusión que no es necesario realizar ningún cambio ya que es un proceso que tiene importantes puntos de control y los colaboradores están implementando de forma correcta todos los días. En el capítulo de descripción de procesos productivos de específica la trazabilidad, los controles de proceso y los programas con la que cuenta la empresa como BPM's, 5's y TPM. En el Anexo 24 se encuentra el programa de control de no conformes.

Tabla 21. Matriz de criticidad del procedimiento de aseguramiento y control de calidad.

MATRIZ DE CRITICIDAD ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD					
Nº	Nombre Procedimiento	Probabilidad de criticidad	Magnitud de Impacto	Resultado	Perspectivas Afectadas
1	Programa de control de BPM's	4	3	12	Procesos
2	Programa calidad de agua	3	3	9	Procesos
3	Programa control de plagas	3	3	9	Procesos
4	Programa de limpieza y desinfección	3	3	9	Procesos
5	Programa de BPM	4	3	12	Personas
6	Tratamiento de producto no conforme	4	4	16	Clientes
7	Programa de metrología	3	3	9	Procesos
8	Programa de trazabilidad	3	3	9	Procesos
9	Programa de control de calidad	4	4	16	Procesos, clientes

Tabla 21. (Continuación)

MATRIZ DE CRITICIDAD ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD					
Nº	Nombre Procedimiento	Probabilidad de criticidad	Magnitud de Impacto	Resultado	Perspectivas Afectadas
10	Programa de prevención de contaminación cruzada	3	3	9	Procesos
11	Programa de manejo de alérgenos	3	2	6	Procesos
12	Programa de retiro de producto del mercado	2	2	4	Clientes

8.7 PROCESO DE GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

El mantenimiento es uno de los trabajos más importantes en la planta de producción ya que influye directamente sobre los recursos de infraestructura física como lo son las instalaciones, líneas de producción, maquinaria, equipos y herramientas. El mantenimiento de estos recursos puede ser planificado y realizado de un modo integral, periódico e independiente de acuerdo al plan de mantenimiento mensual con el que cuenta el profesional en Soluciones Omega S.A. En la Tabla 22., se encuentra el modelo del plan de mantenimiento mensual para cada máquina.

Tabla 22. Modelo del plan de mantenimiento mensual.

 Sistema Integrado de Gestión	PLAN DE MANTENIMIENTO MENSUAL	Código: CMT-PL-1
		Versión: 01

Código	Equipo / Locativo	Frecuencia en días	Hormetro / Fecha actual	Hormetro / Fecha intervención	Alarma Horas / Días	Próximo mantenimiento
A002	MTA36_1	1000	69307	66787,1	1520,30	67787,10
A003	MTA36_1	1000	69307	66787,1	1520,30	67787,10
A004	MTA36_1	1000	69307	66787,1	1520,30	67787,10

Fecha Horómetro	4/12/17
MTA36_1	69307,4
MTA36_2	21764,4
JUPITER	12206
VTRO	43425,25
COMPRESOR_7,5HP	5483,4
COMPRESOR_15HP	17115,5

El líder del proceso de gestión del mantenimiento junto con la autora del proyecto realizaron la matriz de criticidad (Ver Tabla 23.) para determinar los programas, planes, procedimientos y guías importantes para la implementación de la documentación de este proceso. Para el proyecto de grado se realizara el primer procedimiento de generación de órdenes de trabajo (Ver Anexo 25) ya que es uno de los más críticos e importantes a tener en cuenta; este procedimiento contiene información de cada cuanto se debe hacer el mantenimiento, el personal asignado y los tiempos establecidos para así minimizar al máximo las paradas inesperadas de producción por fallos en las maquinas. En el plan de mejora se especificaran más documentos que la organización debe documentar e implementar para una futura certificación.

Tabla 23. Matriz de criticidad del procedimiento de mantenimiento

MATRIZ DE CRITICIDAD MANTENIMIENTO					
Nº	Nombre Procedimiento	Probabilidad de criticidad	Magnitud de Impacto	Resultado	Perspectivas Afectadas
1	Generación de órdenes de trabajo	4	4	16	Personas Procesos
2	Creación de hojas de vida de los equipos	4	4	16	Personas Procesos
3	Programación de personal	4	3	12	Financiero Procesos Personas
4	Solicitud de compra repuestos y consumibles	4	2	8	Financiero Procesos
5	Desarrollo metodológico para las mejoras	4	2	8	Financiero Proceso
6	Adquisición de nuevas tecnologías y equipos	4	1	4	Financiero

8.8 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El gerente de Soluciones Omega S.A. debe estar al tanto del constantemente el desempeño del Sistema de gestión de la calidad, es por ello que mediante el seguimiento que se hace como mínimo una vez al año la alta dirección requiere de informes constantes de las reuniones del comité de calidad de las cuales se conservan registros e indicadores que permiten determinar la eficacia y eficiencia del sistema hasta la fecha del informe, frente a la política y objetivos de la calidad.

Se realizó un procedimiento de la revisión por la dirección (Ver Anexo 26) el cual se

le dio a conocer a la Gerencia general para poder llevar un control más adecuado de la reuniones e informes que se deben presentar. Al finalizar la implementación, la Alta dirección realizó una evaluación del sistema de gestión de la calidad basada en el procedimiento establecido, para realizar correcciones y mejoras dentro de la documentación que las personas están poniendo en práctica.

- **Resultados de la revisión.** Cada vez que hay revisión por la dirección, se llena el formato de aprobación en donde se deja evidencia del análisis de las entradas y las salidas, Ver Anexo 27. Los resultados de la Revisión de la dirección se utilizan como objetivos para generar una mejora de la efectividad del sistema de gestión de la calidad y una mejora del producto.

9. AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna se analiza para verificar que Soluciones Omega S.A. si cumple realmente con lo establecido en la norma NTC- ISO 9001:2015 como los manuales de calidad, procedimientos e documentación en general del sistema y para identificar los aspectos a mejorar y los factores de riesgo, para así lograr los objetivos deseados por la organización.

Uno de los componentes más importantes al realizar una auditoría es el procedimiento de auditoria interna (Anexo 28), el cual da todos los parámetros a seguir para realizar la auditoria de manera correcta. Dentro de este procedimiento se encuentran los siguientes ítems a detallar:

9.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA

El programa de auditoria del sistema de gestión de la calidad se realiza con base en la norma NTC-ISO 19011:2011 por lo cual se establece un objetivo, alcance, responsables. Este se elaborará para el horizonte de un año y evidenciará el progreso de la organización, así se tendrá una preparación previa para lo que será el proceso de certificación por medio de un ente externo que otorga las certificaciones del sistema. El programa de auditoria se encuentra en el Anexo 29.

9.1.1 Objetivo. Recolectar información útil para analizar la suficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad. Además identificar y registrar los incumplimientos con las disposiciones de calidad, haciendo énfasis en la existencia y aplicación de la documentación del sistema.

9.1.2 Alcance. La auditoría aplica a todos los procesos especificados en el mapa de procesos de Soluciones Omega S.A.

9.1.3 Responsables. La empresa cuenta con un auditor interno certificado en sistemas integrados de gestión para realizar la auditoria específicamente en el caso actual, del sistema de gestión de la calidad. Esta persona cuenta con las competencias ineludibles para ejecutar el plan de auditoria y validar con claridad la conformidad de los procesos.

- Gerente general.
- El director Nacional de Gestión humana y Calidad.
- La autora del proyecto hace acto de presencia como auditora en formación.
- Auditor certificado y calificado.

9.2 PLAN DE AUDITORÍA

El programa de auditoria muestra la cantidad y el tiempo en el que se desarrollara auditorias en el año. El plan de auditoría determina la fecha, la hora, la actividad, el lugar y los responsables, esto quiere decir que es un cronograma que se elabora previo a la auditoria para tener más claridad del tiempo y recursos empleados dentro de la misma. En el Anexo 30 se detalla el plan de auditoria.

9.3 LISTA DE CHEQUEO

Se elaboró una lista de chequeo (Ver Anexo 31) para validar la conformidad de los requisitos de la norma, cada uno de los puntos de los procesos a evaluar sigue las etapas del ciclo PHVA. Al auditar los procesos se debe iniciar por los estratégicos y finalizar por los de apoyo.

9.4 REUNIÓN APERTURA Y CIERRE

Un día antes de iniciar la auditoria se reunió tanto a los colaboradores administrativos, como de planta para darles a conocer el desarrollo del contenido de la auditoria, objetivo y alcance. Es importante generar un ambiente de confianza antes de este tipo de actividades para que las personas actúen de forma normal y tengan siempre presentes los conceptos enseñados durante la implementación. Desde las 7 a.m. hasta las 5 p.m., el día 08 de Mayo del 2018 se dio apertura a la auditoria interna en Soluciones Omega S.A. por medio de una reunión que contó con la participación de las siguientes personas:

- Auditor líder: Leonardo Botia
- Gerente general.
- Coordinador Nacional de gestión humana y calidad.
- Líderes de calidad de cada proceso.
- La autora del proyecto (Tatiana Paola Trespalcios Guerrero)

En la reunión se empezó a elaborar un acta donde se especificaron cada uno de los temas tratados y los responsables de cada proceso. El acta de registro firmada por el auditor y los responsables se encuentra en el Anexo 32.

9.5 REQUISITOS DEL AUDITOR

El auditor que realizo la auditoria es una persona calificada y certificada en Sistemas integrados de gestión y cumple con cada uno de los requerimientos descritos en el procedimiento de auditoria interna, adicional a esto es importante que cuente con la

formación académica correspondiente a la de un auditor, para ello se tuvo acceso a su hoja de vida para verificar la veracidad de los datos suministrados, Ver Anexo 33.

9.6 INFORME DE AUDITORIA

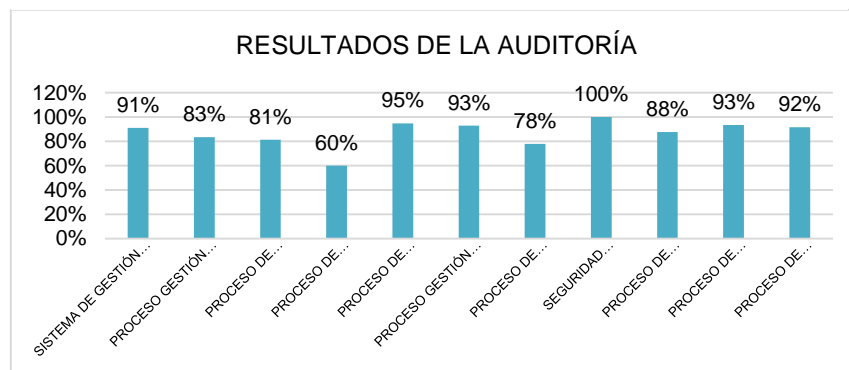
Previamente al informe, se diseñó un formato de evaluación al auditor interno para calificar su desempeño durante la actividad, Ver Anexo 34. El informe se realizó junto con el auditor líder a través de la lista de chequeo planteada junto con el comité de calidad y esta contiene la calificación máxima, calificación asignada y hallazgo de cada proceso que determina el cumplimiento total, parcial o incumplimiento, Ver Anexo 31. La auditoría interna ayudo a la organización a identificar todas las no conformidades para siempre dirigir sus procesos a la mejora continua. El resultado final por capitulo se definió en la siguiente Tabla 24.

Tabla 24. Resultados de la auditoria interna.

RESULTADOS	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	91%
PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL DIRECCIONAMIENTO Y RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	83%
PROCESO DE GESTIÓN HUMANA Y BIENESTAR	81%
PROCESO DE GESTIÓN DE CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	60%
PROCESO DE GESTION DE LA PRODUCCIÓN	95%
PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y ALMACENAMIENTO	93%
PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PRODUCTO (PROGRAMAS DE GESTIÓN DE INOCUIDAD)	78%
SEGURIDAD PATRIMONIAL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	100%
PROCESO DE GESTIÓN SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES	88%
PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	93%
PROCESO DE GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	92%
Cumplimiento Global	87%

Los resultados se detallan mejor en la Gráfica 16.

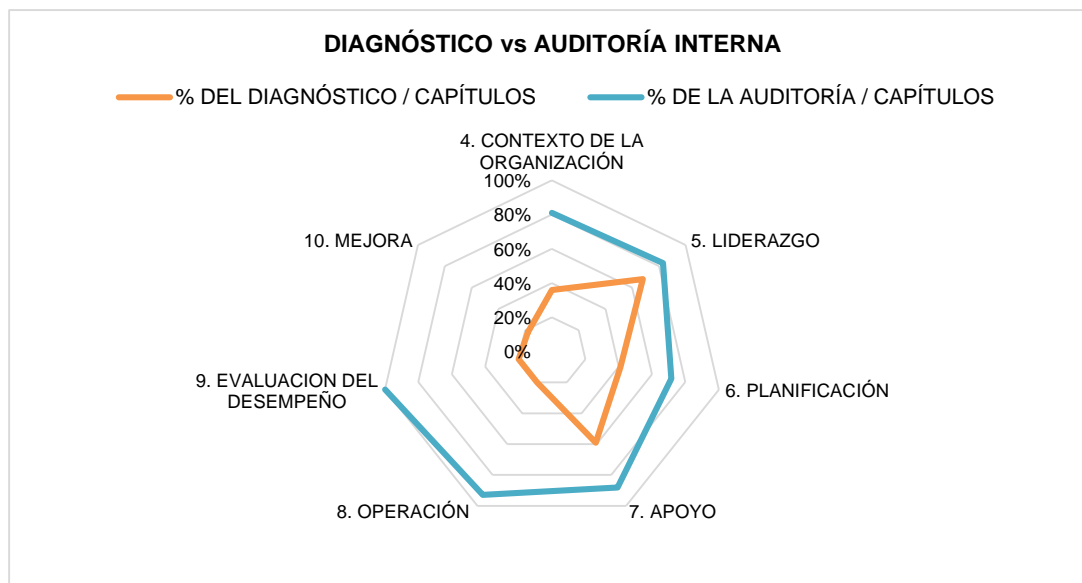
Grafica 16. Resultados gráficos de la la auditoría interna.



9.7 DIAGRAMA DE RADAR

Es también conocido como diagrama de araña y esta herramienta en particular, muestra visualmente los gaps entre el diagnóstico del sistema y los resultados de la auditoría interna, para de tal forma ver el avance de la implementación del S.G.C. en la empresa Soluciones Omega S.A. al haber aplicado cada una de las herramientas de ingeniería en los numerales de la norma y procesos de la organización, Ver Diagrama 6.

Diagrama 6. Diagrama de radar del diagnóstico vs auditoría interna



9.7.1 Contexto de la organización (4). La diferencia fue muy notable después de obtener un resultado del 36% en el diagnóstico y luego incrementar el porcentaje de implementación al 91% después de la auditoría interna.

9.7.2 Liderazgo (5). El diagnóstico arrojó un resultado del 68% y al final del proyecto se logró llegar al 81% de implementación ya que se logró la integración completa por parte de la alta dirección y cada uno de los líderes de proceso.

9.7.3 Planificación (6). El diagnóstico arrojó un resultado del 41% y al final del proyecto se logró llegar al 83% de implementación ya que ahora se tiene en cuenta cada una de las actividades del sistema y los tiempos establecidos para cumplirlas, además la plataforma estratégica de Soluciones Omega S.A. es más clara.

9.7.4 Apoyo (7). El diagnóstico arrojó un resultado del 59% y al final del proyecto se logró llegar al 72% de implementación ya que a pesar de que se contaba con formación al personal, no se había realizado capacitación relacionada a la implementación de la NTC-ISO 9001:2015.

9.7.5 Operación (8). El diagnóstico arrojó un resultado del 20% y al final del proyecto se logró llegar al 88% de implementación. Existe claridad de los procedimientos, guías y planes gracias a la documentación implementada con cada uno de los colaboradores de la empresa.

9.7.6 Evaluación de desempeño (9). El diagnóstico arrojó un resultado del 20% y al final del proyecto se logró llegar al 93% de implementación. Soluciones Omega obtuvo su primera auditoría interna en donde pudo evaluar cada uno de los procesos internos.

9.7.7 Mejora (10). El diagnóstico arrojó un resultado del 18% y al final del proyecto se logró llegar al 100% de implementación. La autora del proyecto dejó un plan de mejora acciones correctivas con plazos establecidos para la futura certificación, ahora en adelante la empresa deberá seguir los lineamientos de la NTC-ISO 9004 enfocada a la mejora continua.

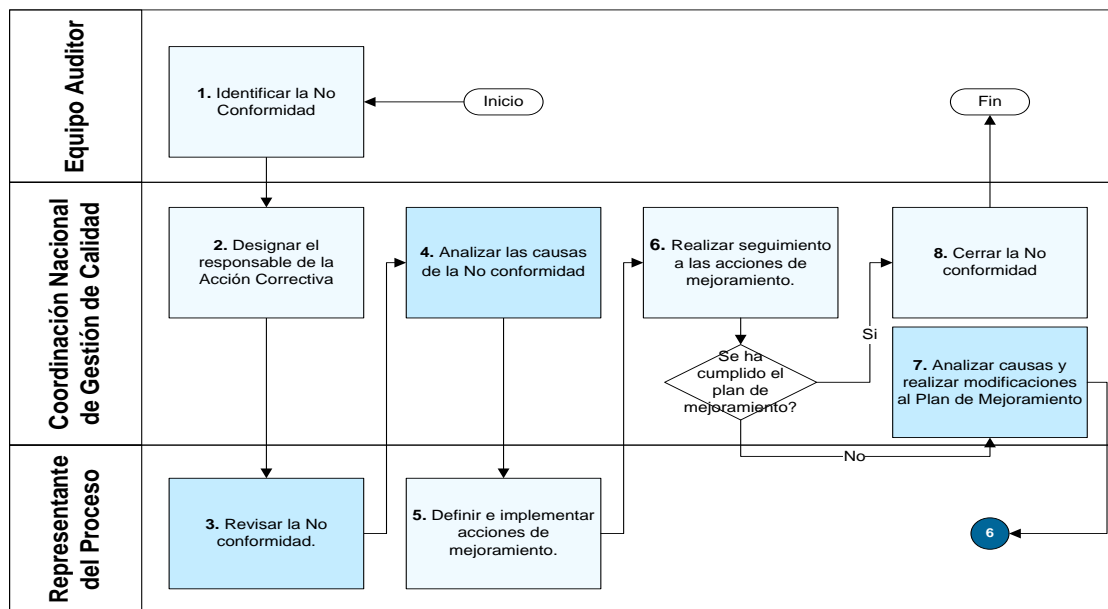
10. PLAN DE MEJORA Y ACCIONES CORRECTIVAS

La auditoría interna del sistema de gestión de calidad arroja un informe de no conformidades, esto indica que es necesario proponer un plan de mejora y acciones correctivas para gestionar por medio de recursos, tiempos y responsables todas las no conformidades encontradas por el auditor.

El plan de mejora incluye todas las acciones correctivas que están orientadas a mitigar los riesgos y para eliminar las no conformidades actuales que presenta el sistema de gestión de la calidad, estas acciones también están orientadas al manejo de los riesgos que presenta la organización. Este plan se detalla en el Anexo 35.

Se diseñó un flujo grama para clarificar el procedimiento paso a paso para realizar el proceso de plan de mejora y acciones correctivas, Ver Diagrama 7.

Diagrama 7. Flujograma para realizar el plan de mejora y acciones correctivas.



11. ESTUDIO FINANCIERO

En el primer capítulo de este trabajo de grado se realizó un diagnóstico que determinó el estado inicial de la empresa y permitió conocer el porcentaje de implementación que desde el 2013 Soluciones Omega S.A. tenía del Sistema de Gestión de la Calidad.

Con la ayuda de todas las áreas en la empresa, la infraestructura, las personas que son el capital más importante de Soluciones Omega S.A. y el apoyo financiero se logró desarrollar hasta este punto la implementación, en donde solo falta calcular la rentabilidad del proyecto.

Este tipo de proyectos por lo general genera utilidad anual significativa ya que gracias a la optimización en los procesos de la empresa se puede dar respuesta oportuna al cliente y con cero reclamos de calidad. La inversión es muy poca, pero la rentabilidad es muy simbólica.

La intención de realizar todo el diseño del sistema de gestión es crear herramientas que faciliten todas las operaciones de los procesos y generen beneficios económicos cuando se responde adecuadamente al cliente. El siguiente estudio financiero evidenciara todos los costos y gastos para garantizar la calidad en todos los procesos de la empresa.

El objetivo principal del análisis financiero busca fijar metas en la búsqueda de la medición de la rentabilidad de la empresa a través de sus resultados y la liquidez de la situación financiera actual, para que en ese orden de ideas se pueda determinar y predecir su evolución progresiva en el futuro a corto, a mediano y a largo plazo.

11.1 PRESUPUESTO INICIAL DE INVERSIÓN

Al realizar la implementación del sistema de gestión de la calidad, es importante tener en cuenta los diferentes costos y gastos que fueron descritos uno por uno en la Tabla 25., para al final sacar el costo total de la implementación.

La ingeniería industrial fue aplicada en muchos de los procesos de Soluciones Omega S.A. como la creación de un centro de aprendizaje en la planta de producción para las personas nuevas que necesitan entrenar para llegar al nivel de rendimiento exigido por el cliente, diseño de rutas diarias y un plan de marketing enfocado en las 4P's para llegar al cliente con mayor facilidad. Además se quiere reforzar en los controles de producción como las 5's, las BPM's y TPM para lograr reducir al máximo las pérdidas por el producto no conforme que ni siquiera alcanza a entrar a almacén.

Tabla 25. Costos totales de inversión del proyecto en pesos colombianos.

ACTIVIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	FUENTE FINANCIADORA
<i>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</i>				
Capacitador de la sensibilización del S.G.C. (2 per.)	1 hora	\$ 30.000	\$ 30.000	Autora del proyecto
Colaboradores asistentes a la sensibilización del S.G.C. (20 per.)	20 horas	\$ 1.600	\$ 32.000	Soluciones Omega S.A.
Impresión sensibilización (35 unidades)	35 unidades	\$ 200	\$ 7.000	Soluciones Omega S.A.
Capacitador de la de la formación del S.G.C. (2 per.)	2 horas 30 min	\$ 30.000	\$ 60.001	Autora del proyecto
Colaboradores asistentes a la formación del S.G.C. (20 per.)	50 horas	\$ 1.600	\$ 80.000	Soluciones Omega S.A.
Impresión formación (30 unidades)	30 unidades	\$ 200	\$ 6.000	Soluciones Omega S.A.
TOTAL DEL COSTO DE CAPACITACIÓN			\$ 215.001	
<i>ORIENTACIÓN PROCESO IMPLEMENTACIÓN</i>				
Orientador	20 horas	\$ 40.000	\$ 800.000	Universidad de América
Diagnóstico del S.G.C	20 horas	\$ 30.000	\$ 600.000	Autor del proyecto
Realización y asesoría de la planeación estratégica	10 horas	\$ 30.000	\$ 300.000	Autor del proyecto
Optimización de rutas de entrega	6 horas	\$ 15.000	\$ 90.000	Autor del proyecto
Asesoría encuesta de clima organizacional	5 horas	\$ 10.000	\$ 50.000	Autor del proyecto
Documentación del S.G.C	25 horas	\$ 20.000	\$ 500.000	Autor del proyecto
Controles en los procesos (puntos de control)	12 horas	\$ 20.000	\$ 240.000	Autor del proyecto
TOTAL COSTO DEL PROCESO DE IMPLEMENTACION			\$ 2.580.000	
<i>AJUSTES EN PROCESOS</i>				
Tablero de planeación estratégica	1 unidad	\$ 20.000	\$ 20.000	
Tablero de BPM's	1 unidad	\$ 18.000	\$ 18.000	
Tablero de TPM	1 unidad	\$ 18.000	\$ 18.000	
Tablero de la técnica 5s	1 unidad	\$ 18.000	\$ 18.000	Soluciones Omega S.A.
Centro especializado de aprendizaje	2 horas	\$ 20.000	\$ 40.000	
Tablero de rutas diarias en el área comercial	1 unidad	\$ 25.000	\$ 25.000	
TOTAL DEL COSTO DE AJUSTES			\$ 139.000	

Tabla 25. (Continuación)

ACTIVIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	FUENTE FINANCIADORA
<i>AUDITORÍA INTERNA DEL S.G.C</i>				
Auditor interno (2 días)	14 horas	\$ 40.000	\$ 560.000	Soluciones Omega S.A.
Impresión actas	1 unidad	\$ 200	\$ 200	Soluciones Omega S.A.
TOTAL COSTO DE LA AUDITORIA INTERNA			\$ 560.200	
<i>FUNGIBLES</i>				
Impresión de plataforma estratégica en papel bond	1 unidad	\$ 4.000	\$ 4.000	
Impresión documentación del S.G.C	500 unidades	\$ 200	\$ 40.000	
Fotocopias	20 unidades	\$ 50	\$ 1.000	
Carpetas de cartón	10 unidades	\$ 300	\$ 3.000	Soluciones Omega S.A.
Pasta legajadores AZ	5 unidades	\$ 15.000	\$ 75.000	
Toner alternativo Samsung Mlt D108s	1 unidad	\$ 45.000	\$ 45.000	
Resmas de papel carta	2 unidades	\$ 24.000	\$ 48.000	
TOTAL DE LOS FUNGIBLES			\$ 216.000	
<i>OTROS GASTOS</i>				
Servicio de Luz	2190 horas	\$ 250	\$ 547.500	Autor del proyecto
Internet	400 horas	\$ 150	\$ 60.000	Autor del proyecto
Transportes hasta la empresa	20 viajes	\$ 5.000	\$ 100.000	Autor del proyecto
Papelería externa	20 unidades	\$ 200	\$ 4.000	Autor del proyecto
TOTAL DE OTROS GASTOS			\$ 711.500	
TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS			\$ 216.000	
IMPREVISTOS (6%)			\$ 12.960	
COSTO TOTAL DE LA IMPLEMENTACIÓN			\$ 4.434.661	

11.2 COSTOS DE LA CALIDAD

Los costos de la Calidad no están establecidos como un requisito en algunos de los capítulos de la norma NTC-ISO 9001:2015, pero el cálculo del mismo forma parte de los indicadores financieros de la empresa. La NTC-ISO 9004 indica un método para identificar los procesos eficaces y eficientes, que mejoraran el desempeño del Sistema de gestión de la calidad y prevalecen la mejora continua en la organización. Con el cálculo de los costos de la calidad se demuestra la importancia de conocer la estructura de estos, para así definir las acciones a tomar por la alta dirección. Los costos de calidad se pueden clasificar en: costos directos (costos de conformidad y costos de no conformidad) e indirectos asociados a una no conformidad. Para los costos de calidad en Soluciones Omega S.A. se tomaran en cuenta acciones relacionadas a los *costos directos de conformidad* que pueden ser de 2 tipos:

11.2.1 Costos de prevención. Son todos aquellos costos en que incurre la empresa para prevenir errores y conseguir que los trabajos se planifiquen y se elaboren con claridad. Las acciones a tomar dentro de los costos de prevención son las siguientes:

- La capacitación del personal respecto a la calidad serán los recursos usados en la evaluación del personal que se hará cada dos meses y se le dedicara una jornada completa de trabajo para asegurar la eficacia de la misma.
- La motivación de los colaboradores será constante gracias a los programas de capacitación y de bienestar que se están invirtiendo e implantando en la empresa de manera constante.
- En el control de procesos se invertirá más en el presupuesto de forma anual para que a través de los planes de inspección en la producción y ensayos de producto terminado se pueda garantizar un 100% de la inocuidad del producto terminado.

11.2.2 Costos de evaluación. Son todos los costos en que se incurre para determinar el grado de conformidad respecto a los requerimientos y exigencias de calidad.

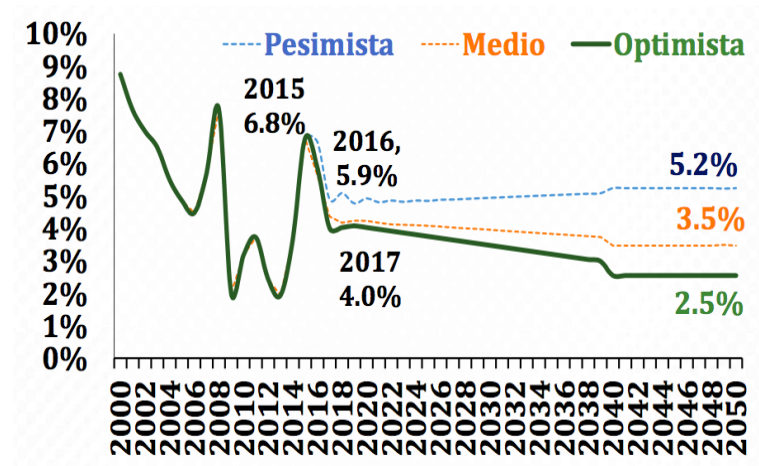
- Para un mayor control de las rutas que se realizan para la entrega de producto terminado, se invertirá en una persona que esté realizando optimización de rutas constante dependiendo de las variables referentes a los cambios de clima y obras que presente la ciudad y los pueblos aledaños. inspección de calidad que realizara un muestreo previo y será quien tome la decisión de dejar entrar los suministros al almacén para ser estibados.
- Auditorias de seguimiento que se le realizaran a la implementación del S.G.C. en base a la ISO 9004:2009. Gestión para el éxito sostenido de una organización.

- Se destinara media jornada cada mes para la aplicación y revisión de documentos como encuestas de satisfacción al cliente y de esta manera asegurar la satisfacción de las partes interesadas.
- La empresa se quiere certificar en el sistema de gestión de la calidad para principios del año 2019 y el enfoque es la línea de producción de conos.

Los costos nombrados anteriormente se proyectan de acuerdo al pronóstico desde el año actual 2018 hasta el 2023, en donde se tuvo en cuenta el IPC (Índice de Precios al Consumidor) de forma lineal con un porcentaje del 3,5% para cada año, Ver Gráfica 17.

El IPC mide la evolución del costo promedio de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo final de los hogares, expresado en relación con un periodo base.

Gráfica 17. Proyecciones del IPC en Colombia 2018-2023



Fuente. DANE-CALCULOS UPME. Proyecciones Colombia. [En línea]. [Consultado el 07 de mayo de 2018]. Disponible en: (<http://www1.upme.gov.co/Paginas/default.aspx>).

En representación a los costos de calidad (prevención y evaluación) se elaboró la proyección de los mismos hasta el año 2023 teniendo en cuenta las proyecciones del IPC desde el 2018. Se tomó como referencia la Tabla 26., de costos totales de implementación para así desde el año actual (2018) hacer el pronóstico.

Para determinar el costo promedio de la certificación de la ISO 9001:2015 inicialmente solo en el proceso de producción de conos de galletas, se realizó una llamada al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC); las personas que laboran en este instituto fueron muy amables al brindar información relevante de precios, de esa manera obtuvimos que el valor de una auditoria por día

tiene un precio de \$1.600.000 pesos colombianos, dependiendo del tamaño y la cantidad de procesos que tiene la empresa, las auditorias se pueden alargar hasta 6 días. En el caso de Soluciones Omega S.A. que solo quiere certificar la línea de producción de conos, pero se calculó el costo de certificación para todos los procesos y así tener un panorama amplio de todos los costos.

Tabla 26. Costos de calidad proyectados al 2023

COSTOS DE CALIDAD	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
COSTOS DE PREVENCIÓN	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Capacitación	\$ 215.001	\$ 222.526	\$ 230.314	\$ 238.375	\$ 246.718	\$ 255.353
Programas de bienestar enfocados al sistema	\$ 688.684	\$ 712.788	\$ 737.736	\$ 763.556	\$ 790.281	\$ 817.941
Inspección en la producción (5s,TPM y BPM)	\$ 1.148.034	\$ 1.188.215	\$ 1.229.803	\$ 1.272.846	\$ 1.317.395	\$ 1.363.504
Ensayos de producto terminado	\$ 630.000	\$ 652.050	\$ 674.872	\$ 698.492	\$ 722.939	\$ 748.242
Total COSTOS DE PREVENCIÓN	\$ 2.681.719	\$ 2.775.579	\$ 2.872.724	\$ 2.973.269	\$ 3.077.334	\$ 3.185.040
COSTOS DE EVALUACIÓN						
Auditorías internas de seguimiento S.G.C.	\$ 560.200	\$ 579.807	\$ 600.100	\$ 621.104	\$ 642.842	\$ 665.342
Seguimiento y evaluación del servicio al cliente	\$ 200.000	\$ 207.000	\$ 214.245	\$ 221.744	\$ 229.505	\$ 237.537
Optimización rutas de entrega	\$ 140.000	\$ 144.900	\$ 149.972	\$ 155.221	\$ 160.653	\$ 166.276
Total COSTOS DE EVALUACIÓN	\$ 900.200	\$ 931.707	\$ 964.317	\$ 998.068	\$ 1.033.000	\$ 1.069.155
COSTO CERTIFICACION	-	\$ 11.424.000	-	-	\$ 11.823.840	-
TOTAL DE LOS COSTOS DE CALIDAD	\$ 3.581.919	\$ 15.131.286	\$ 3.837.041	\$ 3.971.337	\$ 15.934.174	\$ 4.254.196

11.3 COSTOS DE NO CALIDAD

El mayor desafío en el diseño e implementación de un sistema exitoso de gestión de calidad implica reducir al mínimo los costos por no calidad (no conformidad), mediante un manejo de recursos adecuado, siendo fundamental para ello lograr la madurez del sistema de calidad mediante una cultura de calidad en la organización. La autora del proyecto ha identificado que Soluciones Omega S.A. cuenta con varios puntos críticos en la producción y distribución de los conos de galleta y maquilas, Ver Tabla 27.

- El proceso de producción de enrollado artesanal se presenta gran pérdida ya que de las 2340 u/hora que se producen en la maquina VTRO, unas 2320 unidades son productivas, la relación sería 98% son productivas y el 2% improductivas; esto se debe a que se presenta un índice de rechazo bastante alto a causa de los diferentes cambios que el producto recibe en las diferentes etapas productivas como lo puede ser el quiebre de la galleta o el cono muy quemado. La unidades rechazadas se venden como comida para marranos en fincas de los alrededores de Bogotá pero de igual forma el costo de no calidad se refleja en el poco stock

en el almacén y en la satisfacción del cliente ya que no se puede abastecer el total de la demanda en los tiempos establecidos. Cada no conformidad le cuesta a la empresa \$30 de pérdida por enrollado artesanal, teniendo en cuenta que en un día de 24 horas se pierden 480 unidades, por ende el costo de no calidad tomando como referencia que se trabajan 360 días al año escala a los \$5.184.000 por año en solo cono artesanal.

- El transporte y la distribución de los conos al cliente externo es un factor crítico dentro de la empresa ya que en muchas ocasiones las vías en Bogotá presentan grietas y el camión al pasar por estos puede quebrar el cono. La copita miel que es producida por la MTA-36-2, logra obtener 8000 u/hora, es decir en una caja se pueden ajustar 1000u/caja (8 cajas/hora) en donde se meten 5 tiras/piso y 20 unidades/tira. En una estiba (1*1,2 mts) caben 12 cajas que son paletizadas antes de ingresar al almacén y ser montadas en la estantería, ahora bien en uno de los camiones de la empresa pueden caber hasta 396 estibas no remontables. En un viaje se pueden quebrar hasta 15 tiras, lo cual estaría generando pérdidas de hasta 300 unidades por viaje en promedio ya que es muy variable y dependiente de las vías a tomar. El precio promedio de producción de la copita miel es de \$20 y se realizan 313 viajes al año, es decir que las pérdidas anuales por un desplazamiento al día suben a \$1.878.000 hasta Febrero del 2018.
- El área financiera de la empresa suministro información adicional y aproximada de otras perdidas a nivel general de las referencias adicionales en la galletería y en los servicios de maquilas que se desarrollan dentro de San Jorge que es la sede principal. Se determinó una disminución del 10% anual en no calidad por el no ingreso de cono partido o quebrado gracias a los planes de control en la producción.

11.4 INDICADORES EVALUACIÓN FINANCIERA DE LA IMPLEMENTACIÓN

La evaluación financiera busca conocer la rentabilidad económica del S.G.C.; con la meta de solventar las necesidades de la empresa y los clientes.

11.4.1 Flujo de caja con la implementación. El sistema de gestión de la calidad, cuenta con los recursos ineludibles para su implementación, sin embargo, es de vital importancia pensar en las necesidades y mantenimientos que el sistema exigirá aún más al pasar los siguientes años. Soluciones Omega S.A. compartió información financiera con la autora del proyecto y se puede detallar en la Tabla 28., este flujo consiguió proyectarse junto con los costos de calidad y no calidad hasta el 2023.

11.4.2 Flujo de caja sin la implementación. En la Tabla 29., se muestra la información financiera de la empresa que se logró proyectar hasta el 2023, sin agregar los costos de calidad y no calidad.

Tabla 27. Costos de no calidad

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
COSTOS DE NO CALIDAD	2018	2019	2020	2021	2022	2023
No ingreso de unidades adicionales al almacén por alto porcentaje de descarte en la producción	\$ 5.184.000	\$ 5.365.440	\$ 5.553.230	\$ 5.747.593	\$ 5.948.759	\$ 6.156.966
Perdidas en la distribución de la copita miel por viaje	\$ 1.878.000	\$ 1.943.730	\$ 2.011.761	\$ 2.082.172	\$ 2.155.048	\$ 2.230.475
Perdidas en general por el resto de referencias de conos	\$ 28.248.000	\$ 29.236.680	\$ 30.259.964	\$ 31.319.063	\$ 32.415.230	\$ 33.549.763
Perdidas en general por reprocesamiento del resto de referencias de maquilas	\$ 15.408.097	\$ 15.947.380	\$ 16.505.539	\$ 17.083.233	\$ 17.681.146	\$ 18.299.986
TOTAL COSTOS DE NO CALIDAD	\$ 50.718.097	\$ 52.493.230	\$ 54.330.493	\$ 56.232.061	\$ 58.200.183	\$ 60.237.189
Disminución del 10%	\$ 45.646.287	\$ 47.243.907	\$ 48.897.444	\$ 50.608.855	\$ 52.380.165	\$ 54.213.470

Tabla 28. Flujo de caja con implementación del sistema de gestión de la calidad

Flujo de caja	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Total Ingreso Operativo	\$ 15.153.919.788	\$ 15.684.306.981	\$ 16.233.257.725	\$ 16.801.421.745	\$ 17.389.471.506	\$ 17.998.103.009	\$ 18.628.036.614
Costo de mercancías vendidas	\$ 1.675.532.535	\$ 1.734.176.174	\$ 1.794.872.340	\$ 1.857.692.872	\$ 1.922.712.122	\$ 1.990.007.047	\$ 2.059.657.293
Costo de producción	\$ 10.568.346.678	\$ 10.938.238.812	\$ 11.321.077.170	\$ 11.717.314.871	\$ 12.127.420.892	\$ 12.551.880.623	\$ 12.991.196.445
COSTOS DE CALIDAD	-	\$ 3.581.919	\$ 15.131.286	\$ 3.837.041	\$ 3.971.337	\$ 15.934.174	\$ 4.254.196
COSTOS DE NO CALIDAD	-	\$ 45.646.287	\$ 47.243.907	\$ 48.897.444	\$ 50.608.855	\$ 52.380.165	\$ 54.213.470
Diferencia del 10%		\$ 5.071.810	\$ 5.249.323	\$ 5.433.049	\$ 5.623.206	\$ 5.820.018	\$ 6.023.719
Utilidad bruta	\$ 2.910.040.575	\$ 3.053.956.364	\$ 3.149.420.836	\$ 3.271.474.406	\$ 3.385.976.010	\$ 3.492.661.330	\$ 3.627.142.151

Tabla 29. Flujo de caja sin la implementación del sistema de gestión de la calidad

Flujo de caja	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Total Ingreso Operativo	\$ 15.153.919.788	\$ 15.684.306.981	\$ 16.233.257.725	\$ 16.801.421.745	\$ 17.389.471.506	\$ 17.998.103.009	\$ 18.628.036.614
Costo de mercancías vendidas	\$ 1.675.532.535	\$ 1.734.176.174	\$ 1.794.872.340	\$ 1.857.692.872	\$ 1.922.712.122	\$ 1.990.007.047	\$ 2.059.657.293
Costo de producción	\$ 10.568.346.678	\$ 10.938.238.812	\$ 11.321.077.170	\$ 11.717.314.871	\$ 12.127.420.892	\$ 12.551.880.623	\$ 12.991.196.445
Utilidad bruta	\$ 2.910.040.575	\$ 3.011.891.995	\$ 3.117.308.215	\$ 3.226.414.002	\$ 3.339.338.492	\$ 3.456.215.340	\$ 3.577.182.876

11.4.3 Tasa interna de oportunidad (TIO). Este indicador ayuda a establecer el porcentaje de rentabilidad de la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa. En la Tabla 30., se contempla el último aumento del IPC y la tasa DTF para Mayo del 2018.

Tabla 30. Tasa interna de oportunidad

Tasa interna de oportunidad	Porcentaje
DTF Mayo de 2018	4,70%
Tasa del IPC	3,5%
Tasa de rentabilidad	5%
Total	14%

11.4.4 Costo anual uniforme equivalente (CAUE). Consiste en convertir todos los ingresos y egresos en una serie uniforme de pagos; se utilizara para medir el ahorro que se obtuvo al realizar la implementación del sistema de gestión de la calidad y el criterio de decisión se basara en cual flujo de caja obtendrá un menor CAUE. La fórmula para lograr calcular el VPN del CAUE se muestra a continuación en la Ecuación 1.

Ecuación 1. Valor presente neto del CAUE

$$VPN_{CAUE} = P + \frac{FNE_1}{(1+i)^1} + \frac{FNE_2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{FNE_n}{(1+i)^n}$$

Fuente: METODOS DEL CAUE. [<https://www.slideshare.net/samantharisa/mtodos-del-caue>]. Consultado el 25 de Mayo del 2018

Para determinar el CAUE se calcula con la siguiente formula de la Ecuación 2.

Ecuación 2. CAUE

$$CAUE = VPN * \frac{(1+i)^n * i}{(1+i)^n - 1}$$

Fuente: METODOS DEL CAUE. [<https://www.slideshare.net/samantharisa/mtodos-del-caue>]. Consultado el 25 de Mayo del 2018

11.4.4.1 Costo anual uniforme equivalente con implementación. Con estas fórmulas se calculó el Valor presente neto del flujo de caja con implementación y el CAUE donde el *i* representa la tasa interna de oportunidad (Inversión).

$$VPN = -\$4.484.661 + \frac{\$13.125.831.473}{(1+i)^1} + \frac{\$13.573.411.734}{(1+i)^2} + \frac{\$14.048.481.145}{(1+i)^3} + \frac{\$14.552.001.825}{(1+i)^4} + \frac{\$15.049.084.215}{(1+i)^5}$$

$$\text{VPN} = \$48.134.220.643$$

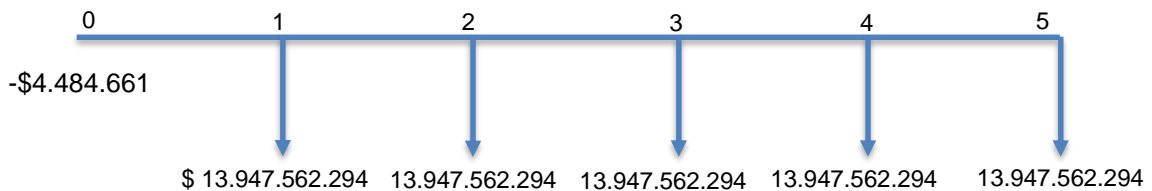
Una vez se tiene el VPN se puede proceder a calcular el CAUE de la siguiente manera:

$$\text{CAUE} = \$48.134.220.643 * \frac{(1+i)^5 * i}{(1+i)^5 - 1}$$

$$\text{CAUE} = \$ 13.947.562.294$$

Finalmente los pagos son iguales para cada anualidad y se representan en la siguiente Gráfica 18.

Gráfica 18. Flujos del CAUE con implementación



11.4.4.2 Costo anual uniforme equivalente sin implementación. Con estas fórmulas se calculó el Valor presente neto del flujo de caja con implementación y el CAUE donde el i representa la tasa interna de oportunidad (Inversión).

$$\text{VPN} = \frac{\$13.115.949.510}{(1+i)^1} + \frac{\$13.575.007.743}{(1+i)^2} + \frac{\$14.050.133.014}{(1+i)^3} + \frac{\$14.541.887.670}{(1+i)^4} + \frac{\$15.050.853.738}{(1+i)^5}$$

$$\text{VPN} = \$ 47.861.092.797,14$$

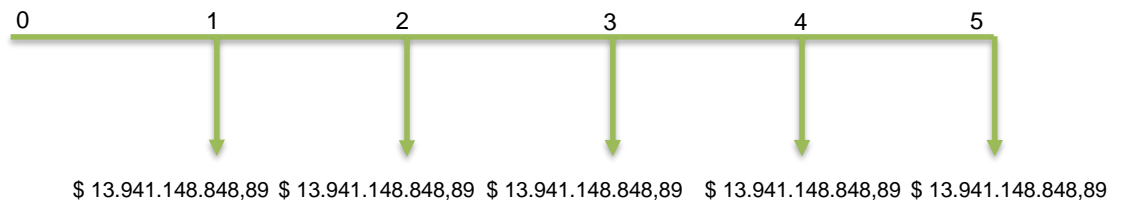
Una vez se tiene el VPN se puede proceder a calcular el CAUE de la siguiente manera:

$$\text{CAUE} = \$ 47.861.092.797,14 * \frac{(1+i)^5 * i}{(1+i)^5 - 1}$$

$$\text{CAUE} = \$ 13.941.148.848,89$$

Finalmente los pagos son iguales para cada anualidad y se representan en la siguiente Gráfica 19.

Gráfica 19. Flujos del CAUE sin implementación



En conclusión estas cifras indican que con la implementación del sistema de gestión de la calidad se obtendría un ahorro de \$6.413.445 anuales en los próximos 5 años y es proporcional a la reducción del 10% de los costos de no calidad, es por ende que la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad trae beneficios económicos muy grandes para empresas como Soluciones Omega S.A.

12. CONCLUSIONES

- El diagnóstico inicial ayudo a determinar que la empresa tenía una noción media-baja referente a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad, por ende existía alguna documentación desde el 2013 completamente desactualizada y sin trazabilidad de la información.
- Anualmente la empresa realiza la actualización de la plataforma estratégica , con la ayuda de todos los líderes de procesos se evaluó la plataforma para el año 2018, los cambios no fueron significativos ya que se cuenta con una estructura sólida y bien elaborada.
- Se cumplió con el cronograma establecido con el apoyo total de la alta dirección ejecutando todas las actividades propuestas con algunos cambios en los tiempos por la disponibilidad de tiempo del total de los trabajadores de la organización.
- Gracias a la sensibilización y formación que se realizó en la empresa, los colaboradores conocieron la planeación estratégica del año 2018; además comprendieron los diferentes conceptos y roles dentro de las diferentes actividades de implementación que refieren a los deberes de la norma NTC-ISO 9001:2015.
- La documentación básica e importante del sistema se desarrolló con la ayuda de los colaboradores con el fin de tener un mejor control de los procesos; entre estos documentos está el manual de la calidad, mapa de procesos con sus respectivas caracterizaciones, manuales de funciones, procedimientos y registros necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
- Para la implementación del sistema, se dio a conocer la documentación a cada colaborador y se diseñó un procedimiento de la revisión por la dirección para siempre monitorear y tener el control del sistema.
- Se realizó la primera auditoria interna por un auditor certificado de la empresa la cual tuvo un porcentaje de implementación del 87% muy satisfactorio a comparación del 37% inicial.
- La implementación del sistema de gestión de la calidad genera beneficios económicos para la empresa ya que se elaboró un estudio financiero en donde se proyectaron los costos al 2023 y se obtuvo como resultado que partiendo del balance general, el estado de resultados y el flujo de caja, el ahorro de la empresa por la implementación del sistema va a ser de \$\$6.413.445 anuales para los próximos 5 años, por ende el proyecto se considera viable ya que retorna el 14% anual de tasa interna de oportunidad.

13. RECOMENDACIONES

- Debido al cambio de bodega que antes estaba ubicada en Bogotá y actualmente se ubica en Mosquera (Cundinamarca), es necesario adaptar muchos programas y procedimientos del proceso de la gestión del aseguramiento y control de la calidad a la nueva infraestructura y mantenerlos en la mejora continua.
- Se recomienda que la empresa utilice el DOFA generado a partir del diagnóstico y lo actualice de forma anual para que desarrolle planes de acción con el fin de minimizar los riesgos y aprovechar las oportunidades.
- Seguir el programa de capacitación anual para la formación del personal enfocada en el sistema de gestión de la calidad, es importante siempre recordarles su rol e importancia dentro de la empresa y del sistema.
- Conforme a las matrices de criticidad desarrolladas en cada proceso, es importante seguir documentando e implantando para contribuir al enfoque a la mejora continua.
- Mantener actualizado todo el sistema documental de la organización de acuerdo con el listado maestro de documentos y registros para el control recomendado en el numeral 7.5.3 de la ISO 9001:2015.
- Ejecutar el plan de mejora y acciones correctivas con plazos hasta octubre del 2018 ya que la empresa planea certificarse como máximo para comienzos del año 2019 en el proceso de conos, al cumplir este plan se eliminan las no conformidades y se puede lograr avanzar en la revisión constante del sistema de gestión de la calidad.
- Se recomienda sacar los costos de mantención de la implementación al final de cada año para determinar su relación costo/beneficio.
- Se aplicaron las herramientas de ingeniería industrial propuestas para el mejoramiento de los procesos y conducir siempre a la mejora continua.

BIBLIOGRAFÍA

ALEXANDER, Alberto G. La Mala Calidad y su Costo, Delaware, USA, Editorial Addison-Wesley Iberoamericana, S.A., 1994.–104p.

ALVAREZ VEGA, Penélope. Métodos del CAUE. Presentación ingeniería industrial: Productividad y Calidad. México. De la sierra Universidad. 2017. Consultado el 1 de Mayo.

ANZIL, Federico. “ESTUDIO FINANCIERO”. [En línea]. 17 de enero de 2012. [Consultado el 30 de septiembre de 2016]. Disponible en: [<http://www.zonaeconomica.com/estudio-financiero>].

CASTRO, Julio. “¿Qué es el estado de resultados y cuáles son sus objetivos?”. [En línea]. 18 de febrero de 2015. [Consultado el 30 de septiembre de 2016]. Disponible en: [<http://blog.corponet.com.mx/que-es-el-estado-de-resultados-y-cuales-son-sus-objetivos>].

CAMPOS, Ana. “MATRIZ D.O.F.A.” [En línea]. 15 de Junio de 2009. [Consultado el 30 de Octubre de 2017]. Disponible en: [<http://dofamatriz.blogspot.com.co/2009/06/matriz-dofa.html#comment-form>]

BERGHE, E. [2005]. Gestión y Gerencia Empresarial aplicadas al siglo XXI. Ediciones ECOE. Colombia.

DRUKER, P.E. The emerging theory of manufacturing. 1990. Vol.1.p. 94.

HERRERA UMAÑA, María Fernanda. “MODELO PARA LA GESTIÓN DE PROVEEDORES”. [En línea]. 10 de Agosto de 2008. [Consultado el 30 de Octubre de 2017]. Disponible en: [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/190/html].

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Trabajos escritos: presentación y referencias bibliográficas. NTC 1486. Bogotá D.C.:2008. Consultado el 5 de Septiembre del 2017.

----- . Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. GTC ISO/TR 10013. Bogotá D.C. 2012. Consultado el 6 de septiembre de 2017.

----- . Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Bogotá D.C.: 2002. NTC-ISO 19011. Consultado el 6 de septiembre de 2017.

------. Sistemas de gestión de la inocuidad en los alimentos. Bogotá D.C. 2012. NTC-ISO 22000. Consultado el 17 de Octubre de 2017.

------. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá, 2015. Consultado el 17 de Octubre de 2017.

------. Sistemas de gestión de la calidad. NTC-ISO 9000. Bogotá, 2015. 33 p. Consultado el 02 de Agosto de 2017.

PARADA, Pascual. “Análisis PESTEL, una herramienta de estrategia empresarial de estudio del entorno”. [En línea]. 10 de Enero de 2010. [Consultado el 26 de Septiembre de 2016]. Disponible en: [<http://www.pascualparada.com/analisis-pestel-una-herramienta-de-estudio-del-entorno/>]

RAMIREZ, John. Sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001:2015 para la empresa Avícola Manantial. Trabajo de grado ingeniero industrial. Bogotá. Universidad de América Bogotá. 2016. 354 p. Consultado el 2 de diciembre del 2017.

SOLUCIONES OMEGA S.A. [En línea]. [Consultado el 30 de Agosto de 2017]. Disponible en: [<http://solucionesomega.co/>]

SWEENEY, Anderson. Métodos cuantitativos para los negocios. Onceava Edición. Bogotá D.C. 2011. Consultado el 25 de septiembre de 2015.

OXFORD LIVING DICTIONARIES. “Tulipa”. [En línea]. [20 octubre de 2017]. Disponible en: [<https://es.oxforddictionaries.com/definicion/tulipa>].

UNIVERSIDAD AMÉRICA DE COLOMBIA. Plantillas de portada y contraportada para proyecto de grado, propuesta. Disponible en: <http://www.uamerica.edu.co/>

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL NORTE. Marco teórico, teoría de capacitaciones disponible en: <file:///C:/Users/andre/Downloads/13-73-2-PB.pdf>

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. Fuentes de información. Disponible en: [http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html]

VAQUIRO. José Didier. “El Valor Presente Neto – VPN”. [En línea]. 29 de marzo de 2013. {Consultado el 30 de septiembre de 2017}. Disponible en: [<http://www.pymesfuturo.com/vpneto.htm>]

ANEXO 1
MATRIZ DE DIAGNÓSTICO INICIAL

No	Cap.	REQUISITOS	CUMPLIMIENTO			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			COMENTARIOS
			SI	NO	N/A	TOTAL	META	TOTAL/META	
	4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					14,29%		
	4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO					3,57%		
1	1	¿La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad?	X			1,79%	1,79%	100,0%	Se cuenta con Planeación estratégica, donde a través de la matriz DOFA se tienen en cuenta los factores internos y externos de la organización.
2	2	¿la organización realiza seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas?		X		0,0%	1,79%	0%	No se realiza revisión
	4.2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					3,57%		
		La organización ha determinado:							
3	a.	¿Las partes interesadas que son necesarias para el sistema de gestión de la calidad?	X			0,9%	1,79%	50%	Se identifican las partes interesadas para el funcionamiento de la organización, pero no están identificadas en una matriz dentro del sistema de gestión de la calidad.
4	b.	¿Los requisitos pertinentes de las partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad?		X		0,0%	1,79%	0%	Se conocen los requisitos, pero no existe documentación de estos.

5	1	¿La organización realiza seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos?		X		0,0%	3,57%	0%	No se realiza seguimiento
---	---	--	--	---	--	------	-------	----	---------------------------

4.3		DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					3,57%		
6	1	¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad estableciendo así su alcance?	X			0,0%	0,71%	0%	Principalmente se requiere llegar a implementar un Sistema integrado de Gestión pero el alcance de esta implementación va hasta la calidad del producto y el servicio.
		La organización considera:							
7	a.	¿Las cuestiones externas e internas indicadas en el capítulo 4?1?	X			0,1%	0,24%	50%	Se encuentran documentadas a través de un DOFA pero no está actualizado.
8	b.	¿Los requisitos de las partes interesadas indicados en el capítulo 4?2?	X			0,20%	0,24%	84%	Se tienen en consideración ciertos requisitos de las partes interesadas pero aún no están documentadas y oficializadas.
9	c.	¿Los productos y servicios de la organización?	X			0,14%	0,24%	59%	La organización tiene definidos sus productos y servicios, falta documentación y ficha técnica
10	2	¿La organización aplica todos los requisitos de la norma internacional que considera aplicables dentro del alcance de su sistema de gestión de la calidad?		X		0,0%	0,71%	0%	No se aplican todos los requisitos
11	3	¿El alcance del sistema de gestión de la calidad se encuentra disponible por medio de información documentada?		X		0,0%	0,71%	0%	(Manual de calidad) No existe información documentada, se documentan ciertos procesos, pero no existe estandarización

12	4	¿En el alcance se encuentran establecidos los productos y servicios cubiertos?		X		0,0%	0,71%	0%	No se han definido dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad los productos y servicios
13	5	¿La organización proporciona justificación para cualquier requisito de la norma que no sea aplicable dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad?			X	0,0%	0,71%	0%	No se han definido los requisitos que no son aplicables dentro del sistema de gestión de la calidad

	4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS						3,57%	
	4.4.1	<i>La organización, ¿establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión de la calidad incluidos procesos necesarios y sus interacciones?</i>	X			1,79%	1,79%	100%	No se ha establecido el sistema de gestión de la calidad, se tienen los procesos necesarios para el funcionamiento de la organización, pero no se han definido dentro del sistema de gestión de la calidad, ni sus interacciones
14	1	¿La organización ha determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación?	X			0,89%	0,89%	100%	Se han definido los procesos necesarios para el funcionamiento de la organización, pero no se han enfocado dentro de un sistema de gestión de la calidad
		La organización determina:					0,89%		
15	a.	¿Las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos?	X			0,11%	0,11%	100%	Se conocen las entradas y salidas de algunos procesos, pero no existe documentación de esto

16	b.	¿La secuencia e interacción de estos procesos?		X		0,00%	0,11%	0%	La secuencia que siguen los procesos de la organización se conoce y en cierto grado la forma en que interactúan, falta documentación
17	c.	¿Y aplicado los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos?	X			0,055%	0,11%	49%	Crear cuadro de control de indicadores (No se han diseñado métricas e indicadores que evalúen el desempeño de los procesos, así como su eficacia operativa.)
18	d.	¿Los recursos necesarios para estos procesos y asegurar su disponibilidad?		X		0,00%	0,11%	0%	PRESUPUESTO (Se aseguran los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos de la organización y se asegura su disponibilidad, no se ha determinado el recurso humano necesario para la dirección del sistema de gestión de la calidad)
19	e.	¿Asigna las responsabilidades y autoridades para estos procesos?	X			0,055%	0,11%	49%	Carta y un comunicado de la alta dirección (Existen responsabilidades inherentes a los cargos que se desempeñan en la organización y que son afines al sistema de gestión de la calidad)

20	f.	Aborda los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del capítulo 6.1?	X			0,02%	0,11%	18%	Se consideran ciertos riesgos y oportunidades que se presentan en el día a día de la organización, pero no se han diseñado planes de seguimiento y control de acciones, así como evaluación del impacto de estos riesgos y oportunidades.
21	g.	¿Evalúa estos procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos?		X		0,00%	0,11%	0%	Se identifican ciertas falencias en los procesos y se toman medidas, pero no existen planes de control ni de medición de los procesos, se realizan correcciones cuando la falla es evidente
22	h.	¿Mejora los procesos y el sistema de gestión de la calidad?		X		0,00%	0,11%	0%	Se mejoran los procesos, pero no se determina su nivel de aporte al sistema de gestión de la calidad
4.4.2		<i>La organización</i>					1,79%		
23	a.	¿Mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos?	X			0,50%	0,89%	56%	Existe cierta información de los procesos, en planta de cubetas se tiene registro de la producción diaria, así como control de calidad del producto en algunas etapas, pero no existe trazabilidad ni acciones preventivas, no existen manuales de funciones e instructivos de procesos.

24	b.	¿Conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?	X			0,75%	0,89%	84%	Se conserva cierta información de registro diario de los procesos, pero no se evalúa su grado de pertinencia con los objetivos de la organización
Valor Estructura: % Promedio total/meta						7,31%	37,32%	36%	
5	LIDERAZGO						14,286%		
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO						4,76%		
5.1.1	<i>Generalidades</i>						2,38%		
	La alta dirección:								
25	1	¿Demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad?	X			2,38%	2,38%	100%	La alta dirección de la organización tiene la disposición y entiende la importancia de un sistema de gestión de la calidad, así como sus beneficios, y tiene la disposición de iniciar el proceso de implementación
26	a.	¿Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X		0,00%	0,24%	0%	Se debe implementar la revisión por la dirección. No se evalúa la eficacia del sistema de gestión de la calidad, ni rinde cuentas de los resultados
27	b.	¿Se asegura de que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que estos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?	X			0,24%	0,24%	101%	Ya se ha definido la política de calidad y sus objetivos

28	c.	¿Se asegura de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización?	X			0,24%	0,24%	101%	Planeación estratégica (No se han integrado los requisitos dentro de los procesos, algunos están implícitos, pero están documentados)
29	d.	¿Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos?		X		0,00%	0,24%	0%	Falta definir matriz de riesgos (No se maneja el enfoque basado en procesos por parte de la organización)
30	e.	¿Se asegura de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles?	X			0,24%	0,24%	101%	La alta dirección asegura recursos para el funcionamiento de los procesos.
31	f.	¿Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad?	X			0,24%	0,24%	101%	Se comunica en la organización a través del boletín informativo
32	g.	¿Se asegura de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos?		X		0,00%	0,24%	0%	Falta revisión por la dirección (No se evalúan resultados)
33	h.	¿Se compromete dirige y apoya a las personas, para contribuir la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X			0,24%	0,24%	101%	Se dirige y apoya a las personas para lograr superar los factores críticos de riesgo de la organización necesarios para su funcionamiento.
34	i.	¿Promueve la mejora?	X			0,24%	0,24%	101%	Las mejoras surgen desde la alta dirección, y esta motiva a las personas a generar ideas de mejoramiento
35	j.	¿Apoya otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?	X			0,24%	0,24%	101%	Si se apoyan otros roles
	5.1.2	<i>Enfoque al cliente</i>					2,38%		

		La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurando que:							
36	a.	¿Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?		X		0,00%	0,79%	0%	Se conocen los requerimientos del cliente ya que son genéricos del sector y la actividad comercial, así como los legales de funcionamiento ya que son provistos por distintas entidades (ICA, INVIMA, Secretaria de salud)
37	b.	¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?		X		0,00%	0,79%	0%	No se han determinado factores de riesgo que afectan la conformidad de los productos y servicios en el ámbito normativo y legal
38	c.	¿Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?		X		0,00%	0,79%	0%	No se tiene seguimiento del grado de satisfacción del cliente por lo cual no es posible determinar un aumento en la misma.
	5.2	POLÍTICA					4,76%		
	5.2.1	<i>Establecimiento de la política de calidad</i>					2,38%		
39	1	La alta dirección, ¿establece, implementa y mantiene una política de calidad?	X			2,38%	2,38%	100%	Si se establece, implementa y mantiene una política de calidad
		La política de la calidad:							
40	a.	¿Es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya a su dirección estratégica?	X			0,60%	0,60%	100%	Si es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya a su dirección estratégica

41	b.	¿Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad?	X			0,60%	0,60%	100%	Si proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad
42	c.	¿Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables?	X			0,60%	0,60%	100%	Si incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables
43	d.	¿Incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	X			0,60%	0,60%	100%	Si incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad
	5.2.2	<i>Comunicación de la política de la calidad</i>					2,38%		
		La política de la calidad:							
44	a.	¿Está disponible y se mantiene como información documentada?	X			0,79%	0,79%	100%	Si está disponible y se mantiene como información documentada
45	b.	¿Se comunica, entiende y aplica dentro de la organización?	X			0,79%	0,79%	100%	Se comunica por medio del boletín informativo
46	c.	¿Está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponde?	X			0,79%	0,79%	100%	Se comunica por medio del boletín informativo
	5.3	ROLES RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					4,76%		
47	1	La alta dirección, ¿se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes están asignadas, se comunican y se entienden en toda la organización?	X			4,76%	4,76%	100%	Cada líder de proceso tiene claro sus responsabilidades dentro del sistema
		La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para:							
48	a.	¿Asegurar que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma internacional?	X			0,95%	0,95%	100%	El sistema se esa basando bajo la NTC 9001:2015 la cual se rige sobre la ISO Internacional
49	b.	¿Asegura que los procesos están generando y proporcionando salidas previstas?		X		0,00%	0,95%	0%	No se realiza

50	c.	Informa, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las posibles oportunidades de mejora (10.1)?		X		0,00%	0,95%	0%	
51	d.	¿Asegurar que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización?		X		0,00%	0,95%	0%	
52	e.	¿Asegurar que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad?	X			0,95%	0,95%	100%	Procedimiento de gestión del cambio
Valor Estructura: % Promedio total/meta						15,01%	37,38%	68%	
	6	PLANIFICACIÓN					14,286%		
	6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					4,76%		
	6.1.1	<i>La organización considera las cuestiones referidas en el capítulo 4.1 y los requisitos referidos en el capítulo 4.2, y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar?</i>		X		0,00%	2,38%	0%	
53	a.	¿Asegura que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr los resultados previstos?		X		0,00%	0,60%	0%	Matriz de riesgos por proceso
54	b.	¿Aumenta los efectos deseables?		X		0,00%	0,60%	0%	Puntos de control en los procedimientos
55	c.	¿Previene o reduce efectos no deseados?		X		0,00%	0,60%	0%	Puntos de control en los procedimientos
56	d.	¿Logra la mejora?		X		0,00%	0,60%	0%	Aplicar procedimiento de acción de mejora
	6.1.2	<i>La organización planifica:</i>					2,38%		
57	a.	¿Acciones para abordar riesgos y oportunidades?		X		0,00%	0,79%	0%	No se planifica adecuadamente

	b.	La manera de:					0,79%	0%	
58	1	¿Integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad?	X			0,00%	0,40%	0%	
59	2	¿Evalúa la eficacia de estas acciones?	X			0,00%	0,40%	0%	
60	c.	¿Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios?	X			0,00%	0,79%	0%	
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS						4,76%		
6.2.1		<i>¿La organización establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad?</i>	X			2,38%	2,38%	100%	
		Los objetivos de la calidad:							
61	a.	¿Son coherentes con la política de calidad?	X			0,30%	0,30%	100%	Se relacionan directamente con la política de calidad
62	b.	¿Son medibles?		X		0,00%	0,30%	0%	Hace falta realizar indicadores de los mismos
63	c.	¿Tienen en cuenta los requisitos aplicables?	X			0,30%	0,30%	100%	Si tiene en cuenta cada requisito y debe de la norma para el establecimiento de los objetivos
64	d.	¿Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?	X			0,30%	0,30%	100%	Se comunican y se aplican para una mayor satisfacción del cliente
65	e.	¿Son objeto de seguimiento?	X			0,30%	0,30%	100%	En las reuniones de planeación estratégica que se realizan de forma anual, se le realiza el respectivo seguimiento

66	f.	¿Se comunican?	X			0,30%	0,30%	100%	Se realiza la comunicación a través del boletín informativo
67	g.	¿Se actualizan según corresponde?	X			0,30%	0,30%	100%	Se hace la actualización necesaria anualmente, pero en caso de requerirse una actualización antes, se aplicaría.
68	h.	¿La organización mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad?	X			0,30%	0,30%	100%	Se mantiene en el servidor de la empresa.
	6.2.2	<i>Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, La organización determina:</i>					2,38%		
69	a.	¿Qué se va a hacer?		X		0,00%	0,48%	0%	Elaborar el plan de acción (plan de mejora)
70	b.	¿Qué recursos se requerirán?		X		0,00%	0,48%	0%	
71	c.	¿Quién será responsable?		X		0,00%	0,48%	0%	
72	d.	¿Cuándo se finalizará?		X		0,00%	0,48%	0%	
73	e.	¿Cómo se evaluarán los resultados?		X		0,00%	0,48%	0%	
	6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					4,76%		
74	1	Quando la organización determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, ¿Estos cambios se llevan a cabo de manera planificada?	X			4,76%	4,76%	100%	Se tienen documentados en el control de cambios en los procedimientos
		La organización considera:							
75	a.	¿El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales?		X		0,00%	1,19%	0%	No se considera
76	b.	¿La integridad del sistema de gestión de la calidad?	X			1,19%	1,19%	100%	Si se considera en su totalidad
77	c.	¿La disponibilidad de recursos?	X			1,19%	1,19%	100%	
78	d.	¿La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?	X			1,19%	1,19%	100%	
Valor Estructura: % Promedio total/meta						12,80%	35,91%		41%

7	APOYO					14,286%			
5.1	RECURSOS					2,86%			
5.1.1	Generalidades					0,48%			
	La organización:								
79	¿Determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	X				0,48%	0,48%	100%	Se contrata personal para la implementación y se le brindan los recursos necesarios para la misma
	Considera:						0,48%		
80	a. ¿Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes	X				0,24%	0,24%	100%	los recursos físicos
81	b. ¿Qué se necesita obtener de los proveedores externos?	X				0,24%	0,24%	100%	Se tiene un cuadro de control de proveedores en el área de compras para tener más control sobre los mismos
7.1.2	Personas						0,48%		
82	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad para la operación y control de sus procesos?	X				0,48%	0,48%	100%	Si se determina personal calificado para su implementación
7.1.3	Infraestructura						0,48%		
83	La organización, ¿Determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y logra la conformidad de los productos y servicios?	X				0,48%	0,48%	100%	Se realiza un control de calidad diario de los productos que se producen y se mantiene documentado bajo la norma ISO 22000 que rige los parámetros de la inocuidad del producto.
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos						0,48%		
84	La organización, ¿Determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X				0,48%	0,48%	100%	Si determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición						0,48%		
7.1.5.1	Generalidades						0,24%		
	La organización:								

85	1	¿Determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requerimientos?	X				0,09%	0,12%	77%	Indicadores, matriz de control de indicadores, aplicar el ciclo PHVA.
----	---	---	---	--	--	--	-------	-------	-----	---

		Asegura que los recursos proporcionados:							
86	a.	¿Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas?	X			0,04%	0,06%	67%	Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas
87	b.	¿Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua del propósito?		X		0,00%	0,06%	0%	No se mantiene
88	2	Conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito	X			0,10%	0,12%	83%	Se conserva en el sistema de la empresa
	7.1.5.2	<i>Trazabilidad de las mediciones:</i>					0,24%		
	1	Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada para la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición. El equipo de medición:							
89	a.	Se calibra o verifica, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, como patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; ¿cuándo no existen tales patrones, se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación?	X			0,08%	0,08%	100%	Las balanzas se mandan a calibrar cada 6 meses en una empresa certificada y se tienen todos los registros de cada una.
90	b.	¿Se identifica para determinar su estado?		X		0,00%	0,08%	0%	Se revisan frecuentemente para saber si hay fallas en las mediciones
91	c.	¿Se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y posteriores resultados de la medición?	X			0,08%	0,08%	100%	Validar los protocolos de limpieza (POES)

92	2	¿La organización determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considera no apto para su propósito previsto?, toma las acciones adecuadas cuando es necesario?	X			0,24%	0,24%	100%	Si se determinan la validez de los resultados cada vez que se hace utilización de los instrumentos
7.1.6		Conocimientos de la organización					0,48%		
93	1	¿La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X			0,16%	0,16%	100%	Todo lo que tiene que ver con capacitación técnica como BPM, plan padrino, inducción.
94	2	¿Los conocimientos de la organización se mantienen y ponen a disposición en la medida en que son necesarios?	X			0,16%	0,16%	100%	Se realizan constantes capacitaciones para los conocimientos sean puestos en marcha en el puesto
95	3	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, ¿La organización considera sus conocimientos actuales y determina como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas?	X			0,16%	0,16%	100%	Se buscan capacitaciones adicionales o externas para crear un personal mas capacitado en las diferentes areas
7.2		COMPETENCIA					2,86%		
		La organización:							
96	a.	¿Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X			0,71%	0,71%	100%	Se hace revision constante del sistema que el personal de la empresa esta implementando
97	b.	¿Se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación formación o experiencia apropiadas?	X			0,71%	0,71%	100%	Se determina a traves de las entrevistas de trabajo los manuales de funciones en donde se especifica los requerimientos del personal calificado
98	c.	¿Cuándo es aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evalúa la eficacia de las acciones tomadas?	X			0,71%	0,71%	100%	Se realizan capacitaciones constantes al personal que realiza la implementacion
99	d.	¿Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?	X			0,71%	0,71%	100%	Toda la información se conserva en el servidor de la empresa
7.3		TOMA DE CONCIENCIA					2,86%		
		La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo control de la organización tomen conciencia de:							
100	a.	¿La política de calidad?	X			0,71%	0,71%	100%	Sensibilización
101	b.	¿Los objetivos de la calidad pertinentes?	X			0,71%	0,71%	100%	Sensibilización

102	c.	¿Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño?	X			0,71%	0,71%	100%	Sensibilización
-----	----	--	---	--	--	-------	-------	------	-----------------

103	d.	¿Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad?	X			0,71%	0,71%	100%	Sensibilización
	7.4	COMUNICACIÓN					2,86%		
104	1	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?	x				2,86%	0%	Si se determinan pero no están documentadas
		De ser así estas incluyen:							
105	a.	¿Que comunicar?		X		0,00%	0,57%	0%	Es necesario realizar e implementar la matriz de comunicación
106	b.	¿Cuándo comunicar?		X		0,00%	0,57%	0%	
107	c.	¿A quién comunicar?		X		0,00%	0,57%	0%	
108	d.	¿Cómo comunicar?		X		0,00%	0,57%	0%	
109	e.	¿Quién comunica?		X		0,00%	0,57%	0%	
	7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA					2,86%		
	7.5.1	<i>Generalidades</i>					0,95%		
		El sistema de gestión de la calidad de la organización incluye:							
110	a.	¿La información documentada requerida por esta norma internacional?	X			0,24%	0,48%	50%	La empresa cuenta con algunos procedimientos, manuales de funciones, formatos y planes bajo la norma internacional y sus debidos "debes"
111	b.	¿La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X			0,24%	0,48%	50%	
	7.5.2	<i>Creación y actualización</i>					0,95%		
		Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegura de que lo siguiente sea apropiado:							

112	a.	¿La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)?	X			0,32%	0,32%	100%	Esta descrito en la parte superior de cada document (procedimiento, guias, planes, etc)
113	b.	¿El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)?		X		0	0,32%	0%	Aun no se tienen fichas técnicas con todas estas especificaciones
114	c.	¿La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación?	X			0,32%	0,32%	100%	Si se realiza
7.5.3		<i>Control de la información documentada</i>					0,95%		
7.5.3.1		<i>La información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se controlan para asegurar qu</i>					0,48%		
115	a.	¿Está disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesita?	X			0,24%	0,24%	100%	El servidor esta disponible para todas las personas que manejan información en Soluciones Omega
116	b.	¿Está protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)?		X		0,00%	0,24%	0%	No se tiene un sistema de gestion documental aun establecido
7.5.3.2		<i>Para controlar la información documentada, la organización aborda las siguientes actividades, según corresponde:</i>					0,48%		
117	a.	¿Distribución, acceso, recuperación y uso?		X		0,00%	0,10%	0%	No se tiene un sistema de gestion documental aun establecido
118	b.	¿Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad?		X		0,00%	0,10%	0%	
119	c.	¿Control de cambios (por ejemplo, control de revisión)?	X			0,10%	0,10%	100%	Se tiene un listado maestro de documentos y registros en donde se modifican y guardan estos cambios
120	d.	¿Conservación y disposición?	X			0,10%	0,10%	100%	
121	e.	¿La información documentada conservada como evidencia de la conformidad es protegida contra modificaciones no intencionadas?	X			0,10%	0,10%	100%	
Valor Estructura: % Promedio total/meta						4,49%	20,95%	68%	

8		OPERACIÓN					14,286%		
8.1		PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					2,04%		
122	1	La organización, ¿Planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6?	X			0,51%	0,51%	100%	Si se realiza por medio de la planeación diaria según los requerimientos del cliente
		Hace uso de:							
123	a.	¿Determinación de los requisitos para los productos y servicios?		X		0,00%	0,10%	0%	No se realiza
	b.	Establecimiento de criterios para:					0,10%		
124	1	¿Procesos?	X			0,05%	0,05%	100%	En la empresa se tiene un mapa de procesos implementado
125	2	¿Aceptación de los productos y servicios?	X			0,05%	0,05%	100%	Se tienen unas especificaciones del producto, el cual el cliente recibe solo si cumple
126	c.	Determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios	X			0,10%	0,10%	100%	En caso de haber una falla de calidad en el producto se determina por medio de pruebas para determinar la razón de la no conformidad
127	d.	¿Implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios?		X		0,00%	0,10%	0%	Aun no se tiene implementados todos los documentos para la auditoría Interna
128	e.	Determinación, mantenimiento y conservación de información documentada en extensión necesaria para:		x		0,00%	0,10%	0%	
129	1	Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado		X		0,00%	0,05%	0%	
130	2	Mostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos		X		0,00%	0,05%	0%	
131	2	¿La salida de la planificación es adecuada para las acciones de la organización?		X		0,00%	0,51%	0%	
132	3	¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?		X		0,00%	0,51%	0%	
133	4	¿La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados?		X		0,00%	0,51%	0%	

	8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					2,04%		
	8.2.1	<i>Comunicación con el cliente</i>					0,51%		
		La comunicación con los clientes incluye:							
134	a.	¿Proporción de la información relativa a los productos y servicios?	X			0,10%	0,10%	100%	Se brinda la información completa de los productos y servicios a través del portafolio de servicios
135	b.	¿Trato de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios?		X		0,00%	0,10%	0%	Canal de información con los clientes - Encuestas de satisfacción
136	c.	Obtención de la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes		X		0,00%	0,10%	0%	Hace falta la implementación de encuestas de satisfacción
137	d.	¿Manipulación o control de la propiedad del cliente?		X		0,00%	0,10%	0%	No se tiene información documentada de la propiedad del cliente
138	e.	¿Establecer requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?		X		0,00%	0,10%	0%	No se realiza
	8.2.2	<i>Determinación de los requisitos para los productos y servicios</i>					0,51%		
		Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, La organización se asegura de que:							
139	a.	Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:					0,26%		
140	1	¿Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable?		X		0,00%	0,13%	0%	No se realiza la determinación de los requisitos para los productos y servicios
141	2	¿Aquellos considerados necesarios por la organización?		X		0,00%	0,13%	0%	

142	b.	¿La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?		X		0,00%	0,26%	0%	
-----	----	--	--	---	--	-------	-------	----	--

	8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios					0,51%		
	8.2.3.1	¿La organización se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes?					0,26%		
143	1	¿La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente?	X			0,13%	0,26%	50%	Se realiza control de calidad y se documentan todas las entradas y salidas del producto y servicio
	2	La organización incluye:							
144	a.	¿Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?		X		0,00%	0,05%	0%	No hay información documentada de todas estas actividades
145	b.	¿Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando es conocido?		X		0,00%	0,05%	0%	
146	c.	¿Los requisitos especificados por la organización?		X		0,00%	0,05%	0%	
147	d.	¿Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?		X		0,00%	0,05%	0%	
148	e.	¿Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?		X		0,00%	0,05%	0%	
	3	La organización:							
149	4	¿Se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?		X		0,00%	0,26%	0%	No hay información documentada de todas estas actividades
150	5	¿Confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?		X		0,00%	0,26%	0%	
	8.2.3.2	La organización conserva la información documentada, cuando es aplicable					0,26%		

151	a.	Sobre los resultados de la revisión		X		0,00%	0,13%	0%	No hay información documentada de todas estas actividades
152	b.	Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios		X		0,00%	0,13%	0%	
	8.2.4	<i>Cambios en los requisitos para los productos y servicios</i>					0,51%		
153		¿La organización se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?		X		0,00%	0,51%	0%	No hay información documentada de todas estas actividades
	8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					2,04%		
	8.3.1	<i>Generalidades</i>					0,34%		
154		La organización, ¿Establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de los productos y servicios?		X		0,00%	0,34%	0%	
	8.3.2	<i>Planificación del diseño y desarrollo</i>					0,34%		
		Al terminar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, La organización considera:							
155	a.	¿La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?		X		0,00%	0,03%	0%	
156	b.	¿Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables?		X		0,00%	0,03%	0%	
157	c.	¿Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?		X		0,00%	0,03%	0%	
158	d.	¿Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo?		X		0,00%	0,03%	0%	

159	e.	¿Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios?		X		0,00%	0,03%	0%	
160	f.	¿La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?		X		0,00%	0,03%	0%	
161	g.	¿La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?		X		0,00%	0,03%	0%	
162	h.	¿Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?		X		0,00%	0,03%	0%	
163	i.	¿El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?		X		0,00%	0,03%	0%	
164	j.	¿La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?		X		0,00%	0,03%	0%	
	8.3.3	<i>Entradas para el diseño y desarrollo</i>					0,34%		
165	1	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?		X		0,00%	0,09%	0%	
		La organización considera:							
166	a.	Los requisitos funcionales y de desempeño		X		0,00%	0,02%	0%	
167	b.	¿La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares?		X		0,00%	0,02%	0%	
168	c.	¿Los requisitos legales y reglamentarios?		X		0,00%	0,02%	0%	
169	d.	¿Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?		X		0,00%	0,02%	0%	
170	e.	¿Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?		X		0,00%	0,02%	0%	
171	2	¿Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo estar completas y sin ambigüedades?		X		0,00%	0,09%	0%	
172	3	¿Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias son resueltas?		X		0,00%	0,09%	0%	
173	4	¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?		X		0,00%	0,09%	0%	
	8.3.4	<i>Controles del diseño y desarrollo</i>					0,34%		

		La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:						
174	a.	¿Se definen los resultados a lograr?	X		0,00%	0,06%	0%	
175	b.	¿Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?	X		0,00%	0,06%	0%	
176	c.	¿Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?	X		0,00%	0,06%	0%	
177	d.	¿Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto?	X		0,00%	0,06%	0%	
178	e.	¿Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?	X		0,00%	0,06%	0%	
179	f.	¿Se conserva la información documentada de estas actividades?	X		0,00%	0,06%	0%	
	8.3.5	<i>Salidas del diseño y desarrollo</i>				0,34%		
	1	La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo:						
180	a.	¿Cumplen los requisitos de las entradas?	X		0,00%	0,09%	0%	
181	b.	¿Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?	X		0,00%	0,09%	0%	
182	c.	¿Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación?	X		0,00%	0,09%	0%	

183	d.	¿Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?		X		0,00%	0,09%	0%	
184	2	¿La organización conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?		X		0,00%	0,09%	0%	
	8.3.6	<i>Cambios del diseño y desarrollo</i>					0,34%		

185	1	La organización, ¿Identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios?, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos?		X		0,00%	0,17%	0%	
	2	La organización conserva la información documentada sobre:					0,17%		
186	a.	¿Los cambios del diseño y desarrollo?		X		0,00%	0,04%	0%	
187	b.	¿Los resultados de las revisiones?		X		0,00%	0,04%	0%	
188	c.	¿La autorización de los cambios?		X		0,00%	0,04%	0%	
189	d.	¿Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?		X		0,00%	0,04%	0%	
	8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					2,04%		
	8.4.1	<i>Generalidades</i>					0,68%		
190	1	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?	X			0,17%	0,17%	100%	Se le realiza seguimiento a los proveedores pero hace falta una evaluación más periódica y específica
	2	La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:					0,17%		

191	a.	¿Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?	X			0,06%	0,06%	100%	
192	b.	¿Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?			X	0,00%	0,06%	0%	
193	c.	¿Un proceso, o una parte de un proceso son proporcionados por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?			X	0,00%	0,06%	0%	
194	3	¿La organización determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?	X			0,17%	0,17%	100%	
195	4	¿La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?		X		0,00%	0,17%	0%	
196	1	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes?		X		0,00%	0,68%	0%	
	2	La organización:					0,68%		
197	a.	¿Asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad?			X	0,00%	0,17%	0%	

198	b.	¿Define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?		X		0,00%	0,17%	0%	
	c.	Tiene en consideración:					0,17%		
199	1	¿El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?		X		0,00%	0,09%	0%	
200	2	¿La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?		X		0,00%	0,09%	0%	
201	d.	¿Determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplan los requisitos?		X		0,00%	0,17%	0%	
	8.4.3	<i>Información para los proveedores externos</i>					0,68%		
202	1	¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?		X		0,00%	0,68%	0%	
	2	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para:					0,68%		
203	a.	¿Los procesos, productos y servicios a proporcionar?		X		0,00%	0,11%	0%	
	b.	La aprobación de:					0,11%		
204	1	¿Productos y servicios?		X		0,00%	0,04%	0%	Comité de compras
205	2	¿Métodos, procesos y equipos?		X		0,00%	0,04%	0%	Comité de compras
206	3	¿La liberación de productos y servicios?		X		0,00%	0,04%	0%	Comité de compras

207	c.	¿La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?		X		0,00%	0,11%	0%	
208	d.	¿Las interacciones del proveedor externo con la organización?		X		0,00%	0,11%	0%	
209	e.	¿El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización?		X		0,00%	0,11%	0%	
210	f.	¿Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo?		X		0,00%	0,11%	0%	
8.5		PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO					2,04%		
8.5.1		<i>Control de la producción y de la provisión del servicio</i>					0,34%		
211	1	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	X			0,17%	0,17%	100%	
	2	Las condiciones controladas incluyen, cuando es aplicable:					0,17%		
	a.	La disponibilidad de información documentada que defina:					0,02%		
212	1	¿Las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar?	X			0,01%	0,01%	100%	Brochure
213	2	¿Los resultados a alcanzar?	X			0,01%	0,01%	100%	
214	b.	¿La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?		X		0,00%	0,02%	0%	
215	c.	¿La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplan los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?		X		0,00%	0,02%	0%	
216	d.	¿El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos?	X			0,02%	0,02%	100%	
217	e.	¿La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida?	X			0,02%	0,02%	100%	
218	f.	¿La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?	X			0,02%	0,02%	100%	

219	g.	¿La implementación de acciones para prevenir los errores humanos?	X			0,01%	0,02%	50%	
220	h.	¿La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?	X			0,01%	0,02%	50%	
8.5.2		<i>Identificación y trazabilidad</i>					0,34%		
		La organización:							
221	1	¿Utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea	X			0,06%	0,11%	50%	

		necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?							
222	2	¿Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación de servicios?	X			0,06%	0,11%	50%	
223	3	¿Controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?		X		0,00%	0,11%	0%	
	8.5.3	<i>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</i>					0,34%		
		La organización:							
224	1	¿Cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma?	X			0,06%	0,11%	50%	
225	2	¿Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	X			0,06%	0,11%	50%	
226	3	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deterior o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, ¿La organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido?	X			0,06%	0,11%	50%	
	8.5.4	<i>Preservación</i>					0,34%		
227	2	¿La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?		X		0,00%	0,51%	0%	

		La información documentada incluye:							
228	3	¿Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?		X		0,00%	0,51%	0%	
229	4	¿Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?		X		0,00%	0,51%	0%	
	8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					2,04%		
		La organización:							
	8.7.1	<i>¿Se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?</i>					2,04%	0%	
230	1	¿Toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?		X		0,00%	0,68%	0%	
231	2	¿Esto se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios?		X		0,00%	0,68%	0%	
	1	Trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:					0,34%		
232	a.	¿Corrección?		X		0,00%	0,09%	0%	
233	b.	¿Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios?	X			0,09%	0,09%	100%	
234	c.	¿Información al cliente?	X			0,09%	0,09%	100%	
235	d.	¿Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión?		X		0,00%	0,09%	0%	
236	3	¿Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?		X		0,00%	0,09%	0%	

	2	La organización conserva la información documentada que:					0,34%		
237	a.	¿Describa la no conformidad?	X				0,09%	0,09%	100%
238	b.	¿Describa las acciones tomadas?		X			0,00%	0,09%	0%
239	c.	¿Describa todas las concesiones obtenidas?		X			0,00%	0,09%	0%
240	d.	¿Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?		X			0,00%	0,09%	0%
Valor Estructura: % Promedio total/meta							0,34%	12,16%	19%
	9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					14,286%		
	9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					4,76%		
	9.1.1	<i>Generalidades</i>					1,59%		
241	1	¿Qué necesita seguimiento y medición?		X			0,00%	0,53%	0%
242	a.	¿Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados?	X				0,09%	0,18%	50%
243	b.	¿Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición?		X			0,00%	0,18%	0%
244	c.	¿Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?		X			0,00%	0,18%	0%
245	2	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X			0,00%	0,53%	0%
246	3	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?	X				0,53%	0,53%	100%
	9.1.2	<i>Satisfacción del cliente</i>					1,59%		
		La organización:							

247	1	Realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas,		X		0,00%	0,79%	0%	
248	2	¿Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?		X		0,00%	0,79%	0%	
	9.1.3	Análisis y evaluación					1,59%		
249	1	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición?	X			0,40%	0,8%	50%	
	2	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:					0,8%		
250	a.	¿La conformidad de los productos y servicios?	X			0,11%	0,11%	100%	
251	b.	¿El grado de satisfacción del cliente?		X		0,00%	0,11%	0%	
252	c.	¿El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X		0,00%	0,11%	0%	
253	d.	¿Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?		X		0,00%	0,11%	0%	
254	e.	¿La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?		X		0,00%	0,11%	0%	
255	f.	¿El desempeño de los proveedores externos?		X		0,00%	0,11%	0%	
256	g.	¿La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad?		X		0,00%	0,11%	0%	
	9.2	AUDITORIA INTERNA					4,76%		
	9.2.1	<i>La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:</i>	X			2,38%	2,38%	100%	
	a.	Es conforme con:					1,19%		
257	1	¿Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad?		X		0,00%	0,60%	0%	

258	2	¿Los requisitos de esta norma internacional?		X		0,00%	0,60%	0%	
259	b.	¿Se implementa y mantiene eficazmente?		X		0,00%	1,19%	0%	
	9.2.2	<i>La organización:</i>					2,38%		
260	a.	¿Planifica, establece, implementa, y mantiene uno o varios programas de auditoria que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorias previas?		X		0,00%	0,40%	0%	
261	b.	¿Define los criterios de la auditoria y el alcance para cada auditoria?	X			0,40%	0,40%	100%	
262	c.	¿Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorias para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoria?		X		0,00%	0,40%	0%	
263	d.	¿Se asegura de que los resultados de las auditorias se informan a la dirección pertinente?		X		0,00%	0,40%	0%	
264	e.	¿Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada?		X		0,00%	0,40%	0%	
265	f.	¿Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoria y de los resultados de las auditorias?	X			0,40%	0,40%	100%	
	9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					4,76%		
	9.3.1	<i>Generalidades</i>					1,59%		

266		¿La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?	X			0,93%	1,59%	59%	
	9.3.2	<i>Entradas de la revisión por la alta dirección</i>					1,59%		
		La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:					1,59%		
267	a.	¿El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?		X		0,00%	0,26%	0%	
268	b.	¿Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad?	X			0,09%	0,26%	33%	
	c.	La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluidas las tendencias relativas a:					0,26%		
269	1	¿La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes?		X		0,00%	0,04%	0%	
270	2	¿El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad?		X		0,00%	0,04%	0%	
271	3	¿El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios?		X		0,00%	0,04%	0%	
272	4	¿Las no conformidades y acciones correctivas?		X		0,00%	0,04%	0%	
273	5	¿Los resultados de seguimiento y medición?		X		0,00%	0,04%	0%	
274	6	¿Los resultados de las auditorias?		X		0,00%	0,04%	0%	
275	7	¿El desempeño de los proveedores externos?	X			0,01%	0,04%	25%	
276	d.	¿La adecuación de los recursos?		X		0,00%	0,26%	0%	

277	e.	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1)		X		0,00%	0,26%	0%	
278	f.	¿Las oportunidades de mejora?		X		0,00%	0,26%	0%	
	9.3.3	<i>Salidas de la revisión por la dirección</i>					1,59%		
	1	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:					0,79%		
279	a.	¿Las oportunidades de mejora?	X			0,11%	0,26%	40%	
280	b.	¿Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad?		X		0,00%	0,26%	0%	
281	c.	¿Las necesidades de recursos?	X			0,26%	0,26%	100%	
282	2	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?		X		0,00%	0,79%	0%	
Valor Estructura: % Promedio total/meta						2,20%	23,48%	20%	
	10	MEJORA					14,286%		
	10.1	GENERALIDADES					4,76%		
283	1	¿La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumenta la satisfacción del cliente?	X			1,19%	2,38%	50%	Se realizan diversas acciones de mejora, pero estas surgen de un error o una falla inminente de información, pero no responden a labores de revisión
	2	Las oportunidades incluyen:					2,38%		
284	a.	¿Mejora a los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras?	X			0,40%	0,79%	50%	Se tiene en cuenta las reclamaciones de los clientes y se responde a sus necesidades pero hace falta

									formalizar los reclamos por escrito
285	b.	¿Corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados?		X		0,00%	0,79%	0%	No se realiza corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados
286	c.	¿Mejora el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X		0,00%	0,79%	0%	Se está en camino a llegar a la mejora pero primero es necesario completar una parte de la implementación
	10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					4,76%		
	10.2.1	<i>Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, La organización:</i>					2,38%		
287	a.	Reacciona ante la no conformidad y cuando es aplicable:	X			0,40%	0,40%	101%	Se han realizado pequeños ejercicios de auditorías internas en los cuales se ha implementado formatos de no conformidad
288	1	¿Toma acciones para controlarla y corregirla?	X			0,10%	0,20%	50%	Se tienen formatos para tomar acciones correctivas de las no conformidades pero aún no se ha aplicado en todo el sistema
289	2	¿Hace frente a las consecuencias?	X			0,10%	0,20%	50%	Se tienen formatos para tomar acciones correctivas de las no conformidades pero aún no se ha aplicado en todo el sistema
290	b.	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:	X			0,20%	0,40%	50%	Aún no se evalúan del todo

291	1	¿La revisión y el análisis de la no conformidad?		X		0,00%	0,13%	0%	Aún no se hace revisión y el análisis de la no conformidad
292	2	¿La determinación de las causas de la no conformidad?	X			0,07%	0,13%	50%	Se tienen formatos para tomar acciones correctivas de las no conformidades pero aún no se ha aplicado en todo el sistema
293	3	¿La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir?		X		0,00%	0,13%	0%	No se hace la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir
294	c.	¿Implementa cualquier acción necesaria?	X			0,20%	0,40%	50%	Parcialmente
295	d.	¿Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?		X		0,00%	0,40%	0%	No se hace revisión
296	e.	¿Si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación?		X		0,00%	0,40%	0%	
297	f.	¿Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad?		X		0,00%	0,40%	0%	
298	2	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?		X		0,00%	0,40%	0%	
	10.2.2	<i>La organización conserva información documentada como evidencia de:</i>					2,38%		
299	a.	La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente	X			1,19%	1,19%	100%	Se han realizado pequeños ejercicios de auditorías internas en los cuales se ha implementado formatos de no conformidad
300	b.	¿Los resultados de cualquier acción correctiva?	X			1,19%	1,19%	100%	
	10.3	MEJORA CONTINUA					4,76%		
301		¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X		0,00%	2,38%	0%	Aun no se ha implementado la mejora continua

302	¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?	X	0,00%	2,38%	0%
Valor Estructura: % Promedio total/meta			7,49%	76,26%	33%

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DEL DIAGNÓSTICO	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	36%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	68%	MEJORAR
6. PLANIFICACION	41%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	68%	MEJORAR
8. OPERACIÓN	19%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	20%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	33%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		37%
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO

ANEXO 2
APROBACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA POR LA ALTA
DIRECCIÓN



Bogotá D.C., Febrero 15 del 2018

Soluciones Omega S.A.
Coordinación Nacional de Gestión humana y Calidad
Asunto: Aprobación de plataforma estratégica de la organización

Dando cumplimiento a los objetivos establecidos para el desarrollo del trabajo de grado que tiene como finalidad la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015, se estableció en el capítulo 2 del documento y en el alcance del sistema de gestión la propuesta más apropiada para la plataforma estratégica de la organización compuesta por el organigrama, misión, visión, valores organizacionales, principios organizacionales política integral de gestión, objetivos integrales de gestión y mapa de procesos, generados por análisis junto con los líderes de las procesos, observación y entrevistas realizadas a los colaboradores; dando cumplimiento a los requerimientos de los apartados 5.2, 5.3 y 6.2 de la norma.

Leonardo Botía Sachica
Coordinación Nacional de Gestión humana y Calidad

SOLUCIONES OMEGA S.A.
Vía Mosquera-Madrid Kilómetro 19 Parque Industrial San Jorge
Manzana P4 Bodega 35 TEL: 8928020-8928021
Mosquera, Cundinamarca

ANEXO 3
COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD



COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Alta Dirección de la empresa **SOLUCIONES OMEGA S.A.**, expresa su compromiso con la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en cumplimiento con la NTC-ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

SOLUCIONES OMEGA S.A. busca posicionarse con los más altos estándares de calidad en el mercado, pero para ello es muy importante trabajar desde el mejoramiento continuo de los procesos, la gestión del talento humano y la satisfacción total del cliente para lograr finalmente completar el proceso de Acreditación de Alta Calidad.

Desde la Alta Dirección, se extiende la invitación a todos los colaboradores de la empresa para que se vinculen y participen con liderazgo y pertinencia en todos los procesos del SGC, convirtiéndose esta herramienta en una estrategia de aprendizaje, cooperación y trabajo en equipo para el cumplimiento de los objetivos y políticas empresariales.

Para constancia se firma en Bogotá D.C. a los tres (3) días del mes de marzo de dos mil diecisiete (2017).

Cordialmente,



José Fernando Jiménez
Representante Legal
Soluciones Omega S.A.



SOLUCIONES OMEGA S.A.
Carrera 70 G No 71-70. Tel: 2236951 – Telefax: 2527025
Bogotá D.C. Colombia

ANEXO 4
ACTA DE CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD



Sistema Integrado de Gestión

FORMATO ACTAS DE REUNIÓN

CÓDIGO: SIG-A-1

VERSION 01

AREA: Ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo y Calidad.	REUNIÓN: Comité de Calidad	ACTA No: 001	HORA INICIO: 8:00 am
		FECHA: 17/02/2018	HORA FIN: 9:00 pm

PARTICIPANTES	Asis-tio	CARGO	FIRMA
Leonardo Botia	si	Coordinador Nacional de Gestion humana y Calidad	
Diana Rodriguez	si	Profesional en Calidad de proceso	
Javier Diaz	si	Profesional en Seguridad y Salud Ocupacional	
Nayibe Linares	si	Analista Ambiental y TPM	
Paola Trespalacios	si	Practicante en Sistemas Integrados de Gestión	

Tema	No	Tareas a Ejecutar	Responsable	Plazo	Seguimiento
Integracion de los 3 sistemas de gestion	1	Se trata el tema de mantener un sistema integral con ISO 9001-14000 y la nueva 45001 esto con el fin de unificar de la información que hay actualmente en cada area para su respectiva articulacion.	Todos los cargos involucrados en la reunion		
Reunión con el gerente de la corporacion Calidad	2	Importancia de la implementacion de la ISO 22000, se debe implementar gran parte de la ISO 9001:2015 y unificar la información de ambas normas para más adelante conseguir la certificación en el sistema Integrado de Gestión y en la ISO 22000: 2015 Sistemas de gestión de seguridad alimentaria.	Todos los cargos involucrados en la reunion	27/11/2017	
Acuerdo de la realización de un check list para integrar los procedimientos de las áreas	3	Se realizara un check list de seguimiento de lo realizado y por realizar y de la información general de las normas de cada área incluyendo procedimientos, formatos y registros. Ademas se hara la verificación de la misma en las fechas establecidas por el comité de Calidad.	Todos los cargos involucrados en la reunion	27/11/2017	Se debe hacer entrega de este check list el 27/11/2017 para evaluar cada una de la información que actualmente el area posee.
Auditorias internas y formacion de auditores	4	Revisión del procedimiento de auditoria interna con sus respectivos formatos para empezar a aplicar un plan piloto de auditorias internas de cada una de las areas involucradas.	Todos los cargos involucrados en la reunion	27/11/2017	Se hara revisión del procedimiento por parte de Gestion huamana y una vez haya unanimidad de la información, se empezara a implementar las pruebas piloto.

Elaboró: Paola Trespalacios
 Cargo: Practicante de Sistemas Integrados
 Fecha de elaboración: 17/02/2018

Aprobó: Leonardo Botia
 Cargo: Coordinador Nacional de Gestión humana y Calidad

Otros Temas	No	Otras Observaciones

ANEXO 5
MATRIZ DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

PROCESO	QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA INFORMACIÓN	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN SE DEBE COMUNICAR	CÓMO	CUÁNDO
Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Políticas del Sistema de Gestión de Calidad	Gerente General Responsable de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Responsables del SGC y Gerente general	Colaboradores contratados directamente por la organización. Colaboradores en misión, cooperados, independientes (contratistas y subcontratistas) y por acuerdos de colaboración empresarial.	Publicación en las instalaciones Carteleras, Boletín Informativo, Reuniones Inducción y re inducción Medios impresos Capacitaciones del área de gestión humana	Permanente
	Objetivos y metas del SGC	Gerente General Responsable de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Responsables del SGC y Gerente general	Colaboradores contratados directamente por la organización. Colaboradores en misión, cooperados, independientes (contratistas y subcontratistas) y por acuerdos de colaboración empresarial.	Publicación en las instalaciones Carteleras, Boletín Informativo, Reuniones Inducción y re inducción Medios impresos Capacitaciones del SGC	Permanente
	Requisitos legales	Matriz de requisitos legales	Responsables del SGC	Colaboradores que se considere necesario	Correo electrónico Archivos PDF	Cuando se presenten cambios en algún requisito legal

	Sistema de Gestión de la calidad	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Responsables del SGC y Gerente general	Colaboradores contratados directamente por la organización. Colaboradores en misión, cooperados, independientes (contratistas y subcontratistas) y por acuerdos de colaboración empresarial.	Inducción y re inducción Medios impresos Capacitaciones del SGC Correos electrónicos Documentación del Sistema en el servidor de la empresa	Cuando se considere necesario
	Responsabilidades y autoridad	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Responsables del SGC	Gerente General Líderes de área o procesos Trabajadores o colaboradores	Inducción y re inducción	Al inicio del contrato
	Plan de trabajo anual y Cronograma de actividades	Plan de Trabajo SGC	Responsables del SGC	Colaboradores contratados directamente por la organización. Colaboradores en misión, cooperados, independientes (contratistas y subcontratistas) y por acuerdos de colaboración empresarial.	Reunión interna Correos electrónicos	Una vez al año
	Rendición de cuentas en SGC	Rendición de cuentas en SST	Responsables del SGC	Colaboradores contratados directamente por la organización.	Inducción y re inducción	Al inicio del contrato Al menos una vez al año (para la rendición de cuentas)

	Identificación del pensamiento basado en riesgos	Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos	Responsables del SGC	Colaboradores contratados directamente por la organización. Colaboradores en misión, cooperados, independientes (contratistas y subcontratistas) y por acuerdos de colaboración empresarial.	Inducción y re inducción Medios impresos Capacitaciones del SGC Correo electrónico	Al menos una vez al año y/o cada vez que se actualice la matriz
	Indicadores	Matriz de indicadores SGC	Responsables del SGC	Alta gerencia	Reunión interna Correos electrónicos	Periódicamente
	Resultados de Revisión por la dirección	Resultados de Revisión por la dirección	Responsables del SGC y Gerente general	Colaboradores que se considere necesario	Reunión interna Oficios	Una vez al año
	Gestión del Cambio	Formato para la gestión del cambio	Responsable de cada cambio según formato para la Gestión del Cambio	Según lo indicado en el formato para la Gestión del Cambio	Boletines internos Capacitaciones del SGC Correos electrónicos	Según necesidad
	Comunicaciones informativas de origen externo que no requieren intervención de la organización.	Entidades externas como por ejemplo Ministerios, aseguradoras, clientes, vecinos, etc.	Responsables del SGC y Gerente general	N.A.	N.A.	Según necesidad
	Comunicaciones de origen externo que requieren respuesta por parte de la organización.	Entidades externas como por ejemplo Ministerios, aseguradoras, clientes, vecinos, etc.	Responsables del SGC y Gerente general	Entidades de origen externo	Carta Correo electrónico Medio físico Medio electrónico Documentos del SG-SST	Según necesidad.

ANEXO 6
BOLETÍN INFORMATIVO DE OMEGA NOTICIAS

Soluciones Omega S.A., Talento para mejorar

Puntos de interés especial

Editorial.

Capacitaciones.

Plataforma estratégica.

Show de talentos navideño.

EDITORIAL

Feliz año y Feliz Navidad, son las palabras más comunes por escuchar en estas fechas, y después de un año de trabajo, esfuerzo y emprendimiento da gusto decirlos y escucharlos. También es el momento de hacer un alto en el camino, mirar atrás y ver los resultados obtenidos, y después de un 2016 muy difícil, hemos podido subir algunos indicadores que nos dan la posibilidad de mejorar, de seguir en el camino. Con el apoyo y la voluntad de todos los que trabajamos en Soluciones Omega, seguiremos buscando alternativas para ser cada día mejores y propender por buscar un equilibrio económico para la compañía. Seguramente si todos nos esforzamos por hacer las cosas cada vez mejor, ese equilibrio lo alcanzaremos en un lapso de tiempo menor al esperado, todo



depende de cada uno de nosotros. Esperamos un año lleno de buenos resultados positivos para todos nosotros, desde lo personal, familiar y laboral, esperamos que todos cumplan sus metas y sueños pues así tendremos un mejor futuro y esperamos ante todo, que día a día todos seamos mejores seres humanos para aportar a nuestra familia y a nuestra empresa.

"A pesar de que la Navidad se celebra sólo una vez por año; ese sentimiento maravilloso que podemos tener dentro de nuestro corazón, nos acompañará por siempre si es que así lo deseamos; ya que no hay nada más valioso que compartir una Fiesta como ésta con los seres que más amamos en la vida. Feliz Navidad para todos ustedes nuestros fieles trabajadores y clientes. Los apreciamos mucho y les deseamos lo mejor del universo"

Gerente: José Fernando Jiménez Arango.



Titulares Individuales

Editorial	1
Objetivos Integrales gestión	1
Artículo central	2
Porque implementar SG	2
Capacitaciones	3
Festival de talentos	3
Los 5 hábitos que debes evitar	4

OBJETIVOS INTEGRALES DE GESTIÓN

1. Satisfacer las necesidades de los clientes con productos y servicios de alta calidad.
2. Optimizar el funcionamiento de los procesos a través del control e inspección de calidad y la eficiencia.
3. Establecer planes, programas y procedimientos que permitan generar medidas de prevención, control y mitigación de los diversos riesgos ambientales.
4. Asegurar la disponibilidad y el uso racional de los recursos naturales, para garantizar una continuidad productiva y promover la protección del medio ambiente con el fin de mantener un desarrollo sostenible.
5. Identificar, prevenir y controlar situaciones de riesgo que puedan ocasionar lesiones o enfermedades laborales o afecten equipos y/o instalaciones.
6. Establecer programas de capacitación, sensibilización en riesgos prioritarios a todo el personal.
7. Revisar, controlar, mantener y mejorar el Sistema Integral de Gestión a través de auditorías internas y revisión gerencial
8. Identificar y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales en materia de los sistemas integrados de Gestión.



"El simple hecho de saber que el tiempo que has dedicado a tu trabajo te servirá para alcanzar tus objetivos, es suficiente para que sepas que ha valido la pena invertirlo"

Anónimo



RECUERDA USAR LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL (EPI)



LENGUAJE DE SEÑAS: UNA COMUNICACIÓN PARA TODOS



Juan Morantes (J) y Carolina Peña Moreno (C) son personas diversamente hábiles que pertenecen al área de mantenimiento y cucurucho respectivamente. Llegaron de la fundación FUMDIR hace 5 años a Soluciones Omega; Carolina estudio técnicas para estampados y Juan un técnico en electricidad. Esta pareja de sordos son un ejemplo a seguir y queremos compartir con todas las personas de la organización un poco más a fondo su historia.



¿De qué manera se dan cuenta que sufren de discapacidad auditiva y que la produjo?

(J) y (C) Cuando nuestras mamas estaban embarazadas, les dio varicela, esto afecto nuestra parte auditiva y fue la causa de que nacieramos sordos.

¿Cómo han sobrellevado la situación con la que viven a diario?

(J) Me gusta ser sordo, pero si fuera oyente, aprendería lenguaje de señas para ayudar a las personas que no escuchan. (C) Amo ser sorda, mi familia me ayuda y lo acepta. Es un orgullo serlo.

¿Cómo se conocieron?

(C) Cuando termine de estudiar técnicas para estampados en Fumdir, empecé a trabajar como operaria de producción en Junio del 2013.

(J) Cuando termine el técnico en Fumdir hice las prácticas en Soluciones Omega en Julio del 2013 por 6 meses, luego pase a ser operario de producción, después fui líder de proceso. Actualmente estoy en el área de mantenimiento.

Fuimos amigos por un año, comenzamos a tratar más seguido y después empezamos sentir cosas uno por el otro, Juan pensaba que Carolina era muy fierna.

¿Hace cuánto tiempo están juntos?

(J) y (C) Hace 5 años en total. 3 años de novios y 2 viviendo juntos en unión libre.

¿Se quieren casar en un futuro?

(J) y (C) Tenemos proyectado que para dentro de unos 2 o 3 años podríamos casarnos, solo queremos estabilizarnos un poco mejor.

¿Qué sintieron cuando se enteraron que estaban embarazados?

(J) y (C) Fue una sorpresa enterarnos de esta noticia, pero sentimos mucha alegría saber que íbamos a ser padres.

¿Cómo se sintieron cuando se enteraron que su hija es oyente?

(J) y (C) Dijimos, sí es sorda igual la vamos a amar con todo nuestro corazón. Pero nos gustó serlo.

mucho que fuera oyente porque más adelante nos va a servir de intérprete y nos va a ayudar a entender mejor a las personas que escuchan.

¿Quisieran tener otro bebe más adelante?

(C) y (J) Vamos a esperar un tiempo porque por ahora queremos enfocarnos en el crecimiento de la niña y además necesitamos tener una estabilidad económica más fuerte.

¿Les gustaría seguir estudiando?

(C) Por ahora no es una prioridad, quiero seguir trabajando y enfocarme totalmente en la bebe.

(J) Quiero estudiar más adelante Ingeniería de sistemas en la ECCI, porque allá reciben personas diversamente hábiles, pero es un poco costosa así que voy a esperar el apoyo de mi familia.

Interpretado por:

Carolina Pérez
Profesional en selección y contratación

Elaborado por:
Paola Trespalcacios Guerrero
Practicante de Sistemas Integrados de Gestión.

¿POR QUÉ IMPLEMENTAR UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN?

- De esta manera es posible demostrar la capacidad de la organización para adoptar acciones de mejora a la satisfacción del cliente y una mayor eficacia organizacional.
- Transparencia en los procesos de certificación bajo ISO, lo que constituye una ventaja competitiva frente al mercado, ya que por medio de esta las organizaciones inspiran confianza a sus clientes respecto a su desempeño y eficacia desarrollados por medio del sistema de gestión.
- Metodologías para poder anticipar y afrontar problemas reales y potenciales que surgen a nivel interno, así como en el entorno.





SEMANA DE LA SALUD



En el marco de la semana de la salud, la empresa Soluciones Omega S.A., invitó a todos sus colaboradores de las sedes PepsiCo, Ramo, Santo Domingo y Bodega, a ser parte de una Jornada Saludable, en donde se desarrolló actividades de tamizaje cardiovascular, glucometría, higiene oral y asesorías comerciales de Famisanar, todo se realizó con el fin de mantener un estilo de vida más saludable en nuestros colaboradores, desde acciones preventivas que contribuyan a la formación integral y hasta acciones correctivas que ayuden al incremento de la calidad de vida de cada uno de nosotros.

El modelo de promoción de salud que se plasmó en esta semana se basó, además, en la cultura de la prevención como herramienta principal para sensibilizar a nuestros colaboradores, a través de la educación frente a problemáticas propias del ámbito de la salud, los estilos de vida y los hábitos de autocuidado.



CAPACITACIONES Y EVENTOS ESPECIALES



SHOW DE TALENTOS 2017



El día 2 de Diciembre se llevó a cabo el show de talentos navideño en la nueva bodega ubicada en San Jorge, se compartieron alegrías y cantos con todos los artistas y bailarines que dieron todo de sí para hacer de este evento un espectáculo total.

Además, se contó con un excelente grupo de gestión humana y compras, que con esfuerzo y dedicación lograron que esta despedida de fin de año, fuera única e inolvidable. Presenciamos un evento en donde se premió primer y segundo puesto en todas las categorías, tuvimos rifas, comida y música, además de reconocimientos a los colaboradores que cumplieron 5 y 10 años en Soluciones Omega S.A.



GANADORA PRIMER PUESTO CATEGORÍA CANTO



GANADORA SEGUNDO PUESTO CATEGORÍA CANTO



GANADORES PRIMER PUESTO CATEGORÍA DANZA



GANADORES SEGUNDO PUESTO CATEGORÍA DANZA



GANADORES EMPATE TÉCNICO SEGUNDO PUESTO CATEGORÍA DANZA



PRIMER PUESTO EN ENTUSIASMO

SOLUCIONES OMEGA S.A.

- ❖ Carrera 70G nº 71-70
- ❖ Av. troncal de occidente nº 18-76, Bodega k9, parque industrial santo domingo

Bogotá, Cundinamarca.

Teléfono
2527025Fax
2236951Correo electrónico
info@solucionesomega.net

Soluciones Omega S.A.



GRUPO EDITORIAL:

Coordinación Nacional
de Gestión Humana y
Calidad.

LOS 5 HÁBITOS QUE DEBES EVITAR PARA EL NUEVO AÑO



1. Ser pesimista: El problema de tener una actitud pesimista es que, además, de afectar el estado de ánimo se convierte en una profecía.



2. Quejarse por todo: Es un comportamiento de auto refuerzo. Al hablar constantemente sobre lo mal que van las cosas, o al pensarlo, se reafirman las convicciones negativas.



3. Compararse con el otro: La envidia y los celos son incompatibles con la felicidad, por lo que si hay una comparación constante con los demás, ha llegado el momento de parar.



4. Esperar el Futuro: Esta característica va siempre acompañada de la frase "Seré feliz cuando..."este pensamiento hace mucho hincapié en las circunstancias y en la esperanza de que ciertas cosas sucedan. Genera dependencia y poco compromiso con los pensamientos.



5. Hacerse la Víctima: El pensamiento de que la vida es difícil y está fuera de su control es lo que piensan todas las personas inconscientemente infelices. En otras palabras, "la vida me va a ser tropezar y no puedo hacer nada para impedirlo. El problema está en que, con esa filosofía se fomenta la sensación de impotencia, de angustia, y de incapacidad.



FELIZ NAVIDAD Y PROSPERO 2018 LES DESEA SOLUCIONES OMEGA S.A.



En Soluciones Omega S.A. consideramos al personal, el corazón de nuestra empresa. Tenemos un grupo maravilloso de colaboradores que día a día, buscan ser los mejores, por esto y por lo que hemos alcanzado, les deseamos una muy Feliz Navidad, colmada de amor y de unión con sus seres queridos.

ANEXO 7
EVALUACIÓN DE EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN (SENSIBILIZACIÓN)

NOMBRE DEL CURSO

Sensibilización al personal

Fecha capacitación

26/02/2018

Fecha evaluación de la eficacia

26/02/2018

Objetivo de la capacitación

Contextualizar y hacer comprender a los colaboradores la plataforma estratégica y la ISO 9001:2015

CALIFIQUE DE 1 A 5 EL NIVEL DE APLICACIÓN/CONOCIMIENTO TENIENDO EN CUENTA QUE 1 ES EL PUNTAJE MÁS BAJO Y 5 EL PUNTAJE MÁS ALTO. SI EL ATRIBUTO NO APLICA AL SERVICIO O TRABAJO REALIZADO MARQUE CON UNA (X) LA CASILLA NA

Nombre evaluado: _____

No.	COMPORTAMIENTO Y/O CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5	NA
1	¿Que entiende por la norma NTC-ISO 9001:2015?				X		
2	¿Cual es su papel en la implementación de sistema?			X			
3	¿Cuales son los beneficios de la implementación de un sistema de gestión de la calidad?			X			
4	¿Cuales es la política integral de gestión?				X		
5	¿Cuales son los objetivos integrales de gestión?					X	

Nombre evaluado: _____

No.	COMPORTAMIENTO Y/O CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5	NA
1	¿Que entiende por la norma NTC-ISO 9001-2015?				X		
2	¿Cuales es su papel en la implementación de sistema?					X	
3	¿Cuales son los beneficios de la implementación de un sistema de gestión de la calidad?				X		
4	¿Cuales es la política integral de gestión?			X			
5	¿Cuales son los objetivos integrales de gestión?					X	

Nombre evaluado: _____

No.	COMPORTAMIENTO Y/O CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5	NA
1	¿Que entiende por la norma NTC-ISO 9001-2015?				X		
2	¿Cuales es su papel en la implementación de sistema?			X			
3	¿Cuales son los beneficios de la implementación de un sistema de gestión de la calidad?					X	
4	¿Cuales es la política integral de gestión?				X		
5	¿Cuales son los objetivos integrales de gestión?					X	

Nombre evaluado: _____

No.	COMPORTAMIENTO Y/O CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5	NA
1	¿Que entiende por la norma NTC-ISO 9001-2015?				X		
2	¿Cuales es su papel en la implementación de sistema?					X	
3	¿Cuales son los beneficios de la implementación de un sistema de gestión de la calidad?					X	
4	¿Cuales es la política integral de gestión?				X		
5	¿Cuales son los objetivos integrales de gestión?					X	

ANEXO 8
DIPOSITIVAS DE FORMACIÓN AL PERSONAL



Presenta

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Elaborado: *Coordinación Nacional de Gestión Humana y Calidad*

Por: *Tatiana Paola Trespalacios Guerrero*

Bajo la dirección y revisión: *Leonardo Antonio Botía Sáchica*

Coordinador Nacional de Gestión Humana y Calidad

Febrero 2018



NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

AGENDA

1. Introducción.
2. Dinámica de Apertura.
3. Video: "El virus de la Actitud".
4. Capítulo I: Plataforma Estratégica.
5. Capítulo II: Implementación del Sistema Gestión de Calidad.
6. Capítulo III: Términos y Definiciones Norma ISO 9000.
7. Capítulo IV: Mejoramiento de Calidad en el Servicio.
8. Capítulo V: Introducción a la Norma ISO 9001:2000.
9. Capítulo VI: Habilidades para el Cambio.



NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

PLATAFORMA ESTRATÉGICA



NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

¿QUE ES LA MISIÓN?

Es la función de la institución en su sentido más amplio. Es su razón de ser y de existir, tanto en el presente como en el futuro.

MISIÓN

"Con un equipo comprometido y exitoso suministramos productos alimenticios y proveemos soluciones en servicios operativos y logísticos que cumplen con las expectativas de nuestros clientes".



NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

QUE ES LA VISIÓN

Es la forma de visualizar la organización en el futuro. Guía las acciones a planear y ejecutar en la empresa.

VISIÓN

"Contribuyendo al bienestar de nuestros colaboradores para el 2020, creceremos en un 50% nuestras ventas en relación al año 2017, con una rentabilidad sostenida superior al 5%".



NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

VALORES

Respeto: Sin excepción aceptamos las diferencias en la forma de pensar, sentir y actuar de los demás y con nuestras acciones no vulneramos los derechos de quienes nos rodean. Nos centramos en los hechos, no en las personas.

Trabajo en equipo: Comprometidos, asumimos diariamente nuestro trabajo con pasión, disposición e iniciativa; nos integramos y aportamos positivamente a nuestro equipo para el logro de metas colectivas. Nos anticipamos a futuros escenarios tomando la iniciativa frente a los retos que nos presenta la organización.

Responsabilidad: Obramos de manera esmerada y honesta garantizando el cumplimiento de lo acordado, generando confianza para nuestros clientes internos y externos.

PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN

Disposición al cambio: Tenemos actitud positiva para aplicar nuevos métodos en la realización de nuestro trabajo. Nos adaptamos rápidamente a las circunstancias, los tiempos y las personas satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.

Cumplimiento: somos puntuales, realizamos eficaz y eficientemente las tareas de acuerdo con la palabra dada. Nos orientamos al resultado, buscamos la excelencia y creamos las condiciones para obtener productos y servicios acordes con las expectativas de los clientes.

Disciplina: Somos autoexigentes, actuamos de manera metódica y perseverante, con el fin de lograr los objetivos propuestos y actuamos bajo las políticas definidas por la organización.



NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

- Estructura, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se requieren para la Gestión de Calidad.
- Parte de Gestión de la Organización enfocada en el logro de resultados relacionados con los objetivos de calidad, y otros objetivos de la organización, espera satisfacer necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas.
- Representa el interés de la empresa por gestionar con programación, control y orden la calidad de sus productos y servicios.

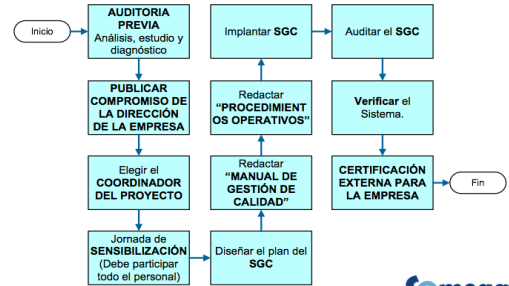


**PORQUÉ CERTIFICARNOS?
CERTIFICACIÓN MEDIANTE ISO 9001:2015**

- Mejora:
Comunicaciones, moral y satisfacción en los trabajadores.
Infraestructura e instalaciones en general.
Ambiente organizacional.
- Identifica las fortalezas y debilidades de Soluciones Omega S.A. para emprender mejoras.
- Ayuda al descubrimiento de fallas en los procesos internos y la posterior mejora en la productividad y la eficiencia.
- Ayuda a identificar deficiencias y problemas en la calidad de nuestros servicios, para mejorarlos consistentemente.
- Reduce costos.



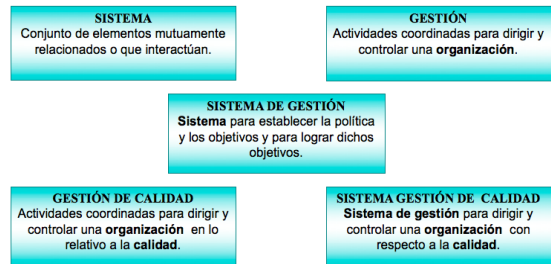
METODOLOGIA PRÁCTICA PARA LA IMPLANTACIÓN DEL "SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD"



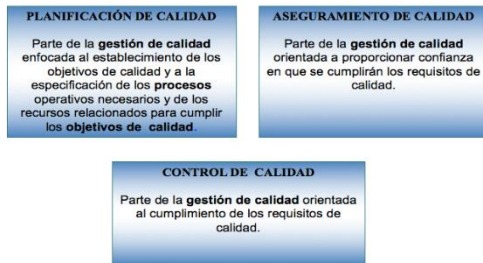
TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD



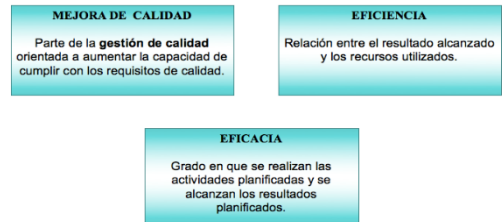
TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD



TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD



TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD



GRAFICA DE RELACIÓN ENTRE LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA



TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD



TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN



TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORIA



ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Para que una organización tenga un funcionamiento eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y que gestiona con el fin de permitir que los elementos de ENTRADA se transformen en elementos de SALIDA, se puede considerar como un PROCESO.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacción de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse "ENFOQUE BASADO EN PROCESOS".



REQUISITOS GENERALES (Capítulo 4.1 de la Norma ISO 9001)

Soluciones Omega debe establecer, documentar, implementar y mantener el compromiso de mejora continua del SGC.

Debe:

- ✓ Identificar los procesos necesarios para el Sistema Gestión de Calidad.
- ✓ Determinar sucesión e interacción de los procesos.
- ✓ Determinar métodos y criterios para el control de los procesos.
- ✓ Asegurar que la información referente a los procesos sea asequible.
- ✓ Medir, realizar seguimiento y analizar procesos.
- ✓ Implantar acciones que se requieran para conseguir los resultados planificados y el mejoramiento continuo.



REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO (Capítulo 8 de la Norma ISO 9001)

Soluciones Omega S.A. planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de los servicios que presta. Por eso es muy importante identificar los requisitos exigidos por los usuarios a la hora de la planificación y puesta en marcha de los servicios. Para esto debe:

- ✓ Planificar y desarrollar todos los procesos.
- ✓ Establecer canales comunicativos ciertos con los usuarios.
- ✓ Garantizar la calidad del servicio, teniendo en cuenta los requisitos de los usuarios.
- ✓ Planificar qué, cómo y quién va a realizar la actividad tendiente a la realización y puesta en marcha de los productos o servicios.
- ✓ Tener un control estricto de los dispositivos de seguimiento y medición.



MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA (Capítulo 9 de la Norma ISO 9001)

- ✓ Evidenciar el análisis de la satisfacción del usuario.
- ✓ Hacer seguimiento y medición de calidad y de la satisfacción del usuario.
- ✓ Seguir y medir los procesos del SGC y de las características de los servicios para controlar las no conformidades.
- ✓ Realizar auditorías internas, con las que se determinará la conformidad con los requisitos de la Norma y los del SGC establecidos por Soluciones Omega S.A.
- ✓ Resolver los problemas encontrados en las auditorías internas.
- ✓ Definir y obtener la información necesaria para el SGC.



REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN (Capítulo 5.6 de la Norma ISO 9001)

La Alta Dirección debe examinar:

- ✓ Datos sobre la conformidad del Servicio.
- ✓ Resultados de las auditorías.
- ✓ Oportunidades de mejora y retroalimentación de los empleados.
- ✓ Información sobre el desempeño de los procesos.
- ✓ Acciones a tomar: *correctivas* y *preventivas*.
- ✓ Cambios que pueden afectar al sistema.



PLANIFICACION (Capítulo 6 de la Norma ISO 9001)

PROVISIÓN DE RECURSOS:

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurar la calidad del producto o servicio, implementando y manteniendo el SGC con el firme propósito de satisfacer al usuario y desarrollar una mejora continua.

RECURSOS HUMANOS. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN: (Capítulo 6.2.2 de la Norma ISO 9001)

El personal que pertenece a Soluciones Omega, debe poseer características y cualidades necesarias para el cargo que ocupe; la organización debe evaluar la formación dada al personal y asegurarse que cada uno entienda la importancia de su labor con respecto al cumplimiento y al logro de los objetivos de calidad.



ANEXO 9
FOLLETO DE FORMACIÓN AL PERSONAL



ISO 9001:2015

Las normas técnicas y estándares de calidad de procesos son suministrados y definidos por medio de la ISO (Organización Internacional para la Normalización), la cual es un organismo que se encarga de promover el desarrollo y la adaptación de normas internacionales para la fabricación de productos al igual que de servicios, su Comercialización. La función principal de esta organización es la búsqueda continua de estándares que aporten a las actividades de las organizaciones.



POLITICA INTEGRAL DE GESTIÓN

SOLUCIONES OMEGA S.A. es una empresa dedicada a prestar servicio especializado en alistamiento y empaque de productos de la industria alimenticia, cosmética y veterinaria.

Es una empresa comprometida a desarrollar dichos procesos con los más altos estándares de calidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, fomentando una conciencia amigable con el medio ambiente, a partir de una reducción de la contaminación y prevención del impacto ambiental, brindando así un entorno sostenible y seguro.

Promoviendo dentro de su sistema productivo la identificación de riesgos, evaluación y valoración de los riesgos; los controles necesarios para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Todo ello por medio del mejoramiento continuo, con el fin de mantener y preservar la calidad, el medio ambiente



¿POR QUÉ IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA?



PAPEL DEL PERSONAL

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Es necesaria la participación de todos los trabajadores ya que cada uno posee ideas y experiencia en las áreas en las que se desempeña, el adecuado flujo de los procesos e información es garantizado por las buenas relaciones que existan entre el personal y su actitud de cooperación.

MAPA DE PROCESOS



BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Es posible demostrar la capacidad de la organización para adoptar acciones de mejora a la satisfacción del cliente y una mayor eficacia organizacional. Transparencia en los procesos de certificación bajo ISO, lo que constituye una ventaja competitiva frente al mercado, ya que por medio de esta las organizaciones inspiran confianza a sus clientes respecto a su desempeño y eficacia desarrolladas por medio del sistema de gestión. Metodologías para poder anticipar y afrontar problemas reales y potenciales que surgen a nivel interno, así como en el entorno.

MISION

"Con un equipo comprometido y exitoso suministramos productos alimenticios y proveemos soluciones en servicios operativos y logísticos que cumplen con las expectativas de nuestros clientes".

VISION

"Contribuyendo al bienestar de nuestros colaboradores para el 2020, creceremos en un 50% nuestras ventas en relación al año 2016, con una rentabilidad sostenida superior al 5%".

ANEXO 10
REGISTRO DE ASISTENCIA A LA CAPACITACIÓN



Sistema Integrado de Gestión

FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN

Código: JGH-BF-4

Versión: 1

Nombre del Curso: Asistencia formación del personal
 Ciudad: Bogotá Fecha (DD-MM-AAAA): 01/03/2018 Lugar: San Jorge
 Responsable de la capacitación (Marque con una X): Interno Externo Entidad: Soluciones Omega S.A.
 Nombre del Responsable de la capacitación: Leonardo Boha, Paola Tripathias

Orden	Cedula	Nombre Completo	Empresa	Dependencia	Cargo	Firma
1	1073244324	BRIAN ANDRES RAMO	Soluciones Omega S.A	ALPINA BOGOTA	operario	
2	35353879	ADRIANA VICARIO	Soluciones Omega S.A	PEPSICO	Lider	
3	35353406	Sandra Echeverria Picot	Soluciones Omega S.A	Pepsico ZF.	Lider	
4	1073773514	Jessica Tatiana Reyes O.	Soluciones Omega S.A	Alpina-Bogota	Lider	
5	1075996879	Yeimi Liliana Herrera	Soluciones Omega S.A	Alpina	Lider	
6	63509.026	Blanca Edith Barrios	Soluciones Omega S.A	Alpina	Lider	
7	35521.227	MARSEL DIAZ B.	Soluciones Omega S.A	Alpina	Lider	
8	1073160058	Alba Hilena Martin	Soluciones Omega S.A	RAMO	Lider	
9	1073169337	Jenifer Katherine Tovar Hedra	Soluciones Omega S.A	RAMO	Lider	
10	10073164282	Ara Maria Jurado Cardenas	Soluciones Omega S.A	RAMO	Lider	
11	1054.567.643	Heydi Vanessa Matana	Soluciones Omega S.A	RAMO	Lider	
12	1070995139	Guia Guzman Cruzpin	Soluciones Omega S.A	santo domingo	Lider	
13	1073325991	Quina Carolina Mejia C.	Soluciones Omega S.A	sto domingo	Lider	
14	106206266	Carla Fely Conda Restrepo	Soluciones Omega S.A	Sto Domingo	Lider	

ANEXO 11
EVALUACIÓN DE EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA CAPACITACIÓN
(FORMACION)

Lugar: Bodega San Jorge Proceso Capacitado: Formación personal en ISO 9001:2015
 Fecha: 01/03/2018

Evalúe cada aspecto descrito a continuación en una escala de 1 a 4, siendo 1 malo, 2 regular, 3 bueno y 4 excelente. (Encierre en un círculo la opción que considere)

1. CONTENIDO DEL CURSO

Se cumplió con el objetivo planteado	1	2	3	4
Correspondió el tema con el objetivo de la capacitación	1	2	3	4
Los temas revisados son aplicables a su actividad laboral	1	2	3	4
Los temas revisados cumplieron con sus intereses y expectativas	1	2	3	4
Las dinámicas del trabajo le permitieron estar activo/a	1	2	3	4
El material didáctico (diapositivas, lecturas, etc.) fueron variadas y apropiadas	1	2	3	4

2. INSTRUCTORES

Proyectó una imagen agradable	1	2	3	4
Despertó y mantuvo el interés del participante	1	2	3	4
Dominio y conocimiento del tema	1	2	3	4
Organización de los temas	1	2	3	4
Solución de preguntas	1	2	3	4
La información que proporcionó fue clara, completa y concisa	1	2	3	4
Utilizo lenguaje , un ritmo de exposición y un tono de voz apropiado	1	2	3	4

3. ORGANIZACIÓN

El trato que recibió del personal de capacitación fue	1	2	3	4
El material que se le proporciono fueron dados oportunamente y en buen estado	1	2	3	4
En cuanto a ventilación, higiene, iluminación y movilidad, las instalaciones fueron	1	2	3	4
Se respetaron las fechas y los tiempos establecidos	1	2	3	4
Al terminar la capacitación se siente	1	2	3	4

OBSERVACIONES: Sugerencias y comentarios que considere que pueden aportar al mejoramiento de futuras capacitaciones.

NOMBRE DEL CURSO Formación del Personal en la ISO 9001:2015
 Fecha capacitación 01-03-18
 Fecha evaluación de la eficacia 01-03-18
 Objetivo de la capacitación Formar al personal en Términos de Gestión de La Calidad

CALIFIQUE DE 1 A 5 EL NIVEL DE APLICACIÓN/CONOCIMIENTO TENIENDO EN CUENTA QUE 1 ES EL PUNTAJE MÁS BAJO Y 5 EL PUNTAJE MÁS ALTO. SI EL ATRIBUTO NO APLICA AL SERVICIO O TRABAJO REALIZADO MARQUE CON UNA (X) LA CASILLA NA

Nombre evaluado: _____

No.	COMPORTAMIENTO Y/O CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5	NA
1	Que es un sistema de Gestión de la Calidad?			X			
2	Que es la ISO 9001:2015?					X	
3	Como una Certificación beneficiaria a la Empresa?				X		
4	Los conceptos y las definiciones fueron claras?				X		
5	Que beneficios trae la implementación?					X	

Nombre evaluado: _____

No.	COMPORTAMIENTO Y/O CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5	NA
1	Que es un sistema de Gestión de la Calidad?					X	
2	Que es la ISO 9001:2015?			X			
3	Como una Certificación beneficiaria a la Empresa?				X		
4	Los conceptos y las definiciones fueron claras?					X	
5	Que beneficios trae la implementación?			X			

Nombre evaluado: _____

No.	COMPORTAMIENTO Y/O CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5	NA
1	Que es un sistema de Gestión de la Calidad?				X		
2	Que es la ISO 9001:2015?				X		
3	Como una Certificación beneficiaria a la Empresa?					X	
4	Los conceptos y las definiciones fueron claras?			X			
5	Que beneficios trae la implementación?				X		

Nombre evaluado: _____

No.	COMPORTAMIENTO Y/O CONOCIMIENTOS	1	2	3	4	5	NA
1	Que es un sistema de Gestión de la Calidad?			X			
2	Que es la ISO 9001:2015?				X		
3	Como una Certificación beneficiaria a la Empresa?			X			
4	Los conceptos y las definiciones fueron claras?					X	
5	Que beneficios trae la implementación?			X			

ANEXO 12
PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN DEL BARQUILLO



PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN DE BARQUILLOS

Código: CNPS-PC-1

Versión: 01

Coordinación Nacional de producción y servicios

Abril 2018

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Practicante de Gestión de la calidad Ingeniero de producción	Coordinación de Gestión Humana y Calidad Coordinación de producción y servicios	07/04/2018
Revisión	Coordinador de Gestión Humana y Calidad Coordinador de producción y servicios	Gerencia General	07/04/2018
Aprobación	Gerente General	Junta Directiva	07/04/2018

CONTROL DE CAMBIOS

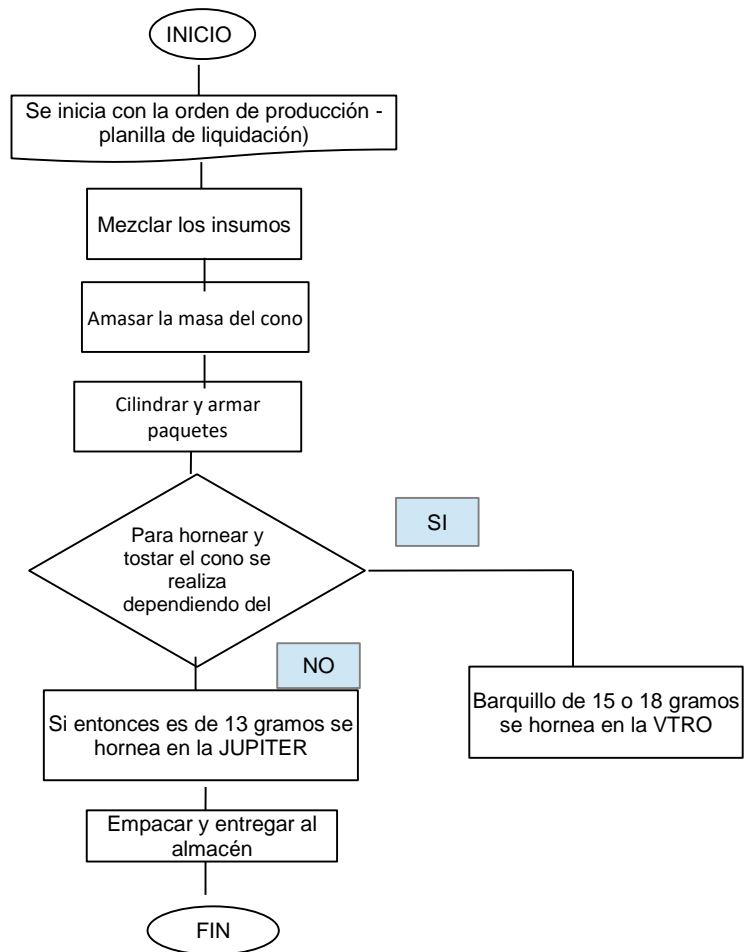
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó

OBJETIVO: Asegurar que el proceso de producción de barquillos cumpla con que se va a iniciar sea conocido por las personas participantes de la operación brindando herramientas de conocimiento para su realización.

ALCANCE: Este procedimiento aplica para todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad de Soluciones Omega S.A. (Esto incluye los registros que se manejen en el área de producción) y comprende desde la recepción, identificación, producción, conservación y almacenamiento hasta la distribución del producto terminado.

RESPONSABLE: Coordinación Nacional de producción y servicios, Ingenieros de producción

FLUJOGRAMA



ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS DOCUMENTOS DE APOYO	RESPONSABLE
0	Inicio		
1	<p>Recibir la orden de producción del día que el ingeniero de producción ha realizado con la base a los requerimientos de almacén (demanda) y a la disponibilidad de materia prima, máquina y personal.</p> <p>Mezclar: En este proceso se unen todos los ingredientes en una cápsula cilíndrica hecha en acero inoxidable para hacer la masa y tomarle las pruebas de laboratorio.</p>	<p>Formato orden de producción</p> <p>CNPS-F-2</p>	<p>Ingeniero de producción</p> <p>Líder de producción</p>
2	<p>Amasar: Este proceso se realiza en dos etapas: la primera se hace en una amasadora que, por medio de las toldas, ayuda en el proceso de suavizado de la mezcla, y la segunda etapa se realiza manualmente por el operario de producción de laboratorio que detectan cualquier grumo que pueda quedar para eliminarlo.</p>	<p>Materia prima</p> <p>Implementos de laboratorio</p>	<p>Operario de producción de laboratorio</p>
3	<p>Cilindrar y armar: estos dos procesos se realizan conjuntamente en una misma zona de trabajo por el operario de producción, el cual sabe la medida para cada unidad y las cilindra, para su posterior armado en paquetes para la máquina.</p>	<p>Materia prima</p> <p>Implementos de laboratorio</p>	<p>Operario de producción</p>
4	<p>Hornear y tostar: Se realizan dos horneados, en diferentes maquinas dependiendo del tipo de enrollado.</p>	<p>Maquinaria y producto</p> <p>Planilla de conteo de producto/hora</p>	<p>4 Apoyos y un líder de mesa</p>

	<p>Producción del barquillo artesanal 15 gramos y 18 gramos de vainilla: La máquina VTRO hornea conos de 18 y 13 gramos artesanales o de sabores y en 1 hora produce 468 unidades productivas (5 cajas).</p> <p>13 gramos de vainilla y 13 gramos punta chocolate: El primer horneado se realiza por medio de la maquina JUPITER donde el producto se tuesta un poco (300/caja).</p>		
5	Armado y entrega al almacén.	Líder de producción Formato de entrega de producto al almacén	Gerente General

1.DEFINICIONES

- **Capacidad:** actitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto o servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.
- **Control de calidad:** parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.
- **Cono de galleta (enrollado):** es una pasta seca con forma cónica, hecha normalmente de barquillo, que permite tomar helado sin necesidad de un cuenco y (a veces) una cuchara.

2.PUNTOS DE CONTROL

- Al realizar la mezcla es importante tomar el PH de la mezcla para asegurar que tiene la acidez necesaria para asegurar la calidad y el sabor del enrollado.
- Asegurar el uso de todos los EPI por BPMs y para evitar un accidente laboral.

ANEXO 13
PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN DE COPITA MIEL

**PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN DE COPITA MIEL****Código: CNPS-PC-2****Versión: 01****Coordinación Nacional de producción y servicios****Abril 2018**

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Practicante de Gestión de la calidad Ingeniero de producción	Coordinación de Gestión Humana y Calidad Coordinación de producción y servicios	07/04/2018
Revisión	Coordinador de Gestión Humana y Calidad Coordinador de producción y servicios	Gerencia General	07/04/2018
Aprobación	Gerente General	Junta Directiva	07/04/2018

CONTROL DE CAMBIOS

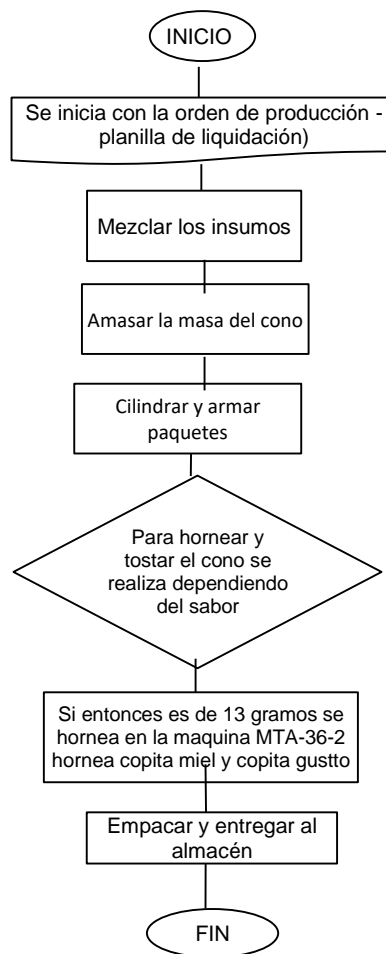
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó

OBJETIVO: Asegurar que el proceso de producción de la copita miel cumpla con que se va a iniciar sea conocido por las personas participantes de la operación brindando herramientas de conocimiento para su realización.

ALCANCE: Este procedimiento aplica para todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad de Soluciones Omega S.A. (Esto incluye los registros que se manejen en el área de producción) y comprende desde la recepción, identificación, producción, conservación y almacenamiento hasta la distribución del producto terminado.

RESPONSABLE: Coordinación Nacional de producción y servicios, Ingenieros de producción

FLUJOGRAMA



ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS DOCUMENTOS DE APOYO	RESPONSABLE
0	Inicio		
1	<p>Recibir la orden de producción del día que el ingeniero de producción ha realizado con la base a los requerimientos de almacén (demanda) y a la disponibilidad de materia prima, máquina y personal.</p> <p>Mezclar: En este proceso se unen todos los ingredientes en una cápsula cilíndrica hecha en acero inoxidable para hacer la masa y tomarle las pruebas de laboratorio. (saborizante)</p>	<p>Formato orden de producción CNPS-F-2</p>	<p>Ingeniero de producción Líder de producción</p>
2	<p>Amasar: Este proceso se realiza en dos etapas: la primera se hace en una amasadora que, por medio de las toldas, ayuda en el proceso de suavizado de la mezcla, y la segunda etapa se realiza manualmente por el operario de producción de laboratorio que detectan cualquier grumo que pueda quedar para eliminarlo.</p>	<p>Materia prima Implementos de laboratorio</p>	<p>Operario de producción de laboratorio</p>
3	<p>Cilindrar y armar: estos dos procesos se realizan conjuntamente en una misma zona de trabajo por el operario de producción, el cual sabe la medida para cada unidad y las cilindra, para su posterior armado en paquetes para la máquina.</p>	<p>Materia prima Implementos de laboratorio</p>	<p>Operario de producción</p>
4	<p>Hornear y tostar: Se realizan dos horneados, en diferentes maquinas dependiendo del tipo de enrollado.</p>	<p>Maquinaria y producto Planilla de conteo de producto/hora</p>	<p>2 Apoyos y un líder de mesa</p>

	Producción de copita miel: La máquina MTA-36-2 hornea copita miel y copita gusto. (1000u/caja) (8000u/hora) (30/tira) (5 tiras/piso)		
5	Armado y entrega al almacén.	Líder de producción Formato de entrega de producto al almacén	Gerente General

1.DEFINICIONES

- **Capacidad:** actitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto o servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.
- **Control de calidad:** parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.
- **Cono de galleta (enrollado):** es una pasta seca con forma cónica, hecha normalmente de barquillo, que permite tomar helado sin necesidad de un cuenco y (a veces) una cuchara.

2.PUNTOS DE CONTROL

- Al realizar la mezcla es importante tomar el PH de la mezcla para asegurar que tiene la acidez necesaria para asegurar la calidad y el sabor del enrollado.
- Asegurar el uso de todos los EPI por BPMs y para evitar un accidente laboral.

ANEXO 14
PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE
DOCUMENTOS**Código: SIG-PC-1****Versión: 02****Sistema Integrado de Gestión****Febrero 2017**

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Profesional en SST Analista ambiental Practicante de Gestión de la calidad	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	07/02/2017
Revisión	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	Gerencia General	07/02/2017
Aprobación	Gerente General	Junta Directiva	07/02/2017

CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
2	02/03/2018	Agregado de normas Cambio de términos y dependencias	Coordinación de Gestión Humana y Calidad

1. OBJETIVO

Definir los parámetros para la elaboración y codificación de los documentos relacionados con los procesos y procedimientos de SOLUCIONES OMEGA S.A. El control de dichos documentos se establece en el procedimiento de Control de Documentos.

2. DESCRIPCIÓN

Se ha establecido que todos los documentos elaborados en SOLUCIONES OMEGA S.A. correspondientes a procedimientos, guías y manuales, deben contener como mínimo lo establecido en este procedimiento, con algunas variaciones o excepciones en la descripción o contenido.

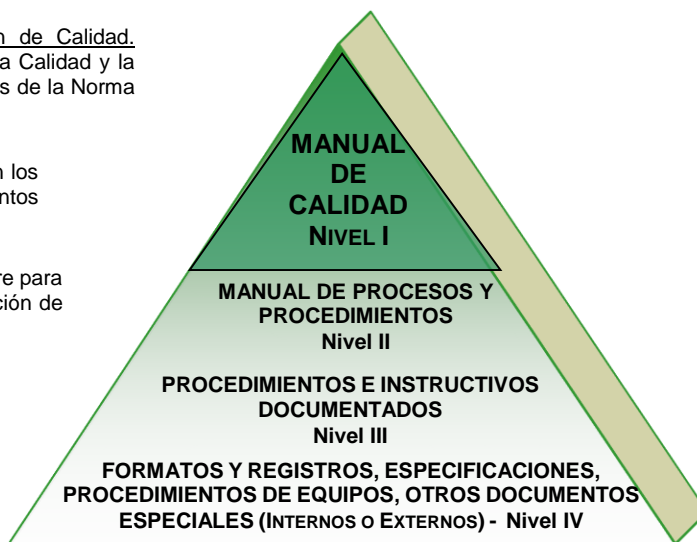
2.1 Estructura general de la documentación. La estructura general de la documentación se ilustra en la siguiente pirámide documental:

Descripción del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
Incluye la Política de Calidad, los Objetivos de la Calidad y la descripción de cada uno de los puntos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015, 14001:2015 y 10001:2008.

Mapas de proceso, documentos que caracterizan los procesos, sus actividades y Procedimientos generales.

Documentos de trabajo específico que se requiere para dar pautas de lo que se debe hacer en la ejecución de una labor.

Formatos, trámites, registros, fichas técnicas de productos o servicios, Planes de Calidad, Trámites, Manual técnico para la operación o mantenimiento de una máquina o hardware, Manual del usuario de una aplicación o software, Manual de Funciones y Requisitos etc. Otros Documentos especiales



Así mismo se realizarán las actualizaciones correspondientes cada año, con el fin de cumplir con la normatividad ISO 9001 y las reformas técnico-administrativas que correspondan y contribuyan al mejoramiento continuo de SOLUCIONES OMEGA S.A. Como única excepción en el tiempo establecido serán aquellas que requieran una actualización inmediata por orden de los Ministerios o los entes de control correspondientes al área. En aquellos casos donde existan metodologías o

estructuras de presentación de documentos definidos por instancias diferentes a SOLUCIONES OMEGA S.A, el documento se ajustará a las mismas sin perder en lo posible la connotación que la entidad le da a este tipo de documento.

Se exceptúa de utilizar lo establecido en este procedimiento, los Manuales o Instructivos de aplicativos u otros documentos cuyos contenidos hayan sido elaborados por los fabricantes o entidades externas a SOLUCIONES OMEGA S.A, sin embargo a estos documentos se les deberá adicionar las dos (2) primeras hojas establecidas en este procedimiento (portada y control de documentos y cambios) con el fin de ubicarlos y controlarlos fácilmente. Dependiendo el nivel en el que se encuentra el documento a elaborar se debe tener en cuenta el siguiente contenido:

CONTENIDO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS	OTROS DOCUMENTOS (DE ORIGEN INTERNO)
Titulo	X	X	X	X	X
Portada	X	X			X
Encabezado	X	X	X	X	X
Tabla de Control del documento y control de cambios	X	X	X		
Tabla de Contenido	X				X Opcional
Introducción	X		X Opcional		X Opcional
Objetivo	X	X	X		X
Alcance	X	X			X
Normatividad	X	X			X Opcional
Referente Teórico y Definiciones	X	X			X Opcional
Descripción cumplimientos o requisitos	X	X			

de la norma ISO 9001:2015					
Descripción Gráfica (Diagrama de flujo)	X	X	X Opcional		
Descripción Detallada (Matriz)		X	X Opcional		
Descripción - Desarrollo (abierto)			X *		X
Anexos	X	X	X Opcional	X	X

2.2 PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

En cuanto a su forma, todos los documentos tendrán las siguientes características:

- Papel. Bond blanco, tamaño carta.
- Letra. Arial, tamaño 11. (Las únicas excepciones son: el título del documento en la portada que se escribe en tamaño 20, los encabezados en tamaño 11 y 8 para los extremos y en negrilla).
- Títulos de los capítulos. Se escriben contra el margen izquierdo, en mayúsculas fijas y en negrilla. Se numeran con números arábigos.
- Subtítulos. Se escriben contra el margen izquierdo, en mayúsculas fijas y en negrilla. Siguen un orden secuencial, precedidos del número del capítulo. Después del número que designa el último nivel.
- Márgenes. La portada del documento y las demás páginas tendrán las siguientes márgenes, para las márgenes superior de 4 cm. inferior de 2 cm. para las márgenes izquierdo y derecho de 3 cm. con respecto a cada uno de los bordes de la hoja.
- Interlineado. Espacio sencillo.
- Encabezado. Las páginas internas de los documentos.
- Tablas gráficas. Referenciarían bibliográfica de la fuente en la parte inferior aplicando interlineado múltiple.

- **Codificación.** Todo documento correspondiente al Manual de Calidad, a los procesos y procedimientos, formatos y otros de origen interno, que estén dentro del Sistema integrado de Gestión de Calidad tendrán un código de identificación.

2.2.1 En cuanto al contenido. En el mismo hay diferentes ítems a tener en cuenta.

2.2.1.1 Portada: La portada de los documentos se utiliza para el Manual de Calidad, Manual de Procesos y Procedimientos, los procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2015/14001:2015 y 10001:2008 y el procedimiento para elaborar y codificar documentos. La portada tiene las siguientes características:

- Marco con línea doble de 1 ½ puntos de grueso.
- Logotipo de SOLUCIONES OMEGA S.A Centrado en la parte superior.
- Título del documento: Se escribe centrado horizontalmente con relación al marco, en letra Arial de tamaño 20, en negrilla y en mayúscula fija.
- Número de la versión: Centrado horizontalmente se escribe la palabra “Versión” seguida del número correspondiente.
- Código: Después del número de la versión, se ubica en negrilla dentro de un recuadro que se centra horizontalmente. Los caracteres alfabéticos se escriben en mayúsculas. El código del documento se asigna de acuerdo a lo descrito en el numeral 2.4. de este documento.
- Área que produce el documento: Después del Código se escribe el área o su equivalente.
- Fecha: A un espacio después del área que produce el documento, se indica el mes y el año en que la versión del documento ha sido aprobado.

2.2.1.2 Cuadro de Control del Documento y Control de Cambios: Cuando el documento haya sido elaborado, revisado o aprobado por más de una persona, se dejarán en la tabla los correspondientes espacios.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor				
Revisión				
Aprobación				

El título del cuadro de Control de Cambios va en negrilla centrado horizontalmente, en él se describen los cambios correspondientes realizados al documento y se indica quién solicitó el cambio. Los ajustes a los documentos, solo podrán ser realizados por el responsable de la elaboración del documento.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Solicitó

2.2.1.3 Tabla de Contenido. En formato de tabla, se relacionan aquí las grandes divisiones temáticas del documento y sus correspondientes subdivisiones, indicando en cada caso la página en la cual se encuentran. Ocupará la tercera página del documento después de la Portada y de los cuadros de control del documento y control de cambios. Tendrá tres columnas:

- La primera, en el extremo izquierdo, presenta verticalmente, en estricto orden, los números de los capítulos y sus divisiones.
- La segunda columna reproduce en mayúsculas fijas y sin negrilla los títulos de los capítulos y los de sus divisiones.
- La tercera columna indica la página en que se encuentra cada capítulo y cada una de sus respectivas divisiones. Esta columna va justificada a la derecha, de manera que las unidades y las decenas se alineen verticalmente.

El título va centrado en la parte superior de la página, en mayúscula fija y negrilla.

2.2.1.4 Objetivo del Documento. El objetivo describe el propósito del documento que se está elaborando, su redacción inicia con un verbo. Los objetivos deben ser claros y en lo posible breves, la descripción del objetivo debe ser comprensible para quien desconozca el procedimiento; sólo de esta manera es posible asegurar que un nuevo funcionario durante la fase de Inducción al puesto de trabajo, un visitante externo, o un Auditor puedan formarse una idea adecuada del objetivo que se busca y que se presenta en el documento.

2.2.1.5 Alcance. El Alcance describe el escenario en el cual se aplican los documentos, su descripción debe arrojar claridad sobre cuales actividades, personas, áreas, etc. están comprendidos por el procedimiento y cuáles (por exclusión) están fuera de su cobertura. Cuando se considere procedente, pueden enumerarse de manera expresa las áreas, dependencias, etc. que no están contempladas dentro del alcance del procedimiento que se está documentando.

2.2.1.6 Responsable. Menciona el cargo responsable de la implementación, verificación y mejora del procedimiento.

2.2.1.7 Normatividad. En este apartado se relaciona la descripción puntual del artículo, numeral o inciso de las normas que soportan el desarrollo de los contenidos técnicos del documento en el siguiente orden: Leyes, Decretos, Resoluciones o Circulares.

2.2.1.8 Definiciones. Este apartado se presenta en orden alfabético, los términos técnicos o aquellos que tienen una connotación particular dentro del contexto del documento. Cada término va en negrilla, con mayúscula inicial solamente. A renglón seguido, pero sin negrilla, se escribe la definición.

2.2.1.9 Referente teórico y definiciones. En este apartado se presenta la descripción breve de la teoría o teorías que sustentan el desarrollo de los contenidos técnicos del documento en los casos que sea requerido; en los demás casos se presentan en orden alfabético, los términos técnicos o aquellos que tienen una connotación particular dentro del contexto del documento. Cada término va en negrilla, con mayúscula inicial solamente. A renglón seguido, pero sin negrilla, se escribe la definición.

2.2.1.10 Descripción del documento. Este numeral se desarrolla de acuerdo al numeral 2.3 de este procedimiento; si corresponde a un procedimiento, en caso contrario su descripción es libre.

2.2.1.11 Revisión y Actualización. En este componente se indican los pasos en la revisión y el ajuste del documento, así como los responsables y la periodicidad con que debe hacerse. Si es pertinente, se indicará también el procedimiento que se deberá seguir para oficializar la versión revisada y para establecer la vigencia de la misma.

2.2.1.12 Referencias Documentales. En este capítulo se relacionan alfabéticamente las fuentes documentales registradas en cualquier soporte (impreso, medio magnético, audiovisual, otros.) que fueron consultadas por los autores del documento y que permiten ampliar la comprensión del documento que se está elaborando.

Una referencia documental consta, de los siguientes elementos: autor, título, subtítulo, número de la edición (si no se trata de la primera), lugar de publicación, nombre del editor, año de publicación, número del volumen o tomo, serie o colección, ciudad, imprenta y año. (Se excluyen aquellos elementos que no apliquen en un caso determinado).

2.2.2 En cuanto a los Anexos. En este apartado se presentan los documentos que dan soporte o complementan las actividades u otro componente del procedimiento. Los Anexos se ubican al final del documento, después de desarrollados todos los demás componentes, siguiendo el orden de las letras del alfabeto (A, B, C. etc.).

2.3 DESCRIPCIÓN EL MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad de SOLUCIONES OMEGA S.A. Consta, de los siguientes elementos:

- Introducción
- Introducción al Sistema integrado de Gestión de Calidad
- Reseña Histórica de SOLUCIONES OMEGA S.A.
- Nuestros Servicios
- Nuestros Clientes
- Organigrama
- Objetivo
- Objetivo del manual
- Alcance



- Alcance del manual
- Normatividad
- Referente teórico y definiciones
- Descripción cumplimiento de los requisitos de la norma
- Alcance del Sistema integrado de Gestión de Calidad
- Exclusiones y justificaciones
- Planificación del Sistema de Gestión de Calidad
- Política y objetivos de calidad
- Responsabilidad y autoridad
- Comunicación interna
- Revisión del Sistema de Gestión de Calidad
- Auditoria interna
- Anexos

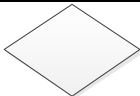
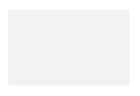





2.4 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

Cuando se requiera documentar un Procedimiento se deberá realizar teniendo en cuenta lo establecido a continuación:

2.4.1 Condiciones Generales. En este numeral se especifican cuando sea necesario, las condiciones o directrices generales del procedimiento, que aclaran de manera especial lo descrito en forma detallada.

2.4.2 Descripción Gráfica. El Diagrama de Flujo muestra gráficamente el procedimiento que se está documentando, en el caso del Manual se usa solo cuando este lo requiera. Ya sea por su tamaño o su complejidad, debe presentarse en forma horizontal o vertical.

Símbolo	Nombre	Observación
	<i>Inicio o Fin</i>	La palabra INICIO o FIN se escribe dentro del símbolo.
	<i>Actividad</i>	Al interior del rectángulo se inicia con un dígito iniciando con 1, seguido de un punto y se escribe el nombre de la actividad.


	Toma de decisión	Tiene por lo menos dos salidas (Sí/No; Aprobado/Rechazado, etc.).
	Proveedor o cliente	Organización o persona que proporciona un producto o recibe un producto.
	Conector de actividades	Se coloca a la salida de las actividades que se desean conectar. En su interior va un número (por ejemplo: 1) en el punto que se conecta.
	Conector de páginas	Se utiliza para indicar que el Diagrama continúa en otra página.
	Base de datos	Indica que la información debe registrarse o conservarse en un sistema de información.
	Proceso Definido	Se utiliza cuando se hace referencia a un proceso ya definido.
	Flecha de conexión entre actividades, o de destino	Indica la conexión entre dos actividades u otros elementos del Diagrama de Flujo.

Para aquellos procedimientos que requieran de una descripción a través de un diagrama de flujo específico, diferente al propuesto, por ejemplo diagramas de: Diseño de base de datos, bloques, diseños de Web, ingeniería de procesos, ingeniería eléctrica, ingeniería mecánica, diseño de redes Intranet, diseño de software, etc., se usarán los códigos gráficos propios de dichos diagramas.

2.4.3 Descripción Detallada. Los Procedimientos se describen siguiendo el orden secuencial del Diagrama de Flujo, redactando en forma clara paso a paso cada uno de los pasos del procedimiento. Se utiliza cuando se necesita especificar un puesto de trabajo o una labor específica. Allí se explica qué se hace, quién lo debe hacer, cuándo, dónde y cómo se debe hacer, qué materiales, equipos y documentos se deben usar y cómo se controlará y registrará el procedimiento.

Las actividades que se apartan del eje central del Diagrama de Flujo (por corresponder a caminos surgidos de una Decisión) se describen a continuación de las que anteceden a la correspondiente decisión. El nombre de las tareas se inicia con un verbo, en mayúscula inicial solamente y con numeración consecutiva, su descripción no lleva negrilla.

Dependiendo de su complejidad se pueden utilizar las siguientes herramientas:

 <p>Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</p>	<p>Código: SIG-PC-1 Versión: 02</p>
--	--	---

Matriz de Descripción detallada de tareas:

ITEM (1)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (2)	REGISTRO Y DOCUMENTOS DE APOYO (3)	RESPONSABLE (4)

- (1) Ítem: Escriba el número de la actividad que está definida en el diagrama de flujo
- (2) Descripción de la actividad: Describa detalladamente cómo se realiza la actividad
- (3) Registro: Escriba los registros utilizados en dicha actividad. Documentos de Apoyo: Escriba los registros, Políticas y Normas, Manuales, etc. relacionados con dicha actividad.
- (4) Responsable: Define el cargo de la persona responsable de realizar la tarea.

2.5 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

Se ha establecido que los procesos tendrán una descripción gráfica mediante un diagrama de Flujo y serán documentados utilizando el formato “Caracterización del Proceso” que se muestra en el Anexo A, en el cual se describen los siguientes campos:

- (1) Código del proceso: Relacionar código del proceso
- (2) Proceso: Relacionar el nombre del proceso, el cual debe coincidir con el nombre del proceso en el mapa de procesos.
- (3) Objetivo: Debe iniciar con un verbo y muestra la razón de ser del proceso, indica lo que busca lograr el proceso o la meta esperada y por la cual existe el proceso en la organización.
- (4) Alcance: Definir los límites del proceso y en donde se debe aplicar
- (5) Responsable: Escribir el cargo de la persona que responde por el proceso ante la alta dirección.
- (6) Proveedor: En esta casilla se menciona qué proceso o parte interesada, entrega la entrada para poder ejecutar la actividad. (Puede ser un proceso, el cliente, un proveedor o el gobierno)
- (7) Entradas: Es el producto, servicio, documento, información, etc. que es entregado por el proveedor para dar inicio al desarrollo de la actividad.

(8) Actividad: Definir la actividad que se realiza. Debe iniciar con un verbo y es lo que se ejecuta. Ejemplo: Recibir solicitudes, afiliar, vender, medir, analizar, etc.

(9) Salidas: Corresponde al resultado obtenido después de realizada la actividad. Es un producto, servicio, documento, información, etc. Que se le entrega a otro proceso o a una parte interesada externa.

(10) Cliente: En esta casilla se menciona qué proceso o parte interesada externa, que recibe la salida, después de ejecutada la actividad. (Puede ser un proceso, el cliente, un proveedor o el gobierno)

(11) Responsable: Definir el responsable de ejecutar la actividad.

(12) Parámetros de Control/medición/Seguimiento: Establecer los controles que el proceso tiene para evitar que ocurran riesgos.

(13) Recursos del Proceso: Corresponde a las herramientas, equipos, software, hardware, infraestructura, etc. que deben ser suministrados por la organización, con el fin de que se pueda ejecutar el proceso.

(14) Procesos de Soporte: Corresponde a todos los procesos que brindan apoyo.

(15) Documentos Relacionados: Nombre los procedimientos, normas o manuales en los cuales se describe la ejecución de la actividad.

(16) Requisitos por Cumplir de la Norma Técnica: NTC ISO 9001. Especificar el numeral de la norma con la cual se relaciona el proceso.

2.6 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Se ha establecido la asignación de un código a los documentos para su identificación y control, esta codificación está relacionada con el proceso al cual soporta el documento y a la dependencia que lo elabora. La estructura general de la codificación consta de una serie de caracteres alfanuméricos asignado de la siguiente manera:

El primero es de tipo alfabético y corresponde a la Gerencia, Dirección o Coordinación responsable:

- SIG: Sistema integrado de gestión
- GG: Gerencia General
- DA: Dirección Administrativa
- CNGHC: Coordinación nacional de Gestión Humana, Calidad y SST
- CNPS: Coordinación nacional de producción y Servicios
- CNCB: Coordinación Nacional Contable

- AV: Asistencia en ventas
- CMT: Coordinación de Mantenimiento
- PCP: Profesional de calidad en proceso
- PLP: Profesional en logística y planeación
- C: Analista en compras

El segundo es de tipo alfabético y corresponde a las iniciales de la dependencia que lo realiza:

- IC: Ingeniero de Costos
- SGC: Sistema de gestión de la calidad
- SC: Selección y Contratación
- PN: Profesional en nómina
- SST: Seguridad y Salud en el Trabajo
- TPM: TPM
- IP: Ingeniero de Producción
- B: Bienestar
- SIS: Sistemas y telecomunicaciones
- AC: Auxiliar Contable
- AV: Auxiliar de Ventas
- GD: Gestión documental
- AA: Analista ambiental y TPM
- CCP: Control de calidad en proceso
- RF: Revisor fiscal
- CA: Cartera

El tercero es de tipo alfabético y corresponde a la identificación del tipo de documento:

- **M: Manual**. Documento que contiene información válida, clasificada, detallada sobre una determinada área de la organización
- **MP: Manual de Procedimientos**. Documento que recopila los procedimientos de un área.
- **MC: Manual de Calidad**. Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

- **PC: Procedimiento**. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **PR: Proceso**. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **CP: Caracterización de Procesos**. Es una representación global de los procesos de la organización.
- **F: Formatos**. Son archivos o documentos físicos en los que se recoge información sobre los usuarios/procedimientos (Internos/ Externos) con un fin determinado o para controlar un procedimiento o actividad. Un formato está hecho de varios 'campos' donde el usuario debe introducir la información solicitada.
- **G: Guía**. Documento que establece recomendaciones o sugerencias
- **I: Instructivo**. Descripciones detalladas de cómo realizar y registrar las tareas
- **A: Actas de reunión**. es un documento que se realiza después de tener una reunión con un grupo de personas en el cual se plasman los compromisos y avances de la misma. (Véase Anexo C).
- **N: Normativa**. Es un documento en el cual se plasman las políticas de un procedimiento con el fin de que todos los usuarios internos las apliquen y cumplan.
- **PRTO: Protocolo**. Es un método estándar que permite la comunicación entre procesos
- **PRO: Programa**. Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar
- **PF: Portafolio**. Documento en el cual se contempla la información básica y precisa de un proceso
- **PO: Política**. Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contempla las normas y responsabilidades de cada área de la organización
- **RE: Reglamento**. Conjunto de normas dictados por una autoridad para la ejecución de una ley
- **MT: Matriz**. Es una representación donde se establece la clasificación de procesos
- **FT: Ficha Técnica**. Documento que resume el funcionamiento de un componente.

- **PM: Plan Maestro.** Documento en el que los responsables de una organización reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el mediano plazo.
- **P: Planilla.** Es un registro que posibilita realizar un seguimiento determinado en el tiempo de alguna actividad o metodología.
- **PL: Plan.** Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla.
- **AI: Auditoria.**

Y la cuarta parte es de tipo numérico y corresponden al consecutivo en la elaboración del documento dentro del procedimiento, iniciando con el 1.

2.6.1 CODIFICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

La codificación del Manual de Calidad de SOLUCIONES OMEGA S.A. será: SIG-GC-MC-1, en donde:

- SIG: Sistema integrado de gestión
- SGC: Gestión de Calidad
- MC: Manual de Calidad.
- 1: Consecutivo en la elaboración del documento dentro del proceso
- 1: Corresponde a la versión del manual

2.6.2 CODIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

La Codificación del Manual de Procesos y Procedimientos por área de SOLUCIONES OMEGA S.A. inicia con:

- El código de la Gerencia o Coordinación
- El código del área.
- MPP: Manual de procesos y procedimientos.
- Versión: 1 y así sucesivamente

2.7 FORMATOS

Son documentos diseñados expresamente para facilitar la captura de información o datos relacionados con los procedimientos, no tienen que ser necesariamente de tamaño carta aunque debe procurarse conservar este tamaño. El número de sus componentes, así como el tipo y la cantidad de información a registrar, pueden eventualmente requerir un área mayor o menor.

Tiene las mismas características del encabezado de documento. Los formatos se pueden presentar a medida que se va haciendo referencia a ellos o formando parte de un Anexo.

Componentes. Nombre o título de cada una de las casillas, columnas o partes que componen el formato. Además del nombre, se indicará el tipo de información que en ella deba consignarse.

3. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El procedimiento para la Elaboración y Codificación de Documentos será revisado anualmente por la Coordinación nacional de Gestión Humana y calidad, encargada del mantenimiento y control de la información relacionada con los Procesos y Procedimientos de SOLUCIONES OMEGAS.A. En esta revisión se tendrá en cuenta los conceptos que sobre el mismo hayan enviado las dependencias que lo hayan utilizado.

Como resultado de la revisión, los líderes de procesos encargados del mantenimiento y control de la información relacionada con los procesos y

Procedimientos de SOLUCIONES OMEGAS.A. Producirá una nueva versión del Procedimiento, la cual será distribuida a todas las dependencias.

4. REFERENCIAS DOCUMENTALES

Norma NTC – ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

5. ANEXOS

Anexo A. Formato para la Caracterización de procesos SGC- C-1

Anexo B. Instructivo para la elaboración de procedimientos SGC-I-1

Anexo C. Formato para la elaboración de actas SGC-A-1

ANEXO 15
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS Y DOCUMENTOS



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS Y DOCUMENTOS

Código: SIG-PC-2

Versión: 01

Sistemas Integrados de Gestión

Marzo 2018

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Profesional en SST Analista ambiental Practicante de Gestión de la calidad	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	07/03/2018
Revisión	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	Gerencia General	07/03/2018
Aprobación	Gerente General	Junta Directiva	07/03/2018

CONTROL DE CAMBIOS

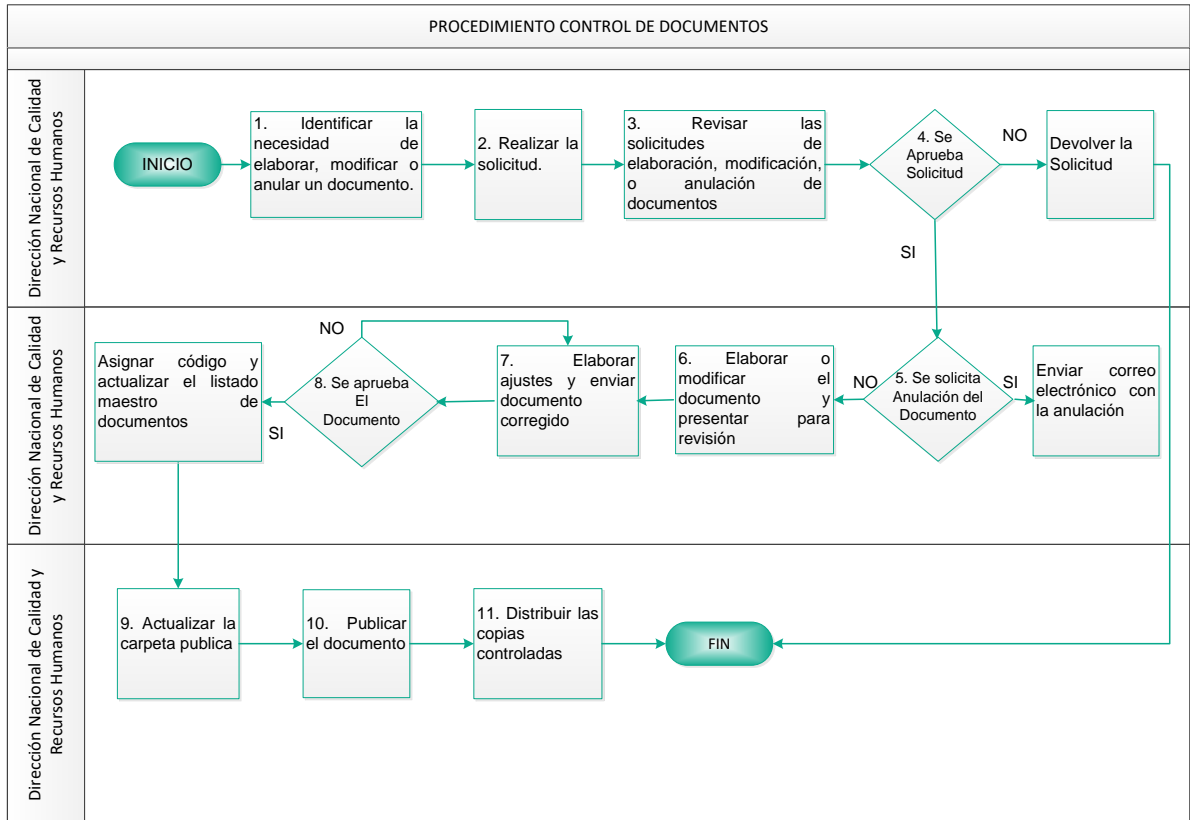
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó

OBJETIVO: Establecer las directrices necesarias para garantizar que los Registros de Calidad se recolecten, organicen, almacenen y se conserven de forma que se pueda demostrar la conformidad con los requisitos especificados por el Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE: Este procedimiento aplica para todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad de Soluciones Omega S.A. (Esto incluye los registros que se manejen en todas las áreas) y comprende desde la identificación, distribución, actualización, conservación y almacenamiento hasta la disposición de los registros de calidad.

RESPONSABLE: Coordinación Nacional de gestión humana y Calidad

FLUJOGRAMA



ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS DOCUMENTOS DE APOYO	RESPONSABLE
	Inicio		
1	Definir los registros. Los registros de calidad son definidos para cada proceso y procedimiento, con el fin de evidenciar la ejecución de las actividades.	Registros y documentos	Responsable del proceso
2	Planificar el control. Los Formatos establecidos para la recolección de evidencias del proceso, son definidos por la dependencia responsable del proceso, la cual debe enviar el formato al responsable de la documentación de la Coordinación Nacional de gestión humana y Calidad para su codificación y relación en el Listado Maestro de Registros y documentos, donde se establece la responsabilidad en su manejo. Los formatos se codifican de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para la elaboración y codificación de documentos, la responsabilidad del manejo de los registros es definida por el área responsable del proceso.	Registro identificado Listado maestro de registros y documentos	Coordinación Nacional de gestión humana y Calidad
3	Elaborar registro. Los registros pueden ser generados por algún aplicativo dependiendo del proceso (estas plantillas o registros no serán codificados), en caso de ser registros físicos (formatos), se deben diligenciar con tinta, con el fin de garantizar su legibilidad. Se debe evitar utilizar abreviaturas o frases	Listado maestro de registros y documentos	Responsable del proceso

	incompletas. Así mismo, no deben tener tachones o enmendaduras.		
4	Almacenar los registros. Los responsables almacenan los registros en sus puestos de trabajo con el fin de que se puedan consultar con facilidad, y se mantienen en condiciones adecuadas para evitar el deterioro. Para el archivo de los registros se deberá tener en cuenta los lineamientos establecidos.	Listado maestro de registros y documentos	Responsable del proceso
5	Proteger los registros. Los registros se almacenan en lugares libres de humedad, seguros y protegidos contra daños o pérdidas, de forma tal que se conserve la información original y se eviten alteraciones posteriores.	Listado maestro de registros y documentos	Responsable del proceso
6	Garantizar la recuperación de los registros. El almacenamiento de los registros se hace de forma tal que éstos se agrupen por alguna característica que los diferencie, tal como: archivos almacenados en carpetas de los equipos de cómputo, carpetas, rótulos, temas, etc., y dentro de cada clasificación que se utilice.	Listado maestro de registros y documentos	Responsable del proceso
7	Establecer tiempo de retención de los registros. El tiempo de conservación de registros está estipulado en el listado maestro de registros de calidad, y en las tablas de retención documental. El responsable del proceso es quien establece los tiempos de retención del registro atendiendo las tablas de retención documental cuando aplique.	Listado maestro de registros y documentos	Responsable del Proceso
8	Disponer del registro. Los registros de calidad se deben disponer en sitios accesibles y organizados de		

	manera apropiada para permitir su rápida ubicación y fácil consulta en el desarrollo normal de las actividades.	Listado maestro de registros y documentos	Responsable del Proceso
	Fin		

1. DEFINICIONES

El control de los registros del sistema de gestión de calidad en cuanto a su tiempo de almacenamiento, actualización y disposición final, se define de acuerdo al listado maestro de registros, y las directrices dadas a continuación:

Almacenamiento: Actividad de recoger y guardar la información. La conservación y almacenamiento de los registros es responsabilidad de los funcionarios de cada área, de acuerdo al tipo de registros que se manejan en las mismas. Estos responsables almacenan los registros en sus puestos de trabajo y en los archivos correspondientes con el fin de que se puedan consultar con facilidad y se mantengan en condiciones adecuadas para evitar su deterioro. Por lo anterior los documentos pueden hacerse en papel, medio magnético, videos, CD o en cualquier otro medio.

Disposición: Acción a tomar cuando se ha cumplido el tiempo de retención establecido para el registro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Identificación: Información que permite reconocer de forma rápida un registro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Legibilidad: Característica que garantiza la lectura inequívoca de la información. Los registros se diligencian en tinta, evitando utilizar abreviaturas o frases incompletas. Así mismo, no deben tener tachones o enmendaduras, y en caso de que se presenten, se realiza una nota de explicación dentro del documento o al dorso del mismo.

Protección: Condiciones que permiten asegurar el buen estado de los registros. Los registros se almacenan en lugares libres de humedad, seguros y protegidos contra daños o pérdidas, de forma tal que se conserve la información original y se eviten alteraciones posteriores.

Recuperación: Medidas establecidas para acceder con facilidad a los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

El almacenamiento de los registros se hace de forma tal que éstos se agrupen por alguna característica que los diferencie, tal como: carpetas, rótulos, temas, etc., y dentro de cada clasificación que se utilice, los registros se guardan en orden cronológico. En caso de pérdida de un registro de origen interno éste se reproduce dejando una constancia por escrito de que es un registro duplicado y se hace firmar por el Responsable del proceso. Si es un registro de origen externo, éste se solicita nuevamente al proveedor dejando constancia escrita de la reposición del registro.

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

Notas:

Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas. Los registros de calidad pueden ser formatos diligenciados, cartas, fax, e-mail, memorandos, actas, contratos, listas de chequeo diligenciadas, entre otros, en general, son todos aquellos documentos resultantes de la aplicación de los Procesos, Procedimientos y Especificaciones que evidencian su correcta aplicación y control. Éstos pueden estar dados en papel, archivo magnético, óptico electrónico.

Tiempo de Retención: Tiempo durante el cual se retienen los registros del sistema de gestión de calidad.

2. NORMATIVIDAD

Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015

3. DESCRIPCIÓN

Consideraciones generales. Los siguientes registros son requisito de la norma NTC-ISO: 9001:2008 por tanto hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad y se debe ejercer control sobre ellos:

REGISTROS	NUMERAL DE LA NORMA DONDE SE EXIGE EL REGISTRO
Registros de revisión del SGC por la dirección	5.6.1
Registro de Certificado de estudio	6.2.2
Registro de certificados de asistencia a cursos, seminarios, talleres, capacitaciones.	6.2.2
Registro evaluación de competencia de los empleados	6.2.2
Registro evaluación de entrenamiento y capacitación	6.2.2
Registro de Competencia del personal empleado para propósitos de formación	6.2.2
Registros que demuestren que los procesos de realización del servicio cumplen los requisitos	7.1
Registro de resultados de la revisión de los requisitos del servicio y las acciones originadas en la revisión del SGC	7.2.2
Registro de las determinación de los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio	7.3.2

Registro del resultado de revisión del diseño desarrollo y cualquier acción necesaria	7.3.4
Registro de los resultados de la verificación del diseño y desarrollo y cualquier acción necesaria	7.3.5
Registro de los resultados de la validación en el diseño y desarrollo y cualquier acción necesaria	7.3.6
Registro de los resultados del control de cambios del diseño y desarrollo y cualquier acción necesaria	7.3.7
Registro de los resultados de evaluaciones en el proceso de compras y de cualquier acción necesaria q se derive de las mismas	7.41
Registro de la validación de los procesos y de la prestación del servicio	7.5.2
Registro de la identificación y trazabilidad del servicio	7.5.3
Registro de cualquier bien q sea propiedad del cliente, que se pierda, se deteriore o que de algún modo se considere inadecuado para su uso	7.5.4
Registro de los resultados de de la calibración y la verificación	7.6
Registro de Informes y reportes de auditoria	8.2.2
Registro del seguimiento y medición del servicio, evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. El registro debe indicar, las personas que autorizan la liberación del servicio	8.2.4
Registro de control de producto no conforme, registro de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente	8.3
Registro de las acciones correctivas tomadas	8.5.2
Registro de las acciones preventivas tomadas	8.5.3

4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este procedimiento será actualizado, aprobado y publicado por la Coordinación Nacional de Gestión de Calidad cuando se presenten inconsistencias, mejoras o cambios en su uso, teniendo en cuenta los conceptos que sobre el mismo hayan enviado las dependencias que lo utilizan.

5. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9000:2015, Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.
- Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad
- Procedimiento para Elaboración y Codificación de Documentos **(SIG-PC-1)**

ANEXO 16
MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD)



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: SIG-MC-1

Versión: 01

Sistemas Integrados de Gestión

Marzo 2018

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Profesional en SST Analista ambiental Practicante de Gestión de la calidad	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	07/03/2018
Revisión	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	Gerencia General	07/03/2018
Aprobación	Gerente General	Junta Directiva	07/03/2018

CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PRESENTACION DE LA ORGANIZACION.....	3
3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4
3.1 OBJETIVO.....	5
3.2 ALCANCE	5
3.3 NO APLICABILIDAD	5
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
4.1 FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS	6
4.2 MAPA DE PROCESOS	10
5. LIDERAZGO	12
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	12
5.2 MISIÓN.....	12
5.3 VISIÓN	12
5.4 OBJETIVOS MISIONALES	13
5.5 POLÍTICA.....	13
5.6 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	13
6. PLANIFICACIÓN	14
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	14
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	14

1. INTRODUCCIÓN

Con el presente manual de calidad tenemos como meta informar a los colaboradores de SOLUCIONES OMEGA S.A., acerca del Sistema de Gestión de la Calidad, para demostrar la capacidad de proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos de sus clientes y que aumente la satisfacción de los mismos.

1.1 Compromiso. El Manual de Calidad de SOLUCIONES OMEGA S.A. y los documentos que del mismo se derivan son de obligado cumplimiento para todos. El Manual de Calidad se compone de seis apartados coherentes con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. La alta dirección se compromete a cumplir con las directrices estipuladas en este manual, su divulgación y respectivo conocimiento, facilitando los recursos necesarios para que todo el personal de estricto cumplimiento a las mismas.

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

SOLUCIONES OMEGA S.A. es una organización dedicada a las siguientes actividades:

- Elaboración de productos de galletería (barquillos).
- Servicios de maquila.

2.1 Datos de contacto

- Dirección: Vía Mosquera-Madrid Kilómetro 19 Parque Industrial San Jorge Manzana P4 Bodega 35
- Teléfonos: 8928020-8928021
- Razón Social: SOLUCIONES OMEGA S.A.

2.2 Sedes. Propias y clientes.

2.2.1 Industriales. Sede Mosquera: Avenida Troncal de Occidente # 18-76. Parque Industrial Santo domingo, manzana K, bodega 9. Mosquera (C/marca). Almacenamiento y/o armado de ofertas de Colcafe, Casa Luker y Pepsico.

2.3.2 Operaciones in house. Operaciones del cliente en nuestra bodega.

- Planta Alimentos Polar
- Planta Productos Ramo
- Planta PepsiCo ZF
- CEDIS Alpina en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Ibagué, Pereira y Cali.
- CEDIS Alimentos Cárnicos S.A.S

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SO tiene establecido, documentado, implementado y mantenido al día un sistema de gestión de calidad, mejorando continuamente su eficacia, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La organización ha implantado este sistema de gestión de calidad para:

- Identificar los procesos necesarios del sistema y su aplicación a través de toda la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficaces.
- Proveer a la organización de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

3.1 Generalidades. La documentación del sistema de gestión de la calidad de SO incluye:

- Una declaración documentada de la política y objetivos de la calidad.
- Un manual de gestión de calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2015.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.

3.2 Objetivos. Dar a conocer por medio de este manual de forma clara y concisa el sistema de gestión de la calidad de SOLUCIONES OMEGA S.A., apoyados en la NTC-ISO 9001:2015, para el desarrollo de las diferentes actividades que como organización presta.

3.3 Alcance. El manual de calidad aplica a los procesos identificados con el mapa de procesos de SOLUCIONES OMEGA S.A.

3.5 Manual de la calidad. El Manual de Calidad establecido por SO incluye:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad.
- Referencias a los procedimientos documentados y algunas descripciones de cómo la empresa se adapta a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- La descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

3.6 Control de los documentos. SO controla todos los documentos requeridos por el sistema de gestión en el procedimiento SIG-PC-2 Control de documentos y registros, en el que se definen las pautas necesarias para: Procedimiento Elaboración y Codificación de Documentos SGC-PC-1.

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puestos de trabajo.

3.7 Control de los registros. SO establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos.

- Estos registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación.
- El tratamiento de los registros de la calidad queda definido en el procedimiento SIG-PC-2 Control de documentos y registros.

4. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Alta dirección:** personas encargadas de dirigir y controlar desde el nivel más alto de la estructura organizacional los procesos de la organización.
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Auditado:** organización que es auditada.
- **Auditor:** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Calidad:** apreciación subjetiva y comparativa que un cliente le da a un producto o servicio en respuesta al grado de satisfacción que recibe de este, se deriva de la observación de las diferentes características y beneficios que puede ofrecer.
- **Capacidad:** actitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto o servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.
- **Control de calidad:** parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.
- **Cono de galleta:** es una pasta seca con forma cónica, hecha normalmente de barquillo, que permite tomar helado sin necesidad de un cuenco y (a veces) una cuchara.
- **Conformidad:** cumplimiento de los requisitos.
- **Cucurucho:** es una lámina de papel, cartón o bien de barquillo (galleta) enrollada formando una figura cónica donde alberga dentro de ella diferentes cosas.
- **Eficacia:** nivel de cumplimiento de metas, requerimientos, y objetivos que afronta la organización, refleja la capacidad de realizar lo que se propone.
- **Eficiencia:** relación existente entre los recursos utilizados y los logros y desarrollos conseguidos con los mismos, se es eficiente en la medida en que se utilice la menor cantidad de recursos para el cumplimiento de un objetivo, o el cumplimiento de más objetivos con la utilización de los mismos recursos.
- **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

- **Inocuidad alimentaria:** prácticas y acciones aplicadas en la industria alimenticia para prevenir el contagio de enfermedades derivadas del consumo de diferentes alimentos, entre ellos el huevo.
- **Maquila:** sistema económico y de producción que consiste en el ensamblaje manual o unitario de piezas en talleres industriales ubicados en países con mano de obra barata, cuyo resultado son productos que tienen generalmente como destino un país desarrollado.
- **Manual de calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una entidad.
- **Mejora continua:** la sostenibilidad de la calidad en las organizaciones se logra por medio de prácticas constantes en las cuales siempre se busca la mejora de los 18 procesos sin suponer que se ha llegado a la perfección, de esta manera se aumenta la capacidad de cumplimiento de los diferentes requerimientos.
- **Norma:** es una especificación general escrita que será aplicada en una actividad o sector determinado. La norma es aprobada por un organismo competente antes de su puesta en marcha.
- **Organización:** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Productos y servicios:** resultado de diferentes procesos integrados de la organización, es la oferta de la cual dispone y la fuente de ingreso necesaria para seguir creciendo, y con el cual se pretende satisfacer necesidades del cliente.
- **Partes interesadas:** son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.
- **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto o servicio.
- **Producción:** actividad que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y, al mismo tiempo, la creación de valor.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre.
- **Requisito:** condición necesaria para el cumplimiento de objetivos implícitos y de cumplimiento obligatorio.

- **Satisfacción del cliente:** perspectiva que tiene el cliente respecto del grado en el que se han cumplido sus necesidades formalizadas por medio de requisitos. El cliente se manifiesta por medio de quejas lo cual sería un indicador de baja satisfacción.

5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

6.1 Misión. Con un equipo comprometido y exitoso suministramos productos alimenticios y proveemos soluciones en servicios operativos y logísticos, que cumplen con las expectativas de nuestros clientes.

6.2 Visión. Contribuyendo al bienestar de nuestros colaboradores, para el 2020 creceremos en un 50% nuestras ventas en relación al año 2016, con una rentabilidad sostenible superior al 5% de margen del EBITDA.

6.3 Objetivos del sistema integrado de gestión (SIG).

- Satisfacer las necesidades de los clientes con productos y servicios de alta calidad.
- Optimizar el funcionamiento de los procesos a través del control e inspección de calidad y la eficiencia.
- Establecer planes, programas y procedimientos que permitan generar medidas de prevención, control y mitigación de los diversos riesgos ambientales.
- Asegurar la disponibilidad y el uso racional de los recursos naturales, para garantizar una continuidad productiva y promover la protección del medio ambiente con el fin de mantener un desarrollo sostenible.
- Identificar, prevenir y controlar situaciones de riesgo que puedan ocasionar lesiones o enfermedades laborales o afecten equipos y/o instalaciones.
- Establecer programas de capacitación, sensibilización en riesgos prioritarios a todo el personal.
- Revisar, controlar, mantener y mejorar el Sistema integral de Gestión a través de auditorías internas y revisión gerencial
- Identificar y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales en materia de los sistemas integrados de Gestión.

6.5 Principios y valores de la empresa. Los principios y valores organizacionales son la mejor manera de llevar a cabo los procesos éticos dentro de la organización, así mismo son parte de la base cultural institucional. Estos principios y valores son los que guían el que hacer de la organización destaca y afianzan el objetivo central de la organización en la gestión transparente y eficaz.

6.5.1 Principios organizacionales

6.5.1.1 Disposición al cambio: Tenemos actitud positiva para aplicar nuevos métodos en la realización de nuestro trabajo. Nos adaptamos rápidamente a las circunstancias, los tiempos y las personas satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.

6.5.1.2 Cumplimiento: Somos puntuales, realizamos eficaz y eficientemente las tareas de acuerdo con la palabra dada. Nos orientamos al resultado, buscamos la excelencia y creamos las condiciones para obtener productos y servicios acordes con las expectativas de los clientes.

6.5.1.3 Disciplina: Somos autoexigentes, actuamos de manera metódica y perseverante con el fin de lograr los objetivos propuestos y actuamos bajo las políticas definidas por la organización.

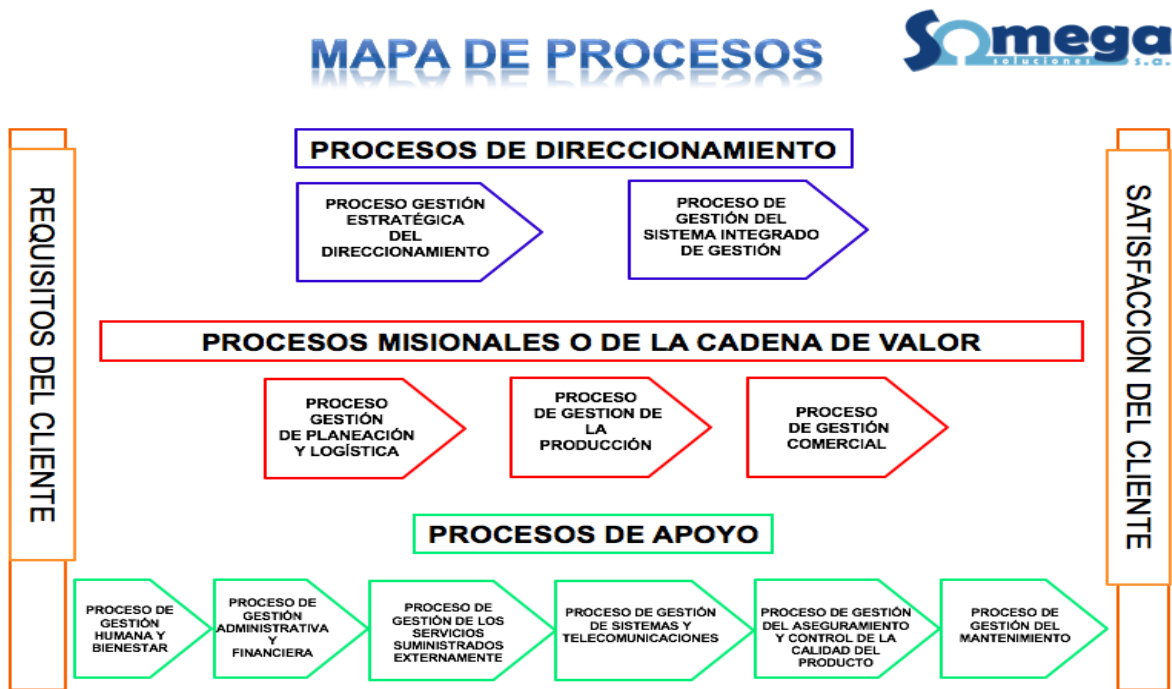
6.5.2 Valores organizacionales

6.5.2.1 Responsabilidad: Sin excepción aceptamos las diferencias en la forma de pensar, sentir y actuar de los demás y con nuestras acciones no vulneramos los derechos de quienes nos rodean. Nos centramos en las personas, no en los hechos.

6.5.2.2 Trabajo en equipo: Comprometidos, asumimos diariamente nuestro trabajo con pasión, disposición e iniciativa; nos integramos y aportamos positivamente a nuestro equipo para el logro de metas colectivas. Nos anticipamos a futuros escenarios tomando la iniciativa frente a los retos que nos presenta la organización.

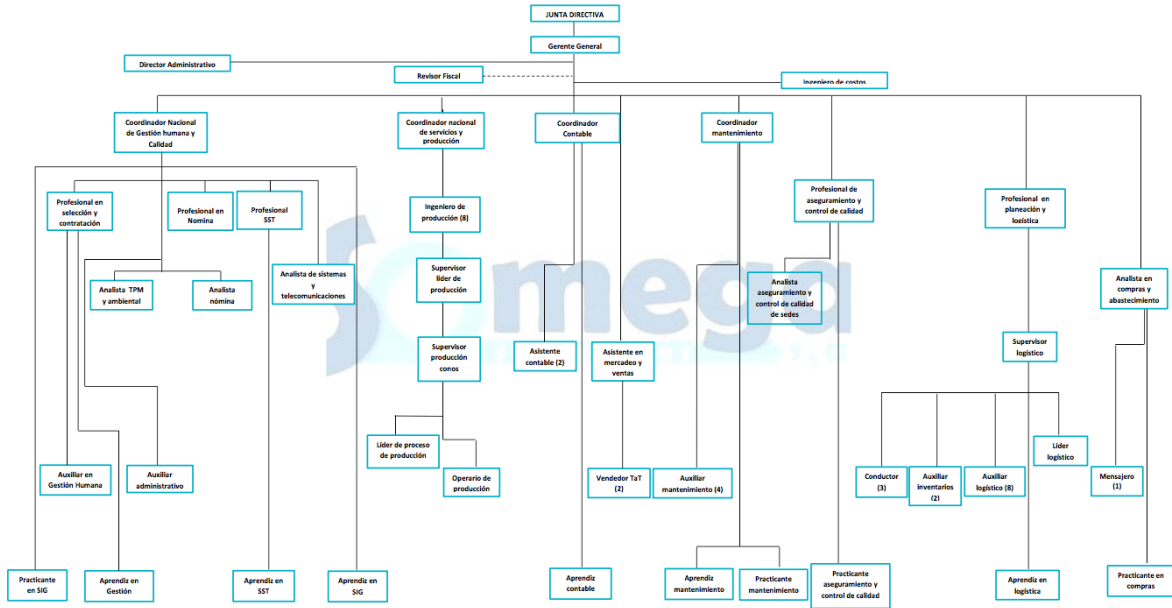
6.5.2.3 Respeto: Sin excepción aceptamos las diferencias en la forma de pensar, sentir y actuar de los demás y con nuestras acciones no vulneramos los derechos de quienes nos rodean. Nos centramos en los hechos, no en las personas.

6.5.3 Mapa de procesos. El mapa de procesos es una referencia grafica de los tipos de procesos y su interacción en la transformación de entradas en salidas es decir los requerimientos del cliente y el producto o servicio que se le provee, se cuenta actualmente con el siguiente mapa de procesos.



6. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Conocer los roles y responsabilidades de cada uno de los integrantes de una organización es esencial para ejecutar los procesos de trabajo con agilidad y eficiencia.



7. PLANIFICACION DE CAMBIOS

Cuando la organización detecte algún cambio que pueda afectar la integridad del Sistema de Calidad; el Representante de la Dirección deberá planificarlos y analizarlos siguiendo parámetros como:

- Procesos implicados en el cambio.
- Actividades afectadas durante la realización de los cambios.
- Actividades propuestas para mitigar el impacto del cambio.
- Determinar responsables y fechas de realización de dichas actividades.

Para la evidencia de la gestión de los cambios, es necesario seguir el procedimiento de gestión del cambio y seguir el formato de gestión del cambio.

ANEXO 17
CARACTERIZACIONES DE PROCESOS

PROCESO:	PROCESO DE LA GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN
OBJETIVO:	Fabricar productos plásticos para el cliente externo, como el interno cumpliendo con los parámetros y normas establecidas, con el menor costo posible, logrando así la satisfacción del cliente.
ALCANCE:	El proceso inicia desde la recepción de materias, elaboración del producto, almacén y entrega de producto al cliente final
RESPONSABLES:	Ingeniero de producción, Coordinación nacional de producción y servicios
FECHA DE APROBACIÓN:	Mar-18

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Materias primas e insumos, órdenes de compra de clientes, fichas técnicas y planos de producto, muestra física y control en proceso.	Recepción orden de compra del cliente.	Producto terminado o en control de Proceso
	Revisión de los requisitos.	
	Verificar disponibilidad de máquina y RRHH.	
MATERIALES Y RECURSOS	Programación de la producción	CLIENTE
Planos de producto, especificaciones técnicas, materias primas, tapas, balanza, disponibilidad de recursos humanos y maquinaria.	Alistamiento de las herramientas	Producción. Aseguramiento de calidad Control de calidad y el cliente externo.
	Solicitud de materia prima	
	Mezcla de Materias Primas	
PROVEEDORES	Montaje y ajuste de maquina	INDICADORES
Control de Calidad, aseguramiento de calidad, mantenimiento, recursos Humanos. Compras. Clientes externos y venta	Puesta en marcha	Indicador de productividad producción de conos o empaques. Indicador de eficiencia en horas proceso
	Durante el proceso se deben realizar las pruebas y controles dimensionales de acuerdo a las BPM's, 5s y TPM de control	
	Al terminar el proceso se realiza la entrega al almacén	

PROCESO:	PROCESO DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
OBJETIVO:	Planificar el desarrollo integral de la empresa y el mantenimiento del SIG, en el corto, mediano y largo plazo, mediante la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes estratégicos por medio de los planes de acción y la gestión de los riesgos, con eficiencia, eficacia y cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos.
ALCANCE:	Inicia con la formulación de los planes estratégicos, planes de acción y proyectos y con la identificación de los riesgos y finaliza con el seguimiento y evaluación de productos y resultados de la gestión de los mismos.
RESPONSABLES:	Coordinación de gestión humana. Profesional en seguridad y salud en el trabajo, practicante de Sistemas Integrados de Gestión, Analista ambiental.
FECHA DE APROBACION:	Mar-18


ENTRADAS:	ACTIVIDADES	SALIDAS:
Plataforma estratégica de los Requisitos de la norma ISO 9001:2015 Medición de los procesos y necesidades de las auditorías Programas y resultados de auditorías Acciones correctivas Evaluaciones de desempeño	Identificar los procesos dentro de la organización, elaborando el Mapa de Procesos Coordinar la realización de la caracterización de los procesos identificados dentro de la organización Documentar las actividades planificadas y definidas, en el Manual de Calidad, en los procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad	Listados maestros de documentos y registros Mapas de procesos Organigrama Política y objetivos integrales de gestión Informe de auditoría y plan de mejora y acciones correctivas
MATERIALES Y RECURSOS:	Controlar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.	CLIENTE:
Documentación y persona de la organización.	Realizar implementación de la documentación Planificar la realización de las Auditorías Internas Plan de mejora y acciones correctivas	Todos los procesos
PROVEEDORES:	Seguimiento de las acciones correctivas	INDICADORES:
Todos los procesos	Realizar evaluaciones de desempeño Realizar seguimiento a la implementación y mantenimiento del SGC	EFICACIA: Cumplimiento de acciones correctivas en los plazos establecidos

PROCESO:	PROCESO DE GESTION DE COMPRASY ABASTECIMIENTO	
OBJETIVO:	Garantizar el suministro oportuno y adecuado de los bienes y servicios que requiere Soluciones Omega S.A.	
ALCANCE:	Aplica a todos los bienes y servicios que se requieran para la adecuada operación de los procesos de Soluciones Omega S.A.	
RESPONSABLES:	Analista de compras	
FECHA DE APROBACION:	Mar-18	
ENTRADAS:	ACTIVIDADES	SALIDAS:
Necesidad de materiales, servicios y equipos	Creación del Registro de Proveedores	Solicitud de servicio / productos
Solicitud de servicio / productos	Solicitud de Cotizaciones	Registro de proveedores actuales
Solicitud de servicio / producto Registro de Proveedores actuales.	Selección y Evaluación de Proveedores, Análisis de cotizaciones	Cotizaciones
Cotizaciones Criterios de Selección de Proveedores	Compras internas frecuentes y no frecuentes	Cotización aprobada
Solicitud de servicio / producto aprobada	Elaboración y aprobación de Órdenes de Compra o Servicios	Comunicación de Compra de producto o Servicio aprobada y/o
Cotización aprobada		Órdenes de Compra o Servicios
Comunicación de Compra de producto o servicio	Compra o subcontratación	Comunicación de compra del producto o Servicio
Productos Servicio	Recepción e Inspección de bienes o servicios adquiridos	Entrada a contabilidad y/o Aceptación del servicio prestado. Factura
Factura Proveedor		Información para la reevaluación de Proveedores
Comunicación de Compra y/o Servicios	Entrega al destinatario final de los bienes o servicios adquiridos	Evidencia del producto entregado
MATERIALES Y RECURSOS:		CLIENTE:
Servicios y materiales suministrados		Todos los procesos, empresa
PROVEEDORES:		INDICADORES:
Todos los procesos, Gestión de Compras. Proveedor		EFICACIA: Calidad de los proveedores en materiales y servicios suministrados

ANEXO 18
EVALUACIONES DE DESEMPEÑO Y ADOPCIÓN DE DOCUMENTOS

Nombre: _____		Fecha: _____		día	mes	año
Cargo: _____				hora	min	Seg.
Dependencia: _____						
Sede: _____		Hora Inicio: _____				
Jefe Inmediato: _____		Hora Final: _____				
Procedimiento: _____		Calificación: _____				
Pregunta	Puntaje	Cuestionario	SI	NO	Observación	Calificación
1	1	Cuenta con un manual de los documentos desarrollados en su área?				
2	0,5	Recibió capacitación o inducción para aplicar los procedimientos en su área de trabajo? Explique su respuesta				
	0,5					
3	1	Indique cual es el Objetivo del documento objeto de esta auditoría:				
4		Indique donde inicia y donde finaliza el documento auditado:				
	0,5	Inicio:				
	0,5	Final:				
5		Indique dos (2) Actividades Relevantes o puntos de control del documento Auditado:				
	0,5	1)				
	0,5	2)				
6		Mencione dos (2) indicadores de evaluación del documento auditado:				
	0,5	1)				
	0,5	2)				
7		Mencione dos formatos que se apliquen como herramienta de ayuda en el documento				
	0,5	1)				
	0,5	2)				
8		Indique dos normativas que regulen la materia (Ley, Decreto, Resolución, etc.)				
	0,5	1)				
	0,5	2)				
9	0,5	Considera usted que existe algún aspecto del documento que requiera mejorarse o fortalecerse? Justifique su respuesta				
	0,5					
10		Mencione dos (2) actividades o planes de mejora aplicados para fortalecer la gestión del documento: (Respuesta Jefe Inmediato).				
	0,5	1)				
	0,5	2)				
Firma						
Nombre						
C.C.						
					Líder de proceso	

ANEXO 19
MANUALES DE FUNCIONES

	DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Código: CNGHC-GH-M-44 Versión: 1
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES , PERFILES Y CARGOS		
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Operario de Producción (Conos).	
PROPÓSITO DEL CARGO	Cumplir, mantener y/o aplicar todas las normas y procedimientos que la empresa tiene establecidos, mostrando siempre buen desempeño, aportando lo mejor de sí a su equipo de trabajo, buscando permanencia, crecimiento y buena imagen con el cliente interno y externo	
FUNCIONES ESENCIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir, alistar, empacar y entregar, productos en condiciones adecuadas de aseo e higiene en el servicio de acuerdo con las especificaciones de procedimientos y normas establecidas. • Verificar que el producto y la materia prima se encuentren conformes, de no ser así, se debe hacer la respectiva separación de los mismos y enviarlos como no conformes (galleta partida) al área de recolección de residuos. • Participar activamente en la reunión de temas varios de 5 minutos y calistenia. • Recibir turno al grupo anterior y preguntar novedades. • Cumplir con las normas de BPMS, aseo personal y porte correcto de EPI establecidos por la empresa. • Hacer rotación y pausas activas según horarios y criterios establecidos. • Reportarle a la persona del COPASO los incidentes presentados durante el turno. • Verificar y reportar al líder de proceso las condiciones inseguras que se encuentren en el sitio de trabajo incluyendo áreas comunes. • En caso de ser padrino hacer acompañamiento permanente y efectivo a la persona que le haya sido asignada, si es ahijado poner todo de su parte para el desarrollo (en el menor tiempo posible) del 100% de las habilidades requeridas en los diferentes puestos de trabajo. • Seguir los lineamientos de calidad de cada uno de los productos establecidos por el departamento de calidad de la empresa y el cliente. • Verificar muestra física y/o acomodo de cada una de las ofertas, participar activamente de la liberación de línea. • Mantener el estándar de 5s establecido, tomar acciones correctivas inmediatas 	

	<ul style="list-style-type: none"> Participar activamente del aseo y orden para entrega de turno
	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con lo establecido para clasificación de residuos.
	<ul style="list-style-type: none"> Informar inmediatamente al líder de proceso cuando se presente algún problema durante el turno de trabajo buscando siempre la mejor solución, en caso de repetirse la situación informar al coordinador o al ingeniero de la sede.
Responsabilidades de los trabajadores con el SG-SST	Procurar el cuidado integral de su salud
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST
RELACIONES INTERNAS	Almacén, área de Gestión Humana y producción.
RELACIONES EXTERNAS	Entidades externas de salud, clientes y proveedores de exámenes médicos y cursos de manipulación.

II. ASPECTOS ORGANIZATIVOS	
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	San Jorge.
CARGO SUPERIOR INMEDIATO	Ingeniero de producción.

III. NIVEL DE RESPONSABILIDAD				
FINALIDAD				
FRENTE A	INFORMAR	COLABORAR	CONTROLAR	CONCERTAR
SUPERIORES	x	x		x
COLEGAS	x	x		x
COLABORADORES	x	x		
CLIENTES				
PROVEEDORES				

IV. NIVEL DE EDUCACIÓN	
	DESCRIPCIÓN
BÁSICA	Bachiller
PROFESIONAL	
ESPECIALIZADA	

V. NIVEL DE FORMACIÓN	
	DESCRIPCIÓN
TÉCNICA Y ESPECÍFICA	Se requieren estudios de Grado Medio como mínimo.

VI. NIVEL DE EXPERIENCIA	
No obligatoria. Deseada: 1 año en cargos similares, desempeñando labores operativas de empaque y alistamiento de alimentos.	
VII. NIVEL DE COMPETENCIAS (HABILIDADES)	
COMPETENCIA EFICACIA PERSONAL	
FACTOR DE COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
ACTITUD DE SERVICIO	Competencia para informar de los servicios de la entidad y de su utilidad en forma organizada, interesante y convincente. Capacidad para inquietarse por las necesidades de otros.
CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN	Capacidad para manejar situaciones que generan tensión interna por; volumen de trabajo, relación con otros, situación emocional, tiempo.
FACILIDAD DE COMUNICACIÓN	Generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.
PERSUASIÓN	Habilidad que tienen las personas para transmitir ideas y que éstas sean difundidas por quien actúa como receptor de las mismas.
RESOLUTIVIDAD	Capacidad de resolver o de buscar la solución a una situación que lo requiera.
RELACIONES INTERPERSONALES	Habilidad para establecer relaciones abiertas y de confianza.
TOMA DE DECISIONES	Capacidad de definir de manera sistemática y organizada decisiones que propendan por el desarrollo de actividades.
AREA DE GESTIÓN HUMANA	PROFESIONAL DE CALIDAD
ELABORADO POR: Paola Tres palacios	APROBADO POR: Leonardo Botja
FECHA	Abril/8/2018



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Código: CNGHC-GH-M-37

Versión: 01

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES, PERFILES Y CARGOS

I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Analista en compras.
PROPÓSITO DEL CARGO	Gestionar el proceso de compras, garantizando los suministros necesarios para la eficiencia de los mismos.
FUNCIONES ESCENCIALES	<ul style="list-style-type: none">Realizar reunión semanal con Ing. producción y profesional de almacén para identificar la necesidad de materias primas y material de empaqueElaborar en el sistema órdenes de compra y tramitar con los proveedoresSeguimiento de entregas.Consolidar compras mensuales.Recibir, validar e ingresar facturas de compra.Manejo de caja de menor y administración de ingresos adicionales por reciclaje y otros.Garantizar el suministro de dinero para los desplazamientos de entrega de productos fuera de Bogotá.Cotizaciones de proveedores.Suministrar insumos de producción.Compras requeridas para todos los procesos.Desarrollo de empaques de productos nuevos.Adquirir los insumos o servicios necesarios para los eventos de la organización.Reportes y seguimientos de no conformidades a proveedores.Tramites de importaciones.Coordinación de mensajero.Manejo y control de líneas de celulares.Realizar seguimiento de los pagos realizados por viajes extras de <u>Meals</u> en la ruta especificada.Análisis y evaluación de nuevos proveedores.Control de documentación y evaluación de proveedores.Solicitud de pagos a proveedores y su respectiva transferencial al área de gerenciaControl de envíos a las ciudades.Controlar los <u>tanques</u> de los vehículos de la empresa con estaciones de gasolina.Control del sistema de vigilancia y administración de claves, así como el Reporte de fallas y solicitud de soporte técnico a la empresa de seguridad contratada. .Recibir bonos, Big Pass y trámites adicionales.Solicitudes de litografía.Solicitudes de crédito a proveedores y su respectivo tramiteDiligenciar, renovar y actualizar pólizas de clientes.Actualización de cámara de comercio mensualmente.Generar certificaciones comerciales

	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud y coordinación de mantenimiento a equipos de todas las sedes. Gestión de compras no frecuentes.
RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES CON EL SG-SST	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST.
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
RELACIONES INTERNAS	Todas las áreas.
RELACIONES EXTERNAS	Proveedores.

II. ASPECTOS ORGANIZATIVOS	
LOCALIZACION GEOGRAFICA	San Jorge.
CARGO SUPERIOR INMEDIATO	Gerencia General.

III. NIVEL DE RESPONSABILIDAD				
FINALIDAD				
FRENTE A	INFORMAR	COLABORAR	CONTROLAR	CONCERTAR
SUPERIORES	x	x		X
COLEGAS	x	x	x	X
COLABORADORES	x		X	
CLIENTES				
PROVEEDORES	x		X	x

IV. NIVEL DE EDUCACION	
	DESCRIPCION
BASICA	Bachiller.
PROFESIONAL	Carreras administrativas o afines.
ESPECIALIZADA	


V. NIVEL DE FORMACION	
	DESCRIPCION
TECNICA Y ESPECIFICA	Profesional en compras, administración de empresas, negocios internacionales o carreras afines, Conocimiento medio en Excel.

VI. NIVEL DE EXPERIENCIA
1 año de experiencia en el área de compras.

VII. NIVEL DE COMPETENCIAS (HABILIDADES)	
COMPETENCIA EFICACIA PERSONAL	
FACTOR DE COMPETENCIA	DESCRIPCION
ACTITUD DE SERVICIO	Competencia para informar de los servicios de la entidad y de su utilidad en forma organizada, interesante y convincente. Capacidad para inquietarse por las necesidades de otros.
CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESION	Capacidad para manejar situaciones que generan tensión interna por; volumen de trabajo, relación con otros, situación emocional, tiempo.
FACILIDAD DE COMUNICACION	Generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.
PERSUASION	Habilidad que tienen las personas para transmitir ideas y que éstas sean difundidas por quien actúa como receptor de las mismas.
RESOLUTIVIDAD	Capacidad de resolver o de buscar la solución a una situación que lo requiera.
RELACIONES INTERPERSONALES	Habilidad para establecer relaciones abiertas y de confianza.
TOMA DE DECISIONES	Capacidad de definir de manera sistemática y organizada decisiones que propendan por el desarrollo de actividades.


AREA DE GESTIÓN HUMANA	PROFESIONAL DE CALIDAD
ELABORADO POR: Paola Tres palacios	APROBADO POR: Leonardo Botja

FECHA	Abril/8/2018

	DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Código: CNGHC-GH-M-31 Versión: 01
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES , PERFILES Y CARGOS		
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Profesional en aseguramiento y control de calidad sedes.	
PROPÓSITO DEL CARGO	Apoyar y supervisar el cumplimiento del programa de calidad para el armado de promociones.	
FUNCIONES ESENCIALES	<p>Desarrollar el plan de liberación de línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento del proceso de liberación de línea mediante la revisión de las órdenes de producción y registros fotográficos. • Revisar el cumplimiento de la liberación en las mesas de trabajo junto con los líderes, durante el armado de promociones. • Capacitar a coordinadores y líderes en el procedimiento. • Revisar y mantener las condiciones de los tableros de liberación de línea. <p>Desarrollar el plan de controles en proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento del proceso de controles en proceso mediante la revisión de las órdenes de producción y registros fotográficos. • Revisar el cumplimiento de los controles en proceso en las mesas de trabajo junto con los líderes, durante el armado de promociones. • Capacitar a coordinadores y líderes en el procedimiento. • Revisar y mantener las condiciones del tablero, muestra ejemplo, llenado de OP. <p>Realizar inspecciones de calidad en el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar inspección de BPM al personal de la planta y administrativos. • Revisar registros y documentación: OP (check list de liberación de línea, registro de verificación de calidad de las promociones armadas, registro de BPM, registro de manejo de residuos sólidos, peligrosos, etc.) • Acompañar y apoyar a los líderes en la liberación de línea. • Realizar muestreos de promociones y verificar: rótulos, codificado, armado de promoción, número de unidades, limpieza del producto, estado del empaque de acuerdo al ejemplo en todas las líneas de proceso. • Hacer Seguimiento al plan de acción de los reclamos internos y externos que se presenten en las sedes. <p>Realizar de capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inducción sobre las norma de BPM al personal nuevo. • Capacitación general del programa de calidad al personal nuevo. • Divulgación de los reclamos de calidad y los planes de acciones que se presenten en las sedes. • Capacitación instructivos/fichas técnicas de armado de promociones de referencia. <p>Construir y actualizar fichas técnicas de armado de promociones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar in situ los procesos de armado de promociones que se llevan a cabo en todas las sedes conforme a las fichas técnicas. • Recolectar información sobre armado de promociones con los ingenieros, coordinadores y líderes. • Construir la información con los mismos clientes, adicionando sus necesidades. 	

	Realizar actividades para el cumplimiento de la resolución 2674 de 2013 - plan de saneamiento básico:
	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar que se cumplan las BPM. • Dirigir los procedimientos del plan de saneamiento básico en sedes. • Apoyar visitas de secretaria de salud para obtención concepto sanitario.
	Retroalimentación de las visitas en sedes:
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un informe diario de todas las actividades realizadas en la sede conforme a los temas de calidad y reportarlas al Ingeniero de sede. • Hacer retroalimentación de los hallazgos al ingeniero de sede.
	Asistir a auditorias o reuniones con clientes:
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al Ingeniero de calidad en auditorias de clientes.
FACTORES CLAVES DE RESULTADOS	Implementar y mantener la documentación (procedimientos, formatos de registro, etc.) de sedes:
	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar el listado las rutas de los procedimientos y formatos de registros de cada una de las áreas. • generar copias controladas de la documentación y actualización de los mismos. • Verificar la vigencia de los procedimientos e informar a las diferentes áreas sobre la actualización.
	Apoyar al Ingeniero de Calidad en la trazabilidad y seguimiento a los reclamos de calidad internos y externos, en sedes:
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al ingeniero de sede y calidad hacer retroalimentación y capacitaciones del reclamo de calidad.
	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador reclamos de calidad internos y externos en sedes • Indicador cumplimiento de BPM en sedes
RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES CON EL SG-SST	Procurar el cuidado integral de su salud
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST
	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST
RELACIONES INTERNAS	Todos los trabajadores de la organización.
RELACIONES EXTERNAS	Área de calidad, aseguramiento o inocuidad de los clientes, entidades como INVIMA o Secretaria de Salud, proveedores de servicios.
II. ASPECTOS ORGANIZATIVOS	
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	Rotación por todas las sedes.
CARGO SUPERIOR INMEDIATO	Gerente General

III. NIVEL DE RESPONSABILIDAD				
FINALIDAD				
FRENTE A	INFORMAR	COLABORAR	CONTROLAR	CONCERTAR
SUPERIORES	X	X		X
COLEGAS	X	X		
COLABORADORES	X	X		
CLIENTES				
PROVEEDORES				
IV. NIVEL DE EDUCACIÓN				
	DESCRIPCIÓN			
BÁSICA	Bachiller Académico			
PROFESIONAL	Ingeniería química			
ESPECIALIZADA				
V. NIVEL DE FORMACIÓN				
	DESCRIPCIÓN			
TÉCNICA Y ESPECÍFICA	Técnico en calidad o profesional en Ingeniería química, microbiología o calidad.			
VII. NIVEL DE COMPETENCIAS (HABILIDADES)				
COMPETENCIA EFICACIA PERSONAL				
FACTOR DE COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN			
ACTITUD DE SERVICIO	Competencia para informar de los servicios de la entidad y de su utilidad en forma organizada, interesante y convincente. Capacidad para inquietarse por las necesidades de otros.			
CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN	Capacidad para manejar situaciones que generan tensión interna por; volumen de trabajo, relación con otros, situación emocional, tiempo.			
FACILIDAD DE COMUNICACIÓN	Generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.			
PERSUASIÓN	Habilidad que tienen las personas para transmitir ideas y que éstas sean difundidas por quien actúa como receptor de las mismas.			
RESOLUTIVIDAD	Capacidad de resolver o de buscar la solución a una situación que lo requiera.			
RELACIONES INTERPERSONALES	Habilidad para establecer relaciones abiertas y de confianza.			
TOMA DE DECISIONES	Capacidad de definir de manera sistemática y organizada decisiones que propendan por el desarrollo de actividades.			
ÁREA DE GESTIÓN HUMANA		PROFESIONAL DE CALIDAD		
ELABORADO POR: Paola Trespalcacios Guerrero		APROBADO POR: Leonardo Botia		
FECHA	Abril/8/2018			

	DESCRIPCION DE CARGOS	Código: CNGHC-GH-M-24 Versión: 01
DESCRIPCION DE FUNCIONES , PERFILES Y CARGOS		
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Asistente en Ventas.	
PROPOSITO DEL CARGO	Administrar el departamento comercial (controlar puntos de venta - apertura, cierre, mantenimiento, rotación del producto, servicio al cliente, calidad total y manejar la gestión comercial a través de indicadores de gestión). Así mismo, planear y ejecutar planes comerciales, de mercadeo, ventas y crecimiento con base en los objetivos estratégicos para el periodo determinado.	
FUNCIONES ESCENCIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar el área de ventas (controlar rotación del producto, servicio al cliente para brindarle una calidad total). • Planear y ejecutar planes comerciales, de mercadeo, ventas y crecimiento con base en los objetivos estratégicos de la organización. • Manejo y seguimiento de los siguientes indicadores: eficacia y eficiencia, cumplimiento de presupuesto, planificación, manejo del marketing. • Incrementar las ventas por medio de monitoreo constante de la necesidad de los nuevos y antiguos clientes. • Hacer la ruta diaria de las entregas y dársela a conocer a los vendedores TaT. • Captar clientes nuevos ofreciendo el producto bien sea de forma telefónica o con visitas que realicen los vendedores TaT. • Realizar la facturación de venta y archivarla. • Llamar diariamente a todos los clientes que se encuentren dentro de la ruta del día para confirmar si necesitan pedido y gestionar la entrega de mercancía para la fecha solicitada. • Recaudar el dinero de las ventas diarias para su respectiva consignación. • Cualquier otra función que su jefe inmediato precise 	
RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES CON EL SG-SST	<p>Procurar el cuidado integral de su salud.</p> <p>Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.</p> <p>Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p>Informar oportunamente acerca de los peligros y riesgos de su sitio de trabajo.</p> <p>Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.</p>	
FACTORES CLAVES DE RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Indicador de cumplimiento $\frac{\text{Meta mensual de ventas}}{\text{Días hábiles mes}} \times \text{Días transcurridos del mes}$	
RELACIONES INTERNAS	Gerencia, Compras, producción, contabilidad, Gestión humana y salud ocupacional.	
RELACIONES EXTERNAS	Clientes.	
II. ASPECTOS ORGANIZATIVOS		
LOCALIZACION GEOGRAFICA	Bodega e instalaciones de clientes.	
CARGO SUPERIOR INMEDIATO	Gerente General.	

III. NIVEL DE RESPONSABILIDAD				
FINALIDAD				
FRENTE A	INFORMAR	COLABORAR	CONTROLAR	CONCERTAR
SUPERIORES	x	x		X
COLEGAS	x	x		X
COLABORADORES	x	x	x	x
CLIENTES	x	x		X
PROVEEDORES				
IV. NIVEL DE EDUCACION				
	DESCRIPCION			
BASICA	Bachiller			
PROFESIONAL	Administración de empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial o afines.			
ESPECIALIZADA	Opcional: Especialista en mercadeo, ventas y/o publicidad			
V. NIVEL DE FORMACION				
	DESCRIPCION			
TECNICA Y ESPECIFICA	Manejo de base de datos Excel, Word office y preferiblemente manejo en término medio del inglés.			
VI. NIVEL DE EXPERIENCIA				
Mínimo 1 año en temas afines con el cargo, como jefe comercial, Supervisor comercial, en desarrollo de cargos con algún nivel de operatividad, en la supervisión de los puntos y el recurso humano involucrado.				
VII. NIVEL DE COMPETENCIAS (HABILIDADES)				
COMPETENCIA EFICACIA PERSONAL				
FACTOR DE COMPETENCIA	DESCRIPCION			
ACTITUD DE SERVICIO	Competencia para informar de los servicios de la entidad y de su utilidad en forma organizada, interesante y convincente. Capacidad para inquietarse por las necesidades de otros.			
CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESION	Capacidad para manejar situaciones que generan tensión interna por; volumen de trabajo, relación con otros, situación emocional, tiempo.			
FACILIDAD DE COMUNICACION	Generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.			
PERSUASION	Habilidad que tienen las personas para transmitir ideas y que éstas sean difundidas por quien actúa como receptor de las mismas.			
RESOLUTIVIDAD	Capacidad de resolver o de buscar la solución a una situación que lo requiera.			
RELACIONES INTERPERSONALES	Habilidad para establecer relaciones abiertas y de confianza.			
TOMA DE DESICIONES	Capacidad de definir de manera sistemática y organizada decisiones que propendan por el desarrollo de actividades.			
ÁREA DE GESTIÓN HUMANA			PROFESIONAL DE CALIDAD	
ELABORADO POR: Paola Trespalacios Guerrero			APROBADO POR: Leonardo Botia	
FECHA	Abril/8/2018			



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Código: CNGHC-GH-M-16

Versión: 01

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES , PERFILES Y CARGOS

I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Ingeniero de producción.
PROPÓSITO DEL CARGO	Aumentar la productividad, competitividad y volumen de facturación con los clientes a cargo.
FUNCIONES ESCENCIALES	<ul style="list-style-type: none">Validar causa de la ausencia, si no es justificada aplicar sanción de acuerdo con lo establecido en RIT.Informar oportunamente a Gestión Humana las renunciaciones y/o abandonos de puesto de trabajo que presenten las personas, enviar información de retiro para pago liquidación.Otorgar o negar permisos, compensatorios, vacaciones y licencias no remuneradas de acuerdo con criterios establecidos y necesidades de producción. Reportar oportunamente estas novedades en los formatos que se tienen establecidos y a las personas que intervienen en el proceso.Evaluación permanente del personal a cargo en los siguientes aspectos: cumplimiento - ausentismo, rendimiento, actitud, clima organizacional (relaciones interpersonales), iniciativa, facilidad de adaptación a las normas y condiciones del trabajo (BPMS, seguridad, calidad, rotación de sede) y la identidad de la persona con los valores y comportamientos que tiene OmegaCumplir y hacer cumplir el conducto regular para las personas que presenten desviaciones en el correcto ejercicio de sus funcionesRealizar evaluaciones en periodo de prueba y evaluaciones de desempeño a todo el personal a cargo de acuerdo con formatos, objetivos y criterios establecidos.Guardar y ordenar adecuadamente los soportes de incapacidad, licencia y demás que las personas a cargo presente como justificación de la inasistencia al trabajoEnviar personas de una sede a otra para atender incrementos o disminuciones de producción, entregando a cada una de ellas las Instrucciones para el ingreso de las personas a las sedes. Informar al ingeniero de la sede a donde deben llegar las personas las restricciones y novedades que tengan las personas trasladadasAuditar proceso de liquidación diario de nómina y bonos que realiza la coordinadora, validar OP, digitar, revisarReportar correcta y oportunamente los bonos, las novedades positivas y

	negativas del personal a cargo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Recoger, consolidar y enviar los números de cuenta de las personas que ingresaron a la sede y que aún no se les ha reportado el número de cuenta.
	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar que esté de acuerdo con lo obtenido y reportado para cada persona la nómina que consolida y envía contabilidad, informar inconsistencias encontradas antes del pago de esta.
	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con RRHH el envío de personal que cumple el año para renovación de dotación, exámenes médicos, etc.
	<ul style="list-style-type: none"> • Interactuar con el personal que ingresa a la sede, validar y aclarar dudas que estos tengan acerca de normas y condiciones de trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que la coordinadora realice inducción completa a todas las personas nuevas o antiguas que vayan por primera vez a trabajar a la sede o que lleven más de un año sin trabajar en la sede, validar que el soporte de esta inducción este correctamente diligenciado
	<ul style="list-style-type: none"> • Auditarle a la coordinadora que todas las personas tengan asignado un locker y que este esté cerrado con candado grande de clave. Mantener un listado actualizado para saber qué persona está en cada locker. Validar que los lockers estén numerados e identificados, indiferente si son propiedad de S.Omega o son del cliente.
	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y/o reclamar los documentos que se deben distribuir a las personas, llevarlos a la sede y entregárselos a el supervisor(a) para su respectiva distribución. Verificar que el supervisor(a) realice la devolución de todos los documentos que se entregaron para firma.
	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamar los bonos de las personas de la sede, hacer la respectiva entrega en el menor tiempo posible, recoger y verificar que todos los bonos que hayan le hayan quedado asignados tengan la firma de recibido de la persona.
	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar los documentos que son para publicar a la coordinador(a) y revisar que efectivamente se haga y hasta cuando este publicadas las informaciones emitidas por la empresa y que son de interés general
	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar que siempre se tenga impreso y a disposición para consulta de las personas el Reglamento Interno de Trabajo y el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir a la coordinadora y a las personas que informe cuando no les llegue el desprendible de pago, gestionar la consecución de este
	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar constancias de trabajo con salario promedio y/o bonos y los certificados de ingresos y retenciones y demás que soliciten las personas
	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar las cartas de no renovación de contrato o terminación de contrato en periodo de prueba
	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitarle al cliente el préstamo del salón, video vean, autorización de ingreso capacitadores y demás que se requieran para dar la capacitación a

	<ul style="list-style-type: none"> • Estar siempre en actitud de colaboración con los clientes y con las demás personas de la organización.
	<ul style="list-style-type: none"> • Contestar en un plazo máximo de 24 horas los correos recibidos, si no se puede dar solución en este plazo, igual se debe contestar los correos informando a la persona el recibido del mensaje y una fecha estimada para dar respuesta a la información solicitada.
	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los acuerdos que se hagan con todas las partes (clientes, proveedores, compañeros de trabajo, superiores y/o personal a cargo).
	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez al mes hacer back up de la información digital que se tenga.
	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega oportuna de formatos en blanco y diligenciados y demás documentos de control de acuerdo con cronograma.
	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar documentación y demás de acuerdo con cronograma establecido.
	<ul style="list-style-type: none"> • Calcular y enviar todos los días hábiles antes de las 12:00 m el informe HH facturado de la sede.
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las actividades que se requieran para alcanzar los objetivos de la sede y evitar pérdidas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar y acompañar permanentemente al personal a su cargo
	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar que los temas, frecuencia, enfoque y demás en los que las áreas de apoyo capacitan al personal sean los adecuados y/o atender esta necesidad en las sedes donde no haya presencia de las áreas de apoyo
	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a las diferentes área de apoyo que se realicen capacitaciones en los temas que se requieran para el mejoramiento de los procesos que se desarrollen en las sedes que se tengan a cargo
	<ul style="list-style-type: none"> • Validar el impacto de las capacitaciones propias y de las áreas de apoyo tanto en asistencia de las personas como en aplicación de esta formación en el día a día de trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar propuestas que tenga el personal a su cargo acerca de la inclusión de temas y/o modificaciones a la metodología usada en las capacitaciones.
RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES CON EL SG-SST	Procurar el cuidado integral de su salud.
	Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST.

II. ASPECTOS ORGANIZATIVOS				
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	Sedes.			
CARGO SUPERIOR INMEDIATO	Coordinador de producción.			
III. NIVEL DE RESPONSABILIDAD				
FINALIDAD				
FRENTE A	INFORMAR	COLABORAR	CONTROLAR	CONCERTAR
SUPERIORES	x	x		X
COLEGAS	x	x		X
COLABORADORES	x		x	X
CLIENTES	x	x		X
PROVEEDORES				
IV. NIVEL DE EDUCACIÓN				
	DESCRIPCIÓN			
BÁSICA	Bachillerato.			
PROFESIONAL	Ingeniería.			
ESPECIALIZADA				
V. NIVEL DE FORMACIÓN				
	DESCRIPCIÓN			
TÉCNICA Y ESPECÍFICA	Ingeniero industrial, de producción o carreras afines.			
VI. NIVEL DE EXPERIENCIA				
2-3 años como mínimo.				
VII. NIVEL DE COMPETENCIAS (HABILIDADES)				
COMPETENCIA EFICACIA PERSONAL				
FACTOR DE COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN			
ACTITUD DE SERVICIO	Competencia para informar de los servicios de la entidad y de su utilidad en forma organizada, interesante y convincente. Capacidad para inquietarse por las necesidades de otros.			
CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESION	Capacidad para manejar situaciones que generan tensión interna por; volumen de trabajo, relación con otros, situación emocional, tiempo.			
FACILIDAD DE COMUNICACIÓN	Generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.			
PERSUASIÓN	Habilidad que tienen las personas para transmitir ideas y que éstas sean difundidas por quien actúa como receptor de las mismas.			
RESOLUTIVIDAD	Capacidad de resolver o de buscar la solución a una situación que lo requiera.			
RELACIONES INTERPERSONALES	Habilidad para establecer relaciones abiertas y de confianza.			
TOMA DE DESICIONES	Capacidad de definir de manera sistemática y organizada decisiones que propendan por el desarrollo de actividades.			

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES , PERFILES Y CARGOS
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	Coordinador Nacional de Gestión Humana y Calidad.
PROPÓSITO DEL CARGO	Diseñar, desarrollar, implementar, hacer seguimiento y controlar las políticas, planes, programas, procedimientos y relaciones entre los trabajadores y la empresa, mediante una eficaz y eficiente gestión, a través de la planificación, dirección y control de las actividades involucradas en el proceso de administración de los recursos humanos.
FUNCIONES ESENCIALES	Selección y contratación <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el ingreso de los mejores talentos según los requerimientos de los procesos de la empresa, implementando adecuadamente el reclutamiento, selección y contratación de personal.
	Desarrollo del talento humano <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar las competencias laborales del personal, por medio de la aplicación de los procesos de inducción, capacitación, entrenamiento y seguimiento al desempeño. Planificación de un modelo de formación y desarrollo del personal. <ul style="list-style-type: none"> • Identificación, análisis y priorización de las necesidades o carencias formativas del personal a corto, mediano y largo plazo, en conjunto con los responsables de las diferentes áreas • Identificación de competencias y conductas requeridas para desempeñar los puestos existentes en la empresa.
	<ul style="list-style-type: none"> • Salud Ocupacional Garantizar el cumplimiento del programa de salud ocupacional.
	Relaciones laborales <ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a los profesionales de cada área en la aplicación adecuada de las normas dentro del ámbito laboral. • Obtener y aplicar información actualizada sobre legislación laboral.
	Nómina y liquidaciones <ul style="list-style-type: none"> • Verificar y garantizar que la nómina, las prestaciones legales y

	<p>extralegales a las que haya lugar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que las necesidades o carencias formativas del personal a corto, mediano y largo plazo, en conjunto con los responsables de las diferentes áreas, se ejecuten. • Planificación de un modelo de formación y desarrollo del personal. • Garantizar el adecuado manejo y desarrollo del modelo de Gestión por Competencias y conductas requeridas para desempeñar los puestos existentes en la empresa. • Descripción y análisis de los puestos de trabajo. • Proporcionar orientación y formación al personal, para que estos alcancen las competencias que permitan un desempeño eficaz y eficiente. • Garantizar la ejecución de la Inducción y reinducción al personal.
	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño e implementación del sistema basado en los requisitos de la ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la Calidad. Requisitos. • Ejecución y seguimiento del sistema. • Hacer seguimiento a los planes de Mejoramiento Individual del personal, arrojados en los diferentes diagnósticos del sistema que se realizan en la empresa.
	<p>Entrenamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de la estructura del entrenamiento al personal, en compañía de cada responsable de área. • Determinar y manejar los incentivos correspondientes al personal de la empresa. • Manejar los indicadores de Gestión correspondientes a su cargo.

II. ASPECTOS ORGANIZATIVOS	
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	San Jorge
CARGO SUPERIOR INMEDIATO	Gerente General

IV. NIVEL DE EDUCACIÓN				
		DESCRIPCIÓN		
BÁSICA	Bachiller.			
PROFESIONAL	Profesional en ciencias humanas que tengan relación directa con administración de personal, con especialización en talento humano.			
ESPECIALIZADA				
III. NIVEL DE RESPONSABILIDAD				
FINALIDAD				
FRENTE A	INFORMAR	COLABORAR	CONTROLAR	CONCERTAR
SUPERIORES	x	x		x
COLEGAS	x	x		x
COLABORADORES	x	x	x	
CLIENTES				
PROVEEDORES				
V. NIVEL DE FORMACIÓN				
		DESCRIPCIÓN		
TÉCNICA Y ESPECIFICA	Conocimientos en indicadores de gestión, formulación y evaluación de proyectos, legislación laboral, tendencias de gestión humana, nomina, selección, contratación y requisitos de la norma ISO 9000.			
VI. NIVEL DE EXPERIENCIA				
Mínimo dos (2) años de experiencia laboral.				
VII. NIVEL DE COMPETENCIAS (HABILIDADES)				
COMPETENCIA EFICACIA PERSONAL				
FACTOR DE COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN			
ACTITUD DE SERVICIO	Competencia para informar de los servicios de la entidad y de su utilidad en forma organizada, interesante y convincente. Capacidad para inquietarse por las necesidades de otros.			
CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN	Capacidad para manejar situaciones que generan tensión interna por; volumen de trabajo, relación con otros, situación emocional, tiempo.			
FACILIDAD DE COMUNICACIÓN	Generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.			
PERSUASIÓN	Habilidad que tienen las personas para transmitir ideas y que éstas sean difundidas por quien actúa como receptor de las mismas.			
RESOLUTIVIDAD	Capacidad de resolver o de buscar la solución a una situación que lo requiera.			
RELACIONES INTERPERSONALES	Habilidad para establecer relaciones abiertas y de confianza.			
TOMA DE DECISIONES	Capacidad de definir de manera sistemática y organizada decisiones que propendan por el desarrollo de actividades.			
ÁREA DE GESTIÓN HUMANA			PROFESIONAL DE CALIDAD	
ELABORADO POR: Paola Trespalacios Guerrero			APROBADO POR: Leonardo Botia	
FECHA	Abril/8/2018			

ANEXO 20
GUÍA PARA EL ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS (MATERIA PRIMA Y
MATERIAL DE EMPAQUE)



PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Versión: 1

Código: PPL-A-G-1

Planeación y Logística
Abril 2018

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Practicante de Gestión de la calidad	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	07/03/2018
Revisión	Coordinador de Gestión Humana y Calidad Profesional de planeación y logística	Gerencia General	07/03/2018
Aprobación	Gerente General	Junta Directiva	07/03/2018

CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó



1. INTRODUCCIÓN

Se necesita de una buena disposición de aprendizaje para manipular de forma adecuada productos alimenticios, ya que muchas personas se han encontrado tan afectadas por alimentos contaminados que muchas de estas les ha causado la muerte. Por esta razón se debe tener higiene y seguridad en todas las áreas que se encuentran en contacto con los alimentos.

Debido que en muchas ocasiones se encuentran sitios con plagas, roedores, humedad, sustancias tóxicas y químicas, Principales armas mortales para los alimentos. Soluciones Omega S.A. tomo la decisión de crear esta guía para dar a conocer los pasos y normas más importantes que debe seguir un manipulador de alimento para tener certeza de la calidad de los productos tienden a manejar. En esta guía se encuentran los tipos de cuidados higiénicos y de seguridad que debe tener una bodega de almacenamiento, el medio de transporte, el personal manipulador y áreas cercanas al alimento.

2.OBJETIVO

Establecer el paso a paso para las buenas prácticas de manufactura durante el almacenamiento, recepción y distribución de productos alimenticios dando cumplimiento al Decreto 3075 de 1997 modificado por la resolución 2674 de 2013 expedido por Ministerio de Salud (MINSALUD).

3.ALCANCE

Esta guía es dirigida a todo el personal encargado de la manipulación de alimentos en el área de almacenamiento de la empresa Soluciones Omega S.A.

4.DEFINICIONES

- **Alimento:** sustancia que al ser ingerida proporciona nutrientes esenciales al organismo de un ser vivo.
- **Alimento contaminado:** es aquel alimento que contenga sustancias químicas, tóxicas, gérmenes patógenos, paracitos que puedan afectar el estado físico de una persona o animal.
- **Amarre:** objeto que se utiliza para unir, asegurar, proteger mercancías y/o elementos que se pueden separar, o caer de un arrume.

- **Almacén:** área donde se reciben y despachan mercancías.
- **Apilar:** es organizar un objeto uno encima del otro.
- **Arrume:** es organizar la mercancía en grupos.
- **Bodega de alimentos:** es un lugar o área donde reposa y conserva cualquier tipo de producto alimenticio.
- **Buenas prácticas de manufactura:** son los principios básicos y prácticas generales de higiene para la manipulación de alimentos en todos los eslabones de la cadena de suministro, mantenerlos inocuos para el consumo humano.
- **Contaminación cruzada:** esta es producida al mezclar alimentos crudos y cocidos por medio de las manos y/o utensilios de manipulación.
- **Contaminación biológica:** esta se produce por medio de bacterias, virus y/o parásitos.
- **Contaminación física:** esta puede ser producida por partículas de metal desprendidas por utensilios o equipos, pedazos de vidrio por rotura de lámparas, pedazos de madera procedentes de estibas u otros residuos que pueden caer en el alimento y contaminarlo.
- **Contaminación química:** esta puede ser producida por el contacto de los alimentos con aceites, gasolina, plaguicidas, productos de aseo etc.
- **Elemento de amarre:** vinipel, cuerdas, cadenas, etc.
- **Embalaje:** es el empaque que protege a un producto que ya se encuentra con un primer y/o segundo empaque; esto permite que la mercancía se mantenga segura a la hora de su manipulación, transporte y distribución.
- **Enfermedades Transmitidas por Alimentos ETA:** son enfermedades que se producen al ingerir un alimento que se encuentre infectado por microorganismos ya sean salmonelosis, hepatitis viral tipo A y/o toxoplasmosis.
- **Envase primario:** artículo que se encuentra en contacto directamente con el producto, con el fin de protegerlo de cualquier contaminación.
- **Envase secundario:** artículo diseñado para una máxima protección a un producto que ya se encuentra con un envase primario, o para agrupar productos que ya se encuentran con un envase primario.
- **Envase terciario:** artículo diseñado para permitir a la carga una fácil manipulación a la hora del cargue y descargue del medio de transporte y para proteger el envase primario y secundario al momento de la distribución.
- **Hablador:** o identificación de producto: son graficas donde se encuentran los datos del producto que se encuentra almacenado.
- **Infeción:** se define como el proceso por el cual ingresan gérmenes a una parte susceptible del cuerpo y se multiplican, provocando una enfermedad.
-

- **Intoxicación:** es producida al ingerir alimentos o líquidos contaminados ya sea por sustancias químicas, biológicas, tóxicas, etc.
- **Inocuidad de alimentos:** certificar que el alimento se encuentra en buenas condiciones, libre de cualquier contaminación, apto para consumir.
- **Insumos:** ingredientes, empaques y embalajes utilizados para la elaboración de un producto.
- **Limpieza:** es la acción de eliminar cualquier suciedad ya sea tierra, polvo, basura, microorganismos, que puedan afectar la salud de una persona o la contaminación de un producto alimenticio.
- **Lote:** son siglas que se usan alfabéticamente que identifican el producto almacenado o la fecha de cuando ingreso el producto al almacén. Esto permite la trazabilidad de las mercancías que ingresan a la bodega.
- **Manipular:** mover, procesar, transformar, trasladar etc. Como son insumos, producto terminado.
- **Manipulador de alimentos:** es toda persona que se encuentra directamente empacando, fabricando, trasladando, transportando, transformando los productos alimenticios.
- **Medio de transporte:** vehículo ya sea carro, avión, barco, ferrocarril, que permite transportar y/o distribuir mercancías.
- **Microorganismo:** son seres vivos diminutos que solo se pueden apreciar por medio de un microscopio entre estos se encuentran virus, bacterias, levadura, mohos, los protozoos, las algas y los hongos.
- **Fefo:** (First Expires, FirstOut), primeros en caducar, primeros en salir. Fifo: (First In, FirstOut), primeros en entrar, primeros en salir Lifo:(Last In, FirstOut) último en entrar, primero en salir.
- **Permiso sanitario:** es una licencia que otorga el invima a una persona para que esta pueda manipular productos alimenticios de riesgo medio.
- **Registro sanitario:** es un permiso que otorga el invima a una persona para que esta pueda manipular productos alimenticios de alto riesgo.
- **Transpaletas o estibador:** es una herramienta que funciona de forma manual; utilizado en el cargue, descargue y almacenamiento de los productos.
- **Montacargas:** es una herramienta mecánica que permite una fácil y rápida manipulación en el cargue, descargue y almacenamiento de los productos.
- **Vigilancia epidemiológica de las Enfermedades Transmitidas por Alimentos:** son estudios que realiza el invima periódicamente a los productos alimenticios, con el fin de detectar y controlar enfermedades ocasionadas por alimentos.

5.DESARROLLO

5.1 Condiciones básicas de higiene en el almacenamiento y distribución de productos alimenticios.

Las buenas prácticas de manufactura (BPM) son las normas que deben cumplir las personas encargadas de manipular cualquier tipo de producto alimenticio, independientemente el área donde se esté realizando dicha actividad, ya sea en el almacenamiento, producción, transporte o distribución. De acuerdo como se encuentra estipulado en el Decreto 3075 del 23 de diciembre de 1997, modificado por la Resolución 2674 de 2013 expedido por el Ministerio de Salud (MINSALUD).

Al manipular cualquier tipo de alimentos, es probable que este pueda contaminarse con la más mínima sustancia que se encuentre a su alrededor y propagar enfermedades a los consumidores.

Por esta razón es necesario cumplir al pie de la letra con las Normas de Higiene y Seguridad impuestas por el decreto ya mencionado y asegurar al máximo la inocuidad de los productos alimenticios a comercializar.

5.1.1 Estructura física de los sitios de almacenamiento.

La bodega debe contar con las condiciones necesarias para la conservación de los productos allí almacenados, por esta razón este debe estar libre de humedad, libre de plagas, sustancias extrañas, con iluminación suficiente para toda el área, libre de hongos, bacterias y con una limpieza muy profunda libre de polvo. La bodega debe estar construida adecuadamente la cual proteja a los productos de la lluvia, animales y plagas.

El almacenamiento debe estar alejado del resto de las áreas que puedan contaminar el producto, como lo son: comedor, baños, área de limpieza y mantenimiento, oficinas, recepción etc.

Se debe contar con suficiente suministro de agua para abastecer las áreas de planta, lavado de manos e instalaciones generales.

La estas áreas deben contar con luz natural preferiblemente, en caso de que esta no sea suficiente se deberá utilizar luz artificial en lámparas tipo campana con bombillo 110 lux (10 bujía - pie).

Según Decreto 3075 de 1997 modificado por la resolución 2674 de 2013 expedido por el ministerio de salud (MINSALUD).

Las áreas de vestuario con casilleros para guardar las dotaciones o implementos personales.

Debe existir un área de almacenamiento para sustancias químicas utilizadas para la desinfección, limpieza y mantenimiento de los equipos, utensilios, áreas de trabajo y almacenamiento. Estas sustancias deben permanecer alejadas del área de alimentos. Para evitar una posible contaminación.

Las áreas de baños y lavado de manos deben contar con jabón, toallas de papel y/o secadores para conservar la higiene y seguridad de productos y del personal. Debe existir un área específica de basuras y reciclaje.

5.1.2. Funciones básicas del responsable encargado de almacenamiento auxiliar logístico.

Inspeccionar la mercancía que ingresa y sale del almacén verificando que esta se encuentre en buen estado físico, libre de sustancias extrañas y aptas para su derivada función respetando su sistema de rotación ya sea FIFO, LIFO o FEFO.

Verificar que la mercancía cuente con las cantidades, referencias y calidad especificadas en las fichas técnicas, facturas, órdenes de compras etc. En caso que no cumpla con las especificaciones ahí planteadas esa mercancía deberá ser retenida o rechazada y pasada al área de calidad.

Este debe verificar que no hallan faltantes y sobrantes de productos. Almacenar la mercancía en un lugar donde se garantice conservación e inocuidad.

Despachar la mercancía según lo especifique la factura u orden de compra. Mantener actualizados los registros de inventario existentes en el almacenamiento.

Mantener el área limpia y desinfectada.

5.1.3 Buenas prácticas de manufactura, higiene y medidas de protección.

Todas las personas que tengan contacto con la manipulación de los alimentos deben cumplir con unas especificaciones que garanticen la higiene y seguridad del producto.

Debe mantenerse aseado.

Usar dotación adecuada, completa y en buen estado. usando cofias, gorros, pantalón, camisa, botas industriales, balacas, guantes y tapa bocas. Por posibles derrumbes usar cascos resistentes.

Lavarse las manos con agua, jabón y antes de manipular el alimento. Realizar esta práctica cada vez que la ocasión lo amerite.

No usar maquillaje, perfume, aretes, anillos, pulseras, collares, piercing, etc. Mantener las uñas cortas y libres de esmalte.

No usar ropa de calle debajo del uniforme de trabajo.

No usar el uniforme de trabajo por fuera de las instalaciones.

La dotación debe ser de tonalidad clara para facilitar la detección de suciedad. No comer, beber, fumar dentro de las instalaciones de trabajo.

Las visitas deben contar con la dotación adecuada y completa para su seguridad. Estos también deben cumplir con las prácticas de higiene.

Las áreas exteriores de las bodegas deben estar libres malezas, pastos largos, o arbustos que puedan llegar a traer insectos.

La iluminación del recinto debe ser suficiente para las actividades de almacenamiento y movimientos desarrollados dentro de las instalaciones. Las lámparas deben tener protección ante cualquier eventualidad de que el bombillo se pueda llegar a estallar o a quebrar.

La mercancía debe estar organizada, debidamente ubicada y de fácil identificación.

La mercancía debe encontrarse libre de polvo tanto en la parte superior como alrededor de la estiba. Se deben tener implementos de aseo debidamente organizados y ubicados para la realización de la limpieza.

Se debe tener check list de aseo con actividades y frecuencias definidas donde se garantice la limpieza e inocuidad de las zonas de trabajo.

Los equipos de trabajo deben ser de fácil limpieza y deben estar incluidos en las rutinas de limpieza.

El descargue debe realizarse cuidadosamente garantizando las mejores condiciones del producto a descargar.

La mercancía debe ser separada por lotes al momento del descargue. En caso de que en una misma estiba se tengan varios lotes deben estar debidamente separados e identificados con habladores dentro de la estiba.

Antes de realizar el descargue de vehículos se debe solicitar y aplicar un check list de transporte de vehículos (este requisito es para descargue de un vehículo).

Se debe tener plan de control de plagas donde se evidencien los registros de verificación de los hallazgos encontrados en cada visita y las fichas técnicas de elementos utilizados para el control de plagas.

La disposición de residuos se debe realizar en un lugar diferente al espacio de almacenamiento que este destinado para tal fin; se debe evidenciar limpieza de esta zona.

La mercancía debe estar rotulada identificada con hablador, de acuerdo al sistema de rotación ya sea (FIFO, FEFO, LIFO) por cada uno de los lotes que se tienen almacenados en la bodega. La información que debe tener el rotulado es: nombre, código, fecha de vencimiento, lote y cantidad.

Se debe garantizar que no existe estancamiento de aguas cercanas a la bodega de almacenamiento y que hay drenajes para las aguas lluvias los cuales deben contar con rejillas, evitando cualquier ingreso de plagas e insectos.

Los alimentos no deben estar mezclados con materiales como: tornillos, pegamento, pinturas, u otro tipo de materiales que presenten riesgo físico a los productos almacenados en bodega.

El piso debe ser de fácil limpieza con el fin de que permanezcan limpios.

Todo manipulador de alimentos debe contar con carnet de BPM, emitido por las organizaciones competentes.

No veo el tipo de estiba a emplear según el tipo de producto.

Para reforzar el cumplimiento de las normas, se deben colocar avisos donde especifiquen las obligaciones a cumplir de higiene y seguridad.

5.1.4 Estado de salud.

Todo manipulador de alimento deberá presentar una certificación medico la cual indique que se encuentra o no apto para realizar este oficio. Cada manipulador deberá realizarse exámenes médicos por lo menos cada año o cada vez que sea necesario por motivos de incapacidad por enfermedad. Este se verá en la obligación de realizarse estudios médicos antes de retomar actividades laborales, con el fin de descartar cualquier contaminación al producto alimenticio.

Cada coordinador o representante de cada área debe estar vigilando al personal verificando que este no se encuentre con enfermedades contagiosas, heridas infectadas o que represente alguna amenaza que pueda afectar la inocuidad del producto.

En caso que el representante encuentre alguna situación de las ya mencionadas. Este deberá reportarla a su jefe inmediato y presentar una posible solución al caso.

5.1.4 Educación y Capacitación.

Todo el personal antes de ingresar a la compañía por primera vez, deberá recibir una capacitación inicial de 10 horas donde se le explicara todo lo relacionado con las labores a realizar y con las prácticas de higiene y seguridad dentro de su ámbito laboral. Esta capacitación deberá realizarse periódicamente por personal profesional capacitado y con certificado que conste su dominio técnico ante el tema.

Para la realización de las capacitaciones se deben organizar los temas específicos a tratar y realizar cronogramas del desarrollo de las actividades a desarrollar dentro

de la capacitación. El aprendizaje de capacitación se verá reflejado ante la aptitud de los trabajadores y la higiene en las instalaciones.

5.2. Condiciones generales durante el almacenamiento.

El objetivo del almacenamiento es mantener los alimentos en buenas condiciones, conservados por un determinado tiempo. Garantizando su debida rotación según sea el caso ya sea FIFO, FEFO, o LIFO y conservar la organización en la bodega.

Periódicamente se le debe realizar una limpieza a la bodega desechando mercancía que se encuentre sin uso, averías, producto que no se encuentre acto para transformar y/o comercializar y también las estibas.

5.2.1. Condiciones de recepción de los productos alimenticios.

Este debe permanecer aseada libre de plagas, animales, o sustancias que puedan amenazar o contaminar la mercancía. La recepción debe verificar que los productos, empaques y embalajes se encuentren completos, sin deterioro, en buenas condiciones, con certificado de calidad para su debida función.

5.2.2. Planificación de la recepción.

El lugar debe permanecer completamente aseado, para evitar una posible contaminación.

Permanecer el lugar despejado para facilitar la entradas y salidas

Documentos de inspección deben permanecer a la mano y al día para conservar la calidad del servicio y mercancías.

Conservar la mercancía en días de lluvia en el cargue y descargue para mantener la inocuidad de los productos.

5.2.3. Requisitos higiénicos de almacenamiento.

La recepción debe conservar la inocuidad de los productos alimenticios, por esta razón debe manejar un documento de inspección de mercancía y vehículos para evitar posible contaminación a la carga. Los manipuladores de alimento deben permanecer con los implementos necesarios y las practicar higiénicas para la conservación del producto alimenticio. De lo contrario es prohibido manipular los productos alimenticios.

5.2.4. Sistema de control.

Cada área debe contar con las fichas técnicas de los productos en este debe ir especificado nombre, naturaleza, método conservar condiciones, químicas, físicas, biológicas y de almacenamiento.

Es necesario manejar planos, manuales, e instrucciones y especificaciones del manejo de equipos y distribución en planta.

Mantener registros de los productos rechazados, faltantes, sobrantes, en cuarentena y calidad.

Llevar un control de inventario de todos los productos que ingresan y salen del almacenamiento.

Mantener el control de la temperatura en planta y almacén.

Mantener registros físicos y digitales de todas las actividades realizadas en planta y almacén.

5.2.5. Inspección previa al descargue de los alimentos.

Verificar que el medio de transporte donde se va a realizar la distribución de alimentos, se encuentre en condiciones de limpieza y desinfección.

El vehículo debe contar con los registros y certificados de inspección sanitaria, documentación del vehículo vigentes.

No trasportar los alimentos con otros productos que puedan afectar el estado de estos, como son los productos de aseo desinfectantes, detergentes, u otras sustancias como combustibles, vidrios, etc.

La mercancía no debe estar a nivel del piso del vehículo, esta debe esta sobre una estiba ya sea plástica o madera según el tipo de producto, verificando que se encuentren en buenas condiciones para conservar la carga de una posible contaminación.

5.2.6. Inspección inicial de la carga.

Verificar que todos los productos que se van a cargarse encuentren en buenas condiciones físicamente, que no se encuentren maltratados o rotos. Que sea el producto que se especifica en las fichas técnicas, facturas, órdenes de compra o remisiones, cantidades y referencias. Verificar si existen sobrantes y faltantes.

Producto que no cumpla con las especificaciones será rechazado o almacenado, retirados de los productos en buen estado para descartar cualquier contaminación. Los productos son rechazados por:

El empaque o embalaje se encuentran rotos, inflados, magullados, abiertos, deterioro por insectos o roedores.

Los empaques se encuentran mojados, sucios, con moho, o con alguna sustancia extraña.

Si el producto se encuentra con la etiqueta y rotulado equivocado o dañado. Si se encuentra vencido.

5.2.7. Descargue de los alimentos.

No usar la fuerza física sin exceder el peso máximo que puede cargar una persona. Según La Resolución 2400 de 1979 artículo 392 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Usar los implementos adecuados para la manipulación de la carga como son montacargas y transpaletas, en caso de que sea necesario.

Se debe descargar con mucho cuidado para evitar averías.

Verificar que los empaques y embalajes no sea utilizados para otro tipo de productos.

Verificar que la carga no se encuentre incompleta, que los empaques o embalajes no estén maltratados, abiertos o con algunas otras averías.

Si existe alguna avería verificar la cantidad y reportar a calidad y este se encargara de realizar el debido proceso.

Evitar descargar bajo lluvia, para prevenir la carga de humedad o deterioro por el agua.

Separar los productos mojados o con averías de los productos en buen estado.

5.2.8. Condiciones de almacenamiento.

Esta áreas deben cumplir con las normas de higiene y seguridad para proteger los alimentos de una posible contaminación, estas deben encontrarse totalmente limpias y desinfectadas; eliminando cualquier sustancia que pueda afectar la naturaleza del producto.

Nunca se deben almacenar con productos químicos con alimentos. Estos no deben ser almacenados en baños, cocina, escaleras, pasillos oficinas y vertieres, lugares que no se encuentran protegidos de bacterias, virus u otras sustancias que afecten los productos.

Deben estar alejados del área de desechos y se debe verificar que los empaques, embalajes o cualquier utensilio que manipule el alimento se encuentre limpio y desinfectado.

5.2.8.1. Almacenamiento en estantería.

Se debe controlar la altura y peso que pueda soportar la estructura, y la resistencia del suelo. Evitando posibles derrumbes.

Se debe almacenar lo más pesado en la parte inferior y livianos en la parte superior. Facilitando la manipulación de la mercancía garantizando la rotación rápida y organizada.

La estructura debe estar libre de óxidos o cualquier sustancia extraña que pueda afectar el estado de la mercancía.

5.2.8.2. Almacenamiento – Estibado.

Toda clase de producto no debe tener contacto directo con el suelo principalmente alimentos. Por esta razón es necesario utilizar estibas de madera o plásticas.

Las estibas no deben estar rotas, sucias o desniveladas. La mercancía no puede estar por fuera de la estiba.

Antes de colocar la estiba en el suelo, este debe estar completamente limpio. Las medidas de las estibas o paletas según normatividad, NTC 4680 deben ser; largo 120cm, Ancho 100cm y Alto 15.5cm.

Cada estiba debe estar identificada con habladores donde indique la cantidad por unidad de caja y unidad de cajas por estiba, número de lote y fechas de fabricación y vencimiento.

5.2.8.3. Almacenamiento en otros recipientes.

Los recipientes deben estar completamente limpios y desinfectados.

La mercancía no puede sobrepasar su capacidad de almacenamiento. Los recipientes deben conservar el producto de una posible contaminación. Estos deben ser de fácil lavado.

El piso debe estar limpio antes de colocar el recipiente.

5.2.9. Conformación de estibas, pilas y/o arrumes.

Se deben realizar arrumes con la misma cantidad de filas dependiendo el volumen y altura del empaque para facilitar su conteo.

Los arrumes no deben sobrepasar los 2,20 metros de altura y 300 kilogramos de peso. Con el fin de facilitar su manipulación.

Los arrumes con sacos deben con un peso de una tonelada por estiba y una altura de 1 metro por estiba.

El arrume debe estar a 15 centímetros de altura sobre el suelo para protegerlo de posible contaminación.

Un arrume debe estar conformado por un solo tipo de producto. No deben existir diferentes referencias en una estiba.

Se debe tener grabada la fecha de vencimiento para su rotación.

Las materias primas, producto terminado, material de empaque rechazos, averías y sobrantes deberán estar estibados y almacenados por separado.

Cada estiba debe tener un espacio entre sí de mínimo 60 centímetros para facilitar la limpieza y desinfección.

5.2.10. Elaboración de tarjetas de identificación de estibas, pilas y/o arrumes en bodegas de almacenamiento.

Es necesario llevar un control de la mercancía que ingresa y sale del almacén, por esto es importante identificar cada estiba con la clase de producto que esta contiene.

Estos son los requisitos que debe llevar un hablador que identificara a la estiba con el determinado producto.

- Nombre del producto. Código del producto.
- Cantidad de cajas por plancha y cantidad por estiba. Número de lote.
- Fecha de vencimiento

5.2.11. Demarcaciones.

Deben realizarse demarcaciones en el piso para organizar la disposición de los arrumes, facilitar el paso de las personas, la manipulación de los productos y la limpieza del área.

Los pasillos deben tener una distancia de 3 metros donde se facilite la entrada y salida de la mercancía y su debida manipulación con montacargas. Para transpaletas pasillo debe ser de 2 metros.

Se debe dejar un espacio mínimo de 70 centímetros entre la estantería y la pared; también, la estiba debe tener una distancia de 15 centímetros al nivel del suelo y 40 centímetros entre estibas. Para facilitar la limpieza y desinfección en el área. Pintar una franja amarilla de 10 centímetros, en los pasillos y zonas de almacenamiento, ubicación de los equipos contra incendios y primeros auxilios

5.2.12. Espacios.

Se deben respetar los espacios dentro de la bodega de almacenamiento. Está prohibido colocar mercancía en los pasillos obstaculizando el paso peatonal y del montacargas impidiendo la manipulación de los productos. No se debe arrumar productos cerca de las paredes ya que estas pueden causar contaminación y deterioro a la carga.

5.2.13. Alturas y distanciamiento de almacenamiento.

Distancia de almacenamiento a 70 cm de la pared y 50 cm de altura espacio libre del último arrume al techo.

5.2.14. Señalización.

Se deben señalar:

- Salidas de emergencia, prohibiciones (no fumar, no consumir alimentos ni bebidas) y peligros.
- Las estanterías con el tipo de producto a almacenar. El área de almacenamiento.
- Los equipos de protección que se deben utilizar para la manipulación de los productos.
- Extintores, botiquín.
- Solo personal autorizado.
- Corredores, pasillos para montacargas, peatones. Señal de mando (usar uniforme limpio y completo).
- Los tipos de señales de seguridad deberán cumplir con lo establecido en el Capítulo I del Título del Estatuto de Seguridad Industrial (Resolución 2400/79 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social), sobre código de colores de seguridad, el cual indica, entre otros requisitos, que se deben utilizar los colores básicos recomendados por la American Standards Association (A.S.A.)

5.2.15. Capacidad de la bodega de almacenamiento.

La bodega cuenta con una capacidad de 487 posiciones almacenados a piso

5.2.16. Layout de la bodega de almacenamiento.

La bodega se encuentra conformada por:

- Entrada y salida de productos.
- Aérea de almacenamiento de producto, Almacén de materias primas.
- Productos en revisión.
- Área de Preparación de pedidos (picking). Estibas.
- Zona de cargue/ descargue.

Ver anexo 7.4.

5.2.17.Recomendaciones.

Para proteger la integridad del personal y de los alimentos es necesario tener en cuenta:

No permitir niños y animales a la bodega

En caso de trabajar en alturas usar el equipo de protección (cascos, arnés, botas de seguridad entre otros). Y portar permiso de trabajo en alturas.

No exceder el peso requerido en caso de que sea necesario usar la fuerza. Evitar accidentes o incendios.

5.2.18.Acciones preventivas durante el proceso de almacenamiento.

Se llevan a cabo para mantener el producto alimenticio con total inocuidad. Por esto es necesario seguir los siguientes pasos:

Fumigar las áreas de almacenamiento cada vez que este lo requiera. Almacenar el lugares secos, libres de humedad, plagas e insectos

Realizar mantenimiento e inspeccionar el área de almacenamiento periódica mente.

Almacenar la mercancía de acuerdo al volumen y fecha de vencimiento.

El personal debe portar sus elementos de manipulación y dotación requerida para evitar contaminación.

5.2.19.Acciones correctivas durante el almacenamiento.

Se deben llevar a cabo estas acciones cuando se detecte y/o se sospeche posible contaminación del producto.

Realizar inspección de la mercancía cada vez que ingrese o salga del almacenamiento.

Separar los productos de los que se encuentren en buen estado.

Limpiar y desinfectar el área de almacenamiento cada vez que este lo requiera.

5.2.20. Sugerencias para el levantamiento de cargas.

Existen dos formas para manipular la carga:

- Carga con montacargas y transpaletas: método óptimo para manipular la carga. El personal encargado debe contar con un certificado vigente donde especifique que tiene conocimientos sobre el manejo de maquinaria pesada.
- Carga física: el personal debe tener conocimiento de las buenas prácticas o método seguro para el manejo de la carga. Estas deben tener en cuenta que existe un reglamento donde indica cual es el peso máximo que debe cargar. De esta forma evitar accidentes y enfermedades.
- La Resolución 2400 de 1979 artículo 392 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, reglamenta la seguridad en los establecimientos de trabajo. Este indica que para hombres el peso a levantar es de 25 kilogramos de carga y para mujeres, 12,5 kilogramos de carga.

5.2.21. Muestreo.

Es la acción de tomar uno de los productos fabricado y realizar un análisis para verificar las características de calidad.

Estas muestras se realizan para descartar cualquier amenaza de contaminación del producto ya sea por microorganismos patógenos, microorganismos, químico capaces de alterar el alimento. Ver programa de control de calidad de materia prima SIG-ACC-PRO-14.

5.2.22. Productos no aptos por deterioro.

Por medio de la inspección se verifican los productos en buen estado y los deteriorados que en este caso son los productos que la fecha de vencimiento este caducada, empaques rotos, golpeados o maltratados.

Se registran las cantidades de productos que se encontraron no aptos para el consumo, estos son entregados a calidad y este se encarga de hacer el debido

proceso. Existe un programa de control de calidad SIG-ACC-PRO-11 en donde se especifica con mayor detalle este proceso.

5.3. Transporte de productos alimenticios a los puntos de entrega

5.3.1. Inspección de vehículos

Se debe hacer un riguroso chequeo al medio de transporte en el cual se van a trasladar los productos alimenticios. Estos deben cumplir con unos estándares de calidad, seguridad e higiene, dentro de estos se encuentran:

5.3.2. Inspección de la carga a despachar.

Verificar que la mercancía sea la reflejada en la factura, orden de compra y/o remisión (cantidades y referencia).

Verificar que el empaque y embalaje no se encuentren rotos, sucios o maltratados.

Verificar que no contengan sustancias extrañas (plagas, grasas, estillas de madera, vidrio, entre otros).

Verificar que estos no se encuentren vencidos.

5.3.3. Supervisión del despacho.

Manipular la carga con mucho cuidado para evitar desplomes y averías.

Usar correctamente los equipos de cargue y descargue (montacargas, transpaletas). Verificar la documentación para verificar que sea la mercancía a despachar.

5.3.4. Cumplimiento de despacho.

Al realizar un despacho se debe garantizar que este se realiza adecuadamente, identificando el producto que se va a entregar coincida con la factura y/o remisión. Para contar con la certeza que se está cumpliendo los despachos correctamente y a tiempo, es necesario aplicar indicadores de gestión los cuales ayudan a medir las actividades realizadas.

En este caso los indicadores a aplicar son:

Nivel de cumplimiento de despacho: este indicador permite identificar la cantidad de despachos que se requieren al mes, si estos se realizan en las fechas y tiempos estipulados.

Calculo: número de despachos cumplidos a tiempo/número de despachos requeridos.

Existe un formato SIG-F-7 donde se encuentra especificada toda la información sobre la aplicación de este. Ver anexo 6.1.

Entregas perfectas: este indicador permite identificar los pedidos que se entregan mensualmente, verificar que los pedidos que se entregan sean los mismos que se reflejan en la factura y/o remisión.

Calculo: pedidos entregados perfectos/total de pedidos entregados.

En el siguiente formato SIG-F-7 se especifica toda la información relacionada con el indicador. Ver anexo 6.2.

Entregas a tiempo: este indicador permite identificar la cantidad de pedidos que se entregan al mes, calcula la cantidad de salidas programadas y si estas se realizan en el tiempo estipulado.

Calculo: pedidos entregados a tiempo/total pedidos entregados.


Ver formato SIG-F-7 en este encontrara información relacionada con el indicador y su aplicación. Ver anexo 6.3.

5.4. Plan de saneamiento básico.


Referido al Plan de Saneamiento Básico y/o cumplimiento de la Resolución 2674 de 2003

6. Anexos


6.1. Indicador nivel de cumplimiento en despacho.

 FORMATO DE FICHAS TECNICAS PARA ELABORAR INDICADORES		Código: SIG-F-7 Versión: 01					
INFORMACIÓN DEL INDICADOR							
Nombre del Indicador:	Nivel de cumplimiento en despacho						
Proceso:	Logística	Procedimiento:	Despacho				
RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN							
Procesos y/o Procedimientos que reportan la Información:	Despacho						
Responsable de la medición:	Profesional de Planeacion y Logística						
Responsable del Seguimiento:	Profesional de Planeacion y Logística						
Usuarios de la medición (reporte):	Profesional de Planeacion y Logística/ Clinetes						
CARACTERIZACIÓN							
Objetivo:	Controlar y validar que los despachos se realicen en el tiempo requerido.						
Tipo de Indicador:	Eficacia	Categoría:	Proceso				
Comportamiento:	Directo	Meta:	1.25%				
MEDICIÓN							
Formula:	Numero de despachos cumpidos a tiempo						
Frecuencia de medición:	Mensual	Unidad de medición:	1 vez al mes				
Frecuencia del seguimiento:	Mensual	Fuentes de Información:	sistema u2				
Interpretación del Indicador:	Dar a conocer el numero de despachos perfectos que se deben realizar mensualmente						
REGISTRO Y ANÁLISIS							
Fecha de registro	Meta del período	Numerador	Denominador	Resultado	Interpretación	Análisis	Acciones de Mejora

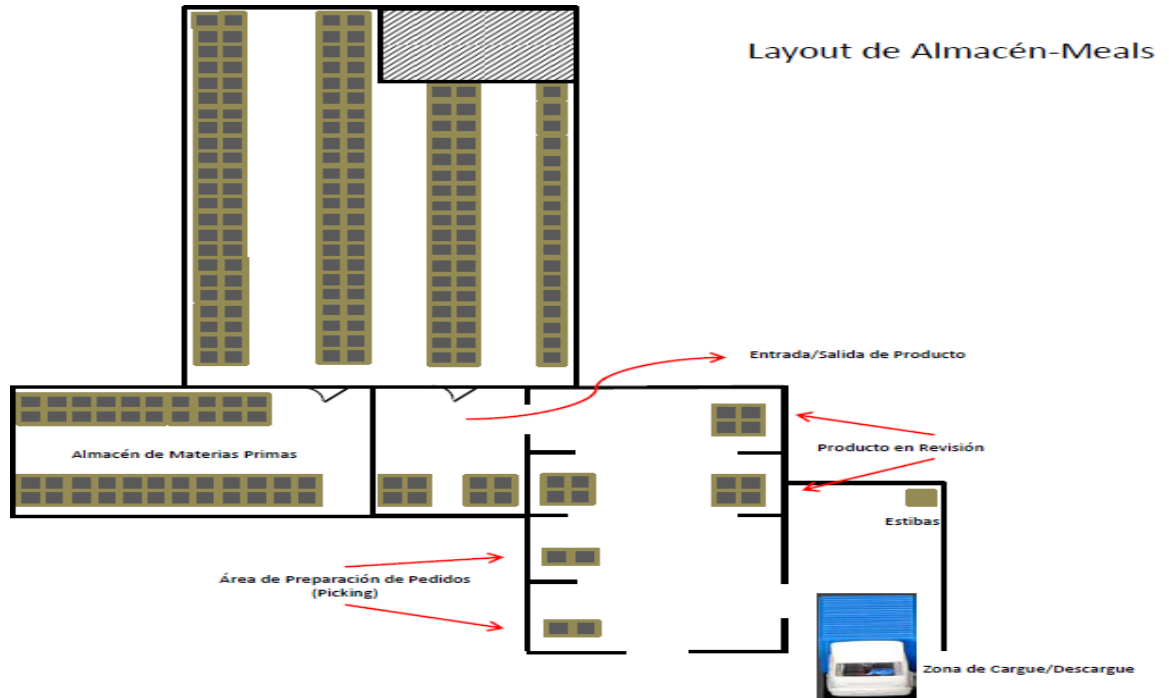
6.2. Indicador entregas perfectas.

 FORMATO DE FICHAS TECNICAS PARA ELABORAR INDICADORES		Código: SIG-F-7 Versión: 01					
INFORMACIÓN DEL INDICADOR							
Nombre del Indicador:	Entregas perfectas						
Proceso:	Logística	Procedimiento:	Almacen				
RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN							
Procesos y/o Procedimientos que reportan la Información:	Almacen						
Responsable de la medición:	Profesional de Planeacion y Logística						
Responsable del Seguimiento:	Profesional de Planeacion y Logística						
Usuarios de la medición (reporte):	Profesional de Planeacion y Logística/ Clinetes						
CARACTERIZACIÓN							
Objetivo:	Controlar que se entreguen los pedidos requeridos en perfectas condiciones, sin averias, trocados o faltantes.						
Tipo de Indicador:	Eficacia	Categoría:	Proceso				
Comportamiento:	Directo	Meta:	1.25%				
MEDICIÓN							
Formula:	pedidos entregados perfectos total de pedids entregados						
Frecuencia de medición:	Mensual	Unidad de medición:	1 vez al mes				
Frecuencia del seguimiento:	Mensual	Fuentes de Información:	sistema u2				
Interpretación del Indicador:	Medir la cantidad de pedidos en buenas condiciones entregados, que se realizan durante un periodo determinado.						
REGISTRO Y ANÁLISIS							
Fecha de registro	Meta del período	Numerador	Denominador	Resultado	Interpretación	Análisis	Acciones de Mejora

6.3. Indicador entregas a tiempo.

 FORMATO DE FICHAS TÉCNICAS PARA ELABORAR INDICADORES Código: SIG-F-7 Versión: 01							
INFORMACIÓN DEL INDICADOR							
Nombre del Indicador:	Entregas a tiempo						
Proceso:		Procedimiento:	Almacén				
RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN							
Procesos y/o Procedimientos que reportan la Información:	Almacén						
Responsable de la medición:	Profesional de Planeación y Logística						
Responsable del Seguimiento:	Profesional de Planeación y Logística						
Usuarios de la medición (reporte):	Profesional de Planeación y Logística/Clientes						
CARACTERIZACIÓN							
Objetivo:	Controlar la cantidades de pedidos que se realizan en las fechas y horas establecidas.						
Tipo de Indicador:	Eficacia	Categoría:	Proceso				
Comportamiento:	Directo	Meta:	1.02%				
MEDICIÓN							
Formula:	Pedidos entregados a tiempo						
	Total de pedidos entregados						
Frecuencia de medición:	mensual 30 días	Unidad de medición:	1 vez al mes				
Frecuencia del seguimiento:	mensual 30 días	Fuentes de Información:	sistema u2				
Interpretación del Indicador:	Medir la cantidad de pedidos que se entregan a tiempo durante un mes						
REGISTRO Y ANÁLISIS							
Fecha de registro	Meta del período	Numerador	Denominador	Resultado	Interpretación	Análisis	Acciones de Mejora

6.4. Layout del almacén / Servicio de Almacén.



ANEXO 21
FICHAS TÉCNICAS DE LA LÍNEA DE PRODUCCION DE CONOS

IDENTIFICACIÓN

Producto	Producto Cane copita Gustito
Fabricante	Soluciones Omega S.A.
Empaque (material)	Caja de cartón corrugado, cubierta internamente con bolsa de polietileno
Presentación comercial	Caja x 1000 un
Vida Útil	6 meses
Descripción y composición	Producto de consistencia crocante, resultante del horno a alta temperatura y compuesto por: Harina de trigo fortificada, agente de moldeo y dispersante (almidón de yuca), oleína de palma, azúcar, emulsificante (lecitina de soya), agente leudante (bicarbonato de sodio), colorante natural (color caramelo), saborizante artificial (esencia de vainilla), agente desmoldante (hidróxido de magnesio) y agua
Tipo de tratamiento	Preparación de mezcla - moldeo y horneado - empaque
Proceso productivo	<p style="text-align: center;">Adición de agua al tanque</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Encendido de agitación</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Adición de oleína de palma, lecitina de soya, color caramelo y esencia de vainilla</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Programación tiempo de agitación rápida (2 min)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Adición de azúcar, almidón de yuca, bicarbonato, hidróxido de magnesio</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Programación tiempo de agitación rápida (20s)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Adición de harina</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Programación tiempo de agitación rápida (2 min)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Horneado y moldeo</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Empaque</p>
Estructura del lote	El lote está compuesto por las letras "50", seguidas de la fecha de producción, en el siguiente orden: DDMMAAAA
Legislación aplicable	Resolución 11488 de 1984 Resolución 2874 de 2018 Resolución 5109 de 2005 NTC 1241 de 2007: Productos de molinería. Calletas
Condiciones especiales de rotulado	Identificar como alérgeno
Métodos de Distribución	En contenedores a temperatura ambiente

CARACTERÍSTICAS SENSORIALES

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIÓN	EQUIPO - MÉTODO	FRECUENCIA DE INSPECCIÓN
Color	Amarillo parduzco	Sensorial	Cada lote (producto de cada mezcla)
Olor	Libre de aromas extraños		
Sabor	Calleta fresca con nota leve a vainilla		
Apariencia	Barquillo en forma de copa cilíndrica y de aspecto rígido		
Textura	Crocante		

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIÓN	EQUIPO - MÉTODO	FRECUENCIA DE INSPECCIÓN
Diámetro (mm)	33	Plata de ray	N.A.
Peso (g)	2,8 - 4,8	Balanza	Cada lote (mediante revisión del producto proveniente de cada mezcla)
Resistencia (g)	300 - 800	Ubicación de cada cone al interior de un soporte, sobre el cual se va adicionando peso gradualmente, tomando la medición en el momento en que se empieza a fracturar el cone	

CARACTERÍSTICAS FÍSICO-QUÍMICAS⁽¹⁾

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIÓN		EQUIPO - MÉTODO	FRECUENCIA DE INSPECCIÓN
	MÍNIMO	MÁXIMO		
pH de solución acuosa al 10%	5,8	9,5	Potenciometría	Anual
Proteína (% Fracción en masa en base seca)	2,0	--	Kjeldhal	
% Humedad	2,5	5,5	Secado	
Metales pesados: plomo (mg/kg)	--	0,2	Abstracción atómica	
Aflatoxinas (ppb)	--	10	NTC 1222	

⁽¹⁾ Parámetros según NTC 1241

CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS⁽¹⁾

CARACTERÍSTICA	n	m	M	c	EQUIPO - MÉTODO	FRECUENCIA DE INSPECCIÓN
Bacterias aerobias mesófilas UFC/g	3	-	5000	1	Recuento en placa	Trimestral
Coliformes totales UFC/g	3	<10	-	1	Recuento en placa	
<i>Escherichia coli</i> UFC/g	3	<10	-	0	Recuento en placa	
<i>Bacillus cereus</i> UFC/g	3	<100	-	1	Recuento en placa	
<i>Staphylococcus aureus</i> coagulasa positiva UFC/g	3	<100	-	0	Recuento en placa	
Recuento de Mohos y levaduras UFC/g	3	50	500	1	Recuento en placa	

¹ Parámetros según NTC 1241

n = Tamaño de la muestra

m = Índice máximo permisible para identificar el nivel de buena calidad

M = Índice máximo permisible para identificar el nivel aceptable de calidad

c = Número máximo de muestras permisibles con resultados entre m y M

² Aunque esta resolución permite M=500 en el recuento de hongos y levaduras, internamente hemos definido M= 100

ESPECIFICACIONES DE EMPAQUE, EMBALAJE Y ETIQUETADO

Descripción general	Caja de cartón corrugado, cubierta internamente con bolsa de polietileno	
Presentación comercial	1000 un (10 tendidos de 5 filas x 20 unidades)	
Etiquetado	6 cajas / plancha	4 planchas (trabadas) / estiba
	25 cajas / estiba	24000 conos / estiba

FOTOS

PRODUCTO		EMPAQUE DEL PRODUCTO	
ROTULADO DE LA CAJA	ETIQUETADO (PLANCHAS)	ETIQUETA COMPLETA	

FORMA DE CONSUMO Y CONSUMIDORES POTENCIALES

Forma de consumo	Puede consumirse en forma directa o con adición de otros productos como helados, arequipe, chocolate, etc.
Consumidores potenciales	Niños y adultos
Precauciones y restricciones	Personas alérgicas a alguno de los componentes (harina de trigo). Contiene gluten

CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

Temperatura ambiente, lugar fresco y seco, en lugares protegidos y libres de productos volátiles o que produzcan olores fuertes. Las cajas deben permanecer selladas para conservar la crocancia del producto y evitar su contaminación. El arribe de las cajas debe realizarse sobre plataformas o superficies elevadas del piso, conservando las instrucciones de máximo arribe, indicadas para el producto y mantener cuidado especial en su manipulación y transporte por tratarse de un producto frágil, que no resiste golpes ni caídas de la unidad de empaque

REVISADO POR:
Ingeniero de Producción.

APROBADO POR:
Ingeniero de Calidad.
FECHA: 11 FEB 16

IDENTIFICACIÓN

Producto	Cono enrollado vainilla 13 g	
Fabricante	Soluciones Omega S.A.	
Empaque (material)	Caja de cartón corrugado, cubierta internamente con bolsa de polietileno, entrepaños y separadores de cartón corrugado	
Presentación comercial	Cantidad	Caja x 300 unidades
	Referencia	Cono enrollado vainilla
Vida Útil	6 meses	
Descripción y composición	Producto de consistencia crocante, resultante del horneado a alta temperatura y compuesto por: harina de trigo fortificada, azúcar, oleína de palma, emulsificante (lecitina de soja), dispensante (almidón de yuca), saborizante artificial (esencia de vainilla), agente desmoldante (hidróxido de magnesio) y agua.	
Proceso productivo (tipo de tratamiento)	<p style="text-align: center;"> Adición de agua al tanque ↓ Encendido de agitación ↓ Adición de oleína de palma, lecitina de soja y esencia de vainilla ↓ Programación tiempo de agitación rápida (2 min) ↓ Adición de azúcar, almidón de yuca, hidróxido de magnesio ↓ Programación tiempo de agitación rápida (2 min) ↓ Adición de harina ↓ Programación tiempo de agitación rápida (2 min) ↓ Horneado y moldeo ↓ Empaque </p>	
Estructura del lote	El lote está compuesto por las letras "SO", seguidas de la fecha de producción, expresada así: DDMMAAAA	
Legislación aplicable	Resolución 19488 de 1984 Resolución 2674 de 2013 Resolución 5109 de 2005 NTC 1241 de 2007: Productos de molinería. Calletas	
Condiciones especiales de rotulado	Identificar como alérgeno	

CARACTERÍSTICAS SENSORIALES

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIÓN	EQUIPO - MÉTODO	FRECUENCIA DE INSPECCIÓN
Color	Amarillo parduzco	Sensorial	Cada lote (producto de cada mezcla)
Olor	Presenta notas leves asociadas con vainilla		
Sabor	Calleta dulce, presenta notas asociadas con vainilla		
Apariencia	Barquillo en forma cónica, de aspecto rígido		
Textura	Crocante		

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIÓN	EQUIPO - MÉTODO	FRECUENCIA DE INSPECCIÓN
Longitud (mm)	118±3	Pie de rey (medido desde la punta del cono hasta el punto de cierre del traslape)	Cada lote (mediante revisión del producto proveniente de cada mezcla)
Diámetro (mm)	50±1	Pie de rey	
Espesor de pared (mm)	3±0,2	Pie de rey (medido en el punto opuesto al traslape)	
Peso (g)	13±0,5	Balanza	
Resistencia (g)	300 - 1000	Peso soportado antes de fractura	

CARACTERÍSTICAS FÍSICO-QUÍMICAS:

CARACTERÍSTICA	ESPECIFICACIÓN ⁽¹⁾		EQUIPO - MÉTODO	FRECUENCIA DE INSPECCIÓN
	MÍNIMO	MÁXIMO		
pH de solución acuosa al 10%	5,6	9,5	Potenciometría	Anual
Proteína (% Fracción en masa en base seca)	3,0	--	Kjeldhal	
% Humedad	--	5,0 ⁽²⁾	Secado	
Metales pesados: plomo (mg/kg)	--	0,2	Absorción atómica	
Aflatoxinas (ppb)	--	10	NTC 1232	

¹ Parámetros según NTC 1241

² Aunque esta resolución permite como máxima 10% humedad, internamente hemos definido 5% como máxima permitida

CARACTERÍSTICAS MICRONIOLÓGICAS ⁽¹⁾

CARACTERÍSTICA	n	m	M	c	EQUIPO - MÉTODO	FRECUENCIA DE INSPECCIÓN
Bacterias aerobias mesófilas UFC/g	3	1000	5000	1	Recuento en placa	Trimestral
Coliformes totales UFC/g	3	<10	10	1	Recuento en placa	
<i>Escherichia coli</i> UFC/g	3	<10	-	0	Recuento en placa	
<i>Bacillus cereus</i> UFC/g	3	10	100	1	Recuento en placa	
<i>Staphylococcus aureus</i> coagulasa positiva UFC/g	3	<100	-	0	Recuento en placa	
Recuento de Mohos y levaduras UFC/g	3	50	100 ⁽²⁾	1	Recuento en placa	

¹ Parámetros según NTC 1241

n = Tamaño de la muestra

m = Índice máximo permisible para identificar el nivel de buena calidad

M = Índice máximo permisible para identificar el nivel aceptable de calidad

c = Número máximo de muestras permisibles con resultados entre m y M

² Aunque esta resolución permite M=500 en el recuento de hongos y levaduras, internamente hemos definido M=100

ESPECIFICACIONES DE ENPAQUE Y ESTIBADO

Descripción general	Caja de cartón corrugado, cubierta internamente con bolsa de polietileno	
Presentación comercial	Caja x 300 unidades (30 tiras x 10 unidades)	
Estibado	300 unidades	
	11 cajas / plancha	6 planchas (trabadas) / estiba
	66 cajas / estiba	17820 o 19800 conos / estiba

FOTOS
PRODUCTO SIN EMPAQUE


Caja x 100 unidades:			
EMPAQUE EN FUNDA	EMPAQUE EN CAJA	ROTULADO	CAJAS X PLANCHA
			

FORMA DE CONSUMO Y CONSUMIDORES POTENCIALES:

Forma de consumo	➤ Puede consumirse en forma directa o con adición de otros productos como helados, arequipe, chocolate, etc.
Consumidores potenciales	➤ Niños y adultos
Precauciones y restricciones	➤ Personas alérgicas a alguno de los componentes (harina de trigo). Contiene gluten

CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Temperatura ambiente, lugar fresco y seco ➤ Lugares protegidos y libres de productos volátiles o que produzcan aromas fuertes ➤ Las cajas deben permanecer selladas para preservar la crocancia del producto y evitar su contaminación ➤ El arribe de las cajas debe realizarse sobre plataformas o superficies elevadas del piso, conservando las instrucciones de máximo arribe, indicadas para el producto ➤ Mantener cuidado especial en su manipulación y transporte por tratarse de un producto frágil, que no resiste golpes ni caídas de la unidad de empaque

REVISADO POR:
Ingeniero de Producción.

APROBADO POR:
Ingeniero de Calidad.
FECHA: 11 Oct 16

ANEXO 22
MANUAL PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD A
PROVEEDORES

**MANUAL PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD A
PROVEEDORES**

Versión: 1

Código: CYA-MN-1**Compras y Abastecimiento
Abril 2018**

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Analista de Compras y abastecimiento Practicante de SIG	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	07/03/2018
Revisión	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	Gerencia General	07/03/2018
Aprobación	Gerente General	Junta Directiva	07/03/2018

CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó



1.INTRODUCCIÓN

Soluciones Omega S.A. busca con el presente manual establecer una correcta selección, tener un esquema de contratación adecuado, evaluar y tomar acciones oportunas con los proveedores, quienes nos apoyan en la buena gestión y productividad de la empresa, con unos criterios previamente establecidos, con el fin de construir una relación mutuamente beneficiosa.

1.2 Objetivo. Mostrar de manera detallada cada uno de los criterios que componen el manual para la evaluación y seguimiento de la calidad a proveedores de Soluciones Omega S.A., el cual servirá como referencia para las actuaciones de los responsables del proceso de Compras y abastecimiento los cuales responden a las políticas internas y al Sistema de Gestión de Calidad.

1.3 Alcance. Va desde que se realiza el contacto con el proveedor hasta la evaluación de los materiales suministrados.

2. POLÍTICAS, NORMAS DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN.

- El proveedor cumple con todos los requisitos del producto: características físicas, químicas y microbiológicas según aplique.
- Cumplimiento de los requisitos legales: Registro sanitario y ultimo concepto de visita del INVIMA
- Certificaciones si aplica: BPM, ISO 9000 ,ISO 22000, HACCP
- "Entrega la documentación requerida sin esperar a ser solicitada. Certificado de calidad : tipo de análisis, especificación, resultado, lote, fecha producción, de vencimiento y firma de responsable."

3. EVALUACIÓN ACTITUD CALIDAD DEL PROVEEDOR

Consiste en la calificación del proveedor a partir de:

- Planeación y realización de una auditoria en el terreno de acuerdo al procedimiento en la cual se revisan los elementos definidos en el referencial y que permite calificar el sistema de calidad de cero a cien dentro de una escala prevista.

- Otorgar por Decreto la calificación de A (Proveedor Confiable), a todas las empresas Acreditadas y que su sistema de calidad haya sido certificado con la norma ISO 9001.
- Aceptar la calificación que algunos de sus clientes hayan otorgado como producto de una visita o auditoria al proveedor. En esta fase se le otorga el nivel obtenido según la escala dada, y el proveedor deberá según el caso mostrar los planes de acción derivado de los resultados de la auditoria.

3.1 Sistema de evaluación. La evaluación de los proveedores se realiza, solicitando al proveedor diligenciar el formato Referencial para Evaluación de Proveedores **SIG-CYA-F-2** o con una visita a las instalaciones, y observando uno a uno los capítulos y puntos del referencial definido.

Esta evaluación involucra el análisis de la documentación que el proveedor deberá aportar como fase preliminar a la observación sobre el terreno. Dicha información puede constituir:

- Manual para la evaluación y seguimiento de la calidad a proveedores.
- Estructura organizacional. (Organigrama)
- Lista de bienes y/o servicios despachados.

3.2. Sistema de calificación. El sistema de calificación se hará tipo demérito y la escala corresponde:

- 0 = OK, Sin observación alguna.
- 1 = Mejorable, El criterio se encuentra bien definido e implementado pero se debe considerar una mejora detectada que elimina riesgos.
- 2 = Inaceptable. El criterio se encuentra mal implementado y el enfoque es confuso.
- 3 = No tiene contemplado el criterio. No existe evidencia de haber previsto acciones para implementar el criterio.

Para calcular el Índice Nivel de Actitud Calidad Proveedores (INACP) se utiliza la siguiente fórmula:

- X = Total de Puntos tomados en cuenta
- D = Deméritos
- $\sum D$ = Sumatoria de Deméritos

$$\text{INACP} = (4X - \sum D) / 4X * 100$$

3.3. Sistema de clasificación de los proveedores. El criterio de Clasificación se realiza partir del formato SIG-CYA-F-2 se clasificarán los proveedores de acuerdo a las siguientes escalas:

Clase	Proveedor		Reevaluación
	Descripción	Calificación n	
A	Proveedor confiable, ISO 9001 vigente.	> 90 - 100	Cada 2 años
B	Proveedor confiable con plan de mejora.	> 80 - 90	Cada año
C	Proveedor de riesgo con plan de mejora y seguimiento.	> 70 - 80	Cada 6 meses
D	Proveedor No confiable plan de mejora urgente. Debe cambiar a C en la segunda evaluación	> 60 - 70	Máximo cada 6 meses
E	Ex proveedor	< 60	

Clase	Prestador		Reevaluación
	Descripción	Calificación n	
A	Prestador confiable, ISO 9001, Acreditación vigente.	> 90 - 100	Cada 3 años
B	Prestador confiable con plan de mejora. Habilitado y en proceso de acreditación	> 80 - 90	Cada 2 años
C	Prestador de riesgo con plan de mejora y seguimiento. Habilitado	> 70 - 80	Cada año
D	Prestador No confiable plan de mejora urgente. Habilitado. Debe cambiar a C en la segunda evaluación	> 60 - 70	Máximo cada 6 meses

E	Ex prestador	< 60	Máximo 6 meses a clase C
----------	--------------	------	--------------------------------

Para el sistema de clasificación se e identifica el nivel y la calificación para los proveedores de la siguiente manera:

- **Proveedores Clase A:** Son proveedores confiables que tienen un sistema de calidad reconocido y vigente, son proveedores que pueden desarrollar productos o servicios u ofrecer otra clase de servicios sin ninguna restricción.
- **Prestadores Clase A:** Son prestadores con ISO 9001 vigente y que han alcanzado el nivel de acreditación de manera oficial, su reevaluación será máximo cada 3 años dependiendo del nivel de desempeño a juicio de Soluciones Omega S.A.
- **Proveedores Clase B:** Es un proveedor apto, pero con un plan de mejoramiento a verificar en un periodo determinado (máximo un año).
- **Prestadores Clase B:** Son Prestadores habilitados con certificación ISO 9001 vigente que cumplen con los requisitos de infraestructura, tecnología y recursos humanos de acuerdo al Marco Legal previsto, su reevaluación será máximo cada 2 años dependiendo del nivel de desempeño a juicio de Soluciones Omega S.A.
- **Proveedores Clase C:** Es un proveedor con un sistema de calidad en proceso de desarrollo, donde el plan de mejoramiento debe desarrollarse en corto plazo (máximo 6 meses).
- **Prestadores Clase C:** Son prestadores habilitadas de manera oficial que deben presentar y ejecutar un plan de acción en un plazo máximo de un año.
- **Proveedores Clase D:** Es un proveedor en situación crítica, donde su plan de mejoramiento es urgente, con necesidad de ayuda y apoyo fuerte. En una primera evaluación estos proveedores serán tenidos en cuenta dentro del programa de desarrollo de proveedores para que su calificación sea mejorada, si en una segunda evaluación se vuelve a caer en esta calificación, el proveedor evaluado será un proveedor no tenido en cuenta en futuras contrataciones. Si el proveedor es nuevo en la lista y obtiene esta calificación no será considerado como Proveedor de Soluciones Omega S.A.
- **Prestadores Clase D:** Son prestadores habilitados que deben presentar un plan de acción a realizar máximo a 6 meses.
- **Proveedores Clase E:** Son proveedores en situación crítica que no se tendrán en cuenta para su contratación hasta no obtener un nivel mínimo de B.
- **Prestadores Clase E:** Son prestadores en situación crítica; si ya se encuentra prestando servicios a Soluciones Omega S.A. deberá ejecutar un plan de acción y ascender a nivel C en un período máximo de 6 meses. Si es un prestador potencial no se tendrán en cuenta para su contratación hasta no obtener un nivel mínimo de B.

Los prestadores que una vez reevaluados estando en calificación D no asciendan de nivel, serán sometidos a evaluación y como medida preventiva no se podrá renovar la relación contractual con Soluciones Omega S.A. Si un proveedor no cuenta con certificación ISO, pero es proveedor de otra entidad que cuenta con un Sistema de Aseguramiento de Proveedores, se podrá tener en cuenta la certificación que la empresa nos brinde sobre dicho proveedor, no teniendo que realizar la evaluación correspondiente, pero si su situación otorga un nivel no confiable, deberá incluirse en el programa de evaluación de proveedores.

Si por razones estratégicas un proveedor en determinada región geográfica se considera como única opción, y el nivel de desempeño evidencia dificultades que ponen en riesgo la imagen y el buen servicio de Soluciones Omega S.A., se debe documentar los resultados y asignar al Comité de Compras, que tiene la responsabilidad de evaluar alternativas y tomar decisiones al respecto.

3.4 Referencial. El contenido del referencial se encuentra definido por capítulos y los aspectos a evaluar corresponden a un enfoque integral que permite parametrizar un sistema de calidad, que aunque no son exactamente los lineamientos de la ISO 9001, enfoca las actividades al aseguramiento de manera estructurada.

Este referencial, se puede aplicar a cualquier tipo de organización y su grado de implementación depende del tamaño de la empresa, la naturaleza del negocio, o la familia técnica a la que pertenezcan sus productos, o sus servicios. La aplicación está definida en el referencial de la siguiente manera:

- 0. Aplica a personas naturales proveedoras de servicios.
- 1. Aplica a personas naturales proveedoras de productos tangibles.
- 2. Aplica a empresas proveedoras de servicios.
- 3. Aplica a empresas proveedoras de productos tangibles.
- 4. Aplica a prestadores de servicios de salud.

3.4.1 El Referencial contiene los siguientes capítulos.

- Capitulo I. Organización y políticas de la dirección.
- Capitulo II. Sistema de gestión de la calidad.
- Capitulo III. Concepción del producto o servicio y dominio de la fiabilidad.
- Capitulo IV. Proceso de la realización de productos o servicios.
- Capitulo V. Medios generales de verificación de medida, ensayo e instrumentos.

- Capítulo VI. Calidad de las compras.
- Capítulo VII. Calidad en la prestación del servicio y en la entrega de productos.
- Capítulo VIII. Acondicionamientos y flujos.
- Capítulo IX. Personal.
- Capítulo X. Mejoramiento continuo.

3.4.2 Informe. Una vez finalizada la evaluación, el líder del proceso de compras efectúa un consenso con el equipo auditor y define los componentes principales del informe, que debe contener como mínimo dos puntos:

- La Hoja de resultados del referencial para evaluación de proveedores
- Un concepto general sobre las fortalezas detectadas en la auditoría.
- Un concepto general sobre los aspectos relevantes en las oportunidades de mejora detectadas.
- La lista detallada de oportunidades de mejora detectadas en la observación.

4. DOMINIO DEL PROCESO.

Consiste en definir objetivos de desempeño, calidad y fiabilidad de los productos y servicios comprados y verificar en la etapa de aprobación que estos niveles sean alcanzados garantizando la satisfacción del cliente.

Debe generarse un acuerdo escrito de condiciones con los proveedores respecto a lo técnico, identificando unas características críticas donde cada una de ellas debe tener, cuando sea necesario, un plan de control detallado. El procedimiento correspondiente a esta etapa se describe en “Dominio del Proceso”

4.1 Caracterización de productos o servicios. Cada uno de los productos o servicios como insumos productivos de Soluciones Omega S.A., deberá tener una especificación por escrito lo cual permitirá definir con los proveedores cuáles son las variables críticas que pueden afectar la calidad y fiabilidad del producto o servicio. Para el cumplimiento de esta fase se debe utilizar el formato Evaluación del producto (Fichas técnicas).

4.2 Acuerdo de condiciones en calidad y entrega. Para consolidar esta etapa, se hace necesario que los acuerdos de las condiciones en calidad y entrega queden por escrito, mediante un contrato o mediante una orden de compra diligenciada en función de los acuerdos. Es importante aclarar que para cumplir con esta etapa, Soluciones Omega S.A. debe definir por escrito las necesidades a satisfacer y las características a respetar con el insumo o servicio comprados, de igual forma, cuando sea necesario se deberán incluir en el acuerdo, la aplicación de un plan de control predeterminado.

4.3 Procedimiento para aceptación de primeras muestras. En los casos en que se necesite desarrollar un nuevo producto, o la inclusión de un nuevo proveedor, se deberá aplicar el presente procedimiento, el cual incluye de manera permanente:

- Proveedor inscrito en el registro único de proveedores de Soluciones Omega S.A.
- Clasificación del proveedor.
- Para el desarrollo de insumos sometidos a seguridad y/o reglamentación, se debe presentar un expediente de aseguramiento de calidad.

4.4 Documento de aseguramiento calidad. Constituye el documento que evidencia la calidad de manera integral, y en este se contiene todas las informaciones necesarias para la aprobación de nuevos productos o servicios. Cada etapa del proceso de desarrollo de nuevos productos debe ser acompañada por documentos que evidencien que el proveedor podrá mantener la calidad de sus procesos mediante la definición completa de los elementos necesarios para garantizar el cumplimiento de las especificaciones. Este documento deberá contener entre otros:

- Especificaciones del producto/servicio.
- Plan de control actualizado.
- Informe de los análisis de los resultados y/o certificado de calidad.
- Compromiso firmado de calidad.
- Especificaciones del empaque (si es necesario)

Se pretende recuperar todos los documentos que demuestran que todas las acciones del proveedor conducen a la entrega de productos o servicios iniciales de acuerdo a las características preestablecidas. Contiene fundamentalmente: la definición del producto, la definición y caracterización del o los procesos incluyendo normas, planos, nomenclaturas, etc., análisis de fiabilidad, plan de control, compromisos de calidad, resultados de la medición de las muestras de acuerdo con el plan o especificaciones, diagramas de flujo, identificación y trazabilidad del producto cuando sea requerida, identificación y características del proveedor y comentarios generales cuando sean necesarios.

Cuando sea exigible, el proveedor deberá aportar las certificaciones necesarias que demuestren la conformidad del producto, o la legalidad de la naturaleza de la actividad a que se refiere la compra. (Ejemplo: Registros INVIMA, certificados de calidad, resultados estadísticos, autorización de importaciones, estudios de capacidad de proceso, entre otros).

4.5 Calidad concertada. Sistema mediante el cual el cliente declara luego de una auditoria a los procesos del proveedor, que los productos y/o servicios son 100% confiables. Los productos recibidos por parte de estos proveedores declarados en calidad concertada no serán objeto de ninguna inspección técnica y serán declarados en aseguramiento.

Los proveedores que presenten certificación ISO 9001 y/o acreditación vigente serán declarados en calidad concertada. El decretar en aseguramiento un producto o un servicio, implica básicamente las siguientes etapas:

- Evaluación crítica del comportamiento del producto a lo largo del tiempo, mínimo 6 meses.
- Evaluación de sus procesos a través de una auditoria.
- Luego de alcanzados y verificados los objetivos por medio de la auditoria, se declara el proveedor en calidad concertada mediante un formato específico para ello, en los cuales también se generan compromisos del mantenimiento del sistema y los productos por parte del proveedor.

4.6 Compromiso de aseguramiento. El proveedor firma el compromiso de mantener durante el tiempo las condiciones que han sido concertadas bajo la confianza del comprador, para cada producto se debe mantener el acuerdo formal y escrito.

4.7 Notificación al proveedor. Soluciones Omega S.A., notificarán a los proveedores declarados en calidad concertada.

5. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Constituye una fase vital dentro del programa de aseguramiento. Ésta permite evaluar el comportamiento del proveedor al nivel de aseguramiento de calidad de los productos y/o servicios vendidos y el nivel de respuesta a los problemas derivados de las entregas.

De la evaluación de desempeño, depende la reducción del número de problemas, la mejora en la satisfacción de los clientes, y el desarrollo de los procesos de los proveedores, que deben materializar un plan de mejoramiento continuo. Se enfoca en la evaluación permanente de las compras de bienes y servicios, y a través de un índice, mostrar los niveles que definen el perfil de los proveedores.

5.1 Sistema de medición - indicadores. Esta etapa conlleva a una calificación permanente del desempeño de los proveedores y permite medir el comportamiento del producto y del proveedor en cada una de las fases en que se utilizan los productos y los servicios. Se medirá:

- Calidad de productos y servicios.
- Oportunidad en la prestación o la entrega.

El índice a utilizar para este propósito es el Índice de Calificación de calidad del Proveedor de Soluciones Omega S.A. (ICPC)

ICPC = IC * ICM, Este índice trabaja con 2 variables:

a. Una variable es el índice de Cumplimiento referido a la Calidad:

$$\text{Índice de calidad (IC)} = \left\{ 1 - \left[\frac{\text{Número de quejas recibidos (periodo)}}{\text{Número total de servicios o productos entregados (periodo)}} \right] \right\} \text{IRQ}$$

IRQ = Índice de respuesta a reclamos.

El índice de respuesta a reclamos es medido como el tiempo en el cual el proveedor de un producto o servicio comienza a dar trámite a la solución de un problema derivado de una entrega.

TIPO IMPACTO				
	SIN IMPACTO	MEDIO	ALTO	IRQ
1.	≤ 120 hrs	≤ 60 hrs	≤ 12 hrs	1
2.	120 - 240 hrs	60 - 72 hrs	12 -24 hrs	0.7
3.	> 240 hrs	> 72 hrs	>24 hrs	0.5
Caracterización	No se altera la operación. El proceso no se detiene y no produce efecto directo al cliente/usuario.	Produce efecto en el cliente sin ser crítico para la operación.	Produce parada del proceso.	

Nota: Si el número de reclamos recibidos durante el periodo de medición es cero (0), entonces el valor del IRQ será 1.

b. La segunda variable es el Índice de Cumplimiento (ICM):

I.C.M. = $1 - (\text{No. de quejas por entrega incompleta o demoras} / \text{No. Total de entregas o servicios})$

ANEXO 23
PROCEDIMIENTO DE BACK UP DE LA INFORMACIÓN



PROCEDIMIENTO BACKUP MANUAL DE LA INFORMACIÓN

Versión: 1

Código: SIG-SYT-PC-1

**Coordinación Nacional de Gestión Humana y Calidad
Abril 2018**

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Analista de sistemas y telecomunicaciones Practicante de SIG	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	07/03/2018
Revisión	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	Gerencia General	07/03/2018
Aprobación	Gerente General	Junta Directiva	07/03/2018

CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó

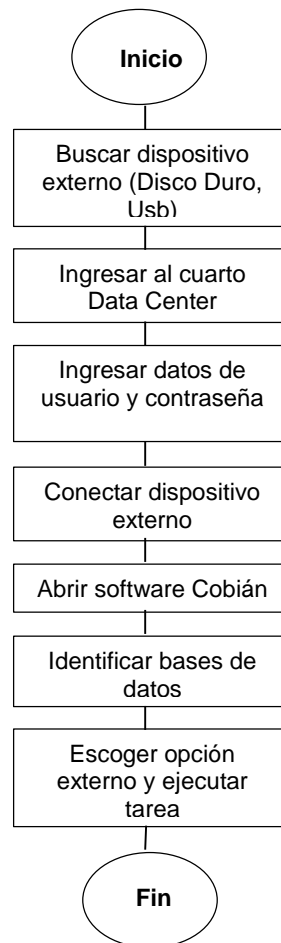


OBJETIVO: Proteger y resguardar la información, bases de datos y documentación importante de la organización con el fin de conservar respaldos, e igualmente la restauración de la misma en el momento en el que se necesite.

ALCANCE: Inicia con la programación que se tiene definida en el área de sistemas para las copias de seguridad de la información y bases de datos y termina con la verificación del Back up con un log de trazabilidad y la salvaguardia de la información.

RESPONSABLE: Analista de sistemas y telecomunicaciones

FLUJOGRAMA BACKUP Y RESTORE MANUAL



ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS Y DOCUMENTOS DE APOYO	RESPONSABLE
	Inicio		
1.	Buscar dispositivo externo (Disco Duro, Usb)		Analista de sistemas
2.	Ingresar al cuarto Data Center		Analista de sistemas
3.	Ingresar datos de usuario y contraseña del administrador en servidor de archivos	Windows server 2012 R2	Analista de sistemas
4.	Conectar dispositivo externo (Disco Duro)		Analista de sistemas
5.	Abrir software Cobián Backup 11 Gravity	Windows server 2012 R2	Analista de sistemas
6.	Identificar bases de datos y/o información a respaldar (Información Sistema Gestión de calidad o Base de datos contabilidad)	Windows server 2012 R2	Analista de sistemas
7.	Escoger opción externo y ejecutar tarea		Analista de sistemas
8.	Expulsar dispositivo externo		Analista de sistemas
9.	Guardar dispositivo externo		Analista de sistemas
	Fin		

1.DEFINICION DE TERMINOS

- **Data center:** Lugar de alojamiento de equipos de cómputo o centro de procesamiento de datos donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de información de una organización.
- **Backup:** Copia de seguridad y archivo de datos de la computadora de modo que se pueda utilizar para restaurar la información original después de una eventual pérdida de datos.
- **Cobian Backup 11 Gravity:** Programa multitarea para la creación y restauración de copias de seguridad de archivos locales.
- **Dispositivo externo:** Se especifica como dispositivo externo cualquier aparato electrónico con la capacidad de almacenar información de manera externa al equipo servidor.

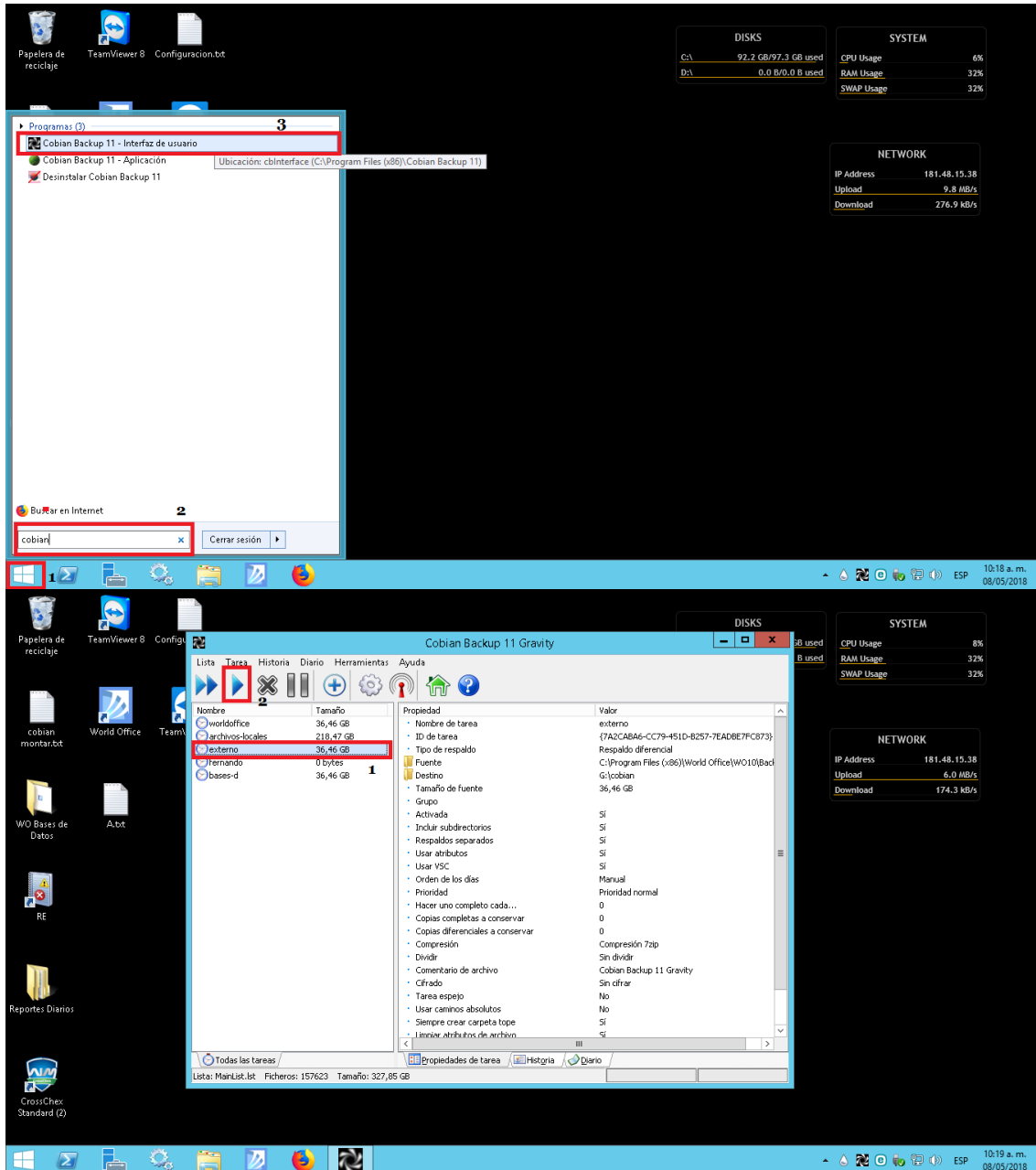
2.PUNTOS DE CONTROL

- **UPS:** En caso de presentarse un fallo de energía en el procedimiento de backup de la información se tiene una UPS Tripp Lite Smart 2200vs con duración aproximada de 2 horas para poder ejecutar el backup.
- **Log de trazabilidad:** Cada vez que se ejecuta un Backup de la información se envía automáticamente un correo especificando si el respaldo fue creado con éxito o si ha tenido algún error o eventualidad en el proceso para su revisión.

3.NORMATIVIDAD

- **ISO/IEC 27001:2013** – Describe cómo gestionar la seguridad de la información en una empresa.
 - A.12 Objetivos de control Backup
 - A.12.3 Proteger la organización contra la pérdida de información
 - A.12.3.1 Creación y prueba regular de copias de seguridad que involucren información

4. ANEXOS



ANEXO 24
PROGRAMA DE CONTROL DE NO CONFORMES

**PROGRAMA DE CONTROL DE NO CONFORMES**

Versión: 1

Código: SIG-ACC-PRO-10**Aseguramiento y control de calidad
Abril 2018**

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Profesional de aseguramiento y control de calidad Practicante de SIG	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	07/03/2018
Revisión	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	Gerencia General	07/03/2018
Aprobación	Gerente General	Junta Directiva	07/03/2018

CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó



1.OBJETIVO

Asegurar que el producto no conforme se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

2.ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Materias primas, materiales de empaque e insumos y producto terminado.

3.RESPONSABLES

- Los responsables de identificar el producto no conforme (averías y rechazos) y reportarlos en la OP, son los Líderes de proceso.
- El responsable de informar al Ingeniero de calidad acerca del producto no conforme presentado, es el Ingeniero de producción.
- Los responsables de dar respuesta a los reclamos de calidad presentados por los clientes son el Ingeniero de calidad y el ingeniero de producción.
- El responsable de diligenciar tratamiento de producto no conforme y enviar la respuesta al cliente es el Ingeniero de calidad.
- El responsable de consultar con los clientes y comunicar al Ingeniero de calidad la disposición del producto no conforme propiedad del cliente, es el Ingeniero de producción.
- El responsable de consultar con el cliente la disposición del producto no conforme de su propiedad es el Ingeniero de calidad.
- El responsable de gestionar la disposición definida es el Ingeniero de producción.
- Los responsables de analizar las no conformidades presentadas en el producto y plantear las acciones de respuesta, son el director de operaciones, la jefe de producción, el Ingeniero de producción y el Ingeniero de calidad, previa reunión con el equipo de trabajo correspondiente. En caso de que se evidencie la necesidad de implementar acciones que correspondan a otros responsables, el Ingeniero de calidad debe informar a los mismos sobre su(s) responsabilidad(es)

- El responsable de realizar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas propuestas para corregir y evitar la nueva aparición del producto no conforme, es el Ingeniero de calidad.
- El responsable de actualizar el historial de tratamiento de producto no conforme es el Ingeniero de calidad.

El responsable del envío del producto no conforme (rechazos y averías) a clientes y proveedores es el Ingeniero de producción.

El responsable de entregar el producto reparado al cliente es el Ingeniero de producción.

3 CONTENIDO

- Las averías y rechazos de producto propiedad del cliente, se envían al final de la producción o según como el cliente lo determine.
- En caso de deterioro del producto o que se considere inadecuado para su uso, cualquier bien que sea propiedad del cliente, se informa por correo electrónico al cliente, solicitando de este la disposición a realizar.
- Cuando se realiza una acción para corregir un producto no conforme, en el historial de tratamiento de producto no conforme recibido debe quedar la evidencia de verificación del producto que demuestre la conformidad en el mismo.
- El control del producto no conforme termina cuando se haya cerrado el plan de acción propuesto, dejando evidencia en el historial de tratamiento de producto no conforme recibido.
- El tiempo límite para dar respuesta a los reclamos enviados por el cliente es de 5 días hábiles después de haber recibido el reporte.
- El control del producto no conforme termina cuando se haya cerrado el plan de acción propuesto, dejando evidencia en el historial de tratamiento de producto no conforme recibido.
- El tiempo límite para dar respuesta al los reclamos enviados por el cliente es de 5 días hábiles después de la haber recibido el reporte.
- El tiempo límite para plantear las acciones correctivas ante la detección de producto no conforme detectado en el proceso o antes de ser entregado para distribución es de 3 días hábiles después de la detección.

- La devolución de producto no conforme se coordina con cliente y está sujeta a la próxima entrega de pedido.

4.1 Resultado de producto no conforme. En cualquiera de las operaciones de las líneas de producción, puede generarse y reportarse producto no conforme. El producto No Conforme puede tener las siguientes fuentes:

- Resultado Analítico Fuera de Especificación o desviación de un punto crítico de control.
- No cumplimiento de alguna característica especificada del producto detectada por el personal de
- producción o área de calidad durante los controles en proceso.
- No cumplimiento de alguna característica especificada del producto detectada por el personal del área de calidad en liberación de producto.

4.1.1 Cuando se detecte en un producto una falla de calidad como resultado de: un análisis de control de calidad, control en proceso, inspección o liberación; este debe ser reportado por el área que lo detecte, a el área de Calidad por medio del formato CAR20 “reclamo interno” y según el programa CAP20 “reclamos internos”

4.1.2. El área de Calidad, deben informar el producto detectado como No Conforme a los procesos de producción o acondicionamiento cuando aplique.

4.1.3 Las áreas de Calidad o Producción, deben realizar el bloqueo del producto detectado como No Conforme.

4.1.4 Todo producto definido como No Conforme debe ser almacenado, debidamente identificado, en espacios destinados para ello dentro del almacén y en empaque sellado, de tal manera que se evite la contaminación cruzada, acercamiento de plagas y el uso no intencional, hasta que se defina su estado final de calidad.

4.1.5 El área de Calidad debe iniciar la investigación del producto reportado, teniendo en cuenta toda la evidencia necesaria de los procesos de producción, control de Calidad, revisión de los puntos críticos de control, el estudio se debe realizar por medio de una herramienta de análisis de causa. De la investigación se debe generar el respectivo informe, el cual debe tener conclusiones sobre el producto.

4.2. Decisión del Producto No Conforme. Una vez realizada la investigación y tratamiento del producto No Conforme, el área Calidad, entregará el resultado de dichas actividades al Ingeniero de producción (revisión documental, nuevos análisis, revisión de producto 100% y nuevas inspecciones), quien en conjunto definirán si el producto puede ser:

- Aprobado: Cuando se evidencia un total cumplimiento de las especificaciones de calidad del producto.
- Aprobado con desviación: Cuando se evidencia un cumplimiento de todas las especificaciones de calidad
- Críticas del producto, pero algún parámetro se encuentra fuera de los límites definidos y se cuenta con suficiente evidencia que demuestre que el producto es estable bajo dicha condición. La respuesta de la aprobación con desviación del producto debe ser escrita y debe quedar registrada en el formato
- Rechazado: Cuando se evidencie que el producto no cumple especificaciones críticas que afectan la calidad, seguridad y eficacia del mismo.

4.2.2 Cuando el concepto del producto es aprobado debe cambiar inmediatamente de estado y se informara vía correo el nuevo estado del producto al Ingeniero de Producción. Físicamente se debe retirar el hablador de No Conforme.

4.2.3. Cuando el producto es declarado como Rechazado y será identificado con el formato ROTULO DE RECHAZADO el cual es de color rojo.


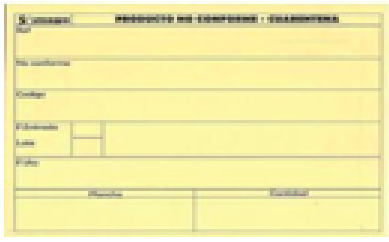

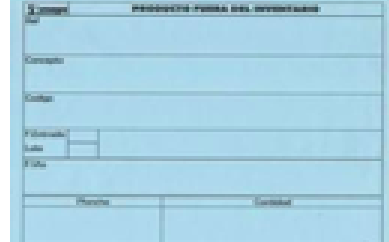
4.3 Método de identificación del producto según su estado. El producto según su estado se identifica utilizando habladores de colores. Tabla 1

Los habladores según su color tienen la siguiente información:

- Referencia: Nombre de la materia prima, material de empaque o producto terminado
- Concepto avería: producto que se daña en el proceso de Omega. (si aplica)
- Concepto rechazado: producto en buen estado que no aplica para armado. (si aplica)
- Concepto no conforme: producto que llega a Omega en mal estado. (si aplica)
- Código: Identificación del sistema de inventario de Soluciones Omega.
-

- Fecha de entrada / lote: identificación de materia prima, material de empaque o producto terminado que tiene características comunes y se produjeron en serie.
- Fecha de vencimiento: fecha de caducidad de la materia prima o producto terminado.

Tabla 1. código de colores para identificación de producto no conforme

IDENTIFICACIÓN HABLADORES SOLUCIONES OMEGA			
IMAGEN	HABLADOR	COLOR	CONCEPTO
	Hablador general	Bianco	Sirve para marcar todo producto terminado, materia prima y material de empaque.
	Averías Cuarentena	Amarillo	Producto que se daña en el proceso de Omega. Producto con pendiente del cumplimiento de especificaciones de calidad.
	Rechazado	Rojo	Producto en buen estado que no aplica para armado
	No conforme	Azul	Producto que llega a Omega en mal estado

4.4 Control del producto no conforme. Se realiza dependiendo del tipo de producto al que pertenezca. Se tiene una categorización de defectos que se clasifican entre crítico, mayor y menor según la Tabla 2.

- Crítico: Afecta la inocuidad, temas legales, incumplimiento de la ficha técnica.
- Mayor: Afecta la vida útil de producto.
- Menor: Asociados a la apariencia y no afecta a la parte legal.

Tabla 2. Categorización de defectos

DEFECTO	CRITICO	MAYOR	MENOR
Bolsa mal sellada			x
Código de barras mal ubicado		x	
Código de barras erróneo	x		
Promoción con más de dos códigos de barras	x		
Carencia o mala codificación	x		
Sticker trocado	x		
Tucker promocional no correspondiente	x		
Producto promocional no correspondiente	x		
Mala ubicación del contenido	x		
Error en la cantidad de la oferta que lleva un fardo	x		
Error en la cantidad del contenido	x		
Bolsa quemada			x
Empaque en mal estado (roto, color no correspondiente)			x
Sticker del fardo no corresponde	x		
Error en las unidades por estiba			x
Error en la cantidad de fardos que lleva un palet			x
Uso de bolsa no correspondiente		x	
Código de barras mal impreso	x		
Productos con fechas de vencimiento fuera del rango establecido	x		
Productos con fecha de vida útil corta	x		
Empaque con producto no conforme (no legible)		x	
Código de barras mal bloqueado	x		
Sticker sobre sticker	x		
Doble sticker	x		
Sin sticker promocional	x		
Sticker sobrepuesto en la bolsa	x		
Cuerpo extraño en promoción	x		
Mal sellado de la caja			x
Producto mal vinipelado			x
Cubrir información como logos del producto o de la empresa	x		
Uso de estiba no correspondiente			x
Gramaje trocado	x		
Producto sin código de barras	x		
Producto sucio		x	
Producto quemado en el planchado o sellado	x		
Mala presentación del sellado con silicona			x

4.4.1 Materiales propiedad del cliente en almacenamiento (antes de su utilización)

- Informar al Ingeniero de producción, quien consulta con el Ingeniero de calidad la disposición correspondiente.
- Informar al cliente por correo electrónico o en el documento que aplique.
- Realizar la identificación correspondiente.
- Actualizar historial de tratamiento de producto no conforme enviado.
- Ejecutar la disposición indicada por el cliente.

4.4.2. Materiales propiedad del cliente (rechazos y averías de producto)

- Reportar averías y rechazos en la OP.
- Realizar la identificación correspondiente.
- Enviar informe al cliente (cuando lo solicite).
- Ejecutar la disposición definida.
- Reportar por separado la cantidad de averías y rechazos en la remisión correspondiente a cada pedido a entregar.
- Enviar averías y rechazos al cliente en la próxima entrega de producto terminado o como el cliente lo determine.
- Realizar el análisis correspondiente al TPNC y definir las acciones correspondientes (cuando se presenta una cantidad de averías que sobrepase el % de averías establecido).

4.4.3 Producto terminado (detectado antes de su despacho)

- Informar al Ingeniero de producción, quien consulta con el Ingeniero de calidad la disposición correspondiente.
- Reportar en la OP (aplica cuando se detecta el producto antes de realizar el cierre del documento).
- Realizar la identificación correspondiente al producto.
- Ejecutar la disposición definida por el Ingeniero de producción.
- Cuando el producto no conforme es detectado durante la liberación de línea o los controles en proceso se separan las muestras, identificándolas y se revisan con todo el grupo de producción las promociones anteriormente armadas.

- Realizar el análisis correspondiente a la no conformidad (es) presentado (s) y definir las acciones correctivas.

4.4.4 Producto terminado no conforme detectado después de la entrega a distribuidores o clientes (emergencia comercial)

- Recibir la información del cliente
- Informar al Ingeniero de producción y al Ingeniero de calidad (para definir la disposición correspondiente).
- Realizar trazabilidad para identificar todas las distribuciones realizadas del producto y lote que presenta el problema.
- Identificar el producto que se tiene almacenado.
- Informar por medio de correo electrónico y telefónicamente al cliente en caso de que haya recibido producto de dicho lote.
- Responder, cuando aplique, ante los organismos de control, previa aprobación del cliente acerca de la información a suministrar públicamente o ante cualquier entidad externa a su organización.
- Identificar el número de unidades no conformes entregadas y almacenadas, es decir hacer un inventario.
- Inspeccionar el producto y definir su disposición (separar unidades defectuosas y devolver el producto conforme,) dejando sustentación de la decisión ejecutada.
- Realizar la investigación correspondiente a la(s) no conformidad(es) presentada(s) y definir las acciones correctivas correspondientes.
- Actualizar Historial de tratamiento de producto no conforme recibido y realizar seguimiento hasta el cierre de las acciones planteadas.

4.4.5 Producto terminado (detectado por el cliente)

- Identificar el producto del mismo lote que se tiene almacenado, inspeccionarlo y seguir la disposición que exija el cliente.
- Recibir el producto enviado por clientes (cuando existe devolución del producto), inspeccionar el producto y definir su disposición.
- Realizar el análisis correspondiente a la no conformidad presentada y definir las acciones correspondientes.

- Responder Tratamiento de producto no conforme enviado por el cliente, realizando trazabilidad y planes de acción.
- Realizar cierre y seguimiento a las acciones correctivas planteadas.
- Actualizar historial de tratamiento de producto no conforme recibido y realizar seguimiento hasta el cierre de las acciones planteadas.

5.DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- Producto no conforme: en este procedimiento se entiende como materias primas, materiales de empaque, insumos, producto en proceso o producto terminado.
- Materiales: materias primas, materiales de empaque e insumos.
- Insumo: material que no interviene en la constitución del producto terminado (limpieza, desinfección y mantenimiento).
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Avería: Material dañado durante el proceso.
- Rechazo: Material o producto defectuoso antes de ser utilizado en el proceso.
- Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados (se realiza como resultado de negociación con el cliente o de una decisión interna).
- Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme, para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- Liberación: Aceptación del material o producto.

ANEXO 25
PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO



PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE ORDENES DE TRABAJO

Versión: 1

Código: CMT-PC-1

**Aseguramiento y control de calidad
Abril 2018**

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Coordinador de mantenimiento Practicante de SIG	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	07/03/2018
Revisión	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	Gerencia General	07/03/2018
Aprobación	Gerente General	Junta Directiva	07/03/2018

CONTROL DE CAMBIOS

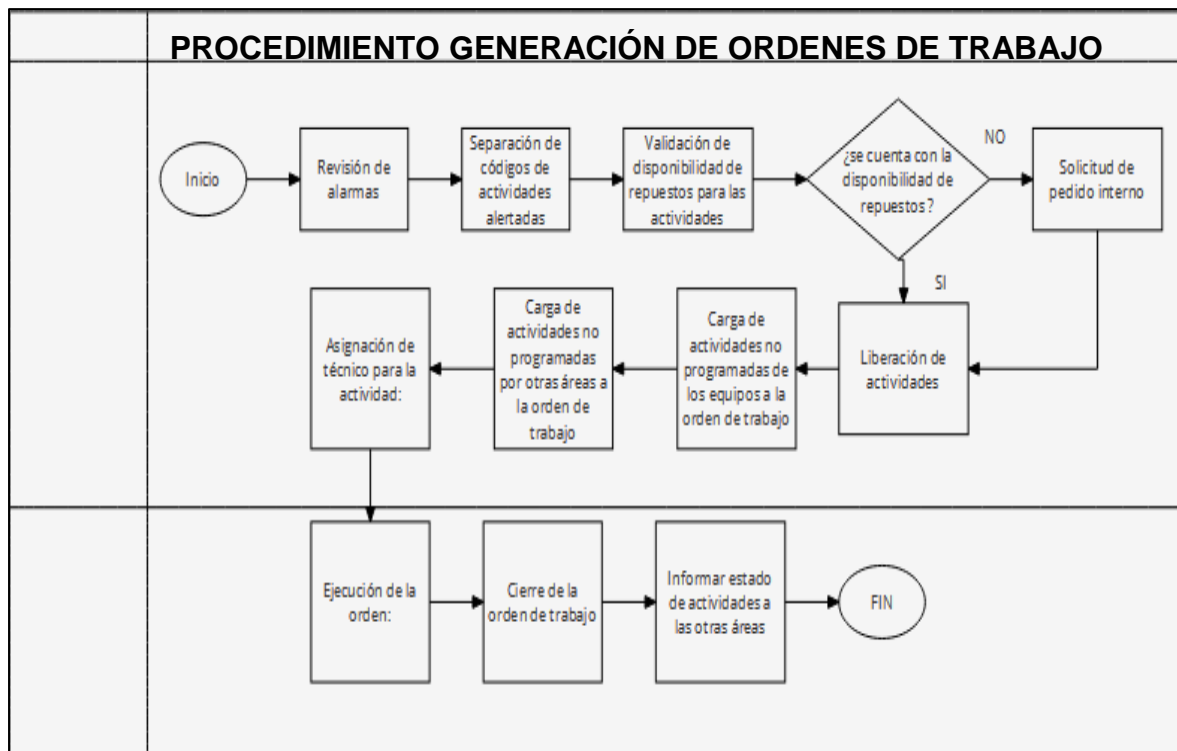
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó



OBJETIVO: Asignar a los técnicos de área las actividades semanales de los activos de la empresa.

ALCANCE: Este proceso toma las actividades rutinarias de los equipos y las asigna al personal técnico del Área.

RESPONSABLE: Coordinador de mantenimiento.



ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS Y DOCUMENTOS DE APOYO	RESPONSABLE
	Inicio		
1.	Revisión de alarmas: Se verifica las actividades que cumplieron su lapso de tiempo y las que están a punto de llegar al límite, dejando las que ya están vencidas como prioridad para la programación.	Archivo en Excel Mantenimiento preventivo bodega	Coordinador de mantenimiento
2.	Separación de códigos de actividades alertadas: Se toman los códigos de las actividades que se señalaron como alertas y se ubican dentro de la orden de trabajo, pero no se liberan hasta verificar la existencia de los repuestos	Archivo en Excel Mantenimiento preventivo bodega	Coordinador de mantenimiento
3.	Validación de disponibilidad de repuestos para las actividades: Con las actividades ya descritas en la orden de trabajo se procede a verificar el stock de repuestos	Archivos en Excel: Mantenimiento preventivo bodega Gestión de inventarios	Coordinador de mantenimiento
4.	¿Se cuenta con la disponibilidad de repuestos?		
5.	Solicitud de pedido interno: En caso de que no exista la disponibilidad del repuesto se procede a realizar la solicitud del pedido interno de acuerdo al procedimiento estándar de gestión de inventarios.	Archivos en Excel: Gestión de inventarios	Coordinador de mantenimiento Técnico de mantenimiento
6.	Liberación de actividades: En caso de que se cuente con la disponibilidad de repuestos, se liberan las actividades en la orden y se les asigna estatus de abierta dentro del registro.	Archivos en Excel: Mantenimiento preventivo bodega	Coordinador de mantenimiento
7.	Carga de actividades no programadas de los equipos a la orden de trabajo: Del registro de correctivos de los equipos se toman las fallas comunes ocurridas dentro de la semana y se le programa una revisión al sistema involucrado	Archivos en Excel: Mantenimiento preventivo bodega y registro correctivos Bodega	Coordinador de mantenimiento
8.	Carga de actividades no programadas por otras áreas a la orden de trabajo: Se toman las solicitudes realizadas en el transcurso de la semana y se asignan	Archivos en Excel: Mantenimiento preventivo bodega	Coordinador de mantenimiento

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS Y DOCUMENTOS DE APOYO	RESPONSABLE
	como actividades dentro de la orden de trabajo.	Correo del coordinador de área.	
9.	Asignación de técnico para la actividad: De acuerdo a las habilidades de los cargos y la hoja de ruta de los equipos, se asignan las actividades. Imprimir orden de trabajo y entregar al personal del Área.	Archivos en Excel: Mantenimiento preventivo bodega Hojas de vida de equipos.	Coordinador de mantenimiento
10.	Ejecución de la orden: El personal cuenta con una semana a partir de la asignación para ejecutar las actividades de la orden de trabajo y retornar el documento diligenciado a la oficina	Orden de trabajo	Personal del área de mantenimiento.
11.	Reprogramar actividades no realizadas: En caso de que la actividad no se realice se reprograma y se le da un estatus de prioritaria para la orden de la siguiente semana.	Archivos en Excel: Mantenimiento preventivo bodega Orden de trabajo	Coordinador de mantenimiento
12.	Cierre de la orden de trabajo: Verificar la información registrada dentro de la orden de trabajo retornada por el equipo, cerrar las actividades realizadas y cargar horómetros.	Archivos en Excel: Mantenimiento preventivo bodega Orden de trabajo	Coordinador de mantenimiento
13.	Informar estado de actividades a las otras áreas: Se envía un correo o se informa a viva voz sobre el estatus de la actividad solicitada	Archivos en Excel: Mantenimiento preventivo bodega Orden de trabajo Correo del coordinador de área.	Coordinador de mantenimiento
	Fin		

ANEXO 26
PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION POR LA REVISIÓN

**PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Versión: 1

Código: SIG-DA-PC-1**Coordinación Nacional de Gestión Humana y Calidad
Octubre 2017**

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Comité de calidad	Coordinación Nacional de Gestión Humana y Calidad	16/04/2018
Revisión	Coordinador de Gestión Humana y Calidad	Gerencia General	16/04/2018
Aprobación	Gerente General	Junta Directiva	16/04/2018

CONTROL DE CAMBIOS

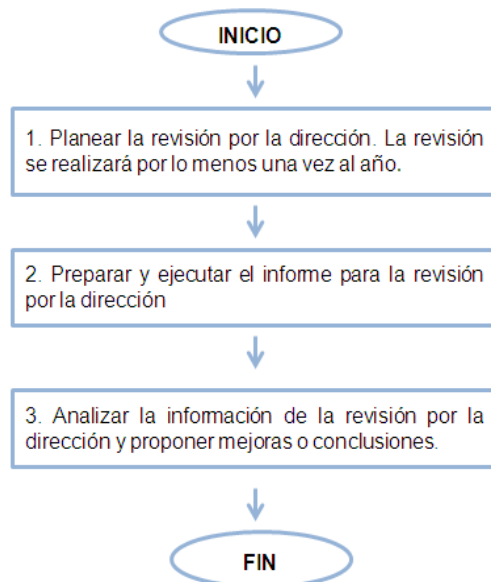
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó

OBJETIVO: Analizar a intervalos planificados en el Sistema integrado de gestión, para asegurar la conveniencia, adecuación, efectividad y mejora continua.

ALCANCE: Este procedimiento aplica para la Planificación de la Revisión, para la realización de la Revisión por la Dirección y para documentar los resultados de la Revisión por la Dirección del Sistema integrado de Gestión.

RESPONSABLE: Coordinación Nacional de Gestión Humana y Calidad

Procedimiento de Revisión Por La Dirección



ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS DOCUMENTOS DE APOYO	RESPONSABLE
0	Inicio		
1	Planear la revisión por la dirección. La revisión se realizará por lo menos una vez al año.	N.A	Gerente General
2	Preparar y ejecutar el informe para la revisión por la dirección.	Revisión por la Dirección	Gerente General
3	Analizar la información de la revisión por la dirección y proponer mejoras o conclusiones.	Revisión por la Dirección	Gerente General
4	Fin		

1. NORMATIVA

- Norma NTC-ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- Norma NTC-ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
- Norma NTC-ISO 19011:2000. Directrices para auditorías de sistemas de Gestión de calidad y/o ambiental.
- Ohsas 18001:2007 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo - Requisitos

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Estas son las condiciones y requisitos que se deben tener en cuenta para la revisión por la alta dirección.

2.1 Condiciones generales. La información requerida para la revisión por la dirección debe incluir:

1. Revisar las estrategias implementadas y determinar si han sido eficaces para alcanzar los objetivos, metas y resultados esperados del Sistema Integrado de Gestión.
2. Revisar el cumplimiento del plan de trabajo anual en Sistema Integrado de Gestión y su cronograma.
3. Analizar la suficiencia de los recursos asignados para la implementación del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de los resultados esperados.
4. Revisar la capacidad del Sistema Integrado de Gestión, para satisfacer las necesidades globales de la empresa en materia de Sistema Integrado de Gestión.
5. Analizar la necesidad de realizar cambios en el Sistema Integrado de Gestión, incluida la revisión de la política y sus objetivos.
6. Evaluar la eficacia de las medidas de seguimiento con base en las revisiones anteriores de la alta dirección y realizar los ajustes necesarios.
7. Analizar el resultado de los indicadores y de las auditorías anteriores del Sistema Integrado de Gestión.
8. Aportar información sobre nuevas prioridades y objetivos estratégicos de la organización que puedan ser insumos para la planificación y la mejora continua.
9. Recolectar información para determinar si las medidas de prevención y control de peligros y riesgos se aplican y son eficaces.
10. Intercambiar información con los trabajadores sobre los resultados y su desempeño Sistema Integrado de Gestión.
11. Servir de base para la adopción de decisiones que tengan por objeto mejorar la identificación de peligros y el control de los riesgos y en general mejorar el Sistema Integrado de Gestión.
12. Determinar si promueve la participación de los trabajadores.
13. Evidenciar que se cumpla con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales, el cumplimiento de los estándares mínimos del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales que le apliquen.
14. Establecer acciones que permitan la mejora continua en el Sistema Integrado de Gestión. Establecer el cumplimiento de planes específicos, de las metas establecidas y de los objetivos propuestos.
15. Inspeccionar sistemáticamente los puestos de trabajo, las máquinas y equipos y en general, las instalaciones de la empresa.
16. Vigilar las condiciones en los ambientes de trabajo.

17. Vigilar las condiciones de salud de los trabajadores.
18. Mantener actualizada la identificación de peligros, la evaluación y valoración de los riesgos;
19. Identificar pérdidas como daños a la propiedad, máquinas y equipos entre otros, relacionados con Sistema Integrado de Gestión.
20. Identificar deficiencias en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

3. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este procedimiento será actualizado, revisado, aprobado y publicado por el comité de calidad cuando se presenten inconsistencias, mejoras o cambios en su uso.

4. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Norma NTC-ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- Norma NTC-ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad Requisitos
- Norma NTC-ISO 19011:2000. Directrices para auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad y de gestión ambiental.
- Procedimientos de las áreas auditadas

5. ANEXOS

- Formato de revisión por la dirección- SIG-AI-F-15

ANEXO 27
FORMATO DE REVISION DE LA ALTA DIRECCION

1. DESEMPEÑO DE PROCESOS

Descripción del Estado del Proceso	Indicadores					¿Se Necesitan Acciones de Mejora?
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	

2. ACCIONES DE MEJORA CONTINUA

No.	Proceso	Propósito (breve)	Acción Tomada (breve)	Eficaz (S/N)	Nuevo reporte (no eficaz)

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4. COMPROMISOS DE LA REVISIÓN ANTERIOR Y LA PROXIMA

5. RESULTADOS

Compromiso Adquirido	Seguimiento de la Eficacia del Compromiso	Se necesitan Acciones de Mejora, correctivas

ANEXO 28
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA



**PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN**

Versión: 1

Código: SIG-AI-PC-4

Sistema Integrado de Gestión

Abril 2018

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Líderes de proceso	Coordinación Nacional de Gestión Humana y Calidad	18/04/2018
Revisión	Coordinación Nacional de Gestión Humana y Calidad	Gerencia General	18/04/2018
Aprobación	Gerente General	Junta Directiva	18/04/2018

CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó

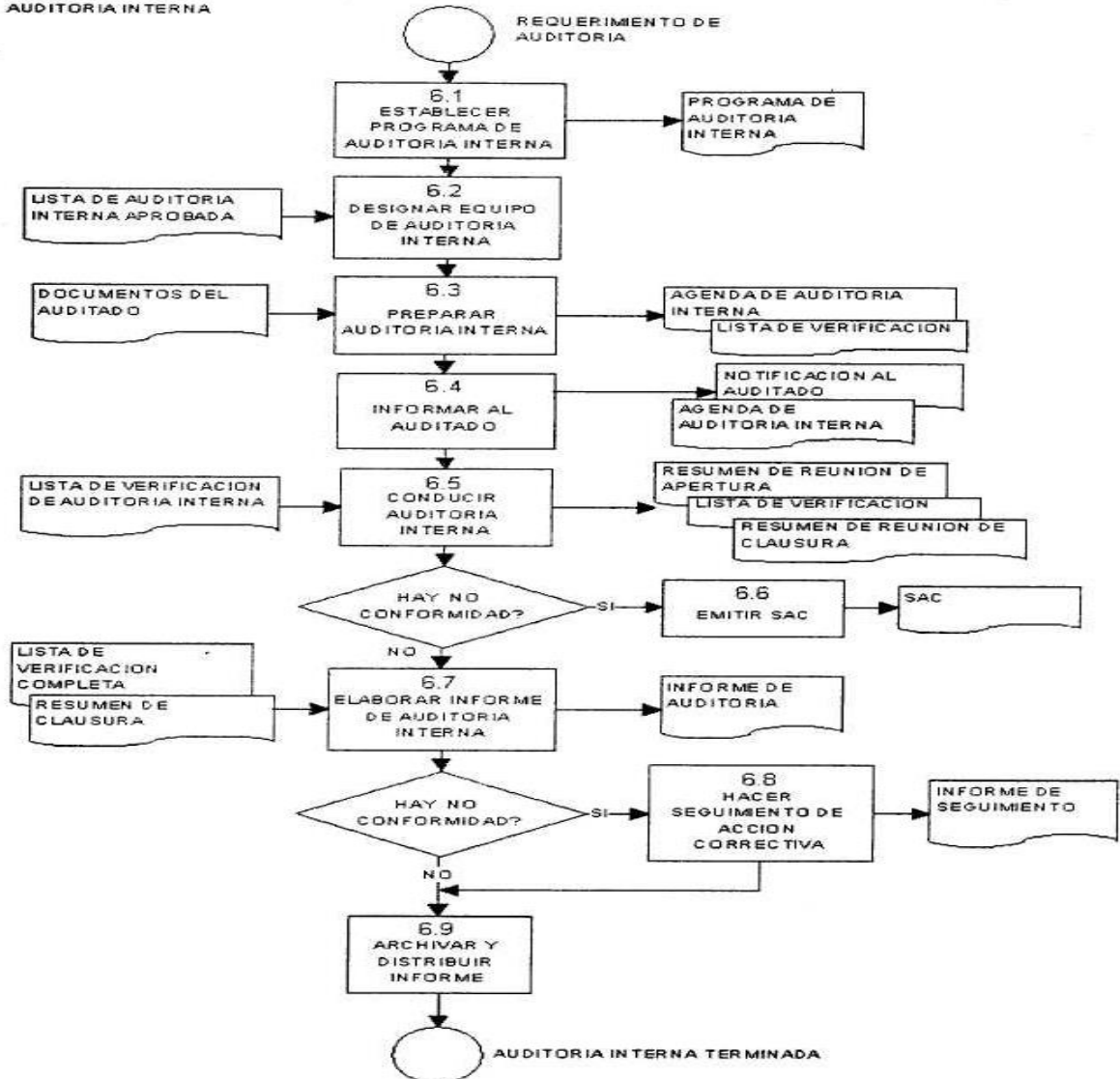


OBJETIVO: Recolectar información útil para analizar la efectividad y medir la conformidad del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE: Aplica a todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del mapa de procesos de Soluciones Omega S.A.

RESPONSABLE: Auditor líder.

AUDITORIA INTERNA



ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS DOCUMENTOS DE APOYO	RESPONSABLE
	Inicio		
1	<p>Seleccionar auditor líder y equipo auditor.</p> <p>La alta dirección debe seleccionar al auditor líder, que tendrá la responsabilidad de liderar y guiar las auditorías dentro de la organización y debe seleccionar el equipo auditor; los auditores deben ser independientes de los procesos o áreas a auditar. Se debe utilizar el formato programa de auditorías internas para realizar la programación.</p>	<p>Formato Programa de Auditorías Internas de Calidad. Anexo A (SIG-AI-F-1)</p>	Alta Dirección
2	<p>Programar las auditorías internas de calidad.</p> <p>Para la programación de las auditorías se debe definir el objetivo y alcance de las mismas teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de implementación de los requisitos de la norma y la importancia del mismo en la entidad. • Cambios Organizacionales. • Nuevos procesos administrativos. • Resultados no satisfactorios de auditorías anteriores. • Cambios tecnológicos. • Importancia e impacto de los procesos. <p>Se debe utilizar el Formato Programa de Auditorías Internas de Calidad.</p>	<p>Formato Programa de Auditorías Internas de Calidad. Anexo A (SIG-AI-F-1)</p>	Auditor Líder
3	<p>Elaborar y comunicar el plan de auditorías.</p> <p>El auditor líder debe elaborar el plan de auditorías internas, el cual contiene el detalle de las actividades a desarrollar según formato y la asignación de procesos a cada auditor. Este plan</p>	<p>Formato Programa de Auditorías Internas de Calidad. Anexo A (SIG-AI-F-1)</p>	

	debe ser concertado con el personal a auditar y dado a conocer 8 días calendario antes de la realización de la auditoria.	Formato Plan de Auditoria Interna al Sistema de Calidad. Anexo B (SIG-AI-F-2)	Auditor líder
4	Preparar herramientas de verificación. Cada auditor deberá preparar las herramientas para la verificación de los procesos que auditará, de igual manera hacer una revisión previa de la documentación, esto será efectuado con colaboración del Auditor líder, si los miembros del equipo auditor lo consideran necesario. Para la auditoria existirá la posibilidad de utilizar técnicas tales como la inspección, observación, etc. u otras que el equipo auditor conozca. Es necesario utilizar todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad del proceso a auditar, así como la información que considere necesaria y tener en cuenta el ciclo PHVA, Se realizará de acuerdo al Plan de Auditorías.	Formato de Lista de chequeo Anexo C (SIG-AI-F-3) Manual de calidad. Procedimientos del proceso a auditar.	Equipo Auditor
5	Realizar reunión de apertura. En la reunión de apertura, el auditor deberá presentar el objetivo y alcance de la auditoria, se debe confirmar la programación descrita en el plan de auditoria y la fecha de cierre de la auditoria. En caso de presentarse algún inconveniente para la ejecución de una de las actividades planificadas, se deberán realizar y aprobar los ajustes correspondientes.	Acta de Reunión. Anexo D (SIG-A-1) Formato Plan de auditorías internas de calidad aprobado. Anexo B (SIG-AI-F-2)	Auditor Líder
6	Ejecutar Auditoria Interna. Los auditores internos de calidad deberán recolectar las evidencias que demuestren la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y documentar los hallazgos en las herramientas de verificación elaboradas. Para la auditoria se podrán utilizar técnicas como la observación, inspección, entrevistas etc. U otras	Registros de la auditoria. Evidencias recolectadas.	Auditores Internos

	técnicas conocidas por el equipo auditor		
7	<p>Notificar las No conformidades.</p> <p>Cada auditor deberá analizar los hallazgos de la auditoria y determinar la existencia o no de No conformidades y observaciones en el registro correspondiente. Las No Conformidades deberán ser informadas al auditado en él, para realizar el análisis de las causas y establecer las acciones correctivas correspondientes en el formato Acción correctiva.</p>	<p>Formato de plan de mejora. Anexo E (SIG-AI-F-4)</p>	Audidores Internos
8	<p>Realizar reunión de cierre y elaborar informe de auditoría interna de calidad.</p> <p>En la reunión de cierre, el auditor líder deberá informar a los auditados sobre las No conformidades y observaciones encontradas durante las auditorías, así como las fortalezas y debilidades para el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de Calidad y las dificultades y/o conclusiones en el proceso de realización de las auditorías.</p> <p>Se deberá realizar un informe de las auditorias utilizando el formato Informe de Auditorías Internas de Calidad, el cual deberá ser entregado 5 días hábiles después de la reunión de cierre de la auditoria al Coordinador Nacional de Soluciones, Omega según sea el caso para su análisis correspondiente y la definición de las acciones de mejora. Copia del plan de acción deberá ser entregada al equipo auditor para su seguimiento.</p>	<p>Documentos soportes anexos.</p> <p>Acta de Reunión. Anexo D (SIG-A-1)</p>	Auditor líder
9	<p>Verificar las acciones correctivas y preventivas implementadas.</p> <p>El auditor líder junto con los auditores internos deberán realizar seguimiento a la implementación de acciones, verificando la eficacia de las mismas según las fechas acordadas y asegurando la eliminación de las causas de las no conformidades registradas en el formato Acción Correctiva.</p>	<p>Formato de plan de mejora. Anexo E (SIG-AI-F-4)</p> <p>Comunicación Oficial.</p>	Auditor líder

	En caso de no registrarse avance en la implementación de las acciones propuestas, se informará por escrito al responsable del proceso para que tome las medidas pertinentes.		
10	<p>Recopilar los registros de las auditorías internas.</p> <p>Se deberá recopilar toda la documentación involucrada en el proceso de auditorías internas, tales como: Programación de Auditorías, Planes de Auditorías, Listados de Verificación, Formato de Notificación de no Conformidades y formato acción correctiva. Luego, disponerla de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Control de registros.</p>	<p>Registros del proceso disponibles.</p> <p>Procedimiento Control de registros.</p>	Auditor Líder
11	<p>Evaluar esporádicamente a los auditores internos.</p> <p>La calificación de los auditores se realiza semestralmente por el auditor líder y los auditados a través del Formato calificación.</p>	<p>Formato de calificación de los auditores internos.</p> <p>Anexo E (SIG-AI-F-5)</p>	Auditor Líder
	Fin		

1. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseables.
- **Auditoria.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoria.
- **Auditoria Interna.** Se realizan por o en nombre de la propia organización para fines internos y puede constituir la base para la auto-declaración de Conformidad de una organización.
- **Auditoria Externa.** Se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los Clientes, o por otras personas en su nombre.
- **Auditor.** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
- **Auditor líder.** Persona calificada para manejar y realizar auditorías de calidad.
- **Auditado.** Organización que es auditada.
- **Conclusiones de la Auditoria.** Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor después de considerar los objetivos de la auditoria al igual que los hallazgos de la misma.

- **Criterios de Auditoria.** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad.
- **Eficacia.** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Equipo Auditor.** Grupo de auditores, o un auditor individual, designados para desempeñar una auditoria dada. Uno de los auditores del equipo de la auditoria desempeña la función de auditor líder.
- **Evidencia de la auditoria.** Registros declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.
- **Evidencia objetiva.** Datos que respaldan la veracidad de algo.
- **Hallazgos de la auditoria.** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.
- **Organización.** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Programa de la auditoria.** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Registro.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

NOTAS:

1. Los registros pueden utilizarse, por ejemplo para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas, acciones correctivas.
 2. En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.
- **Resultados de la auditoria:** Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoria recopilada comparada contra los criterios de auditoria acordados. Los resultados de la auditoria proveen la base para el reporte de la auditoria.
 - **Reunión de Apertura:** Encuentro entre el auditor y los auditados con el propósito de revisar el alcance de los objetivos de la auditoria, confirmar la disponibilidad de los recursos e instalaciones necesarias para la misma y aclarar detalles del plan de auditoria.
 - **Reunión de Cierre:** Encuentro entre el auditor y los auditados con el propósito de presentar los resultados de la auditoria y coordinar la elaboración de las solicitudes de acción correctiva o preventiva, es un mecanismo usado para documentar una discrepancia o un no conforme que requiere atención.

2. NORMATIVA

- Norma NTC-ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Norma NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.
- Norma NTC-ISO 19011:2011. Directrices para auditorías de sistemas de Gestión de calidad y/o ambiental.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

3.1 CONDICIONES GENERALES

- Las auditorías se realizan completamente al Sistema de Gestión de Calidad.
- Las auditorías internas de calidad son realizadas por personal independiente de quienes tienen la responsabilidad de los procesos o áreas a auditar.
- Los resultados, las observaciones y las no conformidades encontradas durante la auditoría, son conocidas por el auditado y por el responsable del área o proceso a auditar.
- Es responsabilidad del representante de la Coordinación/Alta dirección nombrar a uno de sus funcionarios como Auditor Líder, siempre y cuando éste haya sido calificado como auditor interno.
- La aplicación de las acciones correctivas para las no conformidades registradas en el proceso de auditorías se realiza en los tiempos estimados por los responsables y sin demora injustificada.
- Las No Conformidades serán cerradas cuando a una fecha estimada y al determinar su eficacia.
- La calificación de los auditores se realiza semestralmente, por el auditor líder y los auditados a través del Formato Calificación Auditores Internos.

3.2 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este procedimiento será actualizado, revisado, aprobado y publicado por la Coordinación Nacional de Gestión humana y Calidad cuando se presenten inconsistencias, mejoras o cambios en su uso.

4. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Norma NTC-ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Norma NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
- Norma NTC-ISO 19011:2015. Directrices para auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad y de gestión ambiental.
- Procedimientos de las áreas auditadas.

ANEXO 29
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA INTERNA

Objetivo: Recolectar información útil para analizar la efectividad y medir la conformidad del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad.							
Alcance: Aplica a todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del mapa de procesos de Soluciones Omega S.A.							
Norma base: NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 19011:2011							
Auditoria N°	Proceso a Auditar	Inicio			Fin		
		Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
2	Gestión del proceso productivo	12	12	2018	12	12	2018
	Gestión de calidad del producto e inocuidad	12	12	2018	12	12	2018
	Servicios suministrados externamente	12	12	2018	12	12	2018
	Gestión del mantenimiento	12	12	2018	12	12	2018
	Gestión de sistemas y telecomunicaciones	12	12	2018	12	12	2018
	Sistema de gestión de la calidad (Integrado)	12	12	2018	12	12	2018
	Planeación logística y almacenamiento	12	12	2018	12	12	2018
	Gestión comercial	12	12	2018	12	12	2018
	Gestión humana y bienestar	12	12	2018	12	12	2018
Ejecución de la programación							
Programado	Motivo: Evaluar y monitorear el sistema de gestión de la calidad			Aprobado por el Coordinador Nacional de gestión humana y Calidad			

ANEXO 30
PLAN DE AUDITORIA INTERNA

Objetivo: Medir la conformidad del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015

Alcance: Aplica a todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del mapa de procesos de Soluciones Omega S.A.

Auditor Líder Leonardo Botia
Fecha de la auditoria Mayo 8 del 2018
Lugar Bodega de San Jorge (Mosquera, Cundinamarca)

Auditoria No.	Día	Tiempo	Proceso	Auditado	Lugar
1	8/05/18	15 min	Reunión de apertura	Líderes de proceso y gerente general	Sala de reuniones
	9/05/18	1 hora	Recorrido por las instalaciones proceso de producción de conos y maquilas	Líder de proceso	Planta de producción
	10/05/18	1 hora	Gestión de calidad del producto e inocuidad	Líder de proceso	Puesto de trabajo líder del proceso
	11/05/18	30 min	Servicios suministrados externamente	Líder de proceso	Puesto de trabajo líder del proceso
	12/05/18	30 min	Gestión del mantenimiento	Líder de proceso	Puesto de trabajo líder del proceso
	13/05/18	20 min	Gestión de sistemas y telecomunicaciones	Líder de proceso	Puesto de trabajo líder del proceso
	14/05/18	30 min	Sistema de gestión de la calidad (Integrado)	Líder de proceso	Puesto de trabajo del líder del proceso
	15/05/18	30 min	Planeación logística y almacenamiento	Líder de proceso	Puesto de trabajo del líder del proceso
	16/05/18	30 min	Gestión comercial	Líder de proceso	Puesto de trabajo del líder del proceso
	17/05/18	1 hora	Gestión humana y bienestar	Líder de proceso	Puesto de trabajo del líder del proceso
	18/05/18	15 min	Cierre y agradecimientos	Líderes de proceso y gerente general	Sala de reuniones

ANEXO 31
LISTA DE CHEQUEO E INFORME DE LA AUDITORIA INTERNA

FECHA DE EVALUACIÓN	Día	Mes	Año	ALCANCE: Procesos de la Bodega San Jorge.		
	8	5	2018			
AUDITADO POR:	Auditor líder (Leonardo Botia) y Auditora en formación (Paola Trespalcacios)		AUDITADOS	Líderes de los procesos del mapa de procesos de Soluciones Omega S.A.		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Evaluar las condiciones del sistema de gestión de la calidad después del desarrollo del proyecto en las instalaciones de Soluciones Omega S.A.						
ASPECTOS A RESALTAR: Compromiso por parte de la gerencia en adoptar sistemas de gestión para su proceso. Conocimiento de todo el personal administrativo y operativo en todos sus procesos de cada rol.						
CALIFICACIÓN	Cumple completamente: 2	Cumple parcialmente: 1	No cumple: 0	No aplica: NA	No Observado: NO	
ITEM	Ciclo PHVA	ITEM A EVALUAR	MAXIMA CALIFICACION	CALIFICACIÓN ASIGNADA	Numeral de la NTC-ISO 9001:2005	SOPORTE DEL HALLAZGO (Aplica para el cumplimiento total, parcial o incumplimiento)
1 AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
1,1	ETAPA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
1.1.1	Planear	¿Se ha determinado los aspectos internos y externos a partir de un diagnostico inicial?	2	2	4.1	Se evidencia un diagnostico inicial a partir de un análisis DOFA y de aspectos externos con el análisis PESTAL
1.1.2		¿Existe algún método para verificar cual es la información documental mas relevante sobre los procesos que se mantienen y retienen e la empresa ?	2	2	7.5.3	Cumplimiento total
1.1.3		¿Se cuenta con política y objetivos de calidad?	2	2	5.2.1	La empresa maneja un sistema integrado de gestión, así que se cuenta con estos todos integrados en uno.
1.1.4		¿La documentación que soporta el sistema de calidad se encuentra controlada (formatos, tablas, instrucciones de trabajo) bajo un listado maestro de registros y documentos ?	2	2	4.41	Cumplimiento total ya que se cuentan con ambos listados para controlar todos los registros
1.1.5	Hacer	¿Existe un manual de calidad enfocado en la política integral que contiene el sistema de gestión de la calidad ?	2	1		Se evidencia un manual enfocado en el sistema de gestión de la calidad pero no se esta poniendo en practica.
1.1.6		¿Se realiza creación revisión y actualización de los documentos? (Control de cambios)	2	2	7.5.2	Cada documento tiene control de cambios
1.1.7		¿Existe un programa anual de capacitación a los colaboradores de la organización?	2	2		Existe este programa y se aplica todos los días, tiene incluido capacitaciones de la norma
1.1.8		¿Existe un programa anual de auditorias internas?	2	2		Si existe un programa documentado

1.1.7		¿Se cumple con el programa de auditorías?	2	2		Cumplimiento total
1.1.8	Verificar	Los registros son suficientes para asegurar trazabilidad, están actualizados y proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos, son legibles, fácilmente identificables y recuperables, están debidamente diligenciados y firmados por el responsable.	2	2		Dentro del sistema Word Office de la empresa están todos los documentos siempre disponibles para los colaboradores de la organización
1.1.9		No hay evidencia de fraudes o adulteraciones en los registros (registros limpios, datos uniformes, hay correlación en los datos, frecuencias constantes, horas regulares, etc.).	2	2		Los registros están tomados a las horas y fechas correspondientes .
1.1.10	Actuar	¿Se toman decisiones sobre las no conformidades?	2	2	10.2.1	Existe un formato de plan de mejora donde se registran las no conformidades y se toman acciones correctivas
1.1.11		¿Se toman decisiones adecuadas para mantener siempre la mejora continua dentro de los procesos?	2	2	10.1	Existe un formato de seguimiento al plan de mejora para asegurar su cumplimiento total
Porcentaje final del proceso			100%	91%	Oportunidad de mejora: En general se tiene claro como se manejan los procesos pero hace falta que los colaboradores tengan en cuenta la documentación y la apliquen de la forma correcta.	
1,2	PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL DIRECCIONAMIENTO Y RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
1.2.1	Planear	¿Qué necesidades de las partes interesadas suple el proceso?	2	2	4.2	Los clientes realizan encuestas de satisfacción constantes del servicio.
1.2.2		¿Se ha determinado el alcance del sistema de gestión de la calidad?	2	2	4.3	Se cuenta con un mapa de procesos que clarifica los de apoyo, misionales y y estratégicos.
1.2.3		Procesos del sistema, caracterizaciones	2	2	4.4.1	Cada proceso tiene su caracterización
1.2.4		Se realizo la actualización del marco estratégico: Misión, Visión. ¿Se cumple?	2	2		Se realizo la actualización en el mes de Marzo.
1.2.5		¿Se provee el ambiente necesario para la operación de los procesos?	2	2		Cada persona tiene la documentación y los conocimientos para aplicar la implementación.

1.2.6		Existen indicadores de gestión que determinen la medición del sistema de gestión de la calidad con base a los objetivos y a la política integral de gestión.	2	2	6.2.1	Se cuenta con una matriz que mide los indicadores del sistema
1.2.7	Hacer	La Dirección conoce y apoya el Sistema de Gestión en la organización. Existe una estructura de Gestión definida.	2	2	5.3	Existe un compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión de la calidad
1.2.8		La Organización tiene una Política de gestión que incluya el enfoque a Inocuidad, seguridad, calidad y el medio ambiente (según aplique) y es entendida por el personal. (Si la compañía cuenta con certificaciones, describir los alcances y fechas de vencimiento del certificado).	2	2	5.2.1	Actualización de política donde incluyo todo el enfoque de inocuidad
1.2.9		Existe un procedimiento que indique la periodicidad del seguimiento de la alta dirección al sistema integrado de gestión pero en este caso particular a la documentación implementada por el sistema de gestión de la calidad.	2	1	9.3.3	Se tiene un procedimiento establecido pero la alta dirección no hizo uso del mismo la ultima vez que si hizo revisión
1.2.10	Verificar	La compañía cumple con los requisitos legales del país de origen y cuenta con un procedimiento de identificación de los requisitos legales y supervisa su cumplimiento (Normatividad de producto en calidad e inocuidad , conceptos sanitarios, cámara y comercio, ambientales, laborales, seguridad industrial, BASC). Según aplique.	2	0		Los conceptos sanitarios y cámara de comercio no están actualizados para la bodega actual , están en proceso de solicitud
1.2.11	Actuar	La compañía cuenta con sistema de seguridad a instalaciones e información sensible de clientes, proveedores, personas y producto.	2	2		
1.2.12		¿Se proveen los recursos para la implementación?	2	2		Desde la gerencia se autorizan las capacitaciones y el material para la implementación
Porcentaje final del proceso			100%	83%	Oportunidad de mejora: En general se tiene claro como se manejan los procesos pero hace falta que desde la alta dirección se apliquen los documentos y es importante tener los documentos exigidos por las entidades de control al día.	

1,3		PROCESO DE GESTIÓN HUMANA Y BIENESTAR				
1.3.1	Planear	¿Se tiene escrito y se cumple a cabalidad un programa de capacitación que incluya aspectos del sistema de gestión de la calidad BPM, Inocuidad, SST, Seguridad Patrimonial y Medio Ambiente, según aplique. Todos los nuevos empleados reciben un curso de inducción a la empresa en el momento de su contratación, se llevan a cabo reentrenamientos al personal de la operación?	2	1	7.1.5.2	En le muestreo realizado Ingrid Soley , Diego Gonzales , John Bernal no tienen todas las capacitaciones de 2018
1.3.2		Se provee el ambiente necesario para la aplicación de los procesos	2	2		Cada persona tiene la documentación y los conocimientos para aplicar la implementación
1.3.3	Hacer	Se tienen definidos perfiles de cargos para la selección del personal.	2	2		Cada cargo tiene un manual de funciones definido con el formato CNGHC-GH-F-1
1.3.4		Se ha realizado sensibilización al personal	2	2		Se cuenta con los registros de las sensibilizaciones y formaciones
1.3.5		Se ha realizado formación al personal	2	2		
1.3.6		Procedimiento de bienestar del personal	2	2		
1.3.7		Procedimiento Selección de personal administrativo	2	2		Si cumple, documento de código CCNGHC-SC-PC-2
1.3.8		Procedimiento selección de personal operativo	2	2		Si cumple, documento de código CCNGHC-SC-PC-3
1.3.9		Procedimiento de inducción y reinducción	2	2		Si cumple, documento de código CCNGHC-SC-PC-4
1.3.10		Procedimiento de inducción al puesto de trabajo (Plan padrino)	2	2		Si cumple, documento de código CCNGHC-CAP-PC-1
1.3.11		Se cuenta con la caracterización del proceso	2	2		Existe el documento.
1.3.12		Procedimiento de capacitación general	2	2		Si cumple, documento de código CCNGHC-CAP-PC-2

1.3.13	Verificar	Se monitorean las competencias del personal a través de evaluaciones de desempeño y adopción de documentos	2	1	7.1.6	Existe el formato de evaluación y seguimiento a la adopción de documentos y procedimientos pero aun no se han realizado estas evaluaciones
1.3.14		Al personal de operación se le practican los exámenes médicos exigidos legalmente. (Exámenes legales de ingreso y para plantas que fabrican insumos o materias primas para alimentos, deben contar con exámenes de BPM). Incluye bodegas de distribución que manipulen alimentos.	2	2		Se realizo un rastreo a partir de unas carpetas de los colaboradores y se encontró registro de todos los exámenes y cursos de BPM periódicos.
1.3.15	Actuar	Se determinan las causas del porque hay altos índices de rotación y ausentismo en la empresa?	2	1		Se realizan entrevistas de retiros pero no se están tomando acciones para disminuir el índice.
1.3.16		Se realiza estudio de clima organizacional de manera anual para determinar la opinión de los colaboradores frente a las condiciones laborales y participación de las actividades que se llevan a cabo por medio de bienestar.	2	2		El ultimo estudio se realizo en Abril del 2018 y se determino que la mayoría de personal se siente en un buen ámbito laboral
Porcentaje final del proceso			100%	81%		Oportunidad de mejora: Este porcentaje indica que se tiene mas de un 80% del proceso de gestión humana pero aun hay criterios por mejorar como el índice de rotación, la implementación de las evaluaciones de desempeño y la fiabilidad de algunos registros
1,4 PROCESO DE GESTIÓN DE CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE						
1.4.1	Planear	¿Como se lleva a cabo la planeación de las actividades?	2	2		Se han llevado a cabo a través del manual de evaluación de proveedores utilizando herramientas de ingeniería que proponen varios modelos de decisión.
1.4.2		¿Que riesgos abordan este proceso?	2	1		En la recepción del material existe un riesgo al no aplicar el plan de muestreo.
1.4.3	Hacer	¿Como se ha identificado insumos y materiales no conformes?	2	2	8.4.3.e	Se realiza la recepción de materias primas, no existe registro de condiciones de recepción.
1.4.4		Existe un procedimiento o manual arpa la selección y evaluación de proveedores y se cumple cabalmente.	2	2	8.4.1	Cumplimiento total

1.4.5	Verificar	¿Que parámetros de medición y seguimiento existen en el proceso?	2	2		El manual describe los parámetros
1.4.6		Se tienen especificaciones definidas para la aprobación de los materiales de fabricación. (Fichas técnicas)	2	0	8.4.2	No se evidencia FT del material para la fabricación del producto.
1.4.7	Actuar	Se realiza inspección de los materiales de fabricación para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados.(por ejemplo planes de muestreo).	2	1	8.4.2	En plan de muestreo esta descrito pero. Aun están en proceso de adaptación para ponerlo en practica.
1.4.8		¿Se mantiene buena comunicación y relación con los proveedores?	2	2	8.4.3	
1.4.9		¿Se toman acciones para la mejora continua?	2	1	10.2.1	No se realizan auditorias a los proveedores para garantizar la inocuidad del material
1.4.10		¿Se toman acciones sobre las no conformidades?	2	2	10.1	Se tiene la clasificación del tipo de proveedor muy clara y antes de escoger el proveedor se evalúan los criterios de conformidad.
Porcentaje final del proceso			100%	60%	Oportunidad de mejora: Este porcentaje indica que se tiene mas de un Se sugiere llegar a un acuerdo con los proveedores para facilitar las fichas técnicas de los productos que están entregando.	
1,5	PROCESO DE GESTION DE LA PRODUCCIÓN					
1.5.1	Planear	¿Como se lleva a cabo la planeación de las actividades?	2	2		Se cuenta con un plan maestro de producción diario donde se manejan variables: Hora Hombre, maquina y material
1.5.2		¿Que riesgos abordan este proceso?	2	2		Contaminación cruzada en la elaboración por incumplimiento de las BMPS Y 5'S
1.5.3		¿Qué normatividades afectan al proceso?	2	2	8.2.2.a	Análisis PESTAL y DOFA
1.5.4	Hacer	1. Solicitud de materias primas e insumos	2	2	8.1	El procedimiento CNPS-PC-1 y CNPS-PC-2 tienen en cuenta cada una de las variables.
1.5.5		2. Alistamiento de maquinaria	2	2		
1.5.6		3. Mezcla, moldeo, secado, empaque y almacenamiento de producto terminado	2	2		
1.5.7		4. Control de características del producto	2	2		
1.5.8		5. Entrega del producto terminado	2	2		

1.5.9	Verificar	¿Se ha identificado producto no conforme?	2	2		Se especifica el documento SIG-ACC-PRO-10
1.5.10		¿Se han tomado acciones para tratar producto no conforme?	2	2		Se especifica el documento SIG-ACC-PRO-10
1.5.11		¿Se ha generado insatisfacción en las partes interesadas?	2	1	4.3.b	En el área de maquilas no se esta aplicando la encuesta de satisfacción al cliente, existe formato de encuesta.
1.5.12		Se tiene ficha técnica del producto terminado	2	2		Cumple totalmente
1.5.13		Se tienen definidos en forma escrita los controles de proceso, producto en proceso y producto terminado, suficientes para cumplir con las especificaciones definidas en la ficha técnica de producto terminado y se controla de acuerdo a éstos.	2	2		Procedimiento de liberación en línea CAP 15 / Control Proceso CAP 16
1.5.14		La liberación del producto se lleva a cabo hasta culminar los controles al producto terminado. (revisar el proceso de liberación)	2	2		Inspección control calidad CAR 20 V2
1.5.15		Se entrega a tiempo la documentación requerida por los clientes (certificados de calidad y respuesta a reclamos)	2	2		Dentro de los lineamientos se tiene definido el plazo.
1.5.16		Se guardan muestras de retención del producto en condiciones adecuadas, e información de la producción.	2	2		El laboratorio de muestras retiene producto a diario para su valoración.
1.5.17		Se cumple a cabalidad los requisitos de BPM en cuanto a condiciones de distribución.	2	2		Se cuenta con un cronograma de ordenes, pendiente implementar programa
1.5.18		Actuar	¿Se toman acciones para la mejora continua?	2	2	
1.5.19	¿Se toman acciones sobre las no conformidades?		2	2		El producto de rechazo pasa a cuarentena.
Porcentaje final del proceso			100%	95%		Oportunidad de mejora: Este porcentaje indica que se tiene mas de un 90%. Se sugiere aplicar la encuesta de satisfacción a los clientes de maquilas para la constante mejora continua.
1.7	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y ALMACENAMIENTO					
1.7.1	Planear	¿Como se lleva a cabo la planeación de las actividades?	2	2		Se realiza programación escrita teniendo en cuenta los requerimientos de TaT y de grandes superficies.
1.7.2		¿Que riesgos abordan este proceso?	2	2		Control de plagas para evitar contaminación cruzada en las MP y PT, el programa esta documentado y implementado. SIG-ACC-PRO-4
1.7.3		¿Qué normatividades afectan al proceso?	2	2	8.3.3.c	Análisis de diagnostico inicial (PESTAL)

1.7.4	Hacer	Cuenta con procedimiento para almacenamiento, cargue y transporte de productos (revisar requisitos mínimos de seguridad, identificación del vehículo, revisión y registros del mismo).	2	2	Existe una guía donde se especifican estos criterios. PPL-A-G-1
1.7.5		Se rotan las existencias teniendo en cuenta la metodología FIFO (Primero en entrar, primero en salir)	2	2	Existe una guía donde se especifican estos criterios. PPL-A-G-1
1.7.6		¿Se cuenta con procedimientos de control de inventarios?	2	1	Dentro de la matriz de criticidad se encuentran procedimientos adicionales del software de control de inventarios que tienen que ser elaborados e implementados
1.7.7		Se tiene una correcta identificación del producto o material y se sigue una matriz de clasificación para el almacenamiento, teniendo en cuenta compatibilidad, posible contaminación entre materias primas (alérgenos); para sustancias químicas se cuenta con tarjetas de emergencia y kit de derrames según aplique.	2	2	Estas tarjetas se encuentran en el almacén y se describen en la guía PPL-A-G-1
1.7.8	Verificar	Se hace inspección de estado del material o producto a la entrada y salida de la bodega.	2	2	Existe un formato que esta dentro de la guía PPL-A-G-1
1.7.9		Se tienen registros de condiciones de temperatura y humedad (En almacenamiento seco, refrigerado y congelado)	2	2	
1.7.10		El producto o materias primas se encuentran almacenado sobre estibas	2	2	
1.7.11		Se evidencia pasillos libres para el tránsito y puertas cerradas cuando no estén en uso.	2	2	
1.7.12		Los equipos para movimiento de mercancía (montacargas, estibadores, etc.) se encuentran limpios y en buen estado.	2	2	
1.7.13	Actuar	¿Se toman acciones para la mejora continua?	2	2	Se realiza la inspección a la entrada de material y a la salida de producto terminado por medio de conteo y rastreo de mercancía
1.7.14		¿Se toman acciones sobre las no conformidades?	2	2	Existen puntos de control donde el producto no conforme se pasa a cuarentena y la materia prima no conforme para a ser reportada al proveedor,
Porcentaje final del proceso			100%	93%	Oportunidad de mejora: Este porcentaje indica que se tiene más de un 90%. Se sugiere seguir los parámetros de implementación dados en las matrices de criticidad y documentar los procedimientos restantes de control de inventarios.

1.8	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PRODUCTO (PROGRAMAS DE GESTIÓN DE INOCUIDAD)				
1.8.1	Planear	Se cumple a cabalidad los requisitos de BPM en cuanto al personal, dotación, control de enfermedades antes de la contratación y periódicamente (como reubicación), limpieza y hábitos higiénicos. Incluye el control de Visitantes y Contratistas. El personal conoce y aplica las BPM.	2	2	programa de BPM actualizado
1.8.2		Se cumple a cabalidad los requisitos de BPM en cuanto a ubicación, alrededores, infraestructura, diseño, construcción y distribución de la planta, dotación de servicios sanitarios y lavamanos en áreas de proceso. (Aplica para empresas de manufactura y distribución)	2	2	
1.8.3		Se cumple a cabalidad los requisitos de BPM en cuanto a suministro, manejo y calidad del agua. Se garantiza el suministro de agua potable para la planta (Cloro residual libre de 0.3 a 2.0 ppm y pH de 6,5 a 9). Aplica para empresas de manufactura.	2	2	
1.8.4		Se cumple a cabalidad los requisitos de BPM en cuanto a equipos y utensilios: diseño sanitario, ubicación, funcionamiento, mantenimiento, instrumentos y controles de medición. (Aplica también para Distribuidores si manipulan materias primas de alimentos o actividades de re envase)	2	2	
1.8.5		Se tiene un procedimiento escrito de control integral de plagas específico para la planta, las bodegas y se cumple cabalmente.	2	1	se debe actualizar a la bodega actual .CAP 16 observado
1.8.6		Se cuenta con un programa para el manejo de los residuos sólidos que incluya la gestión de los residuos aprovechables y peligrosos. Los residuos se separan adecuadamente conforme al código de colores del programa. Cuenta con un programa para el manejo de residuos Líquidos.	2	2	Revisado documento SIG-SGA-PRO -1 Y SIG-SGA-PRO -2
1.8.7		Se tiene Programa documentado de limpieza y desinfección específico para la planta (operativo y estandarizado) y se cumple cabalmente. (incluye bodegas de almacenamiento)	2	1	Se verifica programa se debe actualizar a la bodega actual
1.8.8		Existe un procedimiento para el Control de Material Extraño que incluye la inspección, limpieza y frecuencia de cambio de Mallas, Filtros, Cernidores, Imanes y Detector de Metales. Existe una política para el Control de Vidrio, Plástico quebradizo y Madera en la operación. El procedimiento indica las acciones a realizar en caso de ruptura de vidrio, plástico quebradizo o madera astillada dentro de las áreas productivas. Todas las líneas cuentan con un detector de metales en el punto más cercano posible al empaque o envasado final.	2	1	Se verifica Prevención contaminación cruzada, se debe actualizar a la bodega actual
1.8.9		Existe un procedimiento implementado que describa los requerimientos del Control de Alérgenos en la operación, incluye identificación de alérgenos por línea y producto, layout, reproceso, limpieza, tránsito de personal, almacenamiento, control de riesgos de contaminación por alérgenos. Incluye empresas de distribución de materias primas para alimentos.	2	1	Existe riesgo de contención cruzada con Gluten y soya se debe actualizar el programa a la bodega actual.

Identificación, trazabilidad y control del producto no conforme					
1.8.10		Los códigos de fabricación utilizados para el producto permiten su trazabilidad. Verificar el programa de trazabilidad.	2	2	Trazabilidad a lote SOEY00403 del 5 de mayo del 2018
1.8.11	Hacer	El rótulo del producto entregado a las partes interesadas emplea la resolución 5109/2005, describe el nombre del producto, peso, lote y fecha de vencimiento (para productos de alimentos) Para Industrias de productos aseo debe cumplir con la decisión 706 / 2008 Materiales de empaque Resolución 683 de 2012.	2	2	
1.8.12		Existe un adecuado sistema de identificación, clasificación y disposición del producto no conforme. Existe un procedimiento de identificación de estado de inspección y ensayo de materiales de fabricación, producto en proceso y producto terminado que asegure el control de estado de los productos. Para empresas de Servicio: aplica el procedimiento de servicio No conforme.	2	2	Programa de control de calidad actualizado
1.8.13	Verificar	Se garantiza la destrucción del producto no conforme devuelto por el cliente o generado dentro de las instalaciones del proveedor y se deja evidencia en actas de destrucción.	2	2	
1.8.14		Se ha implementado un procedimiento formal de retiro de producto que incluye las acciones para llevar a cabo un retiro efectivo del mercado en caso de presentarse peligros de inocuidad, problemas de calidad o infracción de una regulación o reglamento legal. Se hacen simulacros frecuentes.	2	2	
1.8.15		Medición, análisis y mejora			
1.8.16		Se realiza seguimiento y medición a los procesos y productos del sistema de gestión para demostrar la capacidad de éstos de alcanzar los resultados planificados, esto incluye auditoría internas.	2	1	No se habían realizado auditorías internas
1.8.17	Actuar	Se tiene un procedimiento para el manejo de los reclamos y se realiza la medición de la satisfacción del cliente. (revisar tiempos de respuesta).	2	2	Tratamiento de producto no conforme CAP 12
1.8.18		Se toman acciones preventivas y correctivas para eliminar las causas de no conformidades y se registran los resultados de las acciones tomadas.	2	2	Se realiza verificación del reclamo.
Porcentaje final del proceso			100%	78%	Oportunidad de mejora: Se recomienda terminar la adecuación de los procedimientos faltantes a la nueva bodega de San Jorge.

1,80		SEGURIDAD PATRIMONIAL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				
1.8.1		Las instalaciones cuentan con Circuito cerrado de Televisión (CCTV) que cubra puntos críticos de la operación del producto, oficinas y perímetro. Se monitorean frecuente. (Aplica para empresas de manufactura y almacenamiento y maquilas, donde los materiales se use en producto para exportación y empresas BASC). Para empresas No BASC, debe contener mínimo sistema de seguridad alarmas y monitoreo permanente.	2	2		
1.8.2		Las instalaciones cuentan con sistema de control de acceso para visitantes y funcionarios. (aplica para todos, control de acceso con tarjetas o registro en planillas o monitoreo de cámaras).	2	2		
1.8.3		Cuenta con un estándar que permita detectar y tomar las acciones necesarias en caso faltantes, sobrantes o cualquier otra discrepancia o irregularidad en la carga.	2	2		
Porcentaje final del proceso			100%	100%	Oportunidad de mejora: Se recomienda empezar a evaluar las matrices de criticidad de nomina y contabilidad para implementar dichos procedimientos.	
1,9		PROCESO DE GESTIÓN SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES				
1.9.1	Planear	¿Como se lleva a cabo la planeación de actividades?	2	2		Procedimiento de Back Up
1.9.2		¿Que normatividades afectan el proceso?	2	2		Diagnostico inicial (PESTAL)
1.9.3		¿Cuenta con caracterización de proceso?	2	2		
1.9.4	Hacer	¿Procedimiento para la realización de Back up ?	2	2		Cumple total con el procedimiento de código CNGHC-SYT-PC-1
1.9.5		¿Se verifica que existan parámetros de medición del desempeño de la red: bitácoras, graficas, estadísticas. ?	2	2		Se monitorea constantemente el sistema Word Office y U2.
1.9.6	Verificar	Verificar la existencia de controles en software y hardware	2	2		
1.9.7	Actuar	¿Se asegura la existencia de controles y procedimientos de la administración?	2	1		Falta documentar procedimientos adicionales.
1.9.8		¿Los datos sensibles, solo pueden ser impresos en una impresora especificada y ser vistos desde una terminal debidamente autorizada?	2	2		Cada área de trabajo cuenta con una impresora
Porcentaje final del proceso			100%	88%	Oportunidad de mejora: Este porcentaje indica que se tiene mas de un 80% del proceso pero es importante que se documenten y realicen los procedimientos de la matroz de criticidad.	

1,10		PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL				
1.10.1	Planear	¿Qué información documentada se mantiene y retiene?	2	2	4.41	Se abordan factores de riesgo referentes a disponibilidad del producto de tal forma que se cumplan los objetivos.
1.10.2		¿Qué normatividades afectan al proceso?	2	2		El análisis PESTAL detalla cada una de estas normatividades.
1.10.3		¿Como se lleva a cabo la planeación de actividades?	2	2		La planeación se realiza con el tiempo adecuado y se realiza tele mercadeo para asegurar el pedido del cliente.
1.10.4		¿Cuenta con caracterización del proceso?	2	2	4.4.2	La documentación esta completa y cuenta con indicadores de medición
1.10.5		¿Qué necesidades de las partes interesadas suplir el proceso?	2	2	8.5.5	Se cuenta con una planeación de rutas para hacer la entrega a tiempo
1.10.6	Hacer	1. Contacto con clientes	2	2	5.21	Se tiene establecido un protocolo de contacto con los clientes.
1.10.7		2. Recepción del producto	2	2	8.6	El vendedor TaT o el conductor vuelve al cliente para recoger o dejar el producto.
1.10.8		3. Venta y distribución	2	2	8.6	Se realizo un estudio de distribución y rutas para la optimización de las entregas
1.10.9		4. Atención a quejas y reclamos de cliente	2	2	9.1.2	Las quejas se reciben por medio telefónico o correo electrónico y se responden 2 días hábiles.
1.10.10		5. Encuesta de satisfacción de cliente	2	1	9.1.3	Si existe una encuesta de satisfacción al cliente pero en algunas ocasiones no la aplican. No se cuentan con registros completos.
1.10.11	Verificar	¿Se ha identificado producto no conforme?	2	2	8.7.1	Atreves de las encuestas de satisfacción se tiene claridad del producto no conforme entregado al cliente
1.10.12		¿Se han tomado acciones para controlar la entrada de producto no conforme?	2	2	8.7.2	Se tienen plazos establecidos para el intercambio de producto no conforme
1.10.13		¿Se ha generado insatisfacción en las partes interesadas?	2	2	8.5.5	Si se presentan reclamos de calidad pero la empresa toma las acciones correctivas inmediatas
1.10.14	Actuar	¿Se toman decisiones en busca de la mejora continua?	2	2	10.3	Siempre se esta en constante contacto con el cliente para buscar la mejora continua
1.10.15		¿Se toman decisiones de las no conformidades?	2	2	10.2	Algunos clientes no quedan satisfechos con las acciones tomadas pero es porque las partes interesadas no cumplen el acuerdo de calidad
Porcentaje final del proceso			100%	93%	Oportunidad de mejora: En general se tiene claro como se manejan los procesos pero hace falta documentar mas procedimientos y realizar un seguimiento de las encuestas de satisfacción constante.	

1,11		PROCESO DE GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO			
1.11.1	Planear	¿Se diagnostico inicialmente la situación actual de la organización de mantenimiento?	2	2	Se determino a través del diagnostico que el proceso esta documentado pero faltan algunos documentos adicionales por implementar basados en la matriz de criticidad
1.11.2		¿Cómo se lleva a cabo la planeación de actividades?	2	2	Se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo.
1.11.3		¿Cuenta con caracterización del proceso?	2	2	La documentación esta completa y cuenta con indicadores de medición
1.11.4		¿Qué necesidades de las partes interesadas suple el proceso?	2	2	Con la maquinas funcionales se puede producir just in time
1.11.5	Hacer	¿Se cuenta con un plan de mantenimiento mensual de mantenimiento preventivo?	2	2	Se tiene documentado, codificado.
1.11.6		¿Todos los documentos de la matriz de criticidad están documentados?	2	1	Solo se documento el primer procedimiento de la matriz y uno de los mas criticos
1.11.7		¿Se generan ordenes de trabajo para la organización del personal de mantenimiento?	2	2	Se estableció procedimiento de ordenes de trabajo con código CMT-PC-1
1.11.8	Verificar	¿Hay soportes de los mantenimientos preventivos que se realizan?	2	2	Se evidencian registros de los manteamientos que se realizan cada lunes
1.11.9		¿El área de mantenimiento cumple con las 5s?	2	2	Se evidencia el almacén de repuestos completamente limpio después de la inspección
1.11.10		¿Los instrumentos de medición cuentan con registros de calibraciones certificadas?	2	2	7.1.5.2 Se evidencia los registros de las calibraciones realizadas por laboratorios certificados
1.11.11		Actuar	¿Se toman decisiones para los fallos inesperados?	2	2
1.11.12	¿Se evalúa y monitorea la eficiencia de las maquinas constantemente ? A través de registros diarios?		2	2	Se toman registros en el formato del plan de mantenimiento mensual
Porcentaje final del proceso			100%	92%	Oportunidad de mejora: En general se tiene claro como se manejan los procesos pero hace falta documentar mas procedimientos como se detalla en la matriz de criticidad.

ANEXO 32
ACTA RE REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE

AREA: Todas las areas de Soluciones Omega S.A.	REUNIÓN: Primera auditoria interna	ACTA No: 03	HORA INICIO: 8:00 am
		FECHA: 05/01/2018	HORA FIN: 5:20 pm

PARTICIPANTES	Asis- tío	CARGO	FIRMA
Diana Rodriguez	x	Profesional en Calidad de proceso	Diana Rodriguez
Sandra Lopez	x	Analista de Compras	Sandra Lopez
Nayibe Linares	x	Analista ambiental y TPM	Nayibe Linares D.
Laura Ortiz	x	Auxiliar calidad sedes	Laura Ortiz Repullada
Jairo Vargas	x	Coordinador de mantenimiento	Jairo Vargas
Javier Diaz	x	Profesional de Seguridad y Salud en el trabajo	Javier Diaz
Esmeralda Reyes	x	Ingeniera de produccion	Esmeralda Reyes
Leonardo Botia	x	Coordinador Nacional de Gestion Humana y Calidad	Leonardo Botia
Paola Trespalacios	x	Practicante de Sistemas Integrados de Gestion	Paola Trespalacios
Hilda Gal	x	Coordinadora de produccion y servicios	Hilda Gal
Maria Beatriz Urdaneta	x	Profesional en logistica y planeacion	Maria Beatriz Urdaneta

Tema	No	Tareas a Ejecutar	Responsable	Plazo	Seguimiento
Apertura de la auditoria que realizo el area de calidad Soluciones Omega S.A.	1	El auditor de Soluciones O. hizo énfasis en tener procedimientos y programas medibles con indicadores cualitativos o cuantitativos. Se aclaró que es importante tener toda la documentación enfocada a los nuevos procesos de San Jorge antes del 1 de Marzo para una próxima auditoria.	Todos los participantes	Antes del 1 de Marzo	Realización de la documentación faltante antes del primero de marzo
Area de Gestion Humana	2	Es importante realizar estudios de seguridad tanto en personal antiguo como al nuevo. (pasados judiciales) importancia de un cronograma de capacitaciones con la aclaración hacia que personas va dirigida cada actividad a realizar y evaluar. Además de tomar registros de inducción y reintroducción al personal nuevo y al antiguo.	Leonardo Botia Paola Trespalacios	Antes del 1 de Marzo	Hacer el cronograma anual capacitaciones más claro y evidente
Area de Seguridad y Salud en el trabajo	3	Rutas de evacuación para San Jorge y capacitaciones de los planes de emergencia.	Javier Diaz	Antes del 1 de Marzo	Elaboración de toda la documentación requerida en Salud y seguridad para San Jorge
Area de mantenimiento	4	Hace falta la realización del programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas. Hace falta el programa de arreglos locativos en la empresa.	Jairo Vargas	Antes del 1 de Marzo	Elaboración de toda la documentación requerida en mantenimiento.
Area de Calidad	5	Falta de evidencia de las capacitaciones de las BPMS y aval de la secretaria de Salud para San Jorge. Falta reestructurar todos los planes y programas para que estén más enfocados hacia San Jorge.	Diana Rodriguez	Antes del 1 de Marzo	Elaboración de toda la documentación requerida en el área de Calidad.
Area de compras	6	Todos los ítems están completos pero hace falta evidencia de la verificación a la entrega de los insumos y materias primas para la elaboración de nuestros productos o prestar el servicio de empaquetados.	Sandra Lopez	Antes del 1 de Marzo	Elaboración de toda la documentación requerida en el área de compras.
Area de almacen y producción	7	Hay que reestructurar todos los procedimientos de Almacén ya que toda la ubicación y forma de almacenaje. Falta codificación de algunos documentos de producción.	Esmeralda Reyes, Maria Beatriz Urdaneta	Antes del 1 de Marzo	Elaboración de toda la documentación requerida en el área de almacen producción.
Cierre de la reunion	8	Se establecieron tareas para cada una de las áreas y compromiso con la documentación requerida para las auditorias y el sistema de gestión de calidad perteneciente a la empresa.	Todos los participantes	05/01/2018	Realización de una matriz por área para consolidar todos los requisitos esenciales que S. Omega y futuras auditorias podría solicitar.

Elaboró: Paola Trespalacios
Cargo: Practicante de Sistemas Integrados de Gestión
Fecha de elaboración: 05/01/2018

Aprobó: Leonardo Botia
Cargo: Coordinador Nacional de Gestión Humana y Calidad

Otros Temas	No	Otras Observaciones

ANEXO 33
HOJA DE VIDA DEL AUDITOR LÍDER

LEONARDO ANTONIO BOTIA SACHICA

Calle 114 # 56-75

Tel. 7527600

Celular: 3016602874 - 3108137871

PERFIL

Psicólogo integral con capacidad de desempeño en diferentes contextos, en áreas como la organizacional, clínica, educativa y calidad. Mi mayor experiencia la he desarrollado en selección de personal, capacitación, medición de clima organizacional, procesos de implementación en sistemas de gestión de calidad, inducción y re inducción, evaluación de desempeño, planeación y ejecución de actividades de bienestar, evaluación de proyectos en acciones de mejora, trabajos de seguimiento en tesis y asistencia terapéutica.

ESTUDIOS

1. UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
Psicólogo
2. PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
Maestría en filosofía
3. ICONTEC
**Diplomado “Gestión de la Calidad ISO 9001”
Versión 2008 y 2015**
4. ICONTEC
**Curso de Auditor Interno
Versión 2008 y 2015**
5. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
DIPLOMADO “Herramientas que fortalecen el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo”. Realizado del 1 de julio al 11 de Noviembre de 2016
6. PRACTICA ASOCIACIÓN
CAMBIOS EN LA LEGISLACIÓN LABORAL Actualización en Derecho Laboral Decreto 1072

CURSOS O SEMINARIOS

- **SELECCIÓN DE PERSONAL POR COMPETENCIAS: UNA HERRAMIENTA PARA GARANTIZAR LA EFICIENCIA. INCOLDA OCTUBRE 26 – 2001**

- **USO APLICACIÓN Y ANÁLISIS DEL TEST DE PERSONALIDAD WARTEWGG.** PSEA LTDA. 17 MAYO 2001
- **PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA.** ASOCIACIÓN COLOMBIANA. OCTUBRE 2002
- **ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS:** CENTRO DE ENTRENAMIENTO TÉCNICO COLSUBSIDIO 50 HORAS NOVIEMBRE 2016

EXPERIENCIA LABORAL

Universidad del Rosario

Docente Módulos Diplomado en Seguridad y Salud en el Trabajo. Agosto 2017 – Actualmente.

- Docente de Módulos de liderazgo, Coaching, Reconocimiento laboral, Bienestar laboral, Inteligencia Emocional, Psicología organizacional, Manejo del tiempo libre.

Soluciones Omega

Jefe de Recursos Humanos y Salud Ocupacional: Diciembre 2016 – Actualmente

- Reclutamiento, selección y evaluación psicotécnica de personal para todos los niveles de la empresa.
- Diagnósticos de capacitación y ejecución de entrenamientos en diferentes temas y a diferentes niveles.
- Supervisión de las novedades de nómina y revisión de la misma.
- Realización de sesiones de descargos por incumplimientos en de los colaboradores en su responsabilidades y deberes frente al código sustantivo laboral y el reglamento interno de trabajo.
- Estudio y estructura de formatos para evaluar clima organizacional, así como su evaluación cuantitativa y cualitativa de evaluación de desempeño.
- Diseño y estructura de procesos en Bienestar organizacional, capacitación, y demás necesidades de la organización.
- Desarrollo y apoyo para ejecución de certificación ISO 9001
- Implementación y seguimiento de Planeación estratégica para la organización
- Implementación del sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo
- Análisis situaciones para promover la mejora continua de los procesos de la organización.

Sevioftalmos S.A.S

Director Nacional de Talento Humano y Calidad: Septiembre 2012 – agosto 2016

- Reclutamiento, selección y evaluación psicotécnica de personal para todos los niveles de la empresa.
- Realizar las Visita domiciliarias

- Diagnósticos de capacitación y ejecución de entrenamientos en diferentes temas y a diferentes niveles.
- Supervisión de las novedades de nómina y revisión de la misma.
- Realización de sesiones de descargos por incumplimientos en de los colaboradores en su responsabilidades y deberes frente al código sustantivo laboral y el reglamento interno de trabajo.
- Estudio y estructura de formatos para evaluar clima organizacional, así como su evaluación cuantitativa y cualitativa de evaluación de desempeño.
- Diseño y estructura de procesos en Bienestar organizacional, capacitación, y demás necesidades de la organización.
- Desarrollo y apoyo para ejecución de certificación ISO 9001
- Implementación y seguimiento de Planeación estratégica para la organización
- Implementación del sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo
- Análisis situaciones para promover la mejora continua de los procesos de la organización.

PlanSalud

Clínica San Luís Ubaté

Director Administrativo: Mayo 2008 – Septiembre 2012

- Administración de todo el personal de la clínica
- Manejo de cuentas médicas, facturación y glosas
- Manejo de las solicitudes de mejoramiento
- Administración del software y permisos del mismo para la organización
- Selección de personal
- Negociación con proveedores
- Control de turnos y agendas de los especialistas y personal paramédico de la clínica
- Auditorías internas para soportar el sistema de habilitación
- participación en negociaciones de contratación con EPS
- Cobro de cartera a clientes y EPS

Cafesalud MP

Coordinador Nacional Gestión de Calidad: Noviembre 2005 – Abril 2008

- Diagnósticos de capacitación y ejecución de entrenamientos en diferentes temas y a diferentes niveles.
- Desarrollo y apoyo para ejecución e implementación del sistema de gestión de calidad bajo certificación ISO 9001
- Estudio y estructura de formatos para evaluar clima organizacional, así como su evaluación cuantitativa y cualitativa de evaluación de desempeño.
- Diseño y estructura de procesos en Bienestar organizacional, capacitación, selección y demás necesidades de la organización.

ADMICAR

Coordinador Desarrollo Humano – Noviembre 2003 – Noviembre 2005

- Reclutamiento, selección y evaluación psicotécnica de personal para todos los niveles de la empresa.
- Diagnósticos de capacitación y ejecución de entrenamientos en diferentes temas y a diferentes niveles.
- Estudio y estructura de formatos para evaluar clima organizacional, así como su evaluación cuantitativa y cualitativa de evaluación de desempeño.
- Diseño y estructura de procesos en Bienestar organizacional, capacitación, y demás necesidades de la organización.

CONSULTOR EXTERNO SALUDCOOP EPS

- Capacitación en diferentes temas a nivel nacional
- Estudio y estructura de formatos para evaluar clima organizacional
- Reclutamiento, selección y evaluación psicotécnica de personal para todos los niveles de la empresa.
- Desarrollo de actividades de bienestar
- Análisis situaciones para promover la mejora continua de los procesos de la organización.

SALUDCOOP EPS O.C.

Coordinador Nacional de Desarrollo Humano Dirección General Febrero 2000 – Octubre 2003

- Reclutamiento, selección y evaluación psicotécnica de personal para todos los niveles de la organización, además selección para 12 Precooperativas de trabajo asociado, Colegio Gimnasio los Pinos, Cruz Blanca EPS, Café Salud y otras entidades que pertenecen al grupo empresarial SaludCoop.
- Diagnósticos de capacitación y ejecución de entrenamientos en diferentes temas y a diferentes niveles. Estándar de capacitados 300 colaboradores trimestralmente.
- Estudio y estructura de formatos para evaluar clima organizacional, así como su evaluación cuantitativa y cualitativa de evaluación de desempeño.
- Coordinación y supervisión del personal de Desarrollo Humano a nivel nacional.
- Diseño y estructura de procesos en Bienestar organizacional, capacitación, y demás necesidades de la organización, siendo estos procesos replicados a nivel nacional.

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

Docente Evaluador Febrero – Diciembre 2003

Evaluación de tesis de pregrado como docente evaluador o jurado de las mismas.

CODENSA E.S.P.

Analista de Bienestar Integral. Junio 1997 – Junio 1998

- Conformación y estructura de los CAI “Centros de Atención Inmediata al trabajador”
- Coordinador del CAI Calle 13: Coordinar a practicantes en desarrollo oportuno de tareas como: Entrega de autoliquidaciones del seguro social, seguimiento de

actividades y afiliación a la caja de compensación familiar, supervisión de afiliación al servicio médico integral para trabajadores y sus familias.

-Capacitación en temas de liderazgo, auto imagen, relaciones interpersonales, etc,
-Evaluación psicológica de accidentes de trabajo y enfermedad laboral, así como el estudio de reubicación del puesto de trabajo.

-Asistencia psicológica a empleados y sus familias.

HOMBRES NUEVOS

Psicólogo clínico. Enero 1997 – Junio 1997

-Estudios de casos de personas adictas a drogas

-Levantamientos de historias clínicas y asistencia terapéutica.

-Talleres de reflexión sobre el problema del alcoholismo y la drogadicción.

Psicólogo clínico. Enero 1997 – actualmente

Psicoterapia individual y de pareja.

PONENCIAS

-**Ponente en el tercer encuentro latinoamericano de psicología con la ponencia “la re significación de la víctima” octubre 1998.**

Ponente en el octavo congreso Colombiano de psicología Abril-Mayo 1998

-**Ponente en taller libre de la Universidad Santo Tomas y Cámara de Comercio de Tunja con el seminario taller “la Grafología en los contextos clínico organizacional y educativo” agosto - Octubre de 1999**

PUBLICACIONES

“MANUAL DE GRAFOLOGÍA” Editorial Talleres Gráficos 1998

“EL OTRO” Encuentros y desencuentros entre el Psicoanálisis Lacaniano y el Construccionismo Social, **Tesis de grado Laureada** en formato de novela teórica.

REFERENCIAS LABORALES

Dr FERNANDO VARGAS REYES

GERENTE EJECUTIVO

SERVIOFTLAMOS S.A.S

300 5696356

REFERENCIAS PERSONALES

DR. MIGUEL SOCARRAS PIÑERES

MEDICO INTERNISTA - CARDIOLOGO

Tel. 2 71 50 31

ANEXO 34
FORMATO DE EVALUACION A AUDITOR LIDER

Criterios a Evaluar		Auditores		Escala de Calificación
		<Nombre y Apellidos del Auditor>	<Nombre y Apellidos del Auditor>	
		<Cargo>	<Cargo>	
Hoja de vida	Formación Profesional (Pregrado - Diplomados - Especializaciones - Maestrías - Doctorado)			1 a 5
	Experiencia laboral			1 a 5
	Conocimientos Específicos sobre las normas ISO 9000:2000			1 a 5
	Conocimiento de las normas utilizadas para auditar sistemas de aseguramiento de la calidad			1 a 5
	Auditor Certificado			1 a 5
	Experiencia en auditorias			1 a 5
Desempeño	Participación			1 a 5
	Cumplimiento programación			1 a 5
	Entrega de informes			1 a 5
	Seguimientos y mejoras, Realiza el seguimiento de acciones para el cierre de No Conformidades			1 a 5
	Utiliza adecuadamente las herramientas de Verificación			1 a 5
	Realiza un buen levantamiento y redacción de No Conformidades			1 a 5
	Prepara la Auditoría (Listas, estudio de documentos, etc.)			1 a 5
Actitud personal	Disposición para escuchar			1 a 5
	Relaciones Interpersonales			1 a 5
	Facilidad para comunicarse			1 a 5
Total				
Observaciones:				

ANEXO 35
PLAN DE MEJORA Y ACCIONES CORRECTIVAS

ITM	ITEM A EVALUAR	#	HALLAZGO	CAUSA DE LA NO CONFORMIDA	ACCION CORRECTIVA	CON QUE	FECHA	RESP.
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
1.1.4	¿Existe un manual de calidad enfocado en la política integral que contiene el sistema de gestión de la calidad ?	1	Se evidencia un manual enfocado en el sistema de gestión de la calidad pero no se está poniendo en práctica.	No se tienen en cuenta algunos conceptos importantes del manual a pesar de la formación dada.	Reforzar la capacitación del personal en conceptos del manual de calidad (integrado de gestión)	Cronograma de capacitación y manual de calidad en físico para cada colaborador	De acuerdo al cronograma de capacitación	Coordinación de Gestión humana y Calidad, Practicante de Sistemas Integrados de Gestión
PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL DIRECCIONAMIENTO Y RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN								
1.2.9	Existe un procedimiento que indique la periodicidad del seguimiento de la alta dirección al sistema integrado de gestión pero en este caso particular a la documentación implementada por el sistema de gestión de la calidad.	1	Se tiene un procedimiento establecido pero la alta dirección no hizo uso del mismo la última vez que si hizo revisión	No se hace uso del procedimiento de la revisión por la dirección	Reforzar la capacitación a la alta gerencia en conceptos del procedimiento de la revisión por la alta dirección.	Cronograma de capacitación y procedimiento en físico para tener en cuenta por la alta dirección	De acuerdo al cronograma de capacitación	Coordinación de Gestión humana y Calidad, Practicante de Sistemas Integrados de Gestión
1.2.10	La compañía cumple con los requisitos legales del país de origen y cuenta con un procedimiento de identificación de los requisitos legales y	0	Los conceptos sanitarios y cámara de comercio no están actualizados para	La mudanza obligo a la empresa a volver a realizar la solicitud de estos documentos.	Se realizó la solicitud de concepto sanitario ante la alcaldía de Mosquera y está en proceso actualmente.	Carta de solicitud de la visita para concepto sanitario	22/05/18	Profesional de Aseguramiento y Control de Calidad

	supervisa su cumplimiento (Normatividad de producto en calidad e inocuidad , conceptos sanitarios, cámara y comercio, ambientales, laborales, seguridad industrial, BASC). Según aplique.		la bodega actual , están en proceso de solicitud		Se solicitó la cámara y comercio está en proceso de ser remitida.	Documento físico de la cámara y comercio	09/06/2018	Contador
PROCESO DE GESTIÓN HUMANA Y BIENESTAR								
1.3.1	Se tiene escrito y se cumple a cabalidad un programa de capacitación que incluya aspectos de BPM, Inocuidad, SST, Seguridad Patrimonial y Medio Ambiente, según aplique. Todos los nuevos empleados reciben un curso de inducción a la empresa en el momento de su contratación, se llevan a cabo reentrenamientos al personal de la operación.	1	En el muestreo realizado Ingrid Soley, Diego Gonzales, Jhon Bernal no tienen todas las capacitaciones de 2018	Los picos de producción han estado elevados en los últimos meses y el personal está en constante rotación, por ende no se pudo finalizar la total capacitación de algunos colaboradores.	Se implementó el cronograma de capacitación en conceptos de calidad NTC-ISO 9001:2015	Cronograma de capacitación general	Esta implementado	Coordinación de Gestión humana y Calidad, Practicante de Sistemas Integrados de Gestión
					Se implementó el cronograma de capacitación general Resolución 2674, higiene e inocuidad alimentaria.	Cronograma de capacitación general	22/05/2018	Profesional de Aseguramiento y Control de Calidad
					Se implementó la inducción general con temas de gestión humana, gestión ambiental, seguridad y calidad. Un representante de	Dispositivos de inducción y re inducción	3/06/18	Todos los anteriores

					<p>área dicta la capacitación del tema correspondiente.</p>			
					<p>* Construir el temario de la re inducción para el personal operativo y administrativo.</p> <p>* Construir el cronograma de capacitación para programar el personal.</p>	<p>Cronograma de capacitación para programar el personal y temario de re inducción.</p>	<p>3/06/18</p>	<p>Todos los anteriores</p>
<p>1.3.13</p>	<p>Se monitorean las competencias del personal a través de evaluaciones de desempeño y adopción de documentos</p>	<p>1</p>	<p>Existe el formato de evaluación y seguimiento a la adopción de documentos y procedimientos pero aún no se han realizado estas evaluaciones</p>	<p>El formato esta implementado, pero las evaluaciones se hacen de manera constante y falta aplicar dicha evacuación a los colaboradores de las sedes de maquilas.</p>	<p>Dentro de las políticas institucionales internas no se hace una revisión posterior a este tipo de información, pues está delimitada al ingreso del personal. Otro tipo de acciones se realizan en el ámbito de la evaluación de desempeño.</p>	<p>Formato de evaluación y seguimiento a la adopción de documentos y procedimientos</p>	<p>Monitoreo constante de al menos cada 2 meses como mínimo</p>	<p>Profesional de selección y contratación</p>

1.3. 15	Se determinan las causas del porque hay altos índices de rotación y ausentismo en la empresa?	1	Se realizan entrevistas de retiros pero no se están tomando acciones para disminuir el índice.	No se están tomando medidas de acción correctivas, incluso teniendo las herramientas	Seguir aplicando las entrevistas de retiro y adaptar un centro especializado de aprendizaje para el personal nuevo y así evitar maltratos por parte de los colaboradores antiguos.	Entrevistas y centro de trabajo	10/10/18	Ingeniero de producción
PROCESO DE GESTIÓN DE CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE								
1.4. 2	¿Qué riesgos abordan este proceso?	1	En la recepción del material existe un riesgo al no aplicar el plan de muestreo.	Falta elaboración de documentos adicionales de la matriz de criticidad	Documentar los procedimientos restantes de la matriz de criticidad de acuerdo a los lineamientos del procedimiento de documentación	Procedimientos y matriz de criticidad	2/09/18	Analista de compras
1.4. 6	Se tienen especificaciones definidas para la aprobación de los materiales de fabricación. (Fichas técnicas)	0	No se evidencia FT del material para la fabricación del producto.	Se ha estado en proceso de la creación de estas fichas con la ayuda de los proveedores	Implementar el programa de control de calidad para material de envase y empaque. Incluir las fichas técnicas.	Fichas técnicas	1/07/18	Profesional de Aseguramiento y Control de Calidad. Analista de compras
1.4. 7	Se realiza inspección de los materiales de fabricación para asegurarse de que el producto comprado	1	En plan de muestreo esta descrito pero aún están en proceso de	No se ha descrito el plan de muestreo	Se debe revisar el acuerdo de calidad con cada cliente	Plan de muestreo	2/06/18	Profesional de Aseguramiento y Control de Calidad.

	cumple con los requisitos de compra especificados. (por ejemplo planes de muestreo).		adaptación para ponerlo en práctica.					Analista de compras
1.4.9	¿Se toman acciones para la mejora continua?	1	No se realizan auditorías a los proveedores para garantizar la inocuidad del material	La no realización de las auditorías a los proveedores	Crear un plan de auditoria a proveedores por lo menos de forma anual para garantizar la inocuidad de los suministros	Procedimiento de auditoria a proveedores y procedimiento de elaboración de documentos	5/08/18	Analista de compras
PROCESO DE GESTION DE LA PRODUCCIÓN								
1.5.11	¿Se ha generado insatisfacción en las partes interesadas?	1	En el área de maquilas no se está aplicando la encuesta de satisfacción al cliente, existe formato de encuesta.	Existe conocimiento del formato de encuesta pero los ingenieros de producción de las sedes no lo están aplicando	Empezar a aplicar la encuesta mensual a los clientes de maquilas para medir la satisfacción y evitar el riesgo de reclamos por calidad y producto no conforme.	Encuesta de satisfacción al cliente	24/05/18	Coordinación nacional de producción y servicios
PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y ALMACENAMIENTO								
1.7.6	¿Se cuenta con procedimientos de control de inventarios?	1	Dentro de la matriz de criticidad se encuentran procedimientos adicionales del software de control de inventarios que	Se está en marcha de implementación del sistema integrado de gestión y aún falta documentar algunos	Documentar e implementar los procedimientos del Software U2	Procedimiento de elaboración de documentos y matriz de criticidad	15/07/18	Profesional de planeación y logística

			tienen que ser elaborados e implementados	procesos por la reciente mudanza.				
PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PRODUCTO (PROGRAMAS DE GESTIÓN DE INOCUIDAD)								
1.8.5	Se tiene un procedimiento escrito de control integral de plagas específico para la planta, las bodegas y se cumple cabalmente.	1	se debe actualizar a la bodega actual CAP 16 observado	Se está en marcha de implementación del sistema integrado de gestión y aún falta documentar algunos procesos por la reciente mudanza.	Actualizar el programa de control de plagas, a la bodega de San Jorge.	Programa de control de plagas	1/03/18	Profesional de Aseguramiento y Control de Calidad
					Solicitar al proveedor de control de plagas el diagnóstico y plan para la bodega de San Jorge.	Diagnóstico y plan de control de plagas	31/01/18	
1.8.7	Se tiene Programa documentado de limpieza y desinfección específico para la planta (operativo y estandarizado) y se cumple cabalmente. (Incluye bodegas de almacenamiento)	1	Se verifica CAP 01, se debe actualizar a la bodega actual	Se está en marcha de implementación del sistema integrado de gestión y aún falta documentar algunos procesos por la reciente mudanza.	Actualizar el programa de control de limpieza y desinfección.	Programa de control de limpieza y desinfección.	1/03/18	Profesional de Aseguramiento y Control de Calidad

1.8.8	<p>Existe un procedimiento para el Control de Material Extraño que incluye la inspección, limpieza y frecuencia de cambio de Mallas, Filtros, Cernidores, Imanes y Detector de Metales. Existe una política para el Control de Vidrio, Plástico quebradizo y Madera en la operación. El procedimiento indica las acciones a realizar en caso de ruptura de vidrio, plástico quebradizo o madera astillada dentro de las áreas productivas. Todas las líneas cuentan con un detector de metales en el punto más cercano posible al empaque o envasado final.</p>	1	<p>Se verifica Prevención contaminación cruzada CAOP 17 se debe actualizar a la bodega actual.</p>	<p>Se está en marcha de implementación del sistema integrado de gestión y aún falta documentar algunos procesos por la reciente mudanza.</p>	<p>Actualizar el programa de control de prevención contaminación cruzada, según el flujo del proceso que corresponde a la bodega de San Jorge.</p>	<p>Procedimiento para el Control de Material extraño</p>	<p>31/01/18</p>	<p>Profesional de Aseguramiento y Control de Calidad</p>
1.8.9	<p>Existe un procedimiento implementado que describa los requerimientos del Control de Alérgenos en la operación, incluye identificación de alérgenos por línea y producto, layout,</p>	1	<p>Existe riesgo de contaminación cruzada con Gluten y soya se debe actualizar el programa a la bodega actual.</p>	<p>Se está en marcha de implementación del sistema integrado de gestión y aún falta documentar algunos</p>	<p>Actualizar el programa de control de alérgenos, según el flujo del proceso que corresponde a la bodega de San Jorge.</p>	<p>Procedimiento para el control de Alérgenos en la operación</p>	<p>1/03/18</p>	<p>Profesional de Aseguramiento y Control de Calidad</p>

	reproceso, limpieza, transito de personal, almacenamiento, control de riesgos de contaminación por alérgenos. Incluye empresas de distribución de materias primas para alimentos.			procesos por la reciente mudanza.				
1.8. 16	Se realiza seguimiento y medición a los procesos y productos del sistema de gestión para demostrar la capacidad de éstos de alcanzar los resultados planificados, esto incluye auditoría internas.	1	No se habían realizado auditorías internas, no había seguimiento por la alta dirección	El procedimiento de auditoría interna fue implementado hace poco y esta es la primera auditoría interna.	Realizar seguimiento y auditorías internas según el programa de auditoría.	Procedimientos de auditoría interna y revisión de la alta dirección	Constante según el programa de auditoría	Alta dirección y líder de calidad
PROCESO DE GESTIÓN SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES								
1.9. 7	¿Se asegura la existencia de controles y procedimientos de la administración?	1	Falta documentar procedimientos adicionales.	Se está en marcha de implementación del sistema integrado de gestión y aún falta documentar algunos procesos por la reciente mudanza.	Implementar procedimientos de la matriz de criticidad	Procedimiento de elaboración de documentos y matriz de criticidad	1/09/18	Analista de sistemas y telecomunicaciones
PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL								

1.10 .10	5. Encuesta de satisfacción de cliente	1	Si existe una encuesta de satisfacción al cliente pero en algunas ocasiones no la aplican. No se cuentan con registros completos.	Falta de tiempo para la aplicación de las encuestas a los clientes TaT y a los grandes como Meals de Colombia	La asistente de ventas debe organizar su tiempo. Se sugiere tener el acompañamiento de un aprendiz del área comercial para ejecutar este tipo de tareas.	Encuesta de satisfacción al cliente	10/05/18	Asistente de ventas
PROCESO DE GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO								
1.11 .6	¿Todos los documentos de la matriz de criticidad están documentados?	1	Solo se documentó el primer procedimiento de la matriz y uno de los más críticos	Se está en marcha de implementación del sistema integrado de gestión y aún falta documentar algunos procesos por la reciente mudanza.	Implementar procedimientos de la matriz de criticidad	Procedimiento de elaboración de documentos y matriz de criticidad	1/07/18	Coordinador de Mantenimiento
					Implementar el programa de mantenimiento de locativos correspondiente a la Bodega de San Jorge.	Programa de mantenimiento de locativos	1/07/18	

