

DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGUN LA  
NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA  
PASTELERIA Y PANIFICADORA MI PONQUE

MARIA DEL MAR MEJIA MUÑOZ 1088284621

UNIVERSIDAD TECNOLOGIACA DE PEREIRA  
FACULTDAD DE INGENIERIAS  
INGENIERIA INDUSTRIAL  
PEREIRA  
2014

DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGUN LA  
NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA  
PASTELERIA Y PANIFICADORA MI PONQUE

MARIA DEL MAR MEJIA MUÑOZ Cod: 1088284621

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniera Industrial

Director:

CARLOS ALBERTO BURITICA NOREÑA

UNIVERSIDAD TECNOLOGIACA DE PEREIRA  
FACULTDAD DE INGENIERIAS  
INGENIERIA INDUSTRIAL  
PEREIRA  
2014

Nota de Aceptación:

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Pereira, 28 de Abril de 2.014

## DEDICATORIA

*A mis queridos padres quienes desde la infancia me forjaron una personalidad y futuro con gran cariño; por su apoyo constante en la realización de mis metas y proyectos, al director del proyecto por brindarme su apoyo incondicional desde la distancia y a Dios por estar siempre a mi lado y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante.*

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	7
ABSTRACT .....	7
INTRODUCCIÓN.....	9
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	10
Sistematización del problema.....	10
2. DELIMITACIÓN.....	11
3. OBJETIVOS.....	12
<b>3.1 OBJETIVO GENERAL</b> .....	12
<b>3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	12
4. JUSTIFICACIÓN.....	13
5. MARCO REFERENCIAL .....	14
<b>5.1 MARCO TEÓRICO</b> .....	14
5.1.1 Historia .....	14
5.1.2 NORMA ISO 9000.....	15
Normas ISO relacionadas con calidad.....	16
<b>5.2 MARCO CONCEPTUAL</b> .....	18
Ciclo PHVA.....	20
<b>5.3 MARCO LEGAL</b> .....	23
<b>5.4 MARCO SITUACIONAL</b> .....	23
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	24
<b>6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	24
<b>6.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	24
<b>6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....	25
<b>6.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	25
7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	27
<b>7.1 DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> .....	27
<b>7.2 MANUAL DE CALIDAD</b> .....	28
<b>7.4 MANUAL DE FUNCIONES</b> .....	29
<b>7.5 OBJETIVOS DE CALIDAD</b> .....	30
8. CONCLUSIONES .....	31

9. RECOMENDACIONES .....	32
10. BIBLIOGRAFÍA .....	33

## **RESUMEN**

Es claro que las normas fueron creadas para la estandarización y organización de cualquier proceso, es por esto que la Norma Técnica ISO 9001:2008 se utiliza para la estandarización de procesos dentro de las organizaciones, con el fin de crear un Sistema de Gestión de Calidad que mejore y organice la manera en que se estructura una empresa y de esta forma poder tener bajo control todos los procesos y todo lo que ocurre dentro de esta, para así trabajar en pro de la mejora continua y poder aumentar la productividad y el compromiso con el cliente.

Por esta razón el presente trabajo es la estructuración del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Panificadora y pastelería MI PONQUÉ con base a los lineamientos de la norma ISO 9001:2008. Aquí puede encontrar los requisitos de la norma aplicados a la empresa, estos son, la documentación de los procesos, Sistema de Gestión de Calidad, Gestión de recursos, Realización del producto, Medición, Análisis y mejora. También se encuentra todo lo referente a las acciones correctivas y preventivas que deben ser aplicadas para la mejora continua, esto garantizará la competitividad de MI PONQUÉ frente a otras empresas en el mercado y la guiará hacia un crecimiento exitoso.

## **ABSTRACT**

It is clear that the norms were created for standardization and organization of any type of process. That is why the Norma Técnica ISO 9001:2008 was created, for the standardization of the processes within the organizations, with the purpose of creating a Quality Management System that would improve and organize the way an organization is structured. Such System will provide the ability to control all the processes and everything that occurs within the said organization, in order to work towards a continuous improvement and be able to increase the productivity and the commitment to the client.

For this reason, this work is a structuring of the Quality Management System in the bakery and pastry shop Mi PONQUÉ, based on the guidelines of the ISO 9001:2008 norm. Found here are the norm requirements, applied to the company, and they include: the documentation of the processes, Quality Management System, Resource Management, Product Development, Measurement, Analysis, and Improvement. Also found is everything that refers to the corrective and preventive actions that need to be applied for a continuous improvement. This will

guarantee the competitiveness of MI PONQUÉ against other companies in the market and will guide it towards a successful growth.



## INTRODUCCIÓN

La panificadora y pastelería MI PONQUÉ es una empresa que desea darse a conocer en el mercado como una compañía que ofrece productos de calidad, por esta razón, es consciente que para lograr ofrecer un producto de calidad, es necesario enfocarse en la mejora continua y organizar todos los procesos internos en miras hacia la satisfacción plena de los clientes.

Esta empresa ha tenido un gran avance a lo largo de los años, pues desde su inicio en el año 1982 hasta la actualidad, su dueño no ha dejado de idear estrategias para ampliar su mercado y ampliar su portafolio de productos, esto ha llevado a la empresa a tener como clientes a grandes cadenas de restaurantes en la ciudad de Pereira. Hasta el momento MI PONQUÉ se ha enfocado en la producción y en la venta de sus productos y en el sostenimiento día a día, sin enfocarse ni planificar a futuro. A pesar de que la empresa funciona, no tiene objetivos definidos y por lo tanto, sólo funciona para el día a día. Tampoco tiene organización en sus procesos internos. Por esta razón, el dueño de MI PONQUÉ decide documentar el Sistema de Gestión de Calidad, aplicando la norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, la cual es una herramienta poderosa para que una empresa organice y documente todos sus procesos y también da lineamientos para brindar al cliente productos y servicios de calidad.

El presente trabajo es la documentación del Sistema de Gestión de Calidad según la NORMA ISO 9001:2008 para la panificadora y pastelería MI PONQUÉ. En él puede encontrar toda la planeación estratégica de la empresa, el manual de calidad, el manual de procesos y procedimientos y el manual de funciones y responsabilidades y todos los anexos con los documentos y registros de la empresa.

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad las empresas enfrentan grandes retos como lo son la globalización y la integración de mercados regionales, los cuales desafían constantemente a las organizaciones, es por esta razón que la empresa MI PONQUÉ se ve en la necesidad de ser más competitiva frente a estas amenazas. La norma ISO 9001:2008 es una herramienta que ha venido tomando fuerzas en los últimos años, por ser una norma que ayuda a las empresas a organizarse y a enfocar todos sus procesos hacia el cliente y hacia la mejora continua.

¿Cuál es la documentación que resulta necesaria para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Panificadora y pastelería MI PONQUÉ?

### **Sistematización del problema**

¿Cómo se encuentra actualmente la documentación que maneja el la panificadora y pastelería MI PONQUÉ?

¿Se encuentran normalizados los productos que ofrece la empresa MI PONQUÉ?

¿Está definida la política de calidad de la empresa?

¿Cuál es el procedimiento a seguir para realizar toda la documentación de la norma NTC ISO 9001:2008?

¿Cuenta la empresa MI PONQUÉ con los recursos humanos, económicos y tecnológicos, necesarios para el montaje e implementación de un sistema de gestión de calidad?

## 2. DELIMITACIÓN

Se plantea el proyecto como la documentación de la Norma ISO 9001:2008 en la empresa Mi Ponqué, la cual se encuentra ubicada en el centro urbano de la ciudad de Pereira, esto con el fin de mejorar continuamente todos los procesos que se dan en esta organización. La realización de esta investigación se llevó un tiempo de 8 meses, tiempo en el cual se recolectó toda la información necesaria para levantar el Sistema de Gestión de la Calidad. Este documento servirá para que la empresa pueda conseguir su certificación en la norma NTC ISO 9001:2008.

Para la realización de este estudio fueron necesarias la aplicación de los conocimientos de las materias cursadas en la carrera Ingeniería Industrial:

- Control Total de la Calidad
- Seminario de investigación
- Administración general
- Técnicas de administración de personal
- Mercados I

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Documentar la norma ISO-9001:2008 en la panificadora y pastelería MI PONQUÉ.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Elaborar los procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001:2008. Los numerales:
  - 4. Sistema de gestión de calidad.
  - 5. Responsabilidad de la dirección.
  - 6. Gestión de Recursos
  - 7. Realización del producto o servicio
  - 8. Medición, análisis y mejora.
- Elaborar el manual de procesos y procedimientos de la empresa MI PONQUÉ.
- Elaborar el manual de funciones y responsabilidades de la empresa MI PONQUÉ.
- Elaborar el manual de calidad.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa MI PONQUÉ, que se encuentra ubicada en la ciudad de Pereira, se establece con el fin de documentar la norma ISO-9001:2008 para mejorar continuamente sus procesos, lo que conlleva a mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad.

La documentación que se realizó en la empresa MI PONQUÉ traerá muchos beneficios para ella, ya que esto hará que la empresa internamente se organice y ofrezca un producto de excelente calidad, lo que se verá reflejado en el mejoramiento de su productividad y servicio, y también traerá consigo la fidelización de los clientes.

De este proceso no sólo se beneficiará la empresa como ente jurídico, sino que también lo harán todos sus integrantes, colaboradores y dueños, pues esto traerá consigo una cultura de compromiso y sentido de pertenencia por la organización que se verá reflejado en la satisfacción de los clientes.

## 5. MARCO REFERENCIAL

### 5.1 MARCO TEÓRICO

#### 5.1.1 Historia

Se puede decir que la calidad empezó desde el principio de la humanidad, porque todo lo que se fabricaba, se hacía para que funcionara, pues los reyes, faraones y jefes tribales, castigaban a las personas que cometían errores en cuanto al funcionamiento de las cosas. El primer manual técnico encontrado data del 1752 a.C, el código de Hammurabi y este declaraba: *“Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte”*, esto demuestra que de una u otra manera se controlaba la calidad de los productos. Alrededor del año 1450 a.C los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel. Otras evidencias que demuestran la calidad desde la antigüedad, son las construcciones de las diferentes civilizaciones, esto muestra que existían normas para la construcción.

Posteriormente, con la revolución industrial vino la invención de la energía y la máquina de vapor, las cuales trajeron consigo la producción en serie, por lo que los productos ya no se hacían a mano y por lo tanto aumentaron los productos defectuosos, los reprocesos y los desperdicios, por lo que se vio la necesidad de medir el trabajo con fines de calidad y disminución de defectos. En este nivel, era el operario el encargado de desechar o cambiar el producto si no cumplía con los estándares establecidos.

Durante la primera guerra mundial, y por la división del trabajo, los sistemas de producción fueron más complejos, por lo que se vio en la necesidad de nombrar capataces que vigilaran el trabajo de un grupo de trabajadores y así fue como surgieron inspectores de tiempo completo y a esto se le denominó control de calidad por inspección. La era del control estadístico de calidad, fue iniciado por W.A Shewart de Bell Telephone Laboratories, el cual diseñó una gráfica de estadísticas para controlar las variables de los productos.

Posterior a esto, aparecieron personajes que le dieron aportes significativos a lo que es el control de calidad en la actualidad. Edwards Deming daba conferencias a ingenieros japoneses sobre métodos estadísticos para el control de la calidad.

Deming publicó un libro en donde se explica la filosofía de la calidad, productividad y posición competitiva. Joseph Juran expuso la importancia que el nivel gerencial se comprometiera para alcanzar la calidad en los productos y la mejora continua, también dijo que era importante que todo el personal de la organización debía estar comprometido con la calidad en los productos. Otros autores importantes fueron Kaoru Ishikawa quien aportó los círculos de calidad, Geinchi Taguchi diseñó una combinación de métodos estadísticos para lograr rápidas mejoras en costos y calidad, también se le atribuye la introducción del concepto “mejora continua de la calidad” y la Calidad Total (TQM Total Quality Management).

En Segunda Guerra Mundial, el control estadístico del proceso se convirtió poco a poco en un arma secreta de la industria, fue así como los estudios industriales sobre cómo elevar la calidad bajo el método moderno consistente en el control estadístico del proceso llevó a los norteamericanos a crear el primer sistema de aseguramiento de la calidad vigente en el mundo. El objetivo fundamental de esta creación era el establecer con absoluta claridad que a través de un sistema novedoso era posible garantizar los estándares de calidad de manera tal que se evitara, sobre todo, la pérdida de vidas humanas. Para lograr elevar la calidad se crearon las primeras normas de calidad del mundo mediante el concepto moderno del aseguramiento de la calidad, para lograr un verdadero control de calidad se ideó un sistema de certificación de la calidad que el ejército de Estados Unidos inició desde antes de la guerra. Las primeras normas de calidad norteamericanas funcionaron precisamente en la industria militar y fueron llamadas las normas Z1, las normas Z1 fueron de gran éxito para la industria norteamericana y permitieron elevar los estándares de calidad dramáticamente evitando así el derroche de vidas humanas.

Es hasta la década de los noventa cuando aparecen las normas de calidad ISO 9000, las cuales se derivan de la norma militar BS 5750, las cuales fueron creadas con el fin de que se estandarizaran los procesos de tal manera que todo se realizara de manera estándar. La palabra ISO viene de la palabra griega “isos” que significa igual.

### **5.1.2 NORMA ISO 9000**

ISO es la Organización Internacional de normalización, y es un sistema que se creó para establecer, documentar y mantener un método que asegure la calidad del producto o servicio final de un proceso. Nació en el año 1987 en la Comunidad Europea, cuando se vio la necesidad de controlar la calidad de los productos o servicios de las empresas. La ISO 9000 es utilizada en más de 120 países en la

actualidad. La norma ISO 9000 fija requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de gestión de calidad en una empresa. Y dentro de estos requisitos hay una amplia gama de posibilidades que permiten a cada organización definir su propio sistema de calidad, de acuerdo a sus características particulares.

### **Normas ISO relacionadas con calidad**

**ISO 9000:** *Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario.* Allí se definen los términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generales para los sistemas de Gestión de calidad.

**ISO 9001:** *Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos.*

Establece los requisitos mínimos que debe cumplir un Sistema de Gestión de Calidad.

**ISO 9004:** *Sistema de Gestión de la Calidad- Directrices para la mejora del desempeño.* Proporciona orientación para ir más allá de los requisitos de la ISO 9001. Pero las empresas no se certifican en este.

**ISO 9001 del 2000:** Utiliza un enfoque orientado a procesos. Esta visualiza el Sistema de Gestión de Calidad en un conjunto como un proceso:

Las normas ISO requieren ser revisadas cada cinco años para determinar si deben de mantenerse, revisarse o anularse.

Otras normas de la ISO son la 14000 para empresas que majan productos nocivos para el medio ambiente. QS9000 que es un modelo de sistemas de calidad para empresas del área automotriz. ISO 9000:2000 es un sistema de gestión de calidad que representa a la versión que se realiza a la norma cada seis años.

### **ISO 9001:2008**

Esta norma va dirigida a cualquier organización que ofrezca un producto o servicio y que puede beneficiarse de su aplicación, puesto que sus disposiciones se basan en ocho principios de gestión:

- Organización centrada en el cliente.
- Liderazgo.
- Participación de los empleados.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión.



- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Las ventajas de la aplicación de esta norma son:

- La satisfacción del cliente a través de la entrega de productos que cumplan con los requisitos que fueron establecidos.
- Reducción de costos mediante la mejora continua en los procesos y la consiguiente eficacia operativa resultante.
- Mejora en las relaciones entre las partes interesadas, incluyendo personal, clientes y proveedores.
- Mejora en la gestión de los riesgos a través de una mayor consistencia y trazabilidad de los productos y servicios.
- Posibilidad de obtener más negocios, en particular cuando las especificaciones de adquisición requieren de certificación como condición para el suministro.<sup>1</sup>

La norma se basa en ocho principios de calidad:

**Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

**Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos. Es tomar decisiones en cuanto a los resultados de unos indicadores. Se ve reflejado en los numerales 5.1, 5.4.1, 5.6 y 6 de la NTC ISO 9001:2008

**Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Se ve reflejado en el numeral 4.1 de la NTC ISO 9001:2008

**Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta. Numerales 8, 8.5, 5.6 de la NTC ISO 9001:2008

---

<sup>1</sup> PÁGINA WEB: <http://www.nqa.com/esp/atozservices/article.asp?SECTION=1034&ARTICLE=1066>

**Participación de todo el personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Numeral 6

**Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización. Numeral 5

**Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.<sup>2</sup> Numeral 7.4

**Enfoque basado en hechos reales para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa, todo debe estar sustentado y debe tener evidencias reales. Numerales 4.2.3 y 4.2.4.

La norma internacional ISO 9000 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando una organización:

Necesite demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema y el aseguramiento de la conformidad como los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.<sup>3</sup>

## 5.2 MARCO CONCEPTUAL

**Calidad:** es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.

### Sistema de Gestión de Calidad

---

<sup>2</sup> Página web: <http://www.emagister.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>

<sup>3</sup> Página web: <http://www.esu.com.co/esu/documentos/normatividad/Norma%20ISO9001%202008.pdf>

Un sistema de Gestión de Calidad es la manera en que una organización dispone de una serie de elementos y recursos como Procesos, Manual de Calidad, Procedimientos, Registros de Calidad, todo funcionando en conjunto para producir bienes y servicios de calidad y cumpliendo con las especificaciones del cliente final. Tiene la característica de que estos elementos deben estar documentados por escrito. Para que una empresa implemente un Sistema de Gestión de Calidad bajos los lineamientos de la ISO debe estar comprometida toda la organización y debe ser una decisión estratégica.

La norma ISO 9001: 2000 visualiza al Sistema de gestión de Calidad como un proceso:

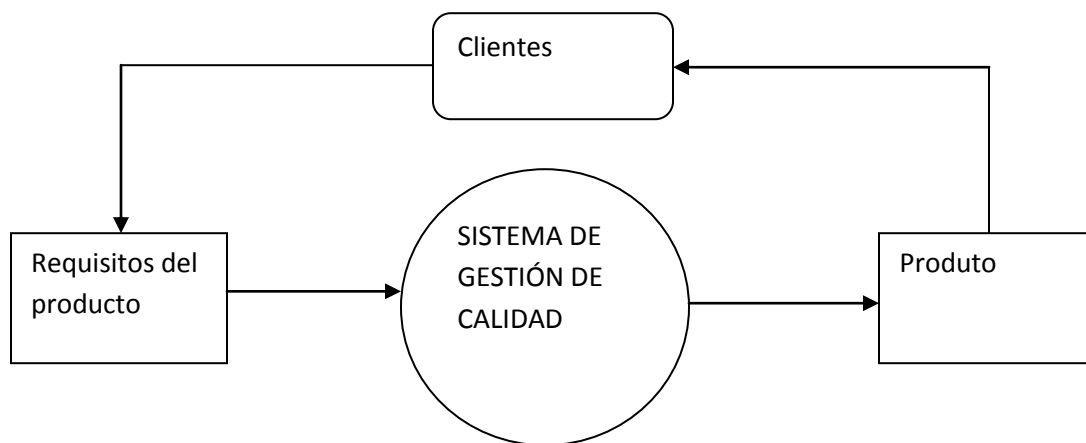


Figura 1

En el anterior diagrama, los clientes son los que generan los requisitos del producto y el sistema de gestión de calidad hace que estos se cumplan para dar como resultado el producto que es entregado al cliente.

### **Enfoque basado en procesos**

El enfoque basado en procesos se da cuando una organización desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente de tal manera que este quede plenamente satisfecho. Este enfoque propone a las organizaciones relacionar numerosas actividades entre sí para dar como resultado un sistema eficaz. Existen una serie de actividades que son gestionadas mediante unos recursos con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. Por lo general el resultado de un proceso constituye el elemento de entrada del siguiente proceso. Este enfoque tiene como ventaja el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos,



**Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

**Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

El ciclo PHVA es un ciclo dinámico que proporciona una guía básica para la gestión de las actividades y los procesos. A través de este la empresa planea, estableciendo objetivos, definiendo los métodos para alcanzar los objetivos y definiendo los indicadores para verificar que estos fueron logrados. Luego, la empresa implementa y realiza todas sus actividades según los procedimientos y conforme a los requisitos de los clientes y a las normas técnicas establecidas, comprobando, monitoreando y controlando la calidad de los productos y el desempeño de todos los procesos clave. Posteriormente, se mantiene esta estrategia de acuerdo a los resultados obtenidos, haciendo girar de nuevo el ciclo PHVA mediante la realización de una nueva planificación que permita adecuar la Política y los objetivos de la Calidad, así como ajustar los procesos a las nuevas circunstancias del mercado.<sup>5</sup>

**Cargo:** Es un conjunto de funciones con posición definida dentro de la estructura organizacional. Ubicar un cargo en el organigrama implica definir cuatro aspectos: el nivel jerárquico, el área o departamento en que está localizado, el superior jerárquico y los subordinados.

**Cliente:** Organización o individuo que recibe un producto o servicio de la compañía. El objetivo principal de la certificación ISO 9000 es la satisfacción del cliente.

**Función:** es el conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante del cargo ejerce de manera sistemática y reiterada, o un individuo que, sin ocupar un cargo, desempeña una función de manera transitoria o definitiva. Para que un conjunto de tareas o atribuciones constituya una función, se requiere que haya repetición al ejecutarlas.

**Manual de Calidad:** Documento que contiene los objetivos globales y la dirección de la organización, con el fin de especificar el Sistema de Gestión de Calidad de esta. La dirección es responsable de elaborar el manual de la política de calidad.

**NTC:** Norma Técnica Colombiana.

---

<sup>5</sup> Página web:

<http://guajiros.udea.edu.co/fnsp/cvsp/Practica%20procesos/Metodologias%20procesos/CicloPHVA.pdf>

**Objetivo de calidad:** Algo que se quiere lograr, teniendo como referencia la planeación estratégica de la organización y la política de calidad.

**Política de calidad:** intenciones globales mediante las cuales la Organización manifiesta un compromiso con el cumplimiento de los requisitos y con la mejora continua del SGC.

**Procesos:** Conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar insumos en producción. En esencia, un proceso describe la manera en que se realizan las cosas.

**Producto:** De acuerdo con la ISO, el resultado de un proceso. Un producto es esencialmente algo que la compañía elabora o provee al cliente. Existen cuatro categorías generales de productos: hardware, software, servicios y materiales procesados.

**Proveedores:** Organización que provee un producto a otra organización. Frecuentemente los productos son pasados en cadena, del proveedor a la organización y luego al cliente.

**Recurso:** Provisión, producto, estructura o habilidad necesarios para el funcionamiento del sistema de calidad.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad. Es conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

**Plan de Control:** Descripción documentada de los sistemas y procesos requeridos para controlar el producto.

**Mantenimiento Preventivo:** Acción planificada para eliminar causas de fallos de equipos e interrupciones no programadas de la producción, como una salida del diseño del proceso de fabricación.

**Evaluación de Desempeño:** Actividad que se realiza con el fin de acompañar el talento humano para su mejoramiento continuo, a partir de la identificación de los factores a mejorar y el seguimiento de las funciones y responsabilidades propias de cada cargo.

**Mejora continua:** Criterio de que una organización debe constantemente medir la eficacia de sus procesos y esforzarse por lograr los más difíciles objetivos para satisfacer a los clientes.

### **5.3 MARCO LEGAL**

La actividad de la panificadora y pastelería MI PONQUÉ, por ser un establecimiento comercial, se encuentra regido por la siguiente reglamentación:

- Código de Comercio
- Registro INVIMA
- Código sustantivo del Trabajo
- Régimen tributario
- Decreto 34/66/1982 Estatuto del Consumidor
- Ley 1981 - 73 Ley General de Consumo
- Ley 2009 - 1340 Por medio de la cual se dictan Normas en Materia en Protección
- BPM Buenas prácticas de manufactura.

En cuanto a la normatividad vigente para los Sistemas de Gestión de Calidad, se tiene lo siguiente:

- Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad, Requisitos.
- Norma ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 9004:2009, Sistema de Gestión de Calidad, Gestión para el éxito sostenido.

### **5.4 MARCO SITUACIONAL**

La panificadora y pastelería MI PONQUÉ es un establecimiento comercial que se encuentra ubicado en la carrera 15 entre calles sexta y séptima, en el centro urbano del municipio de Pereira en el departamento de Risaralda. MI PONQUÉ es una empresa que por su recorrido y buena imagen, ha logrado atraer a grandes empresas del sector de alimentos en la ciudad de Pereira y sus alrededores, algunos de sus clientes son:

- ✓ Sayonara
- ✓ Delight
- ✓ Club del comercio

- ✓ King burger
- ✓ Burger quen
- ✓ Perros plaza
- ✓ Perris
- ✓ Camaleón
- ✓ Ambamar<sup>6</sup>

## **6. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de este proyecto, se empleó el tipo de investigación descriptiva, mediante la técnica de observación, aplicando un procedimiento de observación estructurado, abierto y natural, mediante la observación del trabajo y la realización de entrevistas a todo el personal de la empresa MI PONQUÉ. Posterior a esto se analizó la información recolectada, se procesó y se organizó para su presentación. Finalmente se propuso a la empresa la implementación del proyecto.

### **6.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN**

- Diagnóstico de la situación actual de los documentos que maneja la empresa MI PONQUÉ.
- Revisión de la planeación estratégica (misión, visión, políticas y objetivos), en caso de llegar a no tenerlas, realizar la planeación estratégica de la empresa MI PONQUÉ.
- Identificación de los procesos.
- Elaborar el mapa de procesos.
- Elaborar los procedimientos técnicos de los procesos que afectan el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Elaborar los procedimientos de la norma ISO 9001:2008 Actualizar los perfiles del cargo de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Y si no están creados, hacerlos.
- Elaborar el manual de calidad de la empresa MI PONQUÉ.
- Entregar todos los documentos a la organización.

---

<sup>6</sup> Información proporcionada por la empresa MI PONQUÉ.



- Conclusiones
- Recomendaciones
- Bibliografía
- Anexos

### 6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población tomada para la realización de este trabajo son todas las personas que trabajan en la empresa MI PONQUÉ y se incluye en esta todas las actividades desarrolladas para la elaboración de los productos que realiza la empresa para su venta posterior.

La información se obtuvo mediante observación directa del trabajo en la planta de producción, también mediante entrevistas a varios operarios, administradora y dueño.

### 6.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
Calidad	Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes.	Conformidad  No conformidad	Inspección Registros	%
Procesos	Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.	Proceso administrativo-financiero  Proceso de producción	Planes de Calidad Procedimientos Registros	Numero
Satisfacción	Concepto del	Interno	Clima	

del cliente	cliente con respecto al producto o servicio ofrecido en relación a la satisfacción de sus necesidades.	Externo	Organizacional Quejas y reclamos Encuestas de satisfacción Sugerencias	Numero
Seguimiento y medición del producto	Realizar seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.	Requisitos de documentación	Procedimientos documentados.  Inspecciones del producto.	%
Proveedores	Organización o persona que proporciona un producto o servicio.	Proceso administrativo-Financiero	Evaluación de proveedores	%
Manual de funciones	Documento que contiene la descripción de cada uno de los cargos existentes en la empresa.	Departamento Administrativo-Financiero	Identificación del Cargo Funciones Requisitos Competencias Responsabilidades Entorno del Cargo Ambiente de trabajo	%
Sistema de Gestión de la Calidad	Evaluación por parte de la dirección el estado actual y la adecuación del sistema de calidad en relación con la política y los objetivos.	Departamento Administrativo-financiero  Departamento De producción	Actas Acciones correctivas y preventivas  Actas Acciones correctivas y preventivas	%

## 7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 7.1 DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>				
<b>4.1 REQUISITOS GENERALES</b>				
	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>P</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1. Se ha establecido un SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2000		<b>X</b>		
2. Están identificados los procesos, la secuencia e interacción de la eficacia del SGC		<b>X</b>		
3. Se aplican los procesos necesarios para el SGC a través de la organización.		<b>X</b>		
4. Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de los procesos	<b>X</b>			
5. Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.		<b>X</b>		
6. Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y para la mejora continua de los procesos.			<b>X</b>	Se implementa para mejorar. (No organizado en forma estratégica)
7. Se gestionan los procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000		<b>X</b>		
<b>4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</b>				
1. Está documentado el SGC de la organización		<b>X</b>		
2. Existe una declaración documentada de la política de calidad		<b>X</b>		

3. Existe una declaración documentada de los objetivos de calidad		X		
4. Se cuenta con los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2000 para las siguientes actividades:		X		
4.2.3 Control de los documentos		X		
4.2.4 Control de los registros		X		
8.2.2 Auditoria interna		X		
8.3 Control del producto no conforme		X		
8.5.2 Acciones correctivas		X		
8.5.3 Acciones preventivas		X		
5. Existen procedimientos documentados necesarios para la planificación, operación y control de los procesos		X		

El anterior diagnóstico muestra que el SGC según la norma ISO 9001:2008 no se encuentra de manera adecuada en la empresa MI PONQUÉ.

En los siguientes numerales se realizará una presentación de lo que se documentó en la empresa para el Sistema de Gestión de Calidad, según la norma ISO 9001:2008:

## 7.2 MANUAL DE CALIDAD

Se realizó un Manual de Calidad en donde se plasmó todo lo referente al Sistema de Gestión de Calidad. Su propósito es describir documentalmente todas las actividades que MI PONQUÉ desarrolla para cumplir con los requisitos de calidad.

### Contenido

- Generalidades
- Reseña histórica de la empresa

- Abreviaturas y definiciones
- Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad
- Numeral 5. Compromiso de la Dirección
- Numeral 6. Gestión de los Recursos
- Numeral 7. Realización del Producto
- Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora

El manual de calidad se encuentra en el **anexo A** de este documento.

### **7.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Contiene los procedimientos de las actividades que se realizan en la empresa MI PONQUÉ y cumple con los lineamientos de la norma ISO 9001:2008. Su propósito es tener documentado los procedimientos que se tiene en la empresa de tal manera que se pueda estandarizar el resultado final, esto se hace cumpliendo con la norma. El manual de procedimientos se puede encontrar en el **Anexo B**.

#### **Contenido**

Procedimiento fundamental

Procedimiento para las acciones correctivas y preventivas

Procedimiento para las auditorías internas

Procedimiento para el control de documentos

Procedimiento para el control de registros

Procedimientos del área de producción

Procedimientos del proceso Administrativo-financiero

Procedimiento para el control de producto no conforme

### **7.4 MANUAL DE FUNCIONES**

El manual de funciones contiene la descripción de cada uno de los cargos actuales de la empresa, con su respectiva identificación, funciones y requisitos. Este se encuentra en el **Anexo C**

## **Contenido**

- ✓ Cargo administrador
- ✓ Jefe de producción
- ✓ Auxiliar de panadería
- ✓ Empacador
- ✓ Decorador
- ✓ Domicilio
- ✓ Vendedor
- ✓ Jefe de Calidad
- ✓ Asistente de Calidad

## **7.5 OBJETIVOS DE CALIDAD**

Se describen por medio la política de calidad y los indicadores. Se encuentran clasificados por las áreas de la empresa MI PONQUÉ. (Anexo D)

## 8. CONCLUSIONES

- Se documentó en la empresa MI PONQUÉ, el sistema de gestión de calidad siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 y con ello se logró tener todas las actividades que realiza la empresa de una manera materializada.
- Al elaborar el manual de funciones y responsabilidades, se logró plasmar los requisitos necesarios para desempeñar de manera eficiente cada cargo de la empresa MI PONQUÉ, esto logrará que cada uno de los colaboradores de la compañía tenga claro sus funciones, de tal manera que se les pueda hacer seguimiento y evaluar su desempeño en el futuro.
- Al elaborar el manual de procesos y procedimientos se logró documentar todas y cada una de las actividades que son llevadas a cabo en la empresa MI PONQUÉ, esto permitirá obtener un proceso más estandarizado, de tal manera que se logre cumplir con los requisitos del cliente tanto interno como externo. Al elaborar el manual de procedimientos y registrar todas las actividades realizadas en la empresa, se podrá tener mayor control de éstas y así lograr actuar en el sistema cuando algo esté fallando, para así poder aplicar las acciones correctivas y preventivas necesarias. Esto conllevará a lograr los objetivos propuestos y buscar así la mejora continua.
- Al tener un enfoque basado en procesos, como lo dice la norma ISO 9001:2008, se logra entender mejor el sistema y de esta manera se podrá interactuar fácilmente en él, identificando así las actividades que están generando que los objetivos no sean cumplidos y se puedan aplicar acciones que corrijan el error y otras que prevengan que éste se vuelva a presentar.
- El certificarse con la norma ISO 9001:2008 traerá para la empresa un mayor grado de reconocimiento en el mercado y de esta manera podrá tener mayores oportunidades para la consecución de clientes de alto impacto para la organización.
- El Sistema de Gestión de Calidad asegura que los productos que son entregados al cliente, cumplan con los requisitos y de esta manera logren cumplir con sus necesidades. AL lograr esto, se tendrá mayor reconocimiento en el mercado y por ende, mayor crecimiento.

## 9. RECOMENDACIONES

- ✓ Ya con el Sistema de Gestión de Calidad documentado se recomienda a la empresa MI PONQUÉ obtener la certificación, puesto que esto le traerá mayores oportunidades en el mercado.
- ✓ Se recomienda que al empezar a regir el sistema de Gestión de Calidad, todas y cada una de las personas que componen la organización, se comprometan con ello, de tal manera que se logre la mejora continua.
- ✓ Se recomienda capacitar a todo el personal sobre el Sistema de Gestión de Calidad, haciéndoles sentir a la empresa como parte suya, de tal manera que aumente el sentido de pertenencia en ellos y de esta manera se puedan lograr los objetivos.
- ✓ Se recomienda actualizar cada que sea necesario el manual de calidad, de tal manera que se evite que éste se vuelva obsoleto y un documento de archivo, por eso debe ser revisado y aplicar todo lo que allí está plasmado.
- ✓ Lo más importante a la hora de buscar la certificación de la norma ISO 9001:2008 es tener a todo el personal comprometido. Que sea conocido por todos los colaboradores de la empresa la manera en que opera el Sistema y darles los argumentos necesarios para que sepan lo importante que éste es para el logro de los objetivos.
- ✓ La dirección de MI PONQUÉ debe estar totalmente comprometida con el Sistema de Gestión de Calidad, utilizándolo como una herramienta para la ejecución de la planeación estratégica.



## 10. BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general a la administración. Bogotá: MC Graw-Hill. 1981.

TABLA GUEVARA, Guillermo. Guía para implementar la Norma ISO 9000, para empresas de todo tipo y tamaño. Mc Graw Hill.

ICONTEC NTC ISO 9001 (NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2000). Colombia 2002.

MANUAL PARA LAS PEQUENAS EMPRESAS: GUIA SOBRE LA NORMA ISO 9001:2000 (INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS), Bogotá (Colombia) 2001.

Páginas web:

<http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lcp/zamacona\\_s\\_r/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/zamacona_s_r/capitulo2.pdf)

<http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

<http://www.emagister.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>

<http://www.nqa.com/esp/atozservices/article.asp?SECTION=1034&ARTICLE=106>