

**DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA
CALIDAD PARA EL PROCESO DE LOGISTICA Y DISTRIBUCION DE
ALIMENTOS DE LA EMPRESA GRUPO GALVIS G.P. S.A.S**

WILFREDO ORTIZ TUAY

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS
INGENIERÍA DE ALIMENTOS
PAMPLONA
2015**

**DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA
CALIDAD PARA EL PROCESO DE LOGISTICA Y DISTRIBUCION DE
ALIMENTOS DE LA EMPRESA GRUPO GALVIS G.P. S.A.S**

WILFREDO ORTIZ TUAY
Código: 74.865.912

**Proyecto de Grado presentado como requisito para optar el Título de
Ingeniero de Alimentos**

Ing. MSc. LIDA YANETH MALDONADO MATEUS
Directora

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS
INGENIERÍA DE ALIMENTOS
PAMPLONA
2015

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	9
INTRODUCCIÓN	10
1. MARCO REFERENCIAL	12
1.1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	12
1.1.1. Nombre de la Empresa	12
1.1.2. Actividad Económica	12
1.1.3. Número de Empleados.....	12
1.1.4. Reseña Histórica.....	13
1.1.5. Bases del Direccionamiento Estratégico.....	17
1.2. GENERALIDADES DE LA NORMA ISO.....	21
1.2.1. Historia de la ISO 9001	21
1.2.2. La ISO en Colombia	21
1.2.3. La familia de las Normas ISO.....	22
1.2.4. Principios de Gestión de Calidad.....	23
1.2.5. (5) Liderazgo.....	29
1.2.6. (7) Apoyo	29
1.2.7. (8) Operación	30
1.2.8. (9) Evaluación del Desempeño.....	31
1.2.9. Gestión de los Procesos	31
1.2.10. El Ciclo PHVA.....	32
1.3. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS	33
1.3.1. Sistema de Gestión de la Calidad:.....	33
1.3.2. Alcance que tiene el Sistema de Calidad.....	34
1.4. SERVICIOS DE ALIMENTACION	35
1.4.1. Minuta	36
2. OBJETIVOS.....	41
2.1. Objetivo General.....	41

2.2. Objetivos Específicos.....	41
3. METODOLOGÍA.....	42
3.1. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO OBJETO DE ESTUDIO DE LA EMPRESA GRUPO GALVIS GP S.A.S SEGÚN LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015.....	42
3.1.1. Diagnóstico Inicial	42
3.1.2. Análisis de Información y Aplicación de Herramientas Diseñadas.	43
3.2. IDENTIFICACION Y DESCRIPCION DE LOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN EL GRUPO GALVIS GP S.A.S, LA INTERACCION Y LA EFICACIA DE LOS MISMOS.	43
3.3. DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS ESTIPULADOS EN LA NTC ISO 9001:2015.....	44
3.3.1. Procedimientos Documentados.....	44
3.3.2. Instructivos de Trabajo	45
3.3.3. Formatos.....	46
3.3.4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	46
4. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	47
4.1. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO OBJETO DE ESTUDIO DE LA EMPRESA GRUPO GALVIS GP S.A.S SEGÚN LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015.....	47
4.1.1. Diagnóstico Inicial	47
4.2. IDENTIFICACION Y DESCRIPCION DE LOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN EL GRUPO GALVIS GP S.A.S, LA INTERACCION Y LA EFICACIA DE LOS MISMOS.	55
4.2.1. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	55
4.2.1.1. Identificación y descripción de los procesos de la empresa.....	56
4.2.1.2. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	63
4.2.1.3. Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad.....	63
4.2.1.4. Requisitos para Satisfacer las Necesidades de los Clientes.....	64
4.2.1.5. Establecimiento de la Política de Calidad, Objetivos e Indicadores de Gestión	65
4.2.1.6. Política de Devoluciones	69
4.2.1.7. Definición de Responsabilidades del Personal de la Organización	69

4.3. DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS ESTIPULADOS EN LA NTC ISO 9001:2015.....	73
5. CONCLUSIONES	76
6. RECOMENDACIONES.....	77
7. BIBLIOGRAFIA	78
ANEXOS.....	80

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Listado de Comedores escolares de los Institutos Educativos de Yopal – Casanare	13
Tabla 2. Listado de Proveedores con sus productos ofertados.	16
Tabla 3. Tipos de Clientes del GRUPO GALVIS GP S.A.S.	17
Tabla 4. Diagnóstico de la empresa en base a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.	51
Tabla 5. Matriz de requisitos de la Política de Calidad.	65
Tabla 6. Objetivos de Calidad e indicadores de Gestión.	67
Tabla 7. Lista de Chequeo de la Documentación respecto a la NTC ISO 9001:2015.	81
Tabla 8. Entrevista sobre el Diagnostico del Sistema de Gestión de Calidad con respecto a la NTC ISO 9001:2015.	83

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Logotipo de la empresa Grupo Galvis GP S.A.S	12
Figura 2. Estructura Funcional del Grupo Galvis GP S.A.S	19
Figura 3. Etapas del Proceso de Servicio de Alimentación del Grupo Galvis G.P SAS	20
Figura 4. Principio seis: Mejora Continua	27
Figura 5. Representación de la estructura de la NTC ISO 9001:2015 con el Ciclo PHVA	32
Figura 6. Minuta Patrón tiempo de consumo semanal Almuerzo, grupo de edad 4 – 6 años 11 meses	38
Figura 7. Minuta Patrón tiempo de consumo semanal Almuerzo, grupo de edad 7 – 12 años 11 meses	39
Figura 8. Minuta Patrón tiempo de consumo semanal Almuerzo, grupo de edad 13 – 17 años 11 meses	40
Figura 9. Lista de Chequeo del GRUPO GALVIS GP S.A.S.	48
Figura 10. Cuestionario de la Entrevista con respecto a la NTC ISO 9001:2015	49
Figura 11. Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	56

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Lista de Chequeo.	81
Anexo B. Entrevista.	83
Anexo C. Procedimiento Documentado del GRUPO GALVIS GP S.A.S	88
Anexo D. Instructivos del GRUPO GALVIS GP S.A.S	111
Anexo E. Formatos Aplicables al Sistema de Gestión de Calidad	128
Anexo F. Perfil de Cargos del GRUPO GALVIS GP S.A.S	172

RESUMEN

Los Sistemas de Gestión de Calidad son una herramienta que proporciona a las empresas, estrategias que les permiten alcanzar no solo el cumplimiento de las expectativas de sus clientes, sino competitividad y posicionamiento en el mercado al que pertenecen. Por lo cual el GRUPO GALVIS GP S.A.S., una empresa dedicada al proceso de logística y distribución de alimentos para los servicios de alimentación escolar de la ciudad de Yopal, decidió diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la NTC ISO 9001:2015, con el fin de identificarse como una empresa que promueve el cumplimiento de los requisitos pactados en base a la planificación y control de sus procesos. El presente proyecto, muestra las diversas etapas que se consideraron para el proceso de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad; partiendo de un diagnóstico que detalla el cumplimiento de los numerales de la norma en referencia a las estrategias administrativas planteadas por la alta dirección de la organización; además, con el fin de identificar ciertas fortalezas y aspectos por mejorar de la empresa. Así mismo se realizó una estructura documental de formatos que permiten la generación de evidencias con el fin de mejorar continuamente, instructivos donde se detallan paso a paso el correcto desarrollo de las actividades y procedimientos en la cual se identificaron las bases del direccionamiento estratégico, estipulando las directrices exigidas para la planificación y control del sistema de gestión de calidad.

Palabras Claves: clientes, diagnostico, diseño, planificación, servicio de alimentación, Sistema de Gestión de la Calidad,

INTRODUCCIÓN

La tendencia actual de un gran número de empresas productoras de diferentes bienes y servicios, que proveen insumos para la gestión de las diferentes responsabilidades en el trabajo, han priorizado sus esfuerzos por mejorar constantemente sus procesos, y de esta forma velar por ofrecer la calidad apropiada en el producto o servicio relacionado con su objeto social, no solo para efecto de satisfacer en primera instancia a cada uno de sus clientes, sino también para fidelizarlos, de tal forma que sus comentarios y referencias, permitan engrandecer la imagen de la empresa, así como ampliar su distribución en el mercado (Nieto, 2010).

Es por ello que el GRUPO GALVIS GP S.A.S, es una empresa dedica al proceso de logística y distribución de alimentos para los servicios de alimentación de la ciudad de Yopal, en procura de alcanzar su crecimiento económico y organizacional, decidió tomar como base la NTC ISO 9001:2015, para diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita certificarse como empresa que busca y promueve el cumplimiento de los requisitos y expectativas de sus clientes, trabajando en la planificación y control de sus procesos.

Esto llevara a que se realicé una adecuada trazabilidad de los productos (alimentos perecederos y no perecederos) que almacenan y distribuyen, ya que proporcionará elementos y herramientas eficaces para lograr una alta competitividad con respecto a sus productos y servicios. Además de que la empresa recibirá reconocimiento como una institución seria y comprometida, con un funcionamiento interno constituido, con una prestación de servicios de buena calidad y una excelente atención al usuario, lo que permitirá un avance significativo en su desarrollo corporativo, pues empezara a hacer parte de un grupo selecto, en el cual se destacara en el desarrollo de sus procesos.

La complejidad de este trabajo se manifiesta en establecer y documentar el Sistema de Gestión de la Calidad según los requisitos establecidos para la norma NTC ISO 9001:2015 para todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que componen la empresa. Para ello se desarrolló un diagnóstico inicial de reconocimiento de los criterios exigidos por la norma, así como las actividades,

procesos y servicios que se desarrollan para optimizar el proceso, además se establecieron todos los documentos necesarios exigidos para que el Sistema de Gestión de la Calidad se pueda implementar con facilidad para garantizar que la empresa genere las evidencias que permitan establecer los controles necesarios para que el sistema se desarrolle en base al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

1 MARCO REFERENCIAL

1.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1.1 Nombre de la Empresa

GRUPO GALVIS GP S.A.S

Figura 1. Logotipo de la empresa



GRUPO GALVIS GP S.A.S

Fuente: Grupo Galvis GP S.A.S

1.1.2 Actividad Económica

GRUPO GALVIS GP S.A.S, es una empresa dedicada a la compra, almacenamiento y distribución de bienes y servicios, entre ellos está la distribución de alimentos de excelente calidad para los comedores escolares de Yopal – Casanare, con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores.

1.1.3 Número de Empleados

GRUPO GALVIS GP S.A.S cuenta con una planta de personal formada por 6 empleados contratados en forma directa, y un Revisor Fiscal vinculado por prestación de servicios.

1.1.4 Reseña Histórica

La empresa Grupo Galvis GP S.A.S. fue fundada el 23 de Marzo del 2012 por dos grandes amigos, el Ingeniero William Fernando Galvis Aroca y el Doctor John Jairo Payares, con el objetivo de prestar servicios catering, suministro de alimentos, así como la formulación y ejecución de proyectos sociales, contando dentro de sus primeras experiencias el manejo y operación de diferentes programas de alimentación escolar a nivel municipal y departamental beneficiando a miles de los niños y jóvenes asistentes a las instituciones educativas, para lo cual ha establecido convenios y suscrito contratos, con entidades como COMFACASANARE, MUNICIPIO DE YOPAL, entre otros.

Su conformación se da mediante escritura pública No 00091087 de la notaria segunda, el día 03 de marzo del 2012, de la cámara de comercio Inicia labores operativas de prestación de servicios el día 7 de marzo del 2012, con una planta de personal conformada por seis personas, con su primer proyecto PAE Programa de Alimentación Escolar.

Hoy en día la empresa Grupo Galvis G.P. S.A.S goza de una excelente reputación y posicionamiento en el ámbito local dentro de su actividad económica, después de más de tres años de operación en proyectos PAE, ejecutados a plena cabalidad, perfilándose finalmente como una empresa comprometida en la prestación de los servicios de alimentación escolar, suministro de materia prima, con proyección garantizada para atender las crecientes necesidades del sector empresarial en el cual se desempeña.

Para el GRUPO GALVIS GP S.A.S los principales clientes son los comedores escolares de los colegios de la ciudad de Yopal – Casanare y sus veredas, como se relacionan a continuación:

Tabla 1. Listado de los comedores escolares de los Institutos Educativos de Yopal – Casanare

RUTAS	SEDES	RACIONES DIARIAS ASIGNADAS MODALIDAD DE ALMUERZOS
1	BRAULIO GONZALEZ – SEDE CENTRAL	400
	SIMON BOLIVAR – SEDE CAMPESTRE	400
		800
2	LUIS HERNANDEZ VARGAS	300
	MARCO FIDEL SUAREZ	200

	SALVADOR CAMACHO ROLDAN	130
	CAMILO TORRES	79
		709
3	LUCILA PIRAGAUTA	450
		450
4	MANUELA BELTRAN PROVIVIENDA	350
		350
5	JORGE ELIECER GAITAN	400
		400
6	EL PARAISO	350
		350
7	INST TECNICO EMPRESARIAL	450
		450
8	CARLOS LLERAS RESTREPO	500
	GABRIEL GARCIA MARQUEZ	200
		700
9	SAN MATEO	300
		300
10	LA ESMERALDA	100
		100
11	MEGACOLEGIO EL PROGRESO DE LA COM 8	1004
		1004
12	I.E. SANTA TERESA – SEDE PRINCIPAL	129
	PALOMAS AGUVERDE	21
	POLICARPA SALAVARRIETA	9
	SAN PASCUAL	13
	1 DE MAYO	7
		179
13	LA INMACULADA	346
	MARIA AUXILIADORA	47
	MATA DE PALMA	15
	NUEVA LA ALEMANIA	26
	EL MANGO CANABARITO	22
		456
14	POLICARPA SALAVARRIETA SEDE PRINCIPAL	721
	SAN RAFAEL MORICHAL	78
	CAMILO TORRES RESTREPO	29
	EL ARENAL	16
	LA ARENOSA	13
	EL MILAGRO	22
	LA PORFIA	30
		909
15	GABRIELA MISTRAL	268
	SANTA TERESA	12
	MANUELA BELTRAN	6
	LA UPAMENA	9
	JUAN JOSE RONDON	14
		309
16	EL TRIUNFO	321
	SAB JORGE	43
	PALOMAS	39

	LA CALCETA	31
	LA MANGA	30
	MANANTIALES	8
	ANTONIO NARIÑO	8
	SANTA TERESITA	9
		489
17	DIVINO SALVADOR	123
	LA NIATA	186
	LA RESERVA	15
	NUESTRA SEÑORA DE MANARE	16
	EL BAJO	9
	NARANJITO	7
	POLICARPA SALAVARRIETA	9
	MATA DE LIMON	27
	SANTA TERESA	24
	BUENAVISTA	8
	VILLA DEL CARMEN	15
	EL PALMAR	18
		457
18	ANTONIO NARIÑO	457
	LA VILLA	8
	SIMON BOLIVAR	10
	VIILA BLANCA	8
	LA VEGA	55
	JOSE MARIA CORDOBA	9
	SANTA TERESITA	44
	EL LIBERTADOR	17
	LA GUAMALERA	34
	SANTA TERESA	6
		648
19	I.E.T. AGROPECUARIA EL TALADRO SEDE PRINCIPAL	116
	LA PATIMENA	17
	SAN ANTONIO DEL TOCARIA	11
	SAN NICOLAS DEL TOCARIA	20
	MARIA AUXILIADORA	12
		176
20	LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO	668
	LAGUNAS	5
	LOS ACEITES	8
		681
21	I.E. LLANO LINDO SEDE PRINCIPAL	750
		750
22	I.E. TERESA DE CALCUTA SEDE PRINCIPAL	265
	FRANCISCO JOSE CALDAS	38
	PICON ARENAL	17
	EL GARZON	13
		333
	TOTAL	11000

Fuente: Grupo Galvis GP S.A.S

Así mismo, el GRUPO GALVIS GP S.A.S gracias a su reconocimiento y posicionamiento a lo largo de sus años de funcionamiento, ha participado en licitaciones de manejo de los comedores escolares, lo que le ha permitido la consecución de sus clientes y nuevos clientes a nivel regional.

El GRUPO GALVIS GP S.A.S cuenta con proveedores a nivel regional, con lo cual garantiza una amplia variedad de productos. Los principales son:

Tabla 2. Listado de proveedores con sus productos ofertados

ITEM	NOMBRE PROVEEDOR	PRODUCTOS OFERTADOS
1	LLANO VIVERES	Granos, aceites, víveres y abarrotes en general, productos de aseo L&D.
2	DISTRIBUIDORA DE HUEVOS LA 24	Huevos y Arroz
3	ÉXITO YOPAL	Leche
4	PUNTO PLASTICO	Bolsas de basura
5	DISTRIBUIDORA EL ZORRO	Plátano, yuca y naranjas
6	LA AGUATOCA	Agua de botellón
7	AGUA LA POLAR	Agua en botellón y agua en bolsa de 5 litros
8	ANDINA DE AGUAS	Agua en botellón y agua en bolsa de 5 litros
9	INGELABS	Muestreos microbiológicos
10	FENIX RECREACION Y LOGISTICA	Actividades pedagógicas promoción de Hábitos Saludables
11	KAMICAZE	Pendones, Afiches, Publicidad
12	CAMPOLLO S.A	Pollo
13	EL BECERRO DE LA 40	Carne
14	CONTROL INTEGRAL DE PLAGAS	Control de Plagas y Fumigación
15	DISTRIBUIDORA DSS	Viveres y Granos
16	ARNOLDO CORDERO FARFAN	Viveres y Granos
17	PANADERIA Y PASTERIA ESTEFANY	Pan Modalidad Desayuno
18	PRODUCTOS COMESTIBLES TOLIBOY	Cereal Ración Industrializada Lista

Fuente: Grupo Galvis GP S.A.S

Servicios: DE ACUERDO AL REGISTRO UNICO DE PROPONENTES.

Cientes: DE ACUERDO AL REGISTRO UNICO DE PROPONENTES.

Tipos de clientes

De acuerdo al desarrollo de la empresa se identificaron los clientes, sus necesidades, expectativas y partes interesadas.

Tabla 3. Tipos de clientes del GRUPO GALVIS GP S.A.S

CLIENTE / PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
COMEDORES ESCOLARES	Establecer un servicio de apoyo y calidad, para brindar productos con excelentes características de inocuidad y calidad.	<ul style="list-style-type: none">- Que los productos requeridos lleguen a tiempo y en excelentes condiciones.- Recibir productos seleccionados y clasificados para evitar pérdidas significativas.- Recibir la cantidad exigida por la minutas de preparación.
GOBERNACION Y ALCALDIA	Establecer los recursos necesarios para que la prestación de servicio sea eficaz, para así no afectar el buen funcionamiento de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">- Recibir informes sobre el desarrollo de la empresa.- Evaluar constantemente la prestación del servicio.- La empresa debe rendir un informe anual sobre el manejo de contabilidad.
COMFACASANARE	Establecer las características de apoyo con la empresa, teniendo en cuenta los servicios que esta requiera y si estos los puede desarrollar.	<ul style="list-style-type: none">- Recibir informes sobre el desarrollo de la empresa.- Evaluar constantemente la prestación del servicio.- La empresa debe rendir un informe anual sobre el manejo de contabilidad.

1.1.5 Bases del Direccionamiento Estratégico

Debido a que la empresa no contaba con elementos documentados y establecidos para el direccionamiento estratégico, se formula la misión, visión, estructura funcional, diagrama de proceso y descripción del proceso:

- Definición de la Empresa

Las empresas comprometidas con la prestación de bienes y servicios, entre estos la manipulación de alimentos, almacenamiento, distribuyen y transporte son las

encargadas de beneficiar la ingesta diaria de la comunidad objeto, es por ello que se busca por medio de la NTC ISO 9001:2015 diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad para consolidar la empresa, estableciendo los parámetros que se comprometen para cada proceso que se lleva a cabo con el objetivo de que se logre implementar, obteniendo con ello el éxito de dicha empresa.

- Misión

Somos una empresa enfocada en la comercialización, almacenamiento y distribución de bienes y servicios, que cumplen con los requisitos establecidos por la normatividad Colombiana y así mismo satisfacer las necesidades de los consumidores con responsabilidad y compromiso, aportando productos con calidad y servicios en óptimas condiciones para cumplir con los altos estándares de la empresa, contribuyendo con esto a un mejor desarrollo de la comunidad.

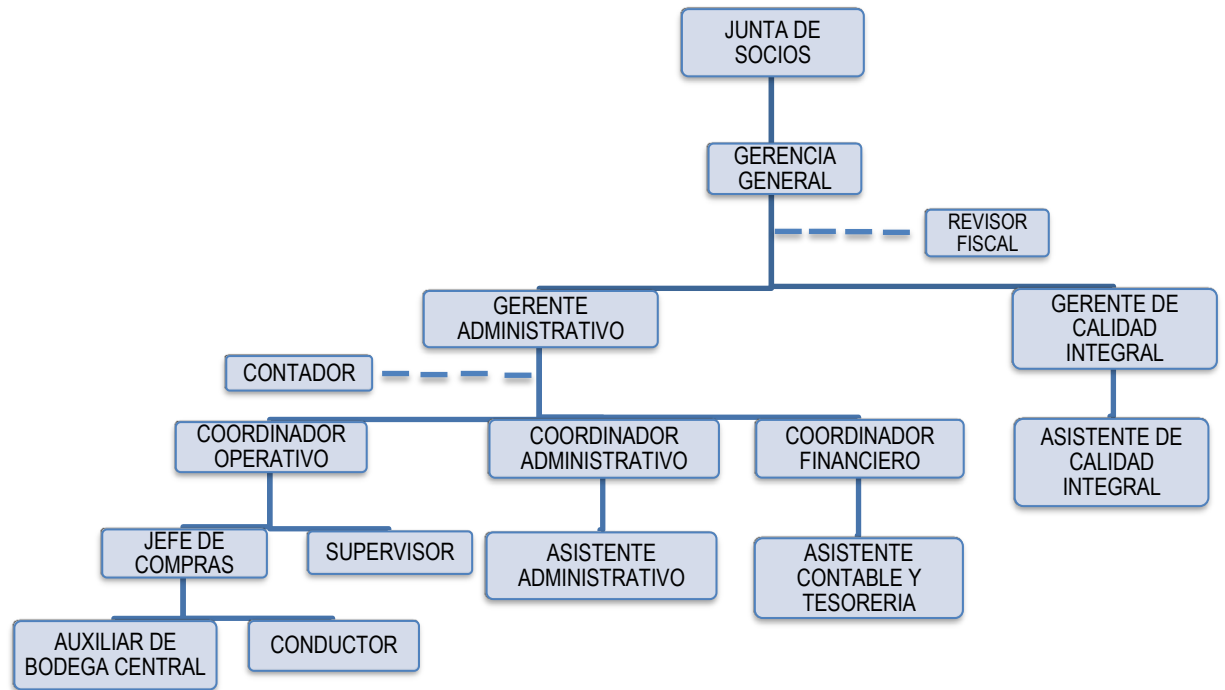
- Visión

Para el año 2020 el Grupo Galvis GP S.A.S se posicionará como una empresa sólida y comprometida en contribuir al bienestar de la sociedad de la ciudad de Yopal - Casanare, con capacidad de acopio, almacenamiento y distribución, en la prestación de bienes y servicios, contribuyendo con esto a la solución de las necesidades, con el propósito de expandir el éxito de nuestra empresa prestando servicios de calidad y satisfacción para los clientes que exigen mejoras continuamente.

- Estructura Funcional

La empresa no contaba con una estructura funcional definida, para la cual se diseñó y estableció en base al personal con el que se cuenta actualmente, la división del trabajo de la organización se debe agrupar por las principales actividades o funciones que deben realizarse dentro de la empresa; en el Grupo Galvis GP S.A.S está constituido por la junta de socios, la dirección general la ejerce el Gerente General que maneja el personal de gerente administrativo que se divide en coordinador operativo, coordinador administrativo y coordinador financiero y el de gerente de calidad integral que a su vez se subdivide en el asistente de calidad integral.

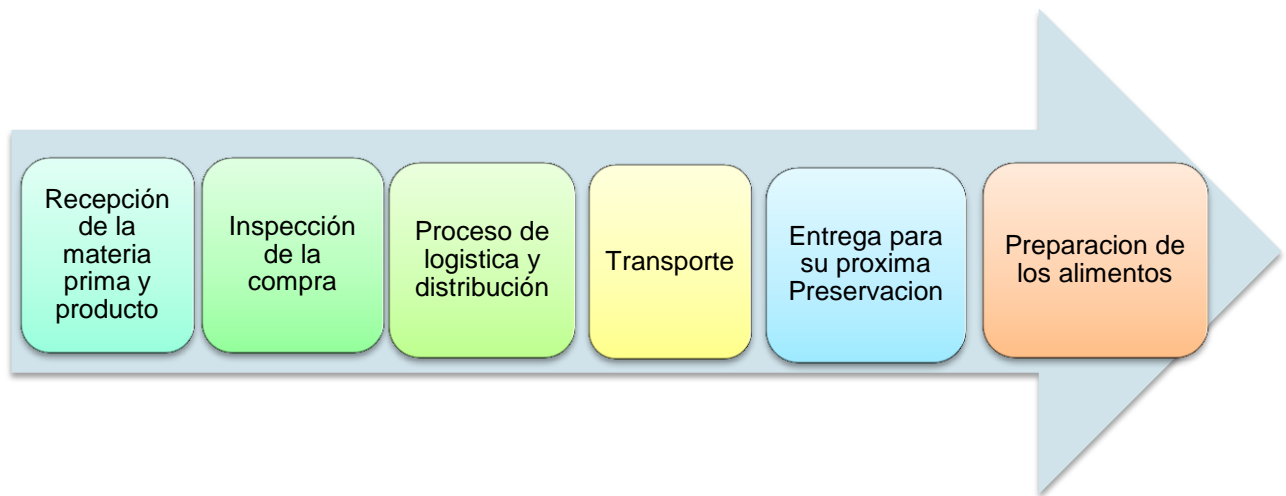
Figura 2. Estructura Funcional del GRUPO GALVIS G.P SAS.



○ Diagrama del Proceso.

El proceso empieza justo en el momento en que comienza a funcionar las instituciones educativas de la ciudad de Yopal Casanare y sus veredas, y con esto comienza la prestación del servicio de comedores escolares, es por ello que se deben contactar los proveedores para comenzar la compra de la materia prima necesaria para brindar una nutrición balanceada para un adecuado crecimiento y desarrollo de los niños y jóvenes a los cuales se les presta el servicio

Figura 3. Etapas del proceso de Servicio de Alimentación del Grupo Galvis GP S.A.S



- Descripción de los procesos

La descripción del proceso se describe a continuación:

Recepción de la materia prima. Los alimentos se recogen directamente en las empresas proveedoras.

Inspección. Se observa y clasifica por (color, olor, textura, peso, volumen, empaque) las materias prima e insumos del servicio de alimentación.

Logística. Proceso administrativo estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en bodega.

Almacenamiento. Los alimentos no perecederos se almacenan en bodegas destinadas para tal fin y los perecederos se compran el mismo día que se realiza el transporte para su próxima distribución.

Transporte. Se transporta según el recorrido establecido para su distribución en cavas, canastas, con un peso específico para cada variedad de productos o materias prima.

Distribución. Los alimentos destinados para su distribución deben cumplir con requisitos establecidos de calidad conforme al periodo de duración el cual es de 15 días.

1.2 GENERALIDADES DE LA NORMA ISO

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización, las normas de la serie ISO 9000 Gestión de Calidad constituyen una herramienta importante en especial para empresas de países en vías de desarrollo y economías en fase de transición para demostrar a sus compradores, particularmente a los mercados exteriores, la capacidad de producir de conformidad con sus requisitos.

La implementación, conlleva una gran cantidad de ventajas para sus empresas. Los principales beneficios son: reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio, aumento de la productividad, mayor compromiso con los requisitos del cliente y mejora ¹

1.2.1 Historia de la ISO 9001

La Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó por primera vez las normas ISO 9000 en 1987; estas fueron revisadas en 1994 y lo fueron nuevamente en el 2000. Las nuevas normas ISO 9000 tienen su fundamento en el enfoque basado en procesos, cuyo centro de atención se traslada de la conformidad hacia el logro de resultados. En el 2008 se realiza la tercera actualización y en el año 2015 la cuarta, la cual tiene cambios drásticos de la norma, para la transición de la versión 2008 a la 2015 se otorgan tres años. Dichas normas no constituyen objetivos por sí mismas, sino herramientas designadas al logro de los objetivos establecidos por las empresas².

1.2.2 La ISO en Colombia

“En Colombia, el estudio y actualización permanente de las normas de Gestión de la Calidad es liderado por ICONTEC, que en su calidad de Organismo Nacional de Normalización y como miembro activo de ISO, representa los intereses de nuestro país en el concierto internacional”.

¹ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C. Colombia. Prólogo. 2005.

² ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2005, (primera actualización). Op. cit.,p. Bogotá D.C. Colombia. Prólogo. 2005.

1.2.3 La familia de las Normas ISO

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

- La Norma **ISO 9000** Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario, proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta Norma Internacional.
- La Norma **ISO 9001** especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma **ISO 9002** proporciona directrices que se consideran tanto la eficacia como la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.
- La Norma **ISO 9004** Gestión para el éxito sostenible 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.
- La Norma **ISO 19011** proporciona orientación relativa a las auditorías de Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de Sistema de Gestión de la Calidad que facilita la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional³.

³ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2005, (primera actualización). Op. cit.,p. Bogotá D.C. Colombia. Prólogo. 2005.

1.2.4 Principios de Gestión de Calidad

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

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

Estos principios constituyen la base de las normas de Sistema de Gestión de Calidad de la familia de normas ISO 9000.

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

Aplicar el principio, conduce a las siguientes acciones:

- Entender en toda su amplitud las necesidades y expectativas de los clientes para la entrega del producto, servicio, precio y confiabilidad.
- Asegurar un enfoque balanceado entre las necesidades y expectativas del cliente y las otras partes interesadas, tales como: particulares, propietarios, proveedores, comunidad local y la sociedad en su conjunto.
- Comunicar estas necesidades y expectativas a través de la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.
- Administrar las relaciones con los clientes.

2) Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Aplicar el principio, conduce a las acciones siguientes:

- Ser práctico y liderar con el ejemplo.
- Entender y responder a los cambios del medio ambiente externo.
- Tomar en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, proveedores, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Establecer valores compartidos y modelos de conducta ética en todos los niveles de la organización.
- Crear confianza y eliminar el miedo.
- Proporcionar los recursos requeridos al personal y la libertad para actuar con responsabilidad y confianza.
- Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de la sociedad.
- Promover comunicación abierta y honesta.
- Educar, entrenar y apoyar a la comunidad.
- Establecer objetivos y metas retadoras.
- Implementar la estrategia para alcanzar estos objetivos y metas.

3) Compromiso de las Personas: 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.

Aplicar el principio conduce a las siguientes acciones:

- Aceptar pertenencia y responsabilidad para solucionar problemas.
- Buscar activamente oportunidades para hacer mejoras.
- Buscar activamente oportunidades para aumentar su competencia, conocimiento y experiencia.
- Compartir libremente su experiencia y conocimiento en grupos y equipos
- Enfocarse en crear valor para los clientes.
- Ser innovador y creativo, llevar adelante los objetivos de la organización.
- Representar mejor a la organización ante los clientes, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.
- Derivar satisfacción de su trabajo.
- Mostrarse entusiasta y orgulloso por ser parte de la organización.

4) Enfoque a procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Aplicar el principio, conduce a las siguientes acciones:

- Definir el proceso para alcanzar el resultado deseado.
- Identificar y medir los insumos y resultados de los procesos.
- Identificar las interfaces de los procesos con las funciones de la organización.

- Evaluar los posibles riesgos, consecuencias e impactos de los procesos, en clientes, proveedores y otras partes interesadas.
- Identificar los clientes internos y externos, proveedores y otras partes interesadas.
- Establecer claramente la responsabilidad, la autoridad y las líneas de mando para la gestión del proceso.
- Diseñar el proceso tomando en cuenta los pasos del mismo, mediciones de control, entrenamiento, actividades, información, flujos, equipo, métodos y materiales y otros recursos para obtener el resultado deseado.

5) Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Aplicar el principio, conduce a las siguientes acciones:

- Definir el sistema mediante la identificación o desarrollo de los procesos que afectan a un objetivo dado.
- Estructurar el sistema para lograr el objetivo de la manera más eficiente.
- Entender la interdependencia entre los procesos del sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de su medición y evaluación.
- Establecer los recursos, antes de actuar.

6) Mejora: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

Figura 4. Principio seis: Mejora.



Fuente. Voehl, F. & col (2000)

Aplicar el principio, conduce a las siguientes acciones:

- Hacer de la mejora continua en productos, procesos y sistemas, un objetivo de cada individuo en la organización.
- Aplicar los objetivos básicos tanto en mejora gradual como de mejora integral.
- Lograr la excelencia e identificar áreas de mejoras potenciales mediante la evaluación periódica frente a criterios establecidos.
- Mejorar continuamente la eficiencia y efectividad de los procesos.
- Promover actividades basadas en la prevención.
- Promover a cada miembro del organismo con capacitaciones y entrenamientos adecuados en los métodos y herramientas de mejora Continua.

- Resolución de problemas.
- Reingeniería de procesos.
- Innovación de procesos.
- Establecer mediciones y metas para guiar y rastrear las mejoras.
- Reconocer las mejoras.

7) Toma de decisión basadas en la evidencia: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Aplicar el principio, conduce a las siguientes acciones:

- Tomar mediciones y recolectar datos e información relevante para el objetivo.
- Asegurar que los datos y la información sean exactos, confiables y accesibles.
- Analizar los datos y la información mediante métodos válidos.
- Entender el valor de técnicas y estadísticas apropiadas.
- Tomar decisiones y acciones basadas en los resultados del análisis lógico y equilibrado con experiencia e intuición.

8) Gestión de las relaciones: una organización y sus proveedores son independientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor⁴.

Aplicar el principio, conduce a las siguientes acciones:

- Identificación y selección de proveedores clave.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2005, (primera actualización). Op. cit.,p. Bogotá D.C. Colombia. Prólogo. 2005.

- Establecer relaciones con proveedores que equilibren las ganancias a corto plazo, con consideraciones a largo plazo, para la organización y la sociedad en su conjunto.
- Crear comunicaciones claras y abiertas.
- Iniciar de manera conjunta el desarrollo y mejora de productos y procesos.
- Establecer en conjunto un entendimiento claro de las necesidades del cliente.
- Compartir información y planes futuros.
- Reconocer las mejoras y logros del proveedor.

1.2.5 (5) Liderazgo⁵

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respeto al sistema de gestión de la calidad, asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas. Así mismo, asegurándose de que se establezcan políticas de calidad, objetivos de calidad, integración de los requisitos de los procesos de negocio, que los recursos necesarios estén disponibles, comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme para que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos compatibles con el contexto de la organización, promoviendo la mejora y apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

1.2.6 (7) Apoyo⁶

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

⁵ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, (Cuarta actualización). Op. cit.,p. Bogotá D.C. Colombia. 2015.

⁶ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, (Cuarta actualización). Op. cit.,p. Bogotá D.C. Colombia. 2015.

La organización debe considerar:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- Que se necesita obtener de los proveedores externos.

En esta Norma Técnica Colombiana, se tratan aspectos de cómo se debe determinar y proporcionar las personas necesarias, mantener la infraestructura, el ambiente para la operación de los procesos, los recursos de seguimiento y medición y los conocimientos de la organización.

1.2.7 (8) Operación

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas, mediante:

- La determinación de los requisitos para los productos y servicios;
- El establecimiento de criterios para: los procesos, la aceptación de los productos y servicios;
- La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- La implementación del control de los procesos de acuerdo a los criterios;
- La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado, demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos

La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.

La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados.

1.2.8 (9) Evaluación del Desempeño⁷

La organización debe determinar:

- Que necesita seguimiento y medición;
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarias para asegurar resultados validos
- Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

1.2.9 Gestión de los Procesos

Banguero, (2010) dice que para que una organización funcione de manera eficaz y eficiente, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir la transformación. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones entre estos procesos, así como su gestión puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza en un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,

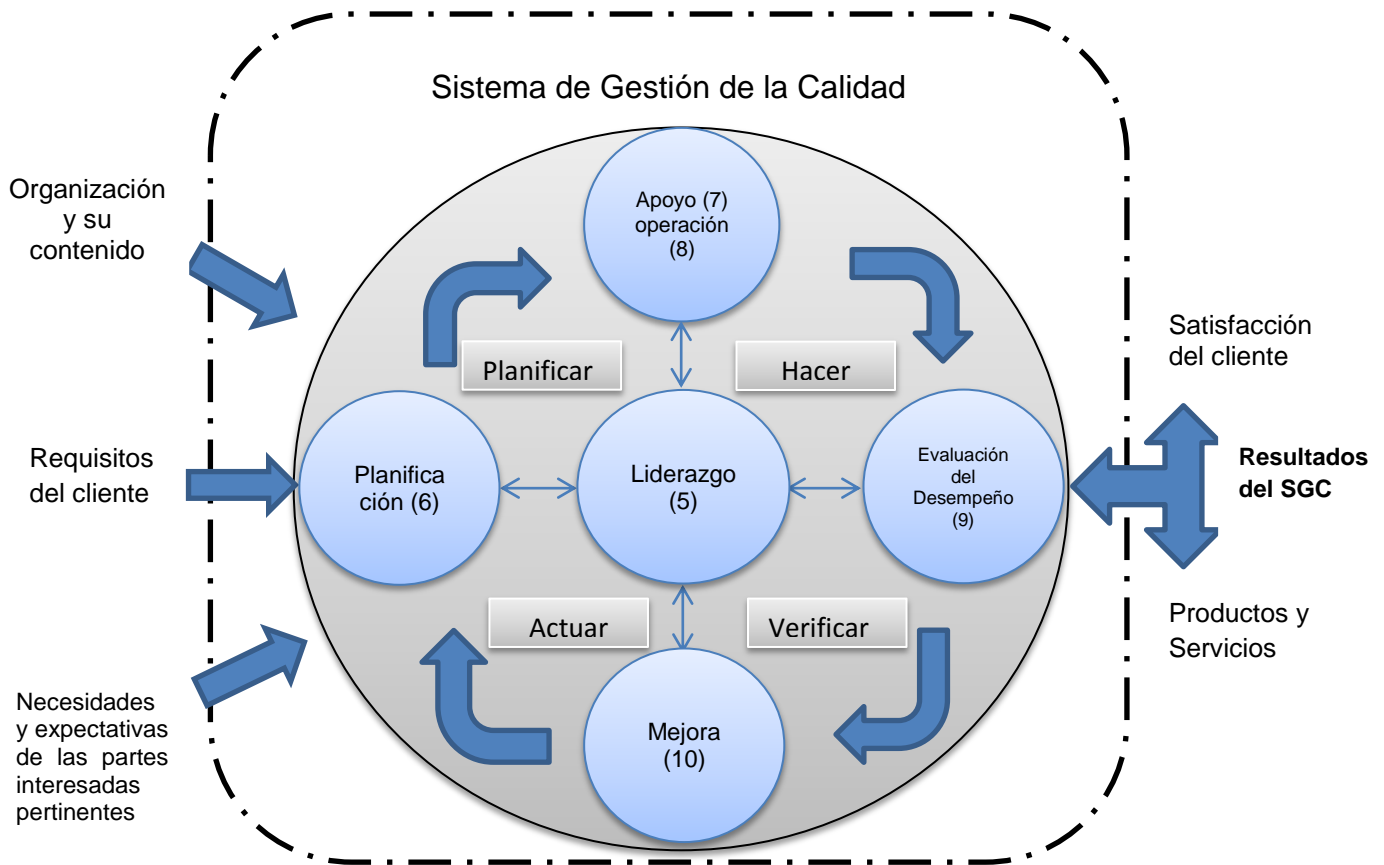
⁷ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, (Cuarta actualización). Op. cit.,p. Bogotá D.C. Colombia. 2015.

- b) La necesidad de considerar los procesos en términos del valor que aportan
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos, y
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

1.2.10 El Ciclo PHVA

El Ciclo Deming PHVA, puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. La figura 5 ilustra como los capítulos del 4 a 10 de la NTC ISO 9001:2015 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA:

Figura 5. Representación de la estructura de la NTC ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA



NOTA: los numeros entre parentesis hacen referencia a los capitulos de esta Norma Internacional.

Fuente: NTC ISO 9001:2015

- **Planificar:** mejorar las operaciones, encontrando que cosas se están haciendo incorrectamente y determinando ideas para solventar esos problemas.
- **Hacer:** realizar cambios para resolver los problemas primero en una escala pequeña o experimental. Esto minimiza el entorpecimiento de las actividades diarias mientras se prueban si los cambios funcionan o no.
- **Verificar:** analizar que los pequeños cambios están consiguiendo los resultados deseados.
- **Actuar:** para implementar el cambio a gran escala si el experimento es exitoso. Actuar también involucra a otras personas (otros departamentos, suplidores o clientes) afectado por el cambio y cuya cooperación se necesita para implementar el cambio a gran escala (Deming, E. 1967).

1.3 LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

1.3.1 Sistema de Gestión de la Calidad:

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

Este sistema consiste en la definición de un método (Planear, organizar, dirigir, controlar y mejorar continuamente los procesos) de trabajo que asegure que los productos y/o servicios prestados cumplan con las especificaciones previamente establecidas y pactadas en función de las necesidades del cliente.

Un Sistema de Calidad estipula requisitos a las tareas, actividades y procesos que se realizan en la empresa, documenta y controla la eficacia en la realización de las mismas.

El objetivo de un Sistema de Calidad es satisfacer las necesidades internas de la gestión de la organización, es decir va más allá de garantizar los requisitos que impone el cliente (Acevedo, J. & col. 2009)

1.3.2 Alcance que tiene el Sistema de Calidad

El sistema de calidad debe abarcar todas las actividades que se realizan en la empresa y que la puedan afectar (directa o indirectamente) la calidad del producto o servicio que suministra.

Estas incluyen las actividades de compra (selección y evaluación de proveedores), control del diseño, control de la documentación, identificación de los productos, control de los procesos, inspección de los productos, valoración de la satisfacción del cliente, evaluación del personal, almacenamiento de productos, transporte y distribución.

Un Sistema de Calidad ayuda a evitar problemas en la ejecución de labores, puesto que previene o filtra los errores a través de las actividades de la empresa que pueden ocasionar importantes pérdidas económicas.

Fontalvo, T. & col. (2011) realizaron una investigación en la ciudad de Barranquilla Colombia, sobre el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para los programas de Ingeniería Industrial de las Universidades Autónoma del Caribe, Libre, Atlántico, Simón Bolívar, Antonio Nariño, Corporación Universitaria de la Costa y el Politécnico de la costa Atlántica, para ello realizaron inicialmente un diagnóstico basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 y los lineamientos del CNA a los diferentes programas de ingeniería industrial de las Universidades, lo que permitió proponer un modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad general, soportado por un marco conceptual que facilita su análisis y diseño con todas las estructuras operativas asociadas, se analizaron los 8 factores y las 42 características de los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación conjuntamente con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008; como resultado de la relación existente se consideró el modelo de mejoramiento continuo propio del estándar internacional, ya que requirió una identificación previa de los procesos que se realizan en el programa, sólo el 57,1% ha identificado las interacciones entre dichos procesos, el 42,9% ha documentado su política, el 14,3% de los programas incluye en ella el compromiso de cumplir con los requisitos de mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, el 28,6% posee un manual de calidad en el que se referencian los procesos y procedimientos del programa y sólo el 14,3% manifiesta que su manual expresa el alcance y las exclusiones del sistema de gestión.

En la ciudad de Madrid (España) se propuso realizar un estudio el cual consistía en analizar las relaciones existentes entre los requisitos de los Sistemas de Gestión propuestos por las normas ISO 9001, ISO/IEC 20000 y ISO/IEC 27001 y para identificar los requisitos no compartidos entre ellos, debido a la gran aceptación que tuvo la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de acuerdo con la norma ISO 9001, para ello se realizó una comparación en la cual, cada uno de los requisitos de la normas ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001 han sido establecidos con todos los requisitos de la norma ISO 9001. Durante el análisis, se han establecido tres tipos distintos de relación total, parcial e inexistencia de relación, obteniendo como resultado un nuevo Sistema de Gestión Integrado que amplía los requisitos de un SGC según ISO 9001 con los requisitos específicos de los otros dos estándares antes mencionados, debido al gran número de elementos comunes entre los tres sistemas de gestión, el esfuerzo necesario sería mucho menor que el esfuerzo que supondría implantar las tres normas de manera independiente (Lluís, A. & col 2010).

1.4 SERVICIOS DE ALIMENTACION⁸

Espacio dentro del establecimiento educativo, destinado para la preparación y consumo de alimentos, que promueve la convivencia, el buen trato, hábitos de alimentación y estilos de vida saludable en la población escolar.

Teniendo en cuenta que el PAE Programa de Alimentación Escolar se desarrolla en los establecimientos educativos, es responsabilidad del sector educativo y de las entidades territoriales, posibilitar las condiciones de infraestructura de los comedores escolares.

Las instalaciones de los comedores escolares deben cumplir con los requisitos establecidos en la normatividad sanitaria vigente Decreto 3075 de 1997, Resolución 2674 de 2013 para los restaurantes y establecimientos destinados a la preparación y consumo de alimentos.

En el caso de PAE, la planificación física del servicio debe ser acorde con las funciones que en él se deben cumplir, siendo las más comunes: recibo, almacenamiento, procesamiento y distribución de alimentos.

⁸ Lineamientos Técnico Administrativos del Programa de Alimentación Escolar – PAE. Ministerio de Educación Nacional - MEN. Bogotá D.C. Colombia 2015.

El comedor debe ser de fácil acceso, amplio, con colores claros y estar dotados con mesas y sillas de material fácilmente lavable, ambientado con material educativo relacionado con alimentación y estilos de vida saludable, normas de higiene y de comportamiento. En la entrada del comedor o en un área aledaña se deberá disponer de lavamanos para las niñas, niños y adolescentes.

1.4.1 Minuta⁹

La constitución de minutas que respondan a las particularidades culturales de los hábitos alimentarios de los pobladores y escolares de cada región es el eje central para llevar a cabo los procesos de desarrollo social, por ende, se deben incluir productos propios de la región no solo en el tipo de alimento sino también de las materias primas que se emplean en la preparación de los mismos como condimentos, especies, aceites, grasas, variedad de harinas y tubérculos, entre otros.

Para que cada ración preparada en sitio y la ración industrializada cumplan con el aporte de energía y nutrientes, se han establecido Minutas Patrón para cada uno de los grupos de edad de las niñas, niños y adolescentes titulares de derecho, este patrón establece la distribución por tiempo de consumo, los grupos de alimentos, las cantidades en crudo (peso bruto y peso neto), porción en servido, la frecuencia de oferta semanal y el aporte y adecuación nutricional de energía y nutrientes establecidos para cada grupo de edad. Su aplicación se complementa con la elaboración y cumplimiento del ciclo de menús, de acuerdo al tiempo de consumo y tipo de preparación.

En este sentido, es necesario tener en cuenta que la información cuantitativa suministrada en la Minuta Patrón relacionada con el peso bruto, debe utilizarse para el cálculo de la compra de los alimentos, el peso neto para el análisis de calorías y nutrientes del ciclo de menús y el peso servido para el proceso de supervisión, lo que garantiza que los alimentos servidos correspondan a la minuta patrón establecida.

El MEN Ministerio de Educación Nacional establece la Minuta Patrón para cada uno de los tiempos de consumo; según los grupos de edad definidos, de acuerdo

⁹ Lineamientos Técnico Administrativos del Programa de Alimentación Escolar – PAE. Ministerio de Educación Nacional - MEN. Bogotá D.C. Colombia 2015.

con las Guías Alimentarias para la población Colombiana, que considera las características de crecimiento y desarrollo en cada periodo del ciclo vital y relacionados a continuación:

- 4 a 6 años 11 meses
- 7 a 12 años 11 meses
- 13 a 17 años 11 meses

Figura 6. Minuta Patrón tiempo de consumo semanal Almuerzo, grupo de edad 4-6 años 11 meses

MINUTA PATRON TIEMPOS DE CONSUMO SEMANAL						
ALMUERZO						
GRUPO DE EDAD 4-6 AÑOS 11 MESES						
Componente	Grupo Alimento	Frecuencia	Cantidad		Porción servida	
			P. Bruto	P. Neto		
SOPA	Cereal	Opcional	Depende del tipo de alimento	3 - 4 %	150 - 180 cc	
	Carne roja o vísceras			5%		
	Tubérculos			18%		
	Verduras			10%		
ALIMENTO PROTEICO	Carnes, Huevo, Leguminosas					
	Res o cerdo	2 veces/semana (Opcional 1 vez/semana Hígado)	81 g	81 g	50 g	
	Pescado*	Opcional	59 g	59 g	50 g	
	Pollo (pechuga) y	2 veces/semana	63 g	63 g	50 g	
	Huevo o	1 vez/ semana	55 g	50 g	50 g	
	Leguminosa**	2 veces/semana	10 g	10 g	30 g	
CEREAL	Cereales, raíces, tubérculos y plátanos					
	Subgrupos de alimentos					
	Arroz o	Todos los días	35 g	35 g	78 g	
	Pasta	Opcional	30 g	30 g	68 g	
	Derivados de la Quinua***	Opcional	25 g	25 g		
TUBÉRCULOS - RAÍCES - PLÁTANOS DERIVADOS DE CEREAL	Subgrupos de alimentos					
	Papa, yuca, ñame, plátano	Todos los días	50 - 83 g	50 g	50 g	
	Arepa de Maíz/pan	Opcional	40 g	40 g	40 g	
VERDURA FRÍA O CALIENTE	Hortalizas, Verduras y Leguminosas verdes					
	Verduras	Todos los días	52 - 86	50 g	50 g	
FRUTAS****	Fruta en jugo	Todos los días	Depende del tipo de fruta		180 cc	
	Frutas poco ácidas			56 - 80 g		
	Frutas ácidas			45 - 55 g		
AZÚCARES	Azúcar o Panela	Total Semanal	50 - 80 g	50 - 80 g		
GRASAS	Aceite/mantequilla	Total Semanal	30-35 cc/g	30-35 cc/g		
LÁCTEOS	Leche en polvo o	Todos los días para consumo directo o como adición de preparación	13 g	13 g	13 g	
	Leche entera pasteurizada		100 cc	100 cc	100 cc	
	Queso		12 g	12 g	12 g	
Condimentos*****						
APORTE NUTRICIONAL PROMEDIO SEMANAL MINUTA PATRÓN						
	Kcal	Proteína g	Grasas g	CHO g	Calcio mg	Hierro mg
TOTAL DIARIO MINUTA PATRÓN	555	25,9	17,1	78,2	202,3	5,3
Recomendaciones diarias (4-6 años 11 meses)	1643	57,5	54,8	230	600	10,3
Adecuación	34%	45,0%	31,2%	34,0%	33,7%	51,5%
* Pescado: El consumo de éste se adecua a los hábitos alimentarios de la región, se debe ofrecer únicamente filete, evitar huesos y espinas.						
**Leguminosa: Las preparaciones de leguminosa deben ir acompañadas una vez a la semana por huevo y otra, por carne. La oferta de leguminosa no excluye la oferta de carnes.						
*** Derivados de la Quinua: Adaptado a los hábitos alimentarios de la región						
****Fruta: No se permite suministro de limonada, ni el uso de pulpa de fruta industrializada para la preparación de los jugos.						
***** Condimentos: La inclusión de condimentos depende de los hábitos alimentarios de la región debe tenerse en cuenta para la compra de alimentos.						

Fuente: Lineamientos técnico Administrativos de PAE (2015).

Figura 7. Minuta Patrón tiempo de consumo semanal Almuerzo, grupo de edad 7-12 años 11 meses

MINUTA PATRON TIEMPOS DE CONSUMO SEMANAL						
ALMUERZO						
GRUPO DE EDAD 7 - 12 AÑOS 11 MESES						
Componente	Grupo Alimento	Frecuencia	Cantidad		Porción servida	
			P. Bruto	P. Neto		
SOPA	Cereal	Opcional	Depende del tipo de alimento	3 - 4 %	180 - 200 cc	
	Carne roja o vísceras			5%		
	Tubérculos			18%		
	Verduras			10%		
ALIMENTO PROTEICO	Carnes, Huevo, Leguminosas					
	Res o cerdo	2 veces/semana (Opcional 1 vez/semana Hígado)	81 g	81 g	50 g	
	Pescado*	Opcional	59 g	59 g	50 g	
	Pollo (pechuga) y	2 veces/semana	63 g	63 g	50 g	
	Huevo o	1 vez/ semana	55 g	50 g	50 g	
	Leguminosa**	2 veces/semana	15 g	15 g	49 g	
CEREAL	Cereales, raíces, tubérculos y plátanos					
	Subgrupos de alimentos					
	Arroz o	Todos los días	40 g	40 g	90 g	
	Pasta	Opcional	30 g	30 g	68 g	
TUBÉRCULOS - RAÍCES - PLÁTANOS DERIVADOS DE CEREAL	Derivados de la Quinua***					
	Subgrupos de alimentos					
	Papa, yuca, ñame, plátano	Todos los días	80 - 134 g	80 g	80 g	
VERDURA FRÍA O CALIENTE	Arepa de Maíz/pan	Opcional	50 g	50 g	50 g	
	Hortalizas, Verduras y Leguminosas verdes					
FRUTAS****	Verduras	Todos los días	68 - 103 g	60 g	60 g	
	Fruta en jugo	Todos los días	Depende del tipo de fruta		180 cc	
	Frutas poco ácida			55 - 60 g		
	Frutas ácidas			45 - 55 g		
AZÚCARES	Azúcar o Panela	Total Semanal	50 - 60 g	50 - 60 g		
GRASAS	Aceite/mantequilla	Total Semanal	40 - 45 cc/g	40 - 45 cc/g		
LÁCTEOS	Leche en polvo o	Todos los días para consumo directo o como adición de preparación	13 g	13 g	13 g	
	Leche entera pasteurizada		100 cc	100 cc	100 cc	
	Queso		18 g	18 g	18 g	
Condimentos*****						
APORTE NUTRICIONAL PROMEDIO SEMANAL MINUTA PATRÓN						
	Kcal	Proteína g	Grasas g	CHO g	Calcio mg	Hierro mg
TOTAL DIARIO MINUTA PATRÓN	632	27,5	19,4	93,5	223,9	6
Recomendaciones diarias (7-12 años 11 meses)	1986	69,5	66,2	278	800	15
Adecuación	32%	40,0%	30,0%	34,0%	28,0%	40,0%
* Pescado: El consumo de éste se adecua a los hábitos alimentarios de la región, se debe ofrecer únicamente filete, evitar huesos y espinas.						
**Leguminosa: Las preparaciones de leguminosa deben ir acompañadas una vez a la semana por huevo y otra, por carne. La oferta de leguminosa no excluye la oferta de carnes.						
*** Derivados de la Quinua: Adaptado a los hábitos alimentarios de la región						
****Fruta: No se permite suministro de limonada, ni el uso de pulpa de fruta industrializada para la preparación de los jugos.						
***** Condimentos: La inclusión de condimentos depende de los hábitos alimentarios de la región debe tenerse en cuenta para la compra de alimentos.						

Fuente: Lineamientos técnico Administrativos de PAE (2015).

Figura 8. Minuta Patrón tiempo de consumo semanal Almuerzo, grupo de edad 13-17 años 11 meses

MINUTA PATRON TIEMPOS DE CONSUMO SEMANAL						
ALMUERZO						
GRUPO DE EDAD 13 - 17 AÑOS 11 MESES						
Componente	Grupo Alimento	Frecuencia	Cantidad		Porción servida	
			P. Bruto	P. Neto		
SOPA	Cereal	Opcional	Depende del tipo de alimento	3 - 4 %	200 - 300 cc	
	Carne roja o vísceras			5%		
	Tubérculos			18%		
	Verduras			10%		
ALIMENTO PROTEICO	Carnes, Huevo, Leguminosas					
	Res o cerdo	2 veces/semana (Opcional 1 vez/semana Hígado)	113 g	70 g	70 g	
	Pescado*	Opcional	82 g	70 g	70 g	
	Pollo (pechuga) y	2 veces/semana	88 g	70 g	70 g	
	Huevo o	1 vez/ semana	55 g	50 g	50 g	
	Leguminosa**	2 veces/semana	15 g	15 g	49 g	
CEREAL	Cereales, raíces, tubérculos y plátanos					
	<i>Subgrupos de alimentos</i>					
	Arroz o	Todos los días	50 g	50 g	112 g	
	Pasta	Opcional	45 g	45 g	102 g	
	Derivados de la Quinua***	Opcional	40 g	40 g		
TUBÉRCULOS - RAÍCES - PLÁTANOS DERIVADOS DE CEREAL	<i>Subgrupos de alimentos</i>					
	Papa, yuca, ñame, plátano	Todos los días	100 - 167 g	100 g	100 g	
	Arepa de Maíz/pan	Opcional	60 g	60 g	60 g	
VERDURA FRÍA O CALIENTE	Hortalizas, Verduras y Leguminosas verdes					
	Verduras	Todos los días	79 - 120 g	70 g	70 g	
FRUTAS****	Fruta	Todos los días	Depende del tipo de fruta		200 cc	
	Fritas poco ácidas			60 - 70 g		
	Frutas ácidas			60 - 65 g		
AZÚCARES	Azúcar o Panela	Total Semanal	50 - 60 g	50 - 60 g		
GRASAS	Aceite/mantequilla	Total Semanal	50 - 55 cc/g	50 - 55 cc/g		
LÁCTEOS	Leche en polvo o	Todos los días para consumo directo o como adición de preparación	19,5 g	19,5 g	19,5 g	
	Leche entera pasteurizada		150 cc	150 cc	150 cc	
	Queso		18 g	18 g	18 g	
Condimentos*****						
APORTE NUTRICIONAL PROMEDIO SEMANAL MINUTA PATRÓN						
	Kcal	Proteína g	Grasas g	CHO g	Calcio mg	Hierro mg
TOTAL DIARIO MINUTA PATRÓN	815,1	36,9	25	114,3	279,7	7,3
Recomendaciones diarias (13 - 17 años 11 meses)	2556	89,5	85,2	357,8	900	15
Adecuación	32%	41,0%	30,0%	32,0%	31,0%	49,0%
* Pescado: El consumo de éste se adecua a los hábitos alimentarios de la región, se debe ofrecer únicamente filete, evitar huesos y espinas.						
**Leguminosa: Las preparaciones de leguminosa deben ir acompañadas una vez a la semana por huevo y otra, por carne. La oferta de leguminosa no excluye la oferta de carnes.						
*** Derivados de la Quinua: Adaptado a los hábitos alimentarios de la región						
****Fruta: No se permite suministro de limonada, ni el uso de pulpa de fruta industrializada para la preparación de los jugos.						
***** Condimentos: La inclusión de condimentos depende de los hábitos alimentarios de la región debe tenerse en cuenta para la compra de alimentos.						

Fuente: Lineamientos técnico Administrativos de PAE (2015).

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad con base en la NTC ISO 9001:2015 del proceso de Logística y distribución de alimentos del GRUPO GALVIS GP. S.A.S.

2.2 Objetivos Específicos

- Realizar el diagnóstico situacional del proceso de Logística y distribución de alimentos de la empresa Grupo Galvis GP S.A.S según los lineamientos NTC ISO 9001:2015.
- Identificar los procesos que se llevan a cabo en el Grupo Galvis GP S.A.S, la interacción y la eficacia de los mismos.
- Documentar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos estipulados en la NTC ISO 9001:2015 del proceso de Logística y distribución de alimentos.

3 METODOLOGÍA

El presente trabajo se desarrolló en el Grupo Galvis GP S.A.S ubicado en la ciudad de Yopal, Casanare. El alcance del proyecto aplica al proceso de Logística y Distribución de Alimentos. Teniendo en cuenta la metodología del proyecto se considera como una investigación descriptiva, ya que proporcionara una imagen exacta de la situación actual que vive la empresa con respecto a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015, mediante la recolección de información.

A continuación se describe la metodología que se empleó para el cumplimiento de los objetivos propuestos:

3.1 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO OBJETO DE ESTUDIO DE LA EMPRESA GRUPO GALVIS GP S.A.S SEGÚN LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015.

El método utilizado, se fundamenta en un análisis cualitativo de la situación actual de la empresa esto con el fin de recopilar la información necesaria que permitió conocer en qué estado se encuentra esta con respecto al cumplimiento de los lineamientos y requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad. Dentro de la empresa se hicieron reuniones, entrevistas tanto con el personal directivo como operativo, lo que permitió lograr una caracterización general del cumplimiento de los requisitos y del establecimiento de un plan para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa.

3.1.1 Diagnóstico Inicial

El objetivo, fue conocer en qué situación se encuentra la organización en el punto de partida, para identificar y conocer la realidad dentro de la organización.

Dentro del diagnóstico se tomaron las siguientes bases informativas:

- Identificación de los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2015:

- Elaboración de una lista de chequeo con cada requisito, identificando proceso a que aplica, estado actual de documentación y nombre del documento si existe.
- Realización del diagnóstico de cumplimiento de requisitos de la NTC ISO 9001:2015, mediante entrevistas y reuniones.
- Identificación de posibles exclusiones.

3.1.2 Análisis de Información y Aplicación de Herramientas Diseñadas.

Se recopiló la información requerida, la cual se analizó, se seleccionó y se evaluó por el personal designado por la empresa y el pasante, confrontándola con la revisión bibliográfica y organizándola para iniciar el desarrollo del proyecto.

Para lo anterior se contó con la información proporcionada por el personal administrativo y operativo, sobre las experiencias y conocimientos, además de la práctica de la labor en cada uno de los procesos que se realizan en el Grupo Galvis GP S.A.S., una vez organizada la información se procedió a diseñar el Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Logística y distribución de alimentos de la empresa.

3.2 IDENTIFICACION Y DESCRIPCION DE LOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN EL GRUPO GALVIS GP S.A.S, LA INTERACCION Y LA EFICACIA DE LOS MISMOS.

Con base en la información y en reunión con los líderes del área, se identificaron los diferentes procesos que hacen parte activa del que hacer de la empresa y que permitieron el mejoramiento continuo de la misma.

Se realizó la planificación del sistema de gestión de la calidad teniendo en cuenta el mapa preliminar de procesos, el cual fue presentado a Gerencia General para su debida aprobación. Luego se expuso la directriz para elaboración de caracterización y se elaboraron las que son necesarias para el SGC.

Definición del alcance y exclusiones aplicables al Sistema de Gestión de Calidad.

Se estableció la política y objetivos de calidad e indicadores de gestión.

Definición de los requisitos del cliente y propósitos para cumplir los requerimientos del cliente.

3.3 DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS ESTIPULADOS EN LA NTC ISO 9001:2015

Para el desarrollo de este punto, se tuvieron en cuenta las especificaciones dadas por la NTC ISO 9001:2015 en la que se determinó que la organización debe cumplir con la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, para ello se realizaron las siguientes estrategias:

- Elaboración de los procedimientos documentados mandatorios por la misma (seis procedimientos).
- Elaboración de los documentos requeridos por la organización para asegurarse de la eficacia, planificación, operación y control de sus procesos.
- Los registros requeridos tanto por la norma como por la organización (Plata, S. 2008).

3.3.1 Procedimientos Documentados

Cada líder de proceso con su equipo de trabajo y con el acompañamiento del pasante diseñó y se elaboró la documentación pertinente para hacer operativo el Sistema de Gestión de Calidad. Para la elaboración de los procedimientos documentados se utilizó el método de flujo grama de actividades, relacionando a su vez el responsable en la ejecución del mismo, así como los documentos de apoyo y referencia a tener en cuenta en dicho proceso. Estos procedimientos son:

- Procedimiento de Control de Documentos (PR- GP- 01)
- Procedimiento de Control de Registros (PR- GP- 02)
- Procedimiento de Acción Correctiva (PR- GP- 03)

- Procedimiento de Acción Preventiva (PR- GP- 04)
- Procedimiento de Auditorías Internas (PR- GP- 05)
- Procedimiento Control de No Conformidades (PR- GP- 06)

Los anteriores procedimientos están conformados en su contenido por un encabezado que tenga el Nombre del procedimiento, el Logo del Grupo Galvis GP S.A.S, en su parte derecha se mencionó la versión vigente del documento y en la izquierda el código asignado al mismo; así mismo, conto con un pie de página en el cual se realizó la aprobación, seguido en su parte inferior derecha por el número de la página correspondiente (Plata, S. 2008).

El contenido de los procedimientos se realizó bajo una estructura de 6 puntos:

1. Objetivo: describe el objetivo del procedimiento, la razón por la cual se crea y documenta el procedimiento.
2. Alcance: describe el alcance de la aplicabilidad del procedimiento.
3. Definiciones: hace referencia a los conceptos de las palabras claves que contempla el procedimiento, para entender de manera correcta la interpretación del procedimiento.
4. Desarrollo: es la parte del procedimiento donde se describe quien hace que, dónde, cuándo, por qué y cómo se realizan las actividades. Esta parte se realizó en forma de flujo grama de actividades describiendo cada uno de los pasos a seguir en la ejecución de los mismos.
5. Responsable: en esta casilla se verifica el encargado de la ejecución de las actividades descritas.
6. Registros: se enuncian cada uno de los registros que aplican al procedimiento.

3.3.2 Instructivos de Trabajo

Los instructivos contienen información detallada sobre cómo se realiza una tarea determinada o critica, para garantizar que los métodos de trabajos sean consistentes y alcanzar los niveles de conformidad estipulados.

Para la documentación de este aspecto se tendrá en cuenta las actividades aplicadas por los diferentes cargos de la organización para la ejecución de su

proceso, con el fin de llevar seguimiento y control de las mismas y enfocarlas hacia la búsqueda de la calidad (Plata, S. 2008).

Los instructivos de trabajo desarrollados fueron:

- Instructivo del Proceso de Logística, Preservación y Distribución de Alimentos (I – GP - 01).
- Instructivos Gestión de Compras (I – GP - 02).
- Instructivo Gestión de Recursos Humanos (I – GP - 03).
- Instructivo de Gestión de Entregas (I – GP - 04).
- Instructivo Elaboración de Documentos (I – GP - 05).
- Instructivo para la Búsqueda, Selección e Identificación de los Comedores Escolares (I – GP - 06).

3.3.3 Formatos

La alta dirección de la empresa decidió el diseño de los formatos exigidos en la NTC ISO 9001:2015 así como aquellos requeridos para ejercer control y optimizar el desarrollo de sus actividades, para ello se desarrolló un total de 32 formatos, para su posterior aprobación por el Gerente General.

3.3.4 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad

En esta etapa se organizó la documentación teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos, verificando que esté aprobada y haya sido socializada entre los miembros de la organización.

4 RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO OBJETO DE ESTUDIO DE LA EMPRESA GRUPO GALVIS GP S.A.S SEGÚN LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015.

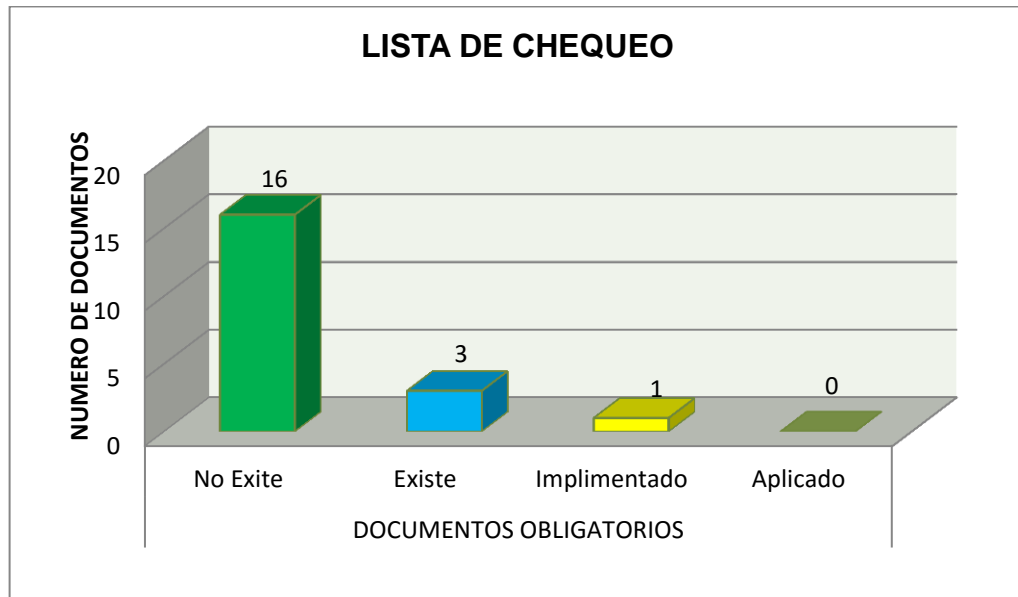
El Grupo Galvis GP S.A.S es una empresa reconocida a nivel regional en el proceso de logística y distribución de alimentos, para los servicios de alimentación escolar de la ciudad de Yopal. El grupo se ha mantenido en el mercado durante 3 años, en los cuales se han implementado estrategias administrativas y de mercadeo, partiendo de los conocimientos del sector en el que se desenvuelven.

La empresa ha desarrollado y gestionado algunas prácticas administrativas entre las cuales encontramos la definición de responsabilidades; sin embargo, estas no se encuentran documentadas y disponibles en un manual de funciones por lo cual no es posible realizar seguimiento y control en la ejecución de estas. Así mismo, la gerencia ha desarrollado formatos para mantener controles en sus actividades sin que estos hagan parte de un sistema documentado y definido que le proporcione mayor control y seguimiento, para lo cual decidió diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en base a la NTC ISO 9001:2015 que le posibilite direccionarse estratégicamente planteando objetivos que le permitan medir el desempeño de sus procesos.

4.1.1 Diagnóstico Inicial

Se elaboró una lista de chequeo (Anexo A) con cada documento obligatorio establecido por los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, teniendo en cuenta el estado actual de la documentación y nombre del documento si existe. Para ello se recolectó la información necesaria con el gerente y el personal administrativo obteniendo como resultado lo que se muestra en la figura 9.

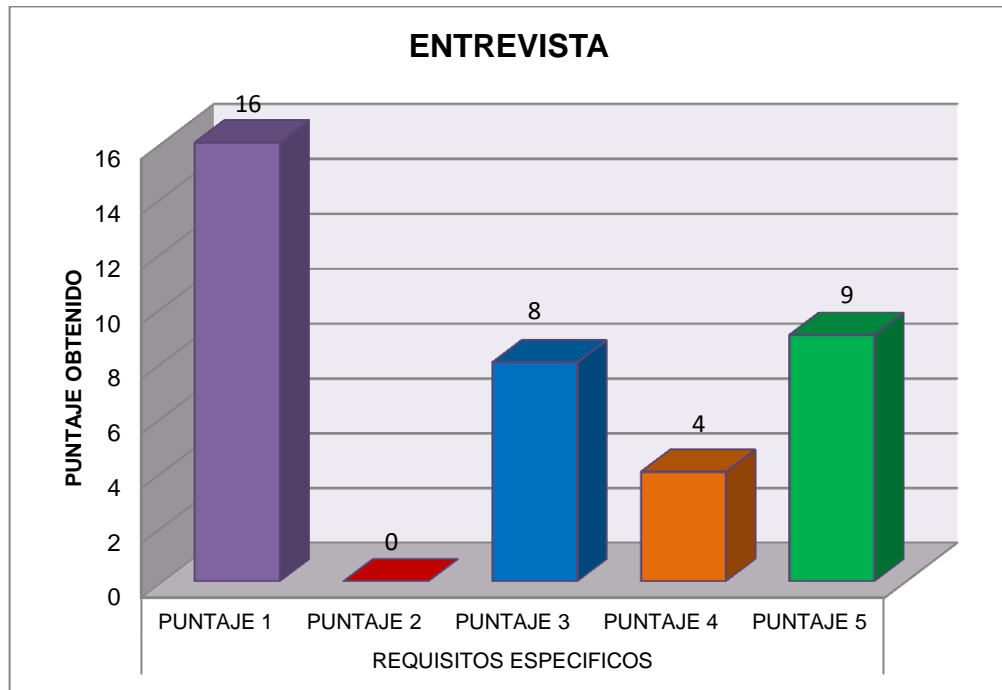
Figura 9. Lista de chequeo del GRUPO GALVIS GP S.A.S



En la figura 9, se observa que de los 20 documentos obligatorios, 16 de estos no existen, 3 existen, 1 se encuentra implementado y ninguno ha sido aplicado, lo cual indica que el 72.7% de la documentación obligatoria no existe.

Se realizó una entrevista con el gerente y las personas involucradas en la parte administrativa y técnica de la empresa, sobre la actividad comercial de la misma; se preguntó acerca de cuánto tiempo viene funcionando la empresa, como la describen y cuáles son sus objetivos y expectativas en el trabajo que desempeñan. Posteriormente, se desarrolló un taller entrevista con preguntas del cuestionario (Anexo B). Una vez terminada las entrevistas se hizo énfasis en la manera como la empresa desarrolla todas sus actividades en la actualidad, haciendo un paralelo con los requisitos contenidos por la norma como se observa en la figura 10.

Figura 10. Cuestionario de la entrevista con respecto a la NTC ISO 9001:2015.



En la figura 10, se observa que de 37 requisitos específicos establecidos en la encuesta, obtuvieron 16 de ellos un puntaje de 1 los cuales no existe; 8 con puntaje 3 el cual existe, pero no se encuentra documentado; 4 con un puntaje 4 el cual existe, se encuentra documentado pero no se aplica y 9 con puntaje 5 existe, está documentado y se implementa correctamente. Según el cumplimiento de cada capítulo de la NTC ISO 9001:2015, el cual arrojó un porcentaje de cumplimiento del 54.6% lo cual nos indica que la empresa aunque manifiesta tener un enfoque de los requisitos de la norma no tiene identificados claramente los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Por lo anterior, se realizó un diagnóstico inicial sobre el cumplimiento de la norma, teniendo en cuenta el desarrollo de los procesos y de sus trabajadores en la empresa, con el fin de programar las actividades necesarias para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, para ello se tuvieron en cuenta los ítem descritos en la norma NTC ISO 9001:2015, donde se definieron los elementos de mayor importancia con sus respectivas observaciones.

En la tabla 3 se hace un diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO de los procesos de la empresa Grupo Galvis GP S.A.S., respecto a la NTC ISO 9001:2015. Este análisis se realizó teniendo en cuenta el concepto del personal tanto técnico como administrativo de la empresa, así como sus documentos y datos históricos.

Tabla 4. Diagnóstico de la empresa en base a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015

CRITERIO	ÍTEM	EXIGENCIA DE LA NORMA	EXISTE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	4.4.1.a	Identificación de Entradas y Salidas de los Procesos		X	La empresa no cuenta con la identificación clara sobre los procesos que intervienen.
	4.4.1.b	Secuencia e Interpretación		X	Al no presentar identificación clara de los procesos, no se muestra la interacción de los mismos.
	4.4.1.c	Criterios y Métodos de Control		X	La empresa no cuenta con los criterios y métodos de control necesarios para asegurar las operaciones de los procesos.
	4.4.1.d	Disponibilidad de Recursos e Información	X		La empresa cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones, así como de inversiones para garantizar la mejora.
	4.4.1.e	Responsabilidades y autoridades de los Procesos		X	No presenta métodos, ni directrices para el control y seguimiento de los procesos.
	4.4.1.h	Acciones Correctivas		X	No presenta registro de las acciones correctivas, es necesario colocar el tiempo de la realización de estas y el por qué.
	4.4.2.a	Procedimientos Documentados		X	No cuenta con instructivos, procedimientos requeridos ni demás documentos que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
	4.4.2.b	Conservar la Información Documentada		X	No cuenta con los documentos necesarios para el SGC.

CRITERIO	ÍTEM	EXIGENCIA DE LA NORMA	EXISTE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
LIDERAZGO	5.1.2	Enfoque al Cliente	X		La empresa con el fin de brindar la calidad requerida por sus productos y para mantener los requisitos exigidos por sus clientes decidió diseñar e implementar el SGC.
	5.2.1	Establecimiento de la Política de la Calidad		X	La empresa no tiene establecida una política de calidad que cumpla con los requisitos de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
PLANIFICACIÓN	6.2	Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos.		X	No cuenta con los objetivos de calidad definidos.
	6.2.2	Indicadores de Gestión		X	No maneja indicadores de gestión debidamente reconocidos y con periodicidad de evaluación.
	6.3	Planificación de los Cambios		X	No se cuenta con gestiones directivas para analizar el estado de los cambios.
APOYO	7.1.2	Personas	X		La organización determina las personas necesarias para el desarrollo de los procesos y servicios
	7.1.3	Infraestructura	X		Se tienen áreas de oficina y bodega necesarias para la ejecución de las actividades, así como equipos necesarios para ello.
	7.1.4	Ambiente para la Operación de los Procesos	X		La infraestructura esta adecuada a los cargos existentes, así mismo, el clima laboral se encuentra controlado.
	7.1.5	Recurso de Seguimiento y Medición	X		La empresa si proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad para verificar la conformidad de los productos y servicios.
	7.2	Competencia		X	La empresa no fomenta la competencia necesaria para asegurarse de que las personas cuenten con la formación apropiada.

CRITERIO	ÍTEM	EXIGENCIA DE LA NORMA	EXISTE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
APOYO	7.3	Toma de Conciencia		X	La organización no fomenta la toma de conciencia sobre el Sistema de Gestión de la Calidad
	7.4	Comunicación		X	La empresa no tiene definido el Sistema de Gestión de la Calidad
	7.5	Información Documentada		X	La empresa no tiene definido el Sistema de Gestión de la Calidad
OPERACIÓN	8.1	Planificación Y Control Operacional	X		Las actividades relacionadas con la prestación del producto o servicio están definidas, pero se requiere revisión y documentación de las mismas.
	8.2.1	Comunicación con el Cliente	X		La comunicación se realiza por medio telefónico y por visitas por parte de supervisores.
	8.2.2 / 8.2.3	Determinación y Revisión de los Requisitos del Producto / Servicio		X	Los clientes, en este caso los comedores escolares de la ciudad de Yopal, no estipulan el material requerido, sino que se manejan por medio de minutas de alimentación.
	8.3	Diseño y Desarrollo		X	La empresa no planifica, ni controla el diseño y desarrollo del producto, se debe establecer la información apropiada para el proceso de logística y distribución del producto y servicio.
	8.4.	Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente.	X		La empresa se asegura de que los productos y servicios adquiridos cumplan con los requisitos de compra.
	8.4.2	Tipo y Alcance del Control	X		El almacenista verifica la recepción del material comprado, verificando la factura de compra contra el pedido realizado.
	8.4.3	Información para los Proveedores Externos	X		La empresa tiene establecido los requisitos para los proveedores en cuanto a la documentación requerida.
	8.5.1	Control de la Producción y del Servicio	X		Controles sobre características de los productos distribuidos, falta documentar y controlar.

CRITERIO	ÍTEM	EXIGENCIA DE LA NORMA	EXISTE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
OPERACIÓN	8.5.2	Identificación y Trazabilidad	X		Se hace seguimiento a lotes y fechas de vencimiento de los productos.
	8.5.4	Preservación		X	No existen controles sobre el almacenamiento, falta establecer requisitos exigidos por la normatividad vigente.
	8.7	Control de las Salidas No Conforme	X		Se manejan las devoluciones de los productos no conforme, es necesario hacer mejoras y documentar.
EVALUACION DEL DESEMPEÑO	9.1	Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación	X		Se le hace seguimiento a los productos que se compran y que se distribuyen, para que cumplan las especificaciones de calidad requeridas.
	9.1.2	Satisfacción del Cliente	X		Se realiza seguimiento a las sugerencias de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio, esta se establece por vía telefónica, e-mail o por medio de los supervisores.
	9.2	Auditoria Interna		X	No se encuentra definida, actividad por desarrollar.
	10.1	Mejora		X	No se ejecuta como actividad Normalizada
	10.2	No Conformidad y Acción Correctiva		X	No se ejecuta como actividad Normalizada

De la tabla anterior se encuentra que se cumple solo el 43% de la documentación requerida lo que permite deducir que es necesario adecuar algunos documentos actuales y diseñar un gran número tanto de procedimientos, instructivos y guías como de formatos para recolectar los datos necesarios para la toma de decisiones basadas en hechos reales de los procesos.

4.2 IDENTIFICACION Y DESCRIPCION DE LOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN EL GRUPO GALVIS GP S.A.S, LA INTERACCION Y LA EFICACIA DE LOS MISMOS.

4.2.1 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Grupo Galvis GP S.A.S parte de la realización de una serie de actividades enfocadas hacia el desarrollo y fundamentación estructurada del sistema de gestión, así como del direccionamiento estratégico de la organización; dichas actividades fueron:

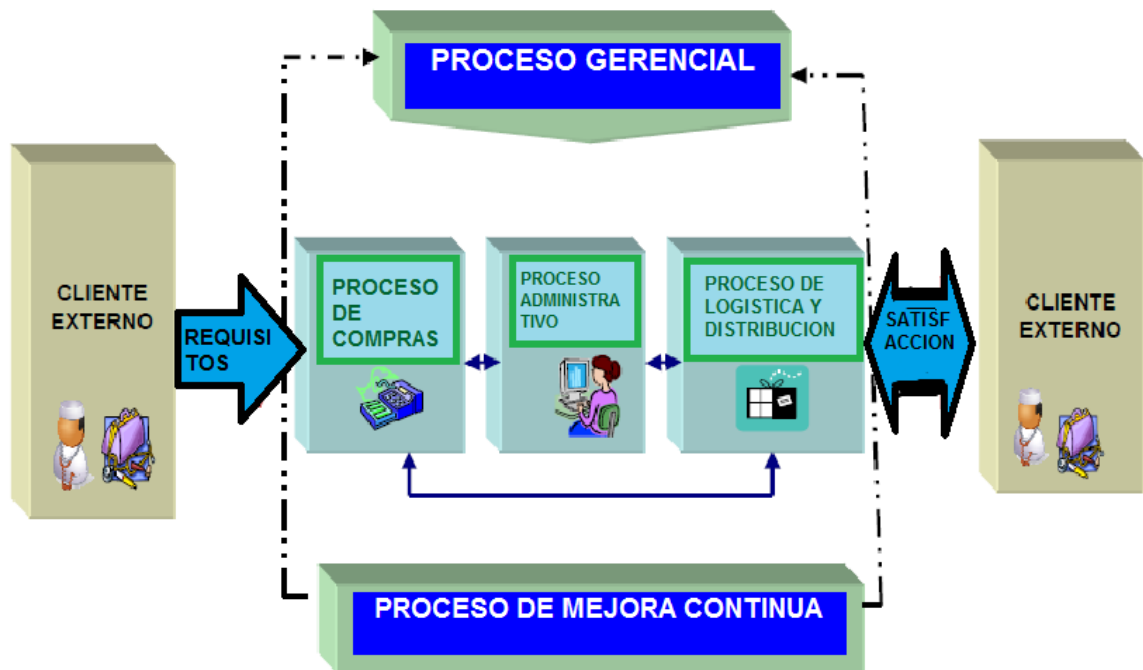
- Definición de la misión, visión, estructura funcional, diagrama de proceso y descripción del proceso, descritas en el ítem 1.1.5 del marco teórico respectivamente, para esta actividad se reunió la alta dirección de la empresa junto con el estudiante en práctica con el fin de determinar las bases del direccionamiento estratégico de la organización, la razón de ser y las expectativas a futuro; así mismo, se determina los niveles de mando de la organización, la cual serviría de fundamento y apoyo al sistema de gestión.
- Identificación y determinación de los procesos que conforman la empresa
- Determinación del alcance
- Determinación de las exclusiones del sistema de gestión.
- Definir los requisitos de los clientes y propósitos por cumplir hacia los requerimientos del cliente.
- Establecer política, objetivos de la calidad e indicadores de gestión, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 se debe establecer tanto la política como los objetivos de la calidad teniendo en cuenta las necesidades de la organización y establecer unos indicadores que permitan medir y controlar el desempeño de los procesos.
- Definir políticas de Devoluciones
- Definición de Responsabilidades del personal de la organización

4.2.1.1 Identificación y descripción de los procesos de la empresa

En la organización se identifica un proceso de direccionamiento estratégico, tres procesos operativos que hacen parte activa de la prestación del producto y servicio y un proceso de soporte que se fundamenta en el mejoramiento continuo del sistema de gestión.

MAPA DE PROCESO

Figura 11. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente. Autor

- > LINEAS DE COMUNICACIÓN INTERNA
- - - - -> MEJORAMIENTO CONTINUO
- ➡ LINEAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

A continuación se hace una breve descripción de los procesos identificados con su respectiva caracterización:

- **Proceso Gerencial**

En este proceso se realiza la toma de decisiones, así como el direccionamiento estratégico de la organización; está a cargo del Gerente, el cual autoriza y aprueba documentos, así como el análisis de los resultados obtenidos en el sistema de gestión.

- **Proceso de Compras**

En este proceso se gestiona con los proveedores la materia prima necesaria para suplir las necesidades de los clientes. Está a cargo del coordinador operativo, el cual es encargado de gestionar y revisar cada que se encuentre la materia prima necesaria además de verificar las condiciones organolépticas de estas, incluyendo revisión de fecha de vencimiento, cumpliendo con las expectativas de los clientes, respetando el presupuesto destinado para este fin.

- **Proceso Administrativo**

Este proceso está conformado por la parte comercial de la empresa en la cual se realiza la gestión de compras, incluyendo la selección de los proveedores adecuados que garanticen la calidad de los procesos ofrecidos; así mismo, en este proceso se realiza la gestión del recurso humano requerido para el desarrollo de las actividades así como sus necesidades de capacitación y formación. Este proceso está a cargo del coordinador administrativo y la asistente administrativa, coordinador financiero y asistente contable con participación de la alta dirección.

- **Proceso de Logística y Distribución**

Este proceso es el encargado de preservar y distribuir el material solicitado por el cliente, cumpliendo con los requisitos establecidos tanto técnicos como de cantidades y controlando las entregas para cumplir con los plazos pactados. Este proceso está a cargo del auxiliar de bodega central y el conductor, requieren de la infraestructura adecuada para el mantenimiento y preservación de los productos.

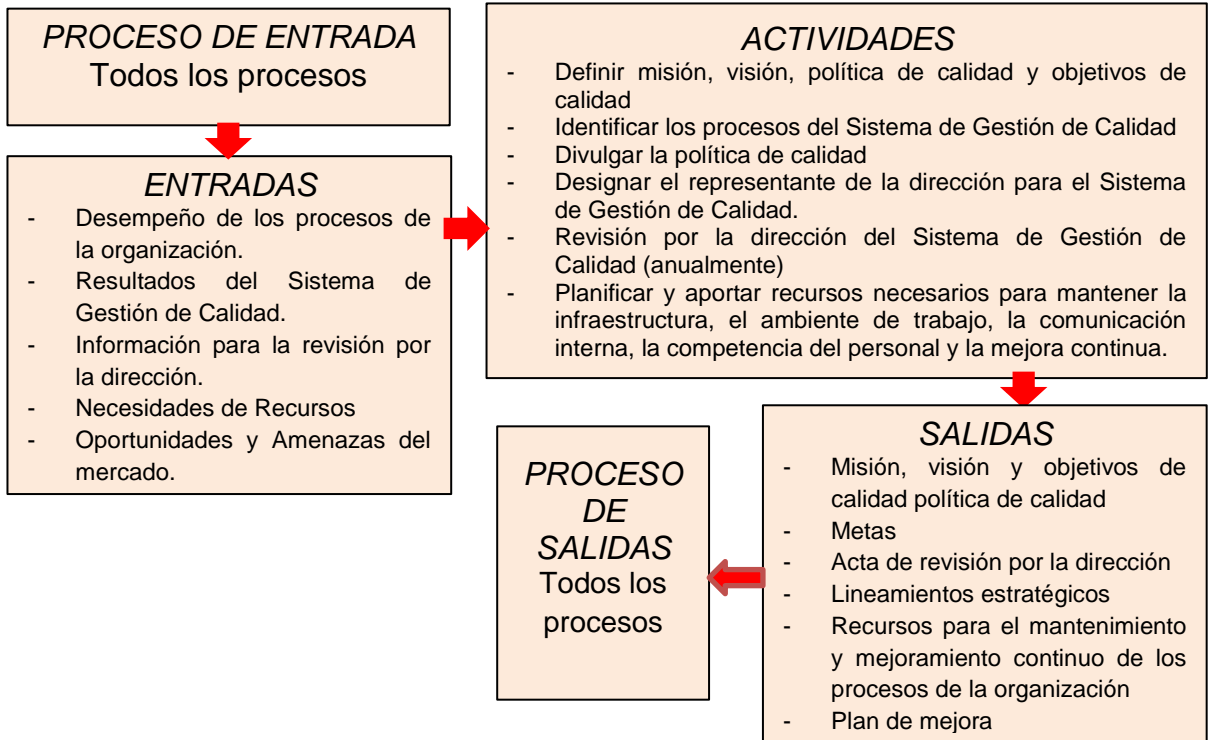
- **Proceso de Mejora Continua**

Este proceso es el encargado de tomar las acciones necesarias en cuanto a las no conformidades y quejas proporcionadas, así como de ejercer control en documentos y registros. Así mismo, este proceso es el encargado de auditar el

desempeño y desarrollo de los demás procesos y está a cargo del gerente de calidad integral y el asistente de calidad integral.

Caracterización del Proceso Gerencial

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO:
PROCESO GERENCIAL	Dirigir la organización basado en lineamientos estratégicos, gestionando adecuadamente recursos a los procesos de la organización, revisando el SGC para asegurar la adecuación y eficacia.-



RESPONSABLE Gerente General	- Oficina e implemento de oficina - Recursos financieros y administrativos	REGISTROS DE CONTROL - F-Gp-20 Informe de Revisión por la Dirección. - F-GP-21 Cambios en la Integridad del SGC - F-GP-03 Cronograma de Actividades
AUTORIDAD Gerente General		
PARTICIPANTES Gerente General		
SEGUIMIENTO DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
- Cumplimiento de la Revisión por la dirección - Seguimiento a los objetivos y metas propuestas - Seguimiento al plan de mejora	NTC ISO 9001:2015 4.4 SGC y sus Procesos 5. Liderazgo 7.1 Recursos 7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para operación de los procesos	
MEDICION		
- Mejoramiento y acondicionamiento de infraestructura - Productividad		

Caracterización del Proceso de Compras

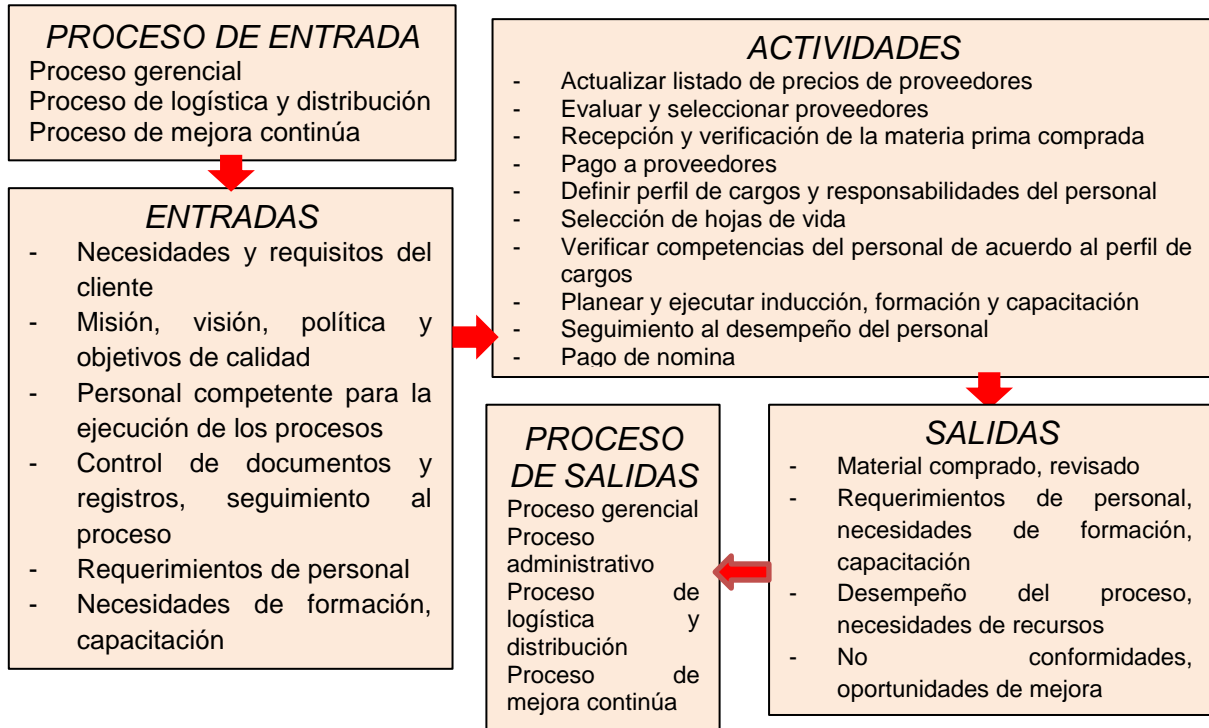
NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO:
PROCESO DE COMPRAS	Gestionar todas las actividades relacionadas con la búsqueda y atención a clientes, para promover las compras de materia prima y así garantizar la entrega oportuno de los clientes.



RESPONSABLE Jefe de Compras	RECURSOS - Oficina e implemento de oficina - Equipo de computo - Factor humano - Equipos de comunicación	REGISTROS DE CONTROL - I-GP-06 Búsqueda, Selección e identificación de cliente. - I-GP-04 Gestión de Compras - F-GP-01 Satisfacción al Cliente - F-GP-19 Listado de Clientes - Orden de pedido - Orden de Entrega del Comedor Escolar - Listado de Precios de Compra - Solicitud de crédito
AUTORIDAD Gerente General		
PARTICIPANTES Coordinador administrativo, auxilia de bodega central, gerente general		
SEGUIMIENTO DEL PROCESO - Legalización del recibo - Revisión documentos del proveedor - Seguimiento a cartera de los comedores escolares - Aprobación pedido del proveedor - Verificar recibo con Orden de Entrega del comedor escolar	DOCUMENTOS DE REFERENCIA NTC ISO 9001:2015 8.1 planificación y control operacional 7.2 procesos relacionados con el proveedor 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.2 tipo y alcance del control 8.4.3 Información para los proveedores externos	
MEDICION - Estadística mensuales de compras - Recaudo de cartera - Satisfacción del comedor escolar		

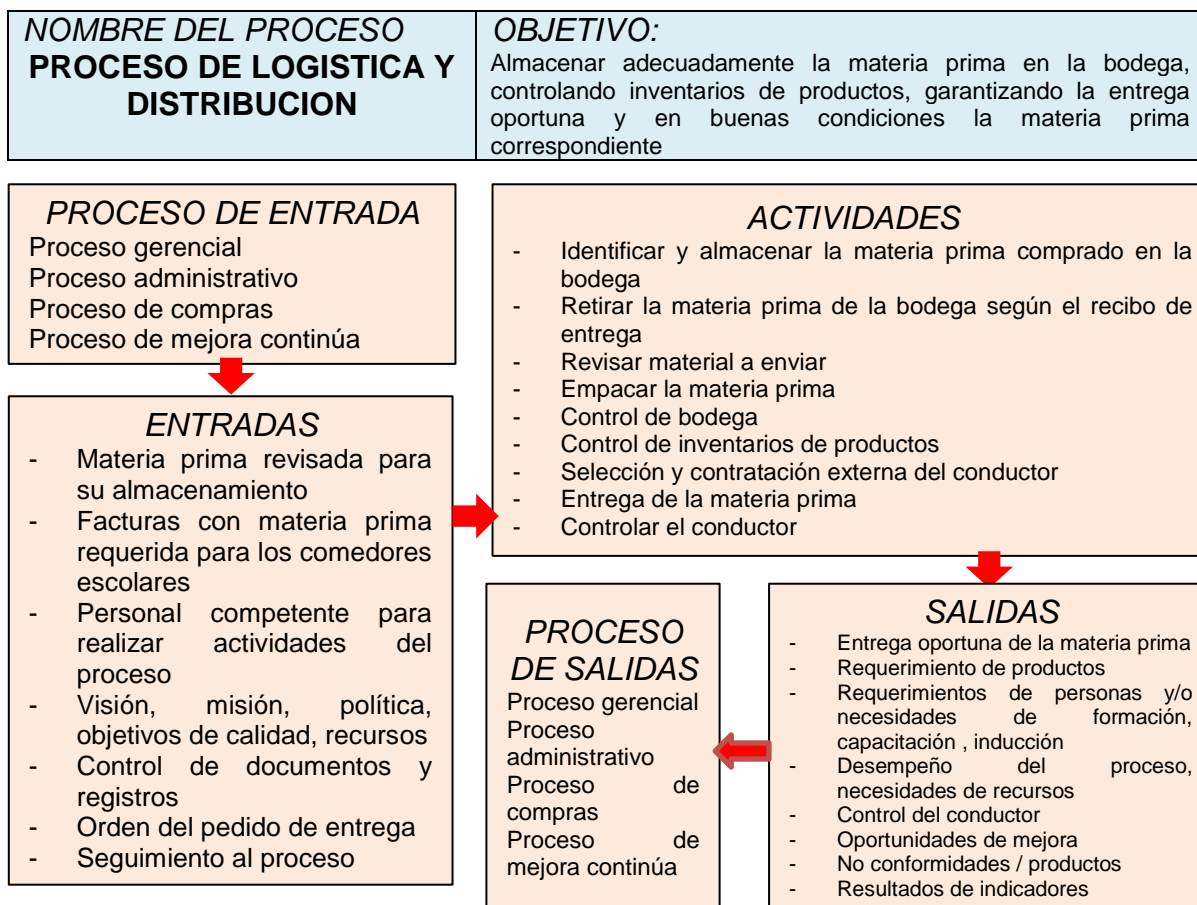
Caracterización del Proceso Administrativo

NOMBRE DEL PROCESO PROCESO ADMINISTRATIVO	OBJETIVO: Asegurar el suministro de materiales de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes, así como la disponibilidad de personal competente para garantizar la eficacia de las actividades del SGC.
--	--



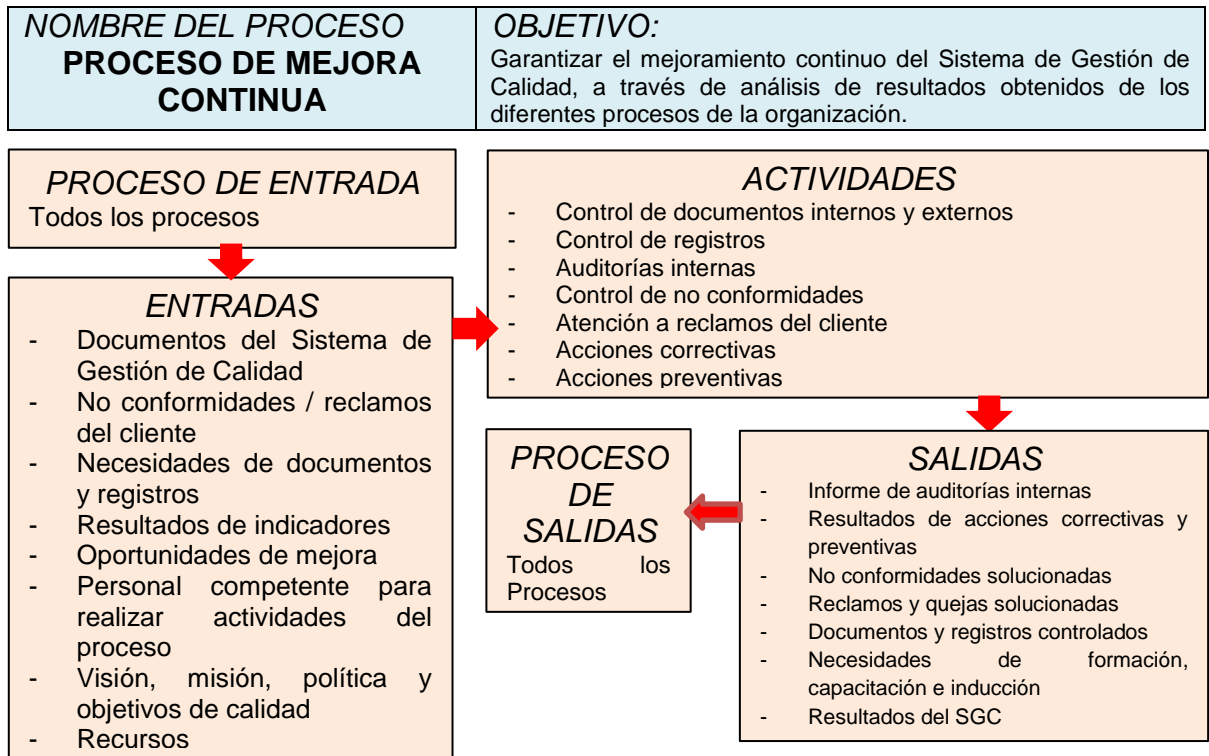
RESPONSABLE Coordinado Administrativo	RECURSOS - Oficina e implementos de oficina - Equipo de computo - Factor humano - Equipos de comunicación	REGISTROS DE CONTROL - I-GP-04 Gestión de Compras - F-GP-26 Listado de proveedores aceptados - Formato de pedidos de compra - Factura de proveedor - Catálogo de productos y precios de proveedores - Hojas de vida - I-GP-03 Gestión de recursos humanos - F-GP-02 evaluación desempeño del personal - F-GP-23 plan de formación - F-GP-24 asistencia a capacitaciones - F-GP-25 perfil de cargos - F-GP-33 orden de pedido de compra - Nóminas de pago - Contratos del personal
AUTORIDAD Gerente General		
PARTICIPANTES Gerente general, asistente administrativo, gerente administrativo, coordinador operativo		
SEGUIMIENTO DEL PROCESO - Aprobación del pedido del proveedor - Verificación de materia prima comprado - Seguimiento al desempeño de proveedores - Seguimiento a hojas de vida y desempeño del personal - Seguimiento al plan de formación y su eficacia	DOCUMENTOS DE REFERENCIA NTC ISO 9001:2015 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 7.1 Recursos	
MEDICION - Desempeño de personal - Evaluación de proveedores		

Caracterización del Proceso de Logística y Distribución



<p style="text-align: center;">RESPONSABLE Auxiliar de Bodega Central</p>	<p style="text-align: center;">RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficina e implementos de oficina - Equipo de computo - Factor humano - Equipos de comunicación - Bodega de almacenamiento 	<p style="text-align: center;">REGISTROS DE CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> - I-GP-01 Instructivo del proceso de logística y distribución de alimentos - F-GP-33 orden de pedido de compra - Stickers de identificación de la mercancía - Facturas - Guía de transporte
<p style="text-align: center;">AUTORIDAD Gerente General</p>	<p style="text-align: center;">DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>NTC ISO 9001:2015 8.5 Producción y provisión del servicio</p>	
<p style="text-align: center;">PARTICIPANTES</p> <p>Gerente general, coordinador administrativo, coordinador operativo y jefe de compras</p>		
<p style="text-align: center;">SEGUIMIENTO DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de material a enviar - Control de inventarios - Empaque de los productos - Seguimiento a la ubicación del pedido 		
<p style="text-align: center;">MEDICION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quejas y reclamos en entregas de pedidos 		

Caracterización del Proceso de Mejora Continua



<p style="text-align: center;">RESPONSABLE Gerente de Calidad Integral</p>	<p style="text-align: center;">RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficina e implementos de oficina - Equipo de computo - Archivadores 	<p style="text-align: center;">REGISTROS DE CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> - PR-GP-01 Control de documentos - PR-GP-02 Control de Registros - PR-GP-06 No conformidades y reclamos - PR-GP-03 acciones correctivas - PR-GP-04 acciones preventivas - PR-GP-05 Auditorías internas - I-GP-05 Elaboración de documentos - F-GP-03 Cronograma de actividades del SGC - F-GP-06 Listado control de documentos - F-GP-07 Distribución de documentos - F-GP-08 Control de modificaciones a documentos - F-GP-09 Listado de documentos externos - F-GP-10 Listado de control de registros - F-GP-11 Registro de no conformidades y reclamos - F-GP-12 Registro de acción correctiva - F-GP-13 Registro de acción preventiva - F-GP-14 Listado de acciones correctivas/preventivas - F-GP-15 Listado de no conformidades y reclamos - F-GP-16 Plan de auditoria - F-GP-17 Lista de verificación de auditoria
<p style="text-align: center;">AUTORIDAD Gerente General</p>		
<p style="text-align: center;">PARTICIPANTES Gerente general, Gerente administrativo, asistente de calidad integral</p>		
<p style="text-align: center;">SEGUIMIENTO DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprobación del documentos del SGC - Seguimiento a quejas y reclamos del cliente y no conformidades - Seguimiento a implementación de acciones correctivas, preventivas propuestas y a su eficacia - Seguimiento al cronograma del SGC 	<p style="text-align: center;">DOCUMENTOS DE REFERENCIA</p> <p>NTC ISO 9001:2015 4.4 SGC y sus Procesos 8.7 control de las salidas no conformes 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.3 Análisis y evaluación 9.2 Auditoria interna 10.3 Mejora continua</p>	
<p style="text-align: center;">MEDICION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas y preventivas 		

4.2.1.2 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance planteado para el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa se enfoca en los procesos hacia los cuales se direcciona su actividad económica, el cual es:

Proceso de Logística y Distribución de alimentos para los comedores escolares de los institutos educativos de la ciudad de Yopal – Casanare.

4.2.1.3 Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

Para el presente diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, se excluye los siguientes requisitos del numerar 4.2.2 de la NTC ISO 9001:2008 y los 8.3 y 8.5.3 son de la NTC ISO 9001:2015 (Cuarta actualización):

4.2.2. MANUAL DE LA CALIDAD

El GRUPO GALVIS GP S.A.S., dentro de sus documentos no establece un manual de la calidad, debido a que con las modificaciones realizadas en el presente año en la NTC ISO 9001 ya no es indispensable contar con este, sin embargo, los documentos necesarios para el SGC (planificación, operación y control de procesos) continúan siendo obligatorios.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El GRUPO GALVIS GP S.A.S., dentro de sus funciones y servicios no desempeña actividad alguna contemplen Diseños ya que es una organización dedicada a la distribución.

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

La empresa no recibe o maneja productos, equipos o herramientas de propiedad del cliente para emplear en la prestación de su servicio o que estén bajo el control de la organización.

4.2.1.4 Requisitos para Satisfacer las Necesidades de los Clientes

○ INFRAESTRUCTURA

El GRUPO GAVIS GP S.A.S., determina y proporciona los recursos e infraestructura necesaria para satisfacer las necesidades del cliente.

Para esto cuenta con instalaciones adecuadas, equipos para posibilitar al personal a realizar sus trabajos.

La empresa cuenta con una oficina ubicada en la carrera 24 No. 8 – 36 Yopal, distribuida en 3 áreas.

- Área de oficinas dotadas con equipos tales como computadores, escritorios, archivadores y equipos de comunicación (fax, celulares, teléfonos, e-mail)
- Bodega de almacenamiento
- Área de despacho, donde se realiza el proceso de logística y distribución de las materias primas y otros productos para los comedores escolares

El proceso Gerencial es responsable de mantener y mejorar continuamente la infraestructura de la organización.

○ AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

El GRUPO GALVIS GP S.A.S. en procura de mantener un ambiente laboral adecuado que garantice la eficiencia en la prestación de sus servicios, gestiona sus recursos y los enfoca hacia los principales puntos que ha determinado como ambiente laboral:

- Espacio Laboral: en este se determina el sitio de trabajo de cada miembro de la organización, y los recursos de oficina dotados de la seguridad requerida como computadores con protectores de pantalla, sillas ergonómicas, iluminación y ventilación necesarios para el desarrollo normal de sus actividades; así mismo, el personal del GRUPO GALVIS GP S.A.S., se encuentra vinculado a los sistemas de seguridad social reglamentarios-

- Clima Laboral: en lo referente a este aspecto, el GRUPO GALVIS GP S.A.S. cuenta con oficinas dotadas de ventilación con aire acondicionado que garanticen el clima laboral fresco; así mismo, cuentan con una cafetería a disposición de todo el personal; además, las relaciones laborales se basan en respeto y cordialidad entre los miembros de la organización.

4.2.1.5 Establecimiento de la Política de Calidad, Objetivos e Indicadores de Gestión

Para el establecimiento de la política de calidad se desarrolló una matriz en la cual se establecieron los criterios identificados por la alta dirección de la organización como elementos esenciales para garantizar el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los clientes. Esta metodología aplicada se hace de forma sencilla para garantizar el entendimiento de la misma por parte de los miembros de la organización, a continuación se presenta la matriz de requisitos de la organización para el establecimiento de la política.

ELEMENTOS DE LA POLITICA DE CALIDAD

1. Cumplimiento de los requisitos de la matriz:

Tabla 5. Matriz de requisitos de la Política de Calidad

CRITERIOS	PONDERACION		
	RELEVANCIA ALTA	RELEVANCIA MEDIA	RELEVANCIA BAJA
Cumplimiento de requisitos y expectativas de los clientes.	X		
Experiencia del Recurso Humano.		X	
Liderazgo y desarrollo			X
Participación en el sector			X
Búsqueda permanente de la excelencia	X		
Reconocimiento y posicionamiento		X	
Mejoramiento continuo	X		
Logro de las metas organizacionales		X	

Fuente. Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2008

- **Política de Calidad**



GRUPO GALVIS GP S.A.S

Cumplir con los requisitos y expectativas de nuestros clientes mediante la prestación eficaz y eficiente del proceso de logística y distribución de alimentos, apoyados en la experiencia y la capacidad técnica de los Recurso Humano, el cual agrega valor a todos los procesos y se enfoca en la búsqueda permanente de la excelencia, reconocimiento y el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad contribuyendo al logro de nuestras metas.

- **Objetivos de Calidad e Indicadores de Gestión**

Para el establecimiento de los objetivos de calidad e indicadores de gestión para el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, se partió de la política de calidad establecida por la empresa, a partir de la cual se identificaron las directrices de calidad, se identificaron los responsables del cumplimiento de cada objetivo, así como las metas proyectadas por la organización y todos aquellos aspectos relevantes para el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y las expectativas de los clientes, se enfocaron los objetivos de tal manera que permitan la medición del desempeño de los procesos identificados anteriormente.

A continuación se muestra de forma esquemática lo que hace referencia a la directriz de calidad, el objetivo de calidad, indicadores, unidad, procedimiento de cálculo – formula, meta, frecuencia de evaluación y el responsable.

Tabla 6. Objetivos de Calidad e Indicadores de Gestión

Directriz de Calidad	Objetivo de Calidad	Indicador	Unidad	Procedimiento de Calculo – Formula	Meta	Frecuencia de Evaluación	Responsable
Recurso Humano Competente	Capacitar continuamente el personal	% capacitaciones ejecutadas	%	(# capacitaciones ejecutadas/ # capacitaciones programadas)*100	>85%	Semestral	Jefe de Recursos Humanos
	Medir el porcentaje de asistencia de las personas a la capacitación convocada	% de participación en la capacitación	%	(# Asistentes a la capacitación / # Total de convocadas a la capacitación)*100	100%	Bimensual	Jefe de Recursos Humanos
Alta Calidad de los Productos	Reducir el producto no conforme a un 2% del total de los pedidos	% de producto no conforme	%	(# de PNC / total de productos)*100	2%	Mensual	Supervisor
	Lograr la Conformidad de Compras de Materia Prima	% de Materia Prima conforme comprado	%	(# M.P. conforme / # M.P. total)*100	98%	Mensual	Jefe de Compras
Proceso de Logística y Distribución	Obtener un índice de quejas y reclamos durante la distribución de los alimentos a los comedores escolares, no superiores a 5% en cuanto a cantidades y despachos erróneos en la materia prima	% quejas y reclamos en entregas de pedidos	%	(# Quejas por Pedidos / # Pedidos)*100	≤5%	Semestral	Coordinador Operativo
Proceso Administrativo	Obtener niveles de desempeño de las actividades ejecutadas por el personal superior al 90%	% Desempeño del personal	%	(((ΣA*#P)+(ΣM*#P)+(ΣB*#P)) / # Total del Personal)*100 A= Calificaciones Alto M= Calificaciones Medio B= Calificaciones Bajo	≥90%	Anual	Junta de Socios

Directriz de Calidad	Objetivo De Calidad	Indicador	Unidad	Procedimiento de Calculo - Formula	Meta	Frecuencia de Evaluación	Responsable
Proceso Administrativo	Obtener un puntaje de desempeño de proveedores superior al 80%, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la entrega y calidad de nuestros servicios	% Evaluación de Proveedores	%	$((CC*PC) / TCE)*100$ CC= Calificación del Criterio PC= Prioridad del Criterio TCE=Total Criterios Evaluados	≥80%	Anual	Gerente General
Proceso de Mejora Continua	Gestionar el mejoramiento continuo de la organización generando una cultura de prevención y calidad en los procesos mediante la redacción de acciones correctivas y preventivas detectadas por los responsables y/o participantes de los mismos.	Acciones Correctivas y Preventivas	#	# de Acciones Correctivas y Preventivas generadas	≥3 acciones correctivas y ≥2 acciones Preventivas	Anual	Gerente de Calidad Integral
Proceso Gerencial	Asignar y ejecutar en el año 2016 por lo menos el 90% del presupuesto proyectado para la mejora y acondicionamiento de la infraestructura y ambiente de trabajo de la empresa.	Mejoramiento y acondicionamiento de infraestructura	%	$(\text{Presupuesto real Ejecutado} / \text{Presupuesto Asignado del año}) * 100$	≥90%	Anual	Gerente
	Incrementar el índice de productividad de la empresa en un 10% para el año 2016, respecto al anterior.	Productividad	%	$(\text{Utilidad Neta} / \text{Activo Total}) * 100$	>10%	Anual	Gerente

4.2.1.6 Política de Devoluciones

Las siguientes son las políticas a seguir con respecto a las devoluciones de materia prima u otros productos por parte de los comedores escolares:

1. CAUSALES DE DEVOLUCIONES

- Material despachado que presente defectos de fabrica
- Cantidad de producto superior a lo establecido
- Las especificaciones del producto no coinciden con las minutas

2. CAUSALES POR LAS CUALES EL GRUPO GALVIS GP S.A.S NO ACEPTA DEVOLUCIONES

- Empaque del producto alterado o deteriorado
- Devolución no soportada por documento del recibo de entrega
- Fecha límite de realización de la devolución excedida.

Toda devolución está sujeta a previa revisión y autorización por la gerencia del GRUPO GALVIS GP S.A.S para que de esta forma cumpla con los requisitos exigidos.

4.2.1.7 Definición de Responsabilidades del Personal de la Organización

Gerente General

- Responsable del direccionamiento estratégico de la empresa
- Convocar a Revisiones por la dirección al personal administrativo
- Planear y revisar el Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- Definir la política de calidad de la empresa
- Asignar las responsabilidades dentro de la organización
- Aprobar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Participar en la selección del personal junto con la de Recursos Humanos
- Representar a la empresa ante el cliente

- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización
- Proponer acciones correctivas y preventivas a los procesos de la empresa con base en los resultados necesarios para la organización
- Aportar recursos necesarios para la organización
- Revisar cumplimiento de los objetivos de los procesos de la organización y proponer acciones para su mejoramiento
- Informar sobre los precios de compra de los productos al jefe de compras
- Autorizar compra de material
- Calcular los indicadores de gestión tales como “productividad de la empresa y Mejoramiento y acondicionamiento de la infraestructura” como muestra del desempeño de su proceso
- Gestionar la cartera
- Revisar y aprobar pagos a terceros (Proveedores)
- Asignar otras responsabilidades dentro de la organización

Coordinador Administrativo

- Elaborar cotizaciones
- Identificar y revisar requisitos del cliente en ordenes de entrega de los clientes u órdenes de pedido y registrar su revisión
- Determinar requisitos legales y de reglamentación aplicable u órdenes de compra de clientes y solicitar las autorizaciones requeridas.
- Realizar facturación
- Controlar inventario de la bodega por el sistema
- Seleccionar y evaluar los conductores
- Informar a la Gerencia de Administración sobre el desempeño de su proceso y de cualquier necesidad de mejora
- Apoyar la solución de no conformidades y quejas mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas
- Respaldar el servicio de devoluciones
- Velar por el cumplimiento del envío de los recibos de entrega a los comedores escolares para su respectiva legalización y verificación de firmas de legalización
- Realizar informe mensual de cartera recaudada y compras realizadas
- Generar informes de estado de cuentas
- Informar periódicamente al gerente administrativo el estado de cuenta bancaria de la organización

- Contabilizar consignaciones según movimientos bancarios
- Manejo de caja menor
- Diligenciar solicitudes de crédito de proveedores y recolección de anexos
- Elaborar y enviar correspondencia a varios
- Manejo del programa de contabilidad
- Recepción de proveedores y visitantes en general
- Manejo de servicio al cliente
- Atender llamadas telefónicas

Coordinador Operativo

- Recibir y revisar la materia prima y otros productos comprados, registrando esta verificación y cualquier acción de productos no conformes
- Identificar los productos a enviar con el Stickers
- Responsable del correcto de almacenamiento y adecuada preservación de los productos
- Realizar seguimiento a la mercancía despachada
- Planificar despachos del día
- Controlar la salida de productos de la bodega
- Informar anomalías con respecto a la bodega de almacenamiento

Coordinador Financiero

- Conciliación bancaria
- Generar reportes mensuales de estados financieros de la empresa
- Causaciones de gastos
- Revisar movimientos contables diarios de la empresa
- Elaborar liquidaciones de aportes, salarios y prestaciones
- Pago de nómina y otros
- Pago de proveedores
- Elaborar cheques a máquina para pagos de terceros
- Manejo de relaciones con entidades de seguridad social

Supervisor

- Búsqueda de clientes potenciales

- Ofrecer productos de la empresa
- Recuperar cartera
- Visitar clientes y tomar ordenes de pedidos
- Atender solicitudes e inquietudes del cliente

Gerente de Calidad Integral

- Coordinar y hacer seguimiento a las actividades relacionadas con la mejora continua
- Organizar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para su implementación, mantenimiento y control
- Desempeñarse como representante de la dirección para el Sistema de Gestión de Calidad
- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad
- Informar al Gerente sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora
- Realizar el control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad
- Seguimiento al diligenciamiento de formatos entregados a los diferentes procesos para el control de sus actividades
- Coordinar la aplicación de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad
- Apoyar la solución de no conformidades y quejas mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas
- Hacer seguimiento al cronograma de actividades del SGC y velar por su cumplimiento

Auditor Interno de Calidad

- Llevar a cabo las auditorías internas de la empresa de acuerdo al cronograma y procedimiento establecido
- Realizar informes de las auditorías realizadas
- Hacer seguimiento a no conformidades encontradas en auditorías internas
- Proponer oportunidades de mejoramiento en los procesos en las auditorías realizadas

Conductor

- Realizar entregas
- Hacer firmar el recibo de entrega
- Colaborar en la separación de pedidos

Jefe de Compras

- Realizar facturación
- Registrar entradas de mercancía al sistema
- Atender llamadas telefónicas
- Legalización de facturas
- Organización y manejo de archivo de la empresa
- Elaborar y enviar correspondencia a varios
- Informar acerca de la visitas a la oficina

4.3 DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS ESTIPULADOS EN LA NTC ISO 9001:2015

Día a día se busca satisfacer los requerimientos del cliente, es por ello que se desarrollaron herramientas para la medición de los procesos de la organización, la cual establecen una serie de criterios enfocados hacia la percepción e imagen de sus clientes, en base al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual, se diseñaron los procedimientos, instructivos, formatos y los perfiles de los cargos (Anexo F) de la empresa.

Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad (Anexo C)

- Procedimiento Control de Documentos
- Procedimiento de Control de Registro
- Procedimiento de Acción Correctiva
- Procedimiento de Acción Preventiva
- Procedimiento de Auditorías Internas
- Procedimiento Control de No Conformidades

Instructivos del Grupo Galvis GP S.A.S (Anexo D)

- Instructivo del Proceso de Logística, Preservación y Distribución de Alimentos

- Instructivos de Gestión de Compras
- Instructivo Gestión de Recursos Humanos
- Instructivo de Gestión de Entregas
- Instructivo Elaboración de Documentos
- Instructivo para la Búsqueda, Selección e Identificación de los Comedores Escolares

Formatos del Sistema de Gestión de Calidad (Anexo E)

- Nivel de Satisfacción de los Comedores Escolares
- Desempeño del Personal
- Cronograma de Actividades del SGC
- Evaluación de Proveedores
- Resultado de Indicadores de Gestión
- Listado Control de Documentos Internos
- Distribución de Documentos
- Control de Modificaciones a Documentos
- Listado de Documentos Externos
- Listado Control de Registros
- No Conformidades y Reclamos del Cliente
- Registro de Acción Correctiva
- Registro de Acción Preventiva
- Listado de Acciones Correctivas y Preventivas
- Listado de No Conformidades y Reclamos del Cliente
- Plan de Auditoria
- Lista de Verificación de Auditoria
- Informe de Auditoria Interna
- Listado de Clientes Activos
- Informe de Revisión por la Dirección
- Cambios en la Integridad del SGC
- Solicitud de Crédito
- Plan de Formación
- Asistencia a Capacitaciones
- Perfil de Cargo
- Listado de Proveedores Aceptados
- Control de Inventario
- Seguimiento a Contratos Adjudicados
- Selección de Proveedores
- Lista Pedido de Compras
- Análisis de Requisitos y Lista de Verificación Documentos Licitaciones

- Control de Vencimiento

Estos documentos proporcionaran una evidencia clara del desempeño de los principales procesos de la organización, además, gestionan la búsqueda permanente de acciones para el logro de la satisfacción de las instituciones educativas.

Para el éxito del Sistema de Gestión de la Calidad se deben determinar las Acciones Correctivas (acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable) y Preventivas (acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable). Las acciones preventivas se toman para prevenir que algo suceda mientras que las acciones correctivas se toman para prevenir que vuelva a producirse.

5 CONCLUSIONES

- Se identificaron tres tipos de clientes con requisitos específicos: los consumidores, las entidades públicas (Alcaldía y Gobernación) y las entidades privadas (ComfaCasanare).
- Se evidenció el compromiso por parte de la Gerencia y el Cuerpo Administrativo del Grupo GALVIS GP S.A.S, en cada una de las etapas de desarrollo de la propuesta, al proporcionar la información necesaria para la identificación de las funciones del personal, logrando de esta manera diseñar el sistema documental correspondiente a todas las áreas de la organización que tienen relación con el proceso de Logística y distribución.
- La realización del diagnóstico inicial según los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, permitió identificar que actualmente la empresa cumple con el 43% de la documentación requerida por el sistema de gestión de la calidad.
- La identificación de cinco (5) procesos y la interacción de los mismos proporcionó claridad para establecer el punto de partida para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, puesto que se evidenciaron actividades comunes a diferentes procesos, actividades repetitivas entre procesos y algunas que no estaban establecidas en ningún proceso y que fue necesario establecerlas.
- Se plantearon indicadores de gestión, los cuales son acordes con las necesidades y expectativas del Grupo Galvis GP S.A.S en base a cada uno de los procesos identificados y a la necesidad de dar evidencia de estos.
- Se elaboraron seis (6) Procedimientos, Seis (06) instructivos, y treinta y dos (32) formatos para el Grupo Galvis GP S.A.S, los cuales permitirán dar la claridad necesaria para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y lograr la mejora continua de la empresa.
- El Sistema de Gestión de Calidad una vez implementado permitirá el control y seguimiento de los procesos de la organización, partiendo de la base siempre y cuando se realice una adecuada planificación y desarrollo del mismo, acorde a las necesidades de la organización y de las partes interesadas, ya que estos generan ventajas competitivas para la organización.

6 RECOMENDACIONES

- En base a lo planeado y estructurado en el Sistema de Gestión de Calidad del GRUPO GALVIS GP S.A.S., es importante seguir enriqueciendo la información para su próxima implementación.
- Para implementar el Sistema de Gestión de Calidad es indispensable aplicar las Buenas Prácticas de Manufactura (decreto 3075/97 y resolución 2674/13) y establecer los puntos críticos de control HACCP (decreto 60/02), para así brindar la calidad requerida por los alimentos almacenados y distribuidos por el GRUPO GALVIS GP S.A.S.
- Capacitar el personal con el fin de crear mayor sentido de pertenencia hacia la empresa y optimizar el desarrollo de las actividades de forma más técnica y estandarizada.
- La generación de acciones correctivas y preventivas hace parte del mejoramiento continuo del sistema de gestión, por lo cual es importante motivar al personal en la identificación de estas con el fin de promover y gestionar el ciclo PHVA adoptado por la organización en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Partiendo de los requisitos legales aplicables al tipo de empresa, se hace necesario mejorar la parte de acondicionamiento de infraestructura, específicamente en el área de la bodega de almacenamiento, puesto que esta no cuenta con las estibas requeridas para la disposición de los productos, lo cual a futuro afectaría las condiciones del mismo, además, de que este es uno de los procesos principales para la prestación del servicio de la empresa.
- Se requiere realizar el diligenciamiento de los formatos con el fin de obtener evidencias necesarias para la medición de los procesos, así como la realización de auditorías internas a intervalos planificados, con el fin de determinar aquellos aspectos que presentan inconformidad con el sistema.

7 BIBLIOGRAFIA

Acevedo, J., Erazo, L., Guzmán, L. & Rodríguez, A. (2009). Guía Práctica para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en Pymes. Especialización Administración y Gerencia de los Sistemas de Gestión de Calidad, Convenio USTA – ICONTEC.

Banguero, M. (2010). Diagnóstico, Diseño, Documentación, Implementación y Evaluación de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. bajo los lineamientos de la Norma NTC ISO 9001:2008. Proyecto final de graduación presentado como requisito parcial para optar por el título de Ingeniera Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana, Floridablanca Santander.

Deming, E. & Walter, S. (1967). American Statistician. Vol. 21, No. 2. Páginas 39 a 41. Estados Unidos.

Fontalvo, T., Morelos, J. & Vergara, J. (2011). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para los programas de Ingeniería Industrial de la ciudad de Barranquilla con base en la norma ISO 9001 y los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (CNA). Mol. Omnia, vol. 17: pp. 111-124.

ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá, D.C Colombia. Prologo. 2005.

ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008, (Tercera actualización), Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá D.C. Colombia. Noviembre de 2008.

ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015, (Cuarta actualización), Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá D.C. Colombia. Septiembre de 2015.

ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9004:2010, Gestión para el éxito sostenido de una organización. – Enfoque de gestión de la calidad. Bogotá D.C. Colombia. Febrero de 2010.

ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC ISO 19011:2012, Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión. Bogotá D.C. Colombia. Febrero de 2012.

ICONTEC, Normas fundamentales sobre Gestión de la Calidad y documentos de orientación para su aplicación. Icontec 2006. Bogotá D.C. Colombia. Prólogo.

Lineamientos Técnico Administrativos del Programa de Alimentación Escolar – PAE. Ministerio de Educación Nacional - MEN. Bogotá D.C. Colombia 2015.

Lluís, A., Mas, A., Amengual, E. & Cabestrero, I. (2010). Sistema de Gestión Integrado según las normas ISO 9001, ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001. Mol. Reicis, vol. 6: pp. 25-34.

Plata, S. (2008). Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa INTRAMEDICA LTDA. Proyecto final de graduación presentado como requisito parcial para optar por el título de Ingeniero Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga.

Nieto, C. & Téllez, J. (2010). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa CONFECIONES CAROYCO E.U., basada en los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008. Proyecto final de graduación presentado como requisito parcial para optar por el título de Contador de la Universidad de la Salle, Bogotá D.C.

Voehl, F; Jackson, P. y Ashton D. (2000) ISO 9000: Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas. México: Mc Graw Hill, pp.12.

ANEXOS

Anexo A. Lista de Chequeo

Tabla 7. Lista de Chequeo de la documentación respecto a la NTC ISO 9001:2015

CHEQUEO DE LA DOCUMENTACION RESPECTO A LA NTC ISO 9001:2015						
Numeral	Documentos Obligatorios	Estado Actual de los Documentos				Nombre del documento si existe
		NE	E	I	A	
1	Política de Calidad	X				
2	Objetivos de Calidad	X				
3	Manual de Calidad	X				
4	Procedimiento de control de documentos	X				
5	Procedimientos de control de registros	X				
6	Procedimiento de auditorías internas	X				
7	Procedimiento de control de producto no conforma	X				
8	Procedimiento de acciones correctivas	X				
9	Procedimiento de acciones preventivas	X				
10	Registros de la revisión por la dirección					
11	Registros que evidencian que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos	X				
12	Registros de la revisión de los requisitos relacionados con el producto		X			Cotizaciones
13	Registro de los resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se deriva de la misma			X		Evaluación del desempeño de proveedores
14	Registros de la identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito	X				

CHEQUEO DE LA DOCUMENTACION RESPECTO A LA NTC ISO 9001:2015						
Numeral	Documentos Obligatorios	Estado Actual de los Documentos				Nombre del documento si existe
		NE	E	I	A	
15	Registros de perdida, deterioro o manejo inadecuado de los bienes de la propiedad del cliente	X				
16	Registros de los resultados de la auditorías internas y de las actividades de seguimiento	X				
17	Registros que indiquen la identidad de las personas que autorizan la liberación del producto	X				
18	Registro de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada, incluyendo concesiones		X			Cuadro de control
19	Registro de los resultados de las acciones correctivas tomadas	X				
20	Registro de los resultado de las acciones preventivas tomadas	X				

NE: No Existe

E: Existe

I: Implementado

A: Aplicado

Anexo B. Entrevista

Tabla 8. Entrevista sobre el Diagnostico del Sistema de Gestión de la Calidad con respecto a la NTC ISO 9001:2015.

CUESTIONARIO A DILENCIAR POR PARTE DEL GERENTE DE LA EMPRESA GRUPO GALVIS GP S.A.S						
Requisito	Requisito Especifico	1*	2*	3*	4*	5*
1	Se identifican los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.	X				
2	La organización determina la secuencia e interacción de estos procesos.	X				
3	La organización determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.	X				
4	La organización se asegura de la disponibilidad de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.				X	
5	Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.	X				
6	La organización implementa acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.	X				
7	La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir los procedimientos documentados requeridos en la norma ISO 9001:2015	X				
9	La organización cuenta con procedimientos documentados que definan los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, para actualizarlos y ser aprobados nuevamente, asegurándose de que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual y las versiones pertinentes.			X		

CUESTIONARIO A DILENCIAR POR PARTE DEL GERENTE DE LA EMPRESA GRUPO GALVIS GP S.A.S						
Requisito	Requisito Especifico	1*	2*	3*	4*	5*
10	La alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente					X
11	La alta dirección se asegura de que la política de la calidad es adecuada al propósito de la organización, que incluya el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC, que proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.	X				
12	La alta dirección se asegura de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se encuentren establecidos en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.	X				
13	La alta dirección se asegura de que la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos relacionados con la definición, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos, también mantiene la integridad cuando se planifican e implementan cambios en este.	X				
14	La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas dentro de la organización.			X		
15	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades y autoridad que incluya asegurarse de que se establecen, implementa y mantienen los procesos.					X
16	La alta dirección tiene establecido los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización.					X
17	La alta dirección revisa el SGC de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas	X				

CUESTIONARIO A DILENCIAR POR PARTE DEL GERENTE DE LA EMPRESA GRUPO GALVIS GP S.A.S						
Requisito	Requisito Especifico	1*	2*	3*	4*	5*
18	La organización determina la competencia necesaria para que el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto, proporcionando formación o toman otras acciones para satisfacer las necesidades, evalúan la eficacia de las acciones tomadas, se aseguran de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.	X				
19	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.					X
20	La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.					X
21	La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto.			X		
22	La organización determina los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma, tiene en cuenta los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto.			X		
23	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes.					X
24	La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto.	X				
25	La organización se asegura de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados, aplican control al proveedor y al producto adquirido para su posterior distribución, mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.					X

CUESTIONARIO A DILENCIAR POR PARTE DEL GERENTE DE LA EMPRESA GRUPO GALVIS GP S.A.S						
Requisito	Requisito Especifico	1*	2*	3*	4*	5*
26	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo aprobación del producto, procedimiento, procesos, equipos, calificación del personal, especificando los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor.					X
27	La organización establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados					X
28	La organización planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo las condiciones controladas			X		
29	Cuando sea apropiado, la organización identifica los productos por medios adecuados a través de toda la realización del producto.				X	
30	La organización preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje y protección.			X		
31	La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.				X	
32	La organización lleva a cabo intervalos planificados de auditorías internas para verificar el funcionamiento de NTC ISO 9001:2008	X				
33	La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento, demostrando la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, cuando no se alcancen estos, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente para asegurar la conformidad del producto.			X		

CUESTIONARIO A DILENCIAR POR PARTE DEL GERENTE DE LA EMPRESA GRUPO GALVIS GP S.A.S						
Requisito	Requisito Especifico	1*	2*	3*	4*	5*
34	La organización mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo.				X	
35	La organización se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional.			X		
36	La organización toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	X				
37	La organización determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.	X				
TOTAL		16	0	8	4	9

Columna de puntaje: marque con una x en la columna 1*, 2*, 3*, 4*, 5*

1* no existe ningún grado de desarrollo del elemento

2* existe enfoque del elemento pero no se cumple en la practica

3* existe el enfoque del elemento, no se encuentra documentado pero este se cumple de manera informal

4* existe enfoque del elemento, se encuentra documentado pero no se aplica regularmente

5* existe el enfoque del elemento, está documentado y se implementa correctamente.

Se determinó el porcentaje de cumplimiento con respecto a la empresa Grupo Galvis GP S.A.S

$$\text{Porcentaje de cumplimiento} = \frac{101}{185} \times 100\% = 54.6\%$$

**Anexo C. Procedimientos
Documentados del GRUPO GALVIS
GP S.A.S.**



1. OBJETIVO

Diseñar e implementar los controles necesarios para elaborar, aprobar, revisar y actualizar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del GRUPO GALVIS GP S.A.S.

2. ALCANCE

El procedimiento descrito a continuación será aplicado a todos los documentos generados por el Sistema de Gestión de Calidad del GRUPO GALVIS GP S.A.S.

3. DEFINICIONES

Documento: información y su medio de soporte. NTC ISO 9000 (3.7.2).

Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

Especificación: Documento que establece requisitos. NTC ISO 9000 (3.7.3).

Formato: Documento de calidad de naturaleza instructiva, que tiene como propósito regular la manera de cómo se toman los registros.

Información: Datos que poseen un significado. NTC ISO 9000 (3.7.1).

Listado Maestro de Documentos Internos: Relación de todos los documentos que componen el Sistema de Gestión de Calidad del GRUPO GALVIS GP S.A.S.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. NTC ISO 9000 (3.4.5).

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. NTC ISO 9000 (3.7.6).

Sistema de Gestión de la Calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.



4. DESARROLLO

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre>graph TD; Start((1)) --> A[Identificar documentos a elaborar]; A --> B[Elaborar los documentos siguiendo los lineamientos establecidos por Instructivo Elaboración de Documentos]; B --> C[Revisar el documento para su aprobación.]; C --> D{Requiere Modificación?}; D -- SI --> B; D -- NO --> E[Aprobar el documento emitido]; E --> F[Actualizar el listado maestro de documentos internos.]; F --> G[Distribuir los documentos emitidos y llevar el control de su distribución]; G --> End((2));</pre>	<p>Responsable de proceso</p> <p>Responsable de proceso</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente general</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p>	<p>I – GP – 05 Instructivo Elaboración de documentos</p> <p>F – GP – 06 Listado de documentos internos</p> <p>F – GP – 07 Distribución de documentos</p>



FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre>graph TD; 2((2)) --> D{¿Algún documento requiere actualización?}; D -- NO --> 3((3)); D -- SI --> A[Actualizar y realizar los cambios requeridos al documento modificado versión y fecha de aprobación del documento.]; A --> B[Aprobar el documento modificado]; B --> C[Registrar las modificaciones realizadas al documento.]; C --> D[Actualizar el listado maestro de documentos internos]; D --> E[Destruir los documentos obsoletos.]; E --> 3((3)); 3 --> FIN[FIN];</pre>	<p>Responsable de proceso</p> <p>Responsable de proceso</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p>	<p>F – GP – 03 Modificación a documentos</p> <p>F – GP – 03 Modificación a documentos</p> <p>F – GP – 06 Listado de documentos internos</p>



PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<p>CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS</p> <pre>graph TD; A[Identificar los documentos de origen externo en el Listado de documentos externos] --> B[Controlar la distribución de los documentos externos]; B --> C{Algún documento requiere actualización}; C -- SI --> D[Actualizar las normas y reglamentos aplicables a la actividad de la empresa mediante consultas por internet e información del medio]; D --> E[Actualizar el listado de Documentos Externos]; E --> F[FIN]; C -- NO --> F;</pre>	<p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p>	<p>F – GP – 09 Listado de documentos externos</p> <p>F – GP – 07 Distribución de documentos</p> <p>F – GP – 09 Listado de documentos externos</p>



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

PR – GP – 02

Versión 1

1. OBJETIVO

Diseñar e implementar los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del GRUPO GALVIS GP S.A.S.

2. ALCANCE

El procedimiento descrito a continuación será aplicado a todos los registros generados por el Sistema de Gestión de Calidad del GRUPO GALVIS GP S.A.S.

3. DEFINICIONES

Formato: Documento de calidad de naturaleza instructiva, que tiene como propósito regular la manera de cómo se toman los registros.

Información: Datos que poseen un significado. NTC ISO 9000 (3.7.1).

Listado Maestro de Documentos Internos: Relación de todos los documentos que componen el Sistema de Gestión de Calidad del GRUPO GALVIS GP S.A.S.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. NTC ISO 9000 (3.7.6).



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

4. DESARROLLO

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<p>Identificar los registros generados por el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al Listado de Control de Registros del GRUPO GALVIS GP S.A.S.</p>	Gerente de Calidad Integral	F – GP – 10 Listado control de registros
<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">↓</p>		
<p>Almacenar los registros generados por las diferentes actividades desarrolladas por los procesos del GRUPO GALVIS GP S.A.S de acuerdo a la ubicación descrita en el Listado Control de Registros.</p>	Responsable del registro	F – GP – 10 Listado control de registros
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Proteger los registros que se encuentran en medio físicos en carpetas legajadoras o A-Z, los que se encuentran en medio maanéticos en copias de seguridad.</p>	Responsable del registro	
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Realizar la recuperación de registros a través del responsable del registro y su lugar de almacenamiento descritos en el Listado control de Registros.</p>	Responsable del registro	
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Retener los registros de acuerdo al tiempo establecido en el Listado Control de Registro</p>	Gerente de Calidad Integral	F – GP – 06 Listado de documentos internos
<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Se cumplió el tiempo de retención?</p> <p style="text-align: center;">NO</p> <p style="text-align: center;">SI</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">2</p>	Gerente de Calidad Integral	F – GP – 07 Distribución de documentos



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre>graph TD; A((2)) --> B[Realizar la disposición de registros ya sea archivo muerto o destrucción de acuerdo a lo establecido en el Listado Control de Registros.]; B --> C[FIN];</pre>	Responsable del registro	F – GP – 10 Listado control de registros



PROCEDIMIENTO DE ACCION CORRECTIVA

PR – GP – 03

Versión 1

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para implementar acciones correctivas que eliminen las causas de las no conformidades detectadas por el sistema de gestión de calidad del GRUPO GALVIS GP S.A.S.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la toma de cualquier acción correctiva generada por los diferentes procesos del GRUPO GALVIS GP S.A.S.

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva A/C: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. NTC ISO 9000 (3.6.5).

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. NTC ISO 9000 (3.2.15).

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. NTC ISO 9000 (3.6.2)

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. NTC ISO 9000 (3.7.6).



PROCEDIMIENTO DE ACCION CORRECTIVA

4. DESARROLLO

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<p>Determinar la necesidad de analizar problema y/o situaciones que requieran la toma de acciones correctivas. Puede originarse a partir de: Quejas del cliente, reclamos sobre garantías, productos no conformes, problemas con proveedores, actividades realizadas en los procesos, reportes de Auditorias, evaluación de la satisfacción del cliente, revisiones por la dirección y análisis de indicadores de gestión.</p> <pre>graph TD; A[Determinar la necesidad de analizar problema y/o situaciones que requieran la toma de acciones correctivas. Puede originarse a partir de: Quejas del cliente, reclamos sobre garantías, productos no conformes, problemas con proveedores, actividades realizadas en los procesos, reportes de Auditorias, evaluación de la satisfacción del cliente, revisiones por la dirección y análisis de indicadores de gestión.] --> B((1)); B --> C{Requiere A/C?}; C -- NO --> D[FIN]; C -- SI --> E[Identificar la situación de la no conformidad y registrar]; E --> F[Analizar e identificar la situación de la No conformidad utilizando técnicas estadísticas hasta encontrar la causa raíz]; F --> G((2));</pre>	<p>Coordinador Operativo</p> <p>Coordinador Operativo</p> <p>Coordinador Operativo</p>	<p>F – GP – 11 Registros de No conformidades y reclamos del cliente</p> <p>F – GP – 12 Registro de Acción Correctiva</p> <p>F – GP – 11 Registros de No conformidades y reclamos del cliente</p> <p>F – GP – 11 Registros de No conformidades y reclamos del cliente</p>



PROCEDIMIENTO DE ACCION CORRECTIVA

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre> graph TD Start((2)) --> Step1[Determinar las acciones correctivas a tomar para eliminar la causa identificada y prevenir que se vuelva a presentar.] Step1 --> Step2[Analizar y evaluar las acciones a tomar para eliminar la causa de la no conformidad presentada.] Step2 --> Dec1{Implementar la A/C?} Dec1 -- NO --> Step1 Dec1 -- SI --> Step3[Documentar las acciones correctivas indicando responsables y fecha de implementación.] Step3 --> Step4[Actualizar el listado de acciones correctivas y preventivas.] Step4 --> Step5[Implementar las acciones correctivas propuestas.] Step5 --> Dec2{Se ejecutó la A/C?} Dec2 -- NO --> Step5 Dec2 -- SI --> End((3)) </pre>	<p>Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente, Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente, Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Responsable indicado en el registro de A/C</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p>	<p>F – GP – 12 Registro de Acción Correctiva</p> <p>F – GP – 12 Registro de Acción Correctiva</p> <p>F – GP – 12 Registro de Acción Correctiva</p> <p>Listado de acciones correctivas y preventivas</p> <p>F – GP – 12 Registro de Acción Correctiva</p> <p>F – GP – 12 Registro de Acción Correctiva</p>



PROCEDIMIENTO DE ACCION CORRECTIVA

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre>graph TD; 3((3)) --> A[Registrar el seguimiento realizado a la implementación de la Acción Correctiva para determinar su estado.]; A --> B{Es eficaz la acción?}; B -- SI --> C[Cierre de la acción correctiva.]; B -- NO --> 1((1)); C --> D[Actualizar listado de acciones correctivas y preventivas]; D --> E[FIN];</pre>	<p>Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p> <p>Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p>	<p>F – GP – 12 Registro de Acción Correctiva</p> <p>F – GP – 12 Registro de Acción Correctiva</p> <p>F – GP – 12 Registro de Acción Correctiva</p> <p>F – GP – 14 Listado de acciones correctivas y preventivas</p>



PROCEDIMIENTO DE ACCION PREVENTIVA

PR – GP – 04

Versión 1

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para implementar acciones preventivas que eliminen las causas de las no conformidades potenciales detectadas por el sistema de gestión de calidad del GRUPO GALVIS GP S.A.S. con el fin de prevenir que ocurran.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la toma de cualquier acción preventiva generada por los diferentes procesos del GRUPO GALVIS GP S.A.S.

3. DEFINICIONES

Acción Preventiva A/P: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. NTC ISO 9000 (3.6.4).

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. NTC ISO 9000 (3.2.15).

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. NTC ISO 9000 (3.6.2).

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. NTC ISO 9000 (3.1.2)



PROCEDIMIENTO DE ACCION PREVENTIVA

4. DESARROLLO

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<p>Analizar problemas y/o situaciones potenciales que requieran la toma de acciones preventivas. Puede originarse a partir de: sugerencias de los clientes, análisis de las tendencias de los indicadores de gestión, encuestas de satisfacción, revisiones por la dirección, información de las auditorías, análisis de registros y durante la ejecución de labores diarias.</p> <pre> graph TD Start[] --> 1((1)) 1 --> Decision{Requiere A/P?} Decision -- NO --> FIN[FIN] Decision -- SI --> Identificar[Identificar y registrar la situación de la no conformidad potencial.] Identificar --> Analizar[Analizar e identificar posibles consecuencias y las causas de la No conformidad potencial utilizando técnicas estadísticas.] Analizar --> 2((2)) </pre>	<p>Coordinador Operativo</p> <p>Coordinador Operativo</p> <p>Coordinador Operativo</p> <p>Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p>	<p>F – GP – 11 Registros de No conformidades y reclamos del cliente</p> <p>F – GP – 11 Registros de No conformidades y reclamos del cliente</p> <p>F – GP – 11 Registros de No conformidades y reclamos del cliente</p> <p>F – GP – 11 Registros de No conformidades y reclamos del cliente</p>



PROCEDIMIENTO DE ACCION PREVENTIVA

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre> graph TD Start((2)) --> A[Determinar las acciones preventivas a tomar para eliminar la causa potencial identificada.] A --> B[Analizar y evaluar las acciones a tomar para eliminar la causa de la no conformidad potencial presentada.] B --> C{Implementar la A/P?} C -- SI --> D[Documentar las acciones preventivas indicando responsables y fecha de implementación.] C -- NO --> A D --> E[Actualizar el listado de acciones correctivas y preventivas.] E --> F[Implementar las acciones preventivas propuestas.] F --> G{Se ejecutó la A/P?} G -- SI --> End((3)) G -- NO --> F </pre>	<p>Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente, Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente, Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Responsable indicado en el registro de A/C</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p>	<p>F – GP – 13 Registro de Acción Preventiva</p> <p>F – GP – 13 Registro de Acción Preventiva</p> <p>F – GP – 13 Registro de Acción Preventiva</p> <p>F – GP – 13 Registro de Acción Preventiva</p> <p>F – GP - 14 Listado de acciones correctivas y preventivas</p> <p>F – GP – 13 Registro de Acción Preventiva</p> <p>F – GP – 13 Registro de Acción Preventiva</p>



PROCEDIMIENTO DE ACCION PREVENTIVA

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre>graph TD; N3((3)) --> B1[Registrar el seguimiento realizado a la implementación de la Acción Preventiva para determinar su estado.]; B1 --> D1{Es eficaz la A/P?}; D1 -- SI --> B2[Cierre de la acción preventiva.]; D1 -- NO --> N1((1)); B2 --> B3[Actualizar listado de acciones correctivas y preventivas]; B3 --> B4[FIN];</pre>	<p>Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p> <p>Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p>	<p>F – GP – 13 Registro de Acción Preventiva</p> <p>F – GP – 13 Registro de Acción Preventiva</p> <p>F – GP – 13 Registro de Acción Preventiva</p> <p>F – GP – 14 Listado de acciones correctivas y preventivas</p>



PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

PR – GP – 05

Versión 1

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para planificar y realizar auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad del GRUPO GALVIS GP S.A.S., para determinar que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 y los establecidos por la organización y verificar que se mantenga de manera eficaz.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para la ejecución de auditorías internas que se realicen en los diferentes procesos de la organización.

3. DEFINICIONES

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria. NTC ISO 9000 (3.9.9).

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumple los criterios de auditoria. NTC ISO 9000 (3.9.1)

Conclusiones de la Auditoria: Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria. NTC ISO 9000 (3.9.6).

Criterios de Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia. NTC ISO 9000 (3.9.3).

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



PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

Hallazgos de Auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria. NTC ISO 9000 (3.9.5).

Nota: los hallazgos de la auditoria pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoria, u oportunidades de mejora.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. NTC ISO 9000 (3.6.2).

Observaciones: hallazgos con los que se evidencia una debilidad pero no existe suficiente información para clasificarla como no conformidad.

Programa de la Auditoria: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico, NTC ISO 9000 (3.9.2).

4. DESARROLLO

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre> graph TD A[Elaborar el programa anual de auditorías señalando los procesos a auditar y las fechas en las cuales se ejecutara la auditoria interna.] --> B[Seleccionar los auditores internos de calidad de acuerdo a la competencia requerida en el perfil del cargo.] B --> C{El Auditor es seleccionado?} C -- SI --> D((1)) C -- NO --> B </pre>	<p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente General</p> <p>Gerente General</p>	<p>F – GP – 03 Cronograma de actividades del SGC</p> <p>Perfil de Cargos</p>



PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre>graph TD; Start((1)) --> A[Elaborar el plan de auditoria interna que incluye: objetivo de la auditoria, el alcance de la misma, los procesos a auditar, criterios de auditoria, el tiempo de ejecucion, recursos, personal a auditar y el equipo auditor.]; A --> B[Notificar la ejecucion de la auditoria de la auditoria junto con el plan de auditoria a los responsables de los procesos a auditar con anterioridad minima de 7 dias.]; B --> C[Elaborar la lista de verificacion de auditoria de acuerdo al plan de auditoria.]; C --> D[Realizar la reunion de apertura.]; D --> E[Ejecutar la auditoria interna de acuerdo a lo planificado, mediante entrevistas, revision de documentos y consulta de registros aplicando la tecnica del PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) en el proceso.]; E --> F{Hallazgos de N/C?}; F -- SI --> G((2)); F -- NO --> Exit[];</pre>	<p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno/ Auditados</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p>	<p>F – GP – 16 Plan de Auditoria</p> <p>Comunicado Escrito</p> <p>F – GP – 17 Lista de verificación de auditoria</p> <p>F – GP - 11 Registro de No conformidades y reclamos</p>



PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre> graph TD Start((2)) --> A[Registrar e informar al responsable del proceso las no conformidades y hallazgos encontrados durante la auditoria.] A --> B[Reunión de Cierre] B --> C[Preparar y presentar el informe de la auditoría realizada, anexando el formato de las no conformidades detectadas.] C --> D[Realizar seguimiento a la toma de acciones correctivas sobre las no conformidades reportadas.] D --> E{Es eficaz?} E -- NO --> F[Generar un nuevo registro de acción correctiva] E -- SI --> G[Cierre de registro de acción correctiva] F --> G G --> H[Actualizar el listado de acciones correctivas y preventivas] H --> I[Evaluar al auditor interno de Calidad] I --> J[FIN] </pre>	<p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno/ Auditados</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Auditados</p>	<p>F – GP - 11 Registro de No conformidades y reclamos</p> <p>F – GP - 11 Registro de No conformidades y reclamos</p> <p>F – GP – 12 Registro de acción correctiva</p> <p>F – GP – 12 Registro de acción correctiva</p> <p>F – GP – 14 Listado de Acciones correctivas y preventivas</p> <p>F – GP - 02 Desempeño de personal</p>



PROCEDIMIENTO CONTROL DE NO CONFORMIDADES

PR – GP – 06

Versión 1

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para asegurar la identificación y el control de los productos y/o servicios que no cumplan con los requisitos especificados.

2. ALCANCE

Aplicable a todos los productos que se encuentren fuera de las especificaciones, incumplimiento de requisitos de actividades que se ejecuten dentro de los procesos que participan en el Sistema de Gestión de Calidad del GRUPO GALVIS GP S.A.S, así como el reporte de quejas y reclamos de los clientes.

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. NTC ISO 9000 (3.6.5).

Corrección: Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada. NTC ISO 9000 (3.6.6).

Especificaciones: Documento que establece requisitos. NTC ISO 9000 (3.7.3).

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. NTC ISO 9000 (3.6.2).

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. NTC ISO 9000 (3.4.1).

Producto: Resultado de un proceso. NTC ISO 9000 (3.4.2).

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.



PROCEDIMIENTO CONTROL DE NO CONFORMIDADES

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
<pre>graph TD; A((2)) --> B[Realizar cierre del registro de la no conformidad detectada.]; B --> C[Analizar los efectos potenciales de la no conformidad detectada determinado la necesidad de generar acciones correctivas.]; C --> D[Actualizar el listado de No conformidades y reclamos del cliente.]; D --> E[Cuando el cliente o la empresa detecta un Producto No Conforme después de entregado se analizan los efectos que contrae, para determinar qué acción tomar con el fin de eliminar tales efectos; estas acciones pueden ser devoluciones, aplicación de garantía, separación, identificación y/o desecho del producto no conforme.]; E --> F[FIN];</pre>	<p>Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p> <p>Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p> <p>Gerente de Calidad Integral</p> <p>Coordinador Operativo y/o Gerente de Calidad Integral</p>	<p>F – GP - 11 Registro de No conformidades y reclamos</p> <p>F – GP - 11 Registro de No conformidades y reclamos</p> <p>F – GP – 15 Listado de No Conformidades y reclamos</p> <p>F – GP - 11 Registro de No conformidades y reclamos</p>

**Anexo D. Instructivos del GRUPO
GALVIS GP S.A.S.**



Este instructivo contempla las principales actividades a seguir para el proceso de logística adecuado, la preservación y la distribución de alimentos a los servicios de alimentación de los comedores escolares.

1. Identificación de Alimentos

El almacenista identifica la materia prima comprada. Estos son contabilizados dentro del inventario por el Auxiliar de Bodega Central al momento de su llegada, utilizando el programa de contabilidad asignado por el GRUPO GALVIS GP S.A.S., con este programa el Asistente Administrativo controla los niveles de inventario de la bodega.

2. Ubicación del Material

Una vez ingresa la materia prima se dispone a ser ubicado según el área asignada en la bodega de almacenamiento sobre estantería, estibas o vitrinas, cumpliendo con los requerimientos legales y requerimientos propios del producto o del fabricante.

3. Despacho del Material

El almacenista planifica los despachos de acuerdo a las ventas realizadas, si efectuada una venta, el inventario no satisface las necesidades del cliente, se envía la cantidad existente y se informa al cliente vía telefónica, e-mail o fax, el tiempo aproximado de llegada de la cantidad faltante, con el fin que este autorice la espera o no del material.

Al momento de despachar la materia prima, el Auxiliar de Bodega Central se encarga de retirar la materia prima de la bodega de acuerdo a la orden de pedido efectuada, verificando que la materia prima que tenga su fecha de vencimiento más cercana y lotes más antiguos sean los primeros en salir. Para el material que haya sido enviado en calidad de préstamo o en consignación a clientes se diligencia el recibo “Remisión” o el formato propio de la entidad solicitante.



El Auxiliar de Bodega Central descarga el material a descargar en la zona de empaque registrando en la factura de venta las fechas y lotes de este; y el Gerente o Gerente Administrativo se encargan de verificar con la factura de entrega a enviar, revisando estado físico del mismo, lote, cantidades, fechas de vencimiento.

Acordes a los criterios de aceptación establecidos por los comedores escolares en la orden de la minuta generada para la semana; quedando registro de esta revisión en el recibo de entrega con la firma de la persona que realizo la revisión.

4. Empaque y Embalaje

La materia prima a despachar cuenta con un empaque propio, ya sea en cajas, bolsas o latas; así mismo, estas pueden ser depositadas en cajas debidamente identificadas teniendo en cuenta el tipo de material a enviar.

5. Identificación del producto

El producto debe ser identificado con Stickers del GRUPO GALVIS GP S.A.S. en el que se registra el nombre del cliente, teléfono, dirección y ciudad del destinatario; así mismo se contempla el tipo de material o materia prima que contiene, además del documento incluido (Recibo de entrega) y el número del mismo. El Auxiliar de Bodega Central es responsable de identificar el producto respectivo con el siguiente Sticker:

	
GRUPO GALVIS GP S.A.S	
CARRERA 24 No. 8 – 36 TELEFONOS: 6320020_ 3202066057 YOPAL – CASANARE	
COMEDOR ESCOLAR: _____	COLEGIO: _____
DIRECCION: _____	TELEFONO: _____
MATERIA PRIMA O MATERIAL	
RECIBO DE ENTREGA: _____	FIRMA DE QUIEN RECIBE: _____



6. Manipulación y Transporte

El transporte hacia las instituciones se hace a través de la subcontratación con empresas especializadas evaluadas previamente para su selección como proveedores (formato F – GP – 29 selección de proveedores) en la cual cumplen con criterios de calidad establecidos por el GRUPO GALVIS GP S.A.S., para la manipulación de la carga y la distribución respectiva con el fin de controlar su desempeño para poder prestar el mejor servicio posible.

El Auxiliar de Bodega Central es el encargado de realizar seguimiento a los productos despachados con el fin de verificar la llegada a su destino final; así mismo, la Asistente Administrativa está a cargo de la selección y evaluación de este tipo de proveedores (Ver Instructivo I – GP – 02 Gestión Compras).



INSTRUCTIVO GESTIÓN DE COMPRAS

I – GP – 02

Versión 1

Este instructivo contempla las principales actividades relacionadas con la gestión de compras y la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.

1. Identificación de Productos / Servicios de Compra

El GRUPO GALVIS GP S.A.S., cuenta con el formato “F – GP – 26 Listado de Proveedores Aceptados” donde se especifican los proveedores de productos y servicios. Este Listado contiene:

- Nombre del proveedor de productos / Servicios
- Productos / Servicios que ofrece
- Datos de contacto con el proveedor

El Gerente Administrativo es encargado de actualizar el “F – GP – 26 Listado de Proveedores Aceptados” cada vez que ingrese un proveedor nuevo de productos o servicios, cuando la organización lo considere necesario.

El “F – GP – 26 Listado de Proveedores Aceptados” debe incluir la última fecha de actualización para llevar su control.

2. Proceso de Compras

Cuando se detectan necesidades de compras, ya sea porque no haya existencias de las materias primas o materiales requeridos por los comedores escolares en bodega, por detección de niveles de inventarios bajos o por solicitud de un servicio determinado, el Coordinador Administrativo observa el “F – GP – 26 Listado de proveedores Aceptados” para identificar a quien compra el respectivo producto o servicio.

Si la organización considera necesario pedir cotizaciones del producto o servicio a adquirir, el Coordinador Administrativo, coordinador operativo y el jefe de compras, las realiza telefónicamente o envía carta pidiendo la respectiva cotización.

Nota: Si no se identifica un proveedor o el producto dentro del listado, comienza la búsqueda del nuevo proveedor.



INSTRUCTIVO GESTIÓN DE COMPRAS

I – GP – 02

Versión 1

- Selección de Proveedores

La Asistente Administrativa identifica y diligencia el formato “F – GP – 29 Selección y/o Actualización de Proveedores”, el cual se actualiza anualmente y define criterios de selección tales como:

Calidad de producto / servicio, condiciones comerciales, soporte técnico, ubicación y experiencia y si posee Sistema de Gestión de Calidad.

El Gerente General evalúa el formato diligenciado del proveedor y decide su aprobación como proveedor aceptado.

Si el proveedor es aceptado se actualiza el “F – GP – 26 Listado de Proveedores Aceptados” de lo contrario no se tendrá en cuenta como proveedor del GRUPO GALVIS GP S.A.S.

El coordinador Administrativo es encargado de solicitar los respectivos documentos al proveedor Aceptado para su posterior almacenamiento y control, entre estos están:

- ✓ Listado de precios (actualizar anualmente)
- ✓ Otros documentos aplicables (políticas de devoluciones, BPM, certificaciones) actualizar cuando sea requerido
- ✓ Documentos Legales (Cámara de Comercio, RUT) actualizar anualmente.

- Información de la Compra

Una vez seleccionado el proveedor e identificada la compra, el jefe de compras elabora el respectivo “Pedido de Compra” donde se especifica el consecutivo del pedido de compra, información del proveedor, fecha de emisión y vencimiento del pedido de compra, condiciones de pago, especificaciones e información de la compra y observaciones o requisitos adicionales cuando se requieran.

El Gerente General revisa los requisitos de compra especificados y aprueba el “Pedido de Compra”.

El Coordinador Administrativo envía el “Pedido de Compra” aprobado al proveedor seleccionado y se archiva en el consecutivo del GRUPO GALVIS GP S.A.S.



INSTRUCTIVO GESTIÓN DE COMPRAS

I – GP – 02

Versión 1

El Gerente General realiza los pagos a proveedores de acuerdo a las negociaciones establecidas entre las partes.

- Verificación de los Productos Comprados

Al momento del arribo del producto comprado a la organización, el Auxiliar de Bodega Central recibe el producto y realiza la inspección del producto comprado y verifica contra el “Pedido de Compra” que cumpla con los requisitos descritos en esta.

En la revisión del material se contempla:

- ✓ Revisión de embalaje del material (Caja sellada, libre de Humedad).
- ✓ Cumplimiento de especificaciones del pedido de compra.
- ✓ Cantidades del producto comprado.
- ✓ Estado físico del producto.
- ✓ Lotes y fechas de vencimiento.

Esta revisión queda registrada en la factura y se archiva. En caso de encontrarse alguna anomalía, el encargado de recibir el producto Registra la No conformidad según el formato “F – GP – 11 Registro de No conformidades y reclamos” y gestiona el tratamiento del caso.

- Evaluación y Re-evaluación de Proveedores

Los proveedores de materia prima y otros productos, así como los de transporte y demás servicios son evaluadas anualmente de acuerdo a los criterios establecidos en el formato de “F – GP – 04 Evaluación de Proveedores” por la Asistente Administrativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos se toman acciones necesarias para mejorar continuamente el Proceso Administrativo y las relaciones con nuestros proveedores. En caso que se requiera tomar acciones para mejorar por parte de los proveedores. Se comunica vía fax, telefónica o e-mail los resultados obtenidos en su evaluación.



INSTRUCTIVO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

I – GP – 03

Versión 1

Este instructivo contempla las diferentes actividades para determinar y proporcionar los recursos humanos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad del GRUPO GALVIS GP S.A.S., y aumentar la satisfacción de los clientes.

Cuando se requiere personal, en el GRUPO GALVIS GP S.A.S., realiza la siguiente gestión, para garantizar la competencia del recurso humano que se encuentre involucrado con la calidad de nuestros servicios / productos.

1. BÚSQUEDA, PRE-SELECCIÓN, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Al solicitar requerimientos de personal para la organización, el Gerente General identifica el cargo vacante e inicia la búsqueda de personal de acuerdo al Perfil de Cargo requerido. Si el perfil del cargo no existe el Gerente General determinara las competencias necesarias para este.

Luego se hace una convocatoria de personal de acuerdo a los requisitos exigidos por la organización, teniendo en cuenta personal recomendado o publicaciones en el diario oficial.

El Gerente General recibe las hojas de vida solicitadas debidamente diligencias y realiza comparaciones con los requisitos del “F – GP – 25 Perfil del Cargo”. Las hojas de vida más acertadas al perfil del cargo son Pre-Seleccionadas, las demás son descartadas. El Gerente General cita a los Aspirantes Pre-Seleccionados para realizar a su criterio una entrevista de selección.

De acuerdo a entrevistas realizadas, el Gerente General selecciona el personal adecuado para cubrir el cargo vacante.

El Gerente General remite a la persona seleccionada con el Coordinador Admirativo para que este solicite directamente a la persona la documentación e información para su vinculación. Esta información incluye la verificación de referencias comerciales y personales.



INSTRUCTIVO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

I – GP – 03

Versión 1

Nota: el Gerente General analiza la información recolectada sobre las referencias con el fin de otorgar su aprobación para dicha contratación. En caso de no ser aprobado será descartada la persona aspirante al cargo y se realizara un nuevo proceso a un aspirante Pre-Seleccionado anteriormente.

La vinculación legal, contractual y a los regímenes de salud, pensión, riesgos profesionales y aportes parafiscales de los trabajadores se hace directamente con el GRUPO GALVIS GP S.A.S.

Una vez firmado el contrato de trabajo se da por terminado este proceso de contratación. El Asistente Administrativo almacena las hojas de vida y la verificación de Referencias de acuerdo al Control de Registros establecidos en la organización.

2. FORMACION / CAPACITACION Y TOMA DE CONCIENCIA

Una vez contratada el personal el Gerente General verifica el perfil del cargo para determinar y detectar necesidades de formación / capacitación e inducción; esta incluye: la naturaleza de la empresa, la política de calidad, la función del nuevo empleado y procedimientos e instructivos pertinentes a ellos. Esta verificación consiste en comparar Requisitos del cargo contra Requisitos de la hoja de vida de la persona.

También se detectan necesidades de formación y capacitación al personal del GRUPO GALVIS GP S.A.S., en resultados de Auditorías Internas, Revisiones por la Dirección, Cumplimiento de Objetivos de Calidad, No Conformidades, Quejas y Reclamos del Cliente y Evaluaciones de desempeño de personal.

El Gerente General registra las necesidades de inducción, formación / capacitación del personal de la empresa en el “F – GP – 23 Plan de Formación” con el fin de cumplir y hacer seguimiento a estas necesidades. El plan de formación contempla el objetivo de la formación, a quien está dirigido, fecha de ejecución, responsable de la formación y seguimiento a la eficacia de la formación.



INSTRUCTIVO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

I – GP – 03

Versión 1

Cada vez que se realice una inducción, formación / Capacitaciones se debe dejar evidencia de la asistencia del personal a la misma, mediante el formato “F – GP – 24 Asistencia a Capacitaciones” o certificaciones de asistencia.

El Coordinador Administrativo es responsable de almacenar estos registros de asistencia a capacitaciones de acuerdo al control de registros.

3. EVALUACION DE DESEMPEÑO DE PERSONAL

El Gerente General realiza y diligencia la evaluación de “F – GP – 02 Desempeño de Personal” anualmente.

Esta evaluación de desempeño de personal se le realiza a todos los cargos identificados en el GRUPO GALVIS GP S.A.S., con el fin de establecer el rendimiento, el desempeño del personal en sus actividades y sus habilidades y la eficacia de acciones tomadas de la formación dada al personal.

De acuerdo a los resultados de la misma o puntaje final, el Gerente General toma las acciones necesarias, decisiones y medidas del caso para proceder a mejorar el desempeño del personal de la empresa.



INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE ENTREGAS

I – GP – 04

Versión 1

Este instructivo contempla las principales actividades relacionadas con los clientes y la gestión de entregas de la organización.

1. RECEPCIÓN DE LOS ALIMENTOS CONTEMPLADOS EN LAS MINUTAS PARA LOS COMEDORES ESCOLARES

El GRUPO GALVIS GP S.A.S., determinar los requisitos de los comedores escolares a través de las “Minutas” establecidas (Figuras 6, 7 y 8). Cuando el comedor escolar solicita un pedido el Coordinador Administrativo, Gerente General, Jefe de Compras son los encargados de gestionar o aprobar el pedido, la cual contempla las especificaciones del producto que se requiere, nombre de la Institución Educativa, precios y requisitos adicionales tales como tiempo de entrega, condiciones del cuidado del producto o servicio y requisitos legales y reglamentarios exigidos.

Cuando el comedor escolar no envíe declaración documentada de su pedido, el GRUPO GALVIS GP S.A.S., posee los mecanismos para tomarlos:

- Cuando el comedor escolar realice telefónicamente el pedido a la oficina principal del GRUPO GALVIS GP S.A.S., la Asistente Administrativa, Gerente General, Jefe de Compras u Coordinador Operativo lo asignan en el registro “Orden de Pedido”.
- A través del supervisor en las instalaciones de los comedores escolares de las instituciones educativas en el registro “Orden de Pedido”. Cuando se realice este tipo de pedido, este debe ser firmado y sellado por la institución educativa y el Supervisor y enviado a la oficina del GRUPO GALVIS GP S.A.S., para realizar el respectivo tramite del pedido.

2. REVISION DE LOS PEDIDOS DEL CLIENTE

Cuando se reciben “Ordenes de Entrega” para las instituciones educativas y/o “Orden de Pedido” el Auxiliar de Bodega Central las revisa verificando los requisitos de entrega para establecer que no existan inconsistencias o productos que la organización no pueda ofrecer.



INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE ENTREGAS

I – GP – 04

Versión 1

La revisión del pedido por minuta se registra con firma de revisado sobre el recibo de entrega. De no cumplirse estos requisitos adicionales, el Auxiliar de Bodega Central informara al Gerente General lo requerido con el fin de ser solicitado y hará las observaciones del caso.

La aprobación del despacho de la Orden de Entrega / Pedido a los comedores escolares está a cargo del Gerente General y esta se registra con firma sobre la orden de entrega / pedido.

Si surgen cambios en una orden de entrega / pedido, la Asistente Administrativa, Auxilia de Bodega Central, supervisor, solicita a las instituciones educativas la nueva orden de entrega o modifica la orden de pedido expedida.

3. RECIBO DE ENTREGA

Cuando se aprueba la orden de entrega / pedido para su despacho, el Coordinador Administrativo elabora el respectivo recibo de entrega, con el fin de verificar que se contemplen los requisitos enunciados por la organización en su orden de entrega o en la orden de pedido tomada, teniendo en cuenta el listado de las instituciones educativas que implementan el servicio de alimentación.

En el momento de la entrega del recibo de entrega a los comedores escolares, este debe devolver copia firmada del recibido, con el fin de legalizar el recibo de entrega; así mismo, se gestiona con el conductor la devolución de una copia firmada del recibo de entrega.

4. COMUNICACIÓN CON LOS COMEDORES ESCOLARES

El GRUPO GALVIS GP S.A.S., implementa disposiciones de comunicación con los comedores escolares para dar información sobre el producto, consultas, atención a pedidos, realizar modificaciones a los pedidos y la retroalimentación con los comedores escolares en cuanto a su satisfacción y manejo de quejas y reclamos.



INSTRUCTIVO ELABORACION DE DOCUMENTOS

I – GP – 05

Versión 1

Los siguientes lineamientos aplican para todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad del GRUPO GALVIS GP S.A.S.

1. ENCABEZADO

El encabezado de los procedimientos, instructivos y formatos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad del GRUPO GALVIS GP S.A.S., presenta las siguientes características:



GRUPO GALVIS GP S.A.S

NOMBRE DEL DOCUMENTO

__ – IM – #

Versión __

El encabezado contiene los siguientes ITEM:

- 1) Logotipo de la empresa
- 2) Nombre del documento: En este punto varia teniendo en cuenta si es manual de calidad, procedimientos, instructivos o formatos.
- 3) Código del formato:
En el primer espacio (__) se escribe el tipo de documentos que son, teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:
PR: Procedimiento
I: Instructivos
F: Formatos

Por otra parte, las letras GP hacen referencia a la empresa GRUPO GALVIS GP S.A.S., así mismo, el número, corresponde al número del documento teniendo en cuenta el consecutivo; seguido a esto se encuentra la versión con base al número de revisiones, modificaciones, que ha tenido el documento a partir de su aprobación. Por defecto, se comienza con la versión número 1.



INSTRUCTIVO ELABORACION DE DOCUMENTOS

I – GP – 05

Versión 1

2. PIE DE PAGINA

El pie de página utilizado para los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (procedimientos, instructivos y formatos) del GRUPO GALVIS GP S.A.S., es el siguiente:

Aprobó: _____ Fecha de Aprobación: _____ Página __

- ✓ En la casilla de Aprobó se consigna la firma o nombre del responsable de la aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ En la casilla correspondiente a fecha de aprobación se registra la fecha dd / mm / aaaa en la cual se hizo la aprobación del documento.
- ✓ Al final del pie de página, se encuentra el número de la página respectiva del documento.

NOTA: Para los formatos no aplica número de página.

3. CONTENIDO DEL DOCUMENTO

Los procedimientos documentados del sistema de gestión de calidad relacionan los siguientes aspectos:

- *Propósito:* Define el objetivo del procedimiento de manera clara y concisa.
- *Alcance:* Describe la aplicabilidad que tiene el documento en cuanto a procesos, actividades o funciones de la empresa.
- *Definición de Términos:* Se exponen el significado de las palabras que contiene el respectivo procedimiento.
- *Desarrollo:* En este ítem se describe las diferentes actividades que hacen parte del procedimiento.

Aprobó: _____

Fecha de Aprobación: _____

Página 124



INSTRUCTIVO ELABORACION DE DOCUMENTOS

I – GP – 05

Versión 1

El desarrollo del procedimiento se realiza bajo el siguiente esquema:

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS



Este instructivo contempla las diferentes actividades a realizar para la búsqueda, selección e identificación de clientes del GRUPO GALVIS GP S.A.S.

1. BUSQUEDA DE LOS COMEDORES ESCOLARES POTENCIALES

El Gerente General junto con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y la gobernación identifican los comedores escolares potenciales de acuerdo a la cantidad de estudiantes de bajos recursos que se encuentren en las instituciones educativas para así asignar los cupos para cada comedor escolar.

Una vez realizada la búsqueda, el representante de ventas realiza una Pre-Selección basada en datos referenciados en cuanto a plazos de pago manejados por estas instituciones.

A la institución Pre-Seleccionada se envía el listado de estudiantes seleccionados con el fin de obtener la aprobación como proveedores para el comedor escolar.

Si el GRUPO GALVIS GP S.A.S., es aprobado como proveedor, el Gerente General debe exigir a la institución educativa la siguiente documentación para ser analizada:

- ✓ Certificado de existencia y representación legal.
- ✓ Registro Único Tributario (RUT)
- ✓ Listado de los estudiantes según el estrato económico
- ✓ Lugar establecido para el comedor escolar

(1) Estos documentos deben estar firmados por el contador y/o el revisor fiscal de la institución; así mismo, deben haber sido emitidos el año inmediatamente anterior.

(2) Estos documentos deben presentarse por medio de certificaciones escritas adjuntas a la solicitud de crédito, y deben estar avaladas por un VoBo del gerente.



2. SELECCIÓN DE CLIENTES

El Gerente General recopila la información enviada por las instituciones y las analizan o las envían el revisor fiscal con el fin de realizar este análisis.

3. IDENTIFICACION DE COMEDORES ESCOLARES

De acuerdo a los resultados del análisis realizado el Gerente General deciden la aprobación como institución educativa del GRUPO GALVIS GP S.A.S.

Una vez seleccionado como comedor escolar, actualiza el “F – GP – 19 Listado de Clientes Activos” asignando el cupo.

Una vez ingresado como cliente del GRUPO GALVIS GP S.A.S., se comunica supervisor con el fin de solicitar a la institución educativa el diligenciamiento de la solicitud y el recibido de las políticas de devoluciones.

El Asistente Administrativo organiza la documentación del cliente en carpeta, con los siguientes documentos:

- ✓ Los exigidos en el numeral 1 del presente instructivo
- ✓ Solicitud de Crédito
- ✓ Recibido de la Política de devoluciones

Nota: *Estos documentos son requeridos para clientes nuevos, o en caso de que la empresa lo solicite.*

Anexo E. Formatos Aplicables al Sistema de Gestión de Calidad

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS COMEDORES ESCOLARES**

F – GP – 01

Versión 1

Para el GRUPO GALVIS GP S.A.S., son muy importantes sus opiniones y sugerencias, es por esto que solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas, de acuerdo a su grado de conformidad:

INSTITUCION EDUCATIVA:	TELEFONO:
DIRECCION:	FECHA (dd/mm/aaaa):
NOMBRE Y CARGO DE QUIEN DILIGENCIA EL CUESTIONARIO:	

1	IMAGEN	EXCELENTE	BUENO	MALO
	De qué manera considera que el desempeño del GRUPO GALVIS GP S.A.S., ha mejorado a través del tiempo:			
2	DISPOSICION PARA ATENDER SOLICITUDES Y SUGERENCIAS	EXCELENTE	BUENO	MALO
	Considera que la disposición y el trato (respeto y cordialidad) del personal asignado para atender sus requerimientos ha sido:			
3	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	EXCELENTE	BUENO	MALO
	El cumplimiento de la empresa con los compromisos adquiridos en la entrega de materias primas y productos es:			
4	SERVICIO POST-ENTREGA	EXCELENTE	BUENO	MALO
	De qué manera la empresa ha cumplido con el servicio de post-entrega ofrecido en su servicio:			
5	MANIPULACION DE PRODUCTOS	EXCELENTE	BUENO	MALO
	El estado en que se encuentra el empaque y la materia prima a la llegada en sus instalaciones es:			
6	CALIDAD DEL PRODUCTO	EXCELENTE	BUENO	MALO
	Como califica la calidad de los productos ofrecidos por el GRUPO GALVIS GP S.A.S.			
7	ENTREGAS COMPETITIVOS	EXCELENTE	BUENO	MALO
	Encuentra al GRUPO GALVIS GP S.A.S competitivo con respecto a las entregas ofrecidos en sus productos de manera:			
8	ATENCION AL CLIENTE	EXCELENTE	BUENO	MALO
	El trato recibido por parte de nuestro personal en la oficina del GRUPO GALVIS GP S.A.S., en el momento de realizar sus pedidos ha sido:			
9	POLITICA DE DEVOLUCION	EXCELENTE	BUENO	MALO
	La disposición del GRUPO GALVIS GP S.A.S., en cuanto al trámite de sus devoluciones teniendo en cuenta las políticas establecidas lo considera.			

¿Cuáles de los factores enunciados a continuación considera que caracterizan al GRUPO GALVIS GP S.A.S.? Marque con X (Puede marcar más de uno)

ENTREGAS PUNTUALES ___ CALIDAD EN EL SERVICIO ___ CALIDAD DEL PRODUCTO ___

Sugerencias:

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



GRUPO GALVIS GP S.A.S

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS COMEDORES ESCOLARES

F – GP – 01

Versión 1

Gracias por hacer parte de nuestro continuo mejoramiento!

USO EXCLUSIVO DEL GRUPO GALVIS GP S.A.S		
NIVEL DE SATISFACCION DEL COMEDOR ESCOLAR		
EXCELENTE	BUENO	MALO
86% - 100%	71% - 85%	0% - 70%
PUNTAJE TOTAL (%)		
Como Hallar el Puntaje Final: $\text{Puntaje Total} = \frac{(\sum E \times 3) + (\sum B \times 2) + (\sum M \times 1)}{27} \times 100$		
Calificaciones Excelente (E): 3 puntos Calificaciones Bueno (B): 2 puntos Calificaciones Malo (M): 1 punto		
Nota: si el cliente deja una casilla en blanco se valorara con 3 puntos.		
IMPORTANTE: Si el cliente asigna una calificación MALO a alguna pregunta de la encuesta o si el puntaje final es MALO se deben tomar acciones para proceder a mejorar la Satisfacción del cliente.		

Aprobó:

Fecha de Aprobación:

**DESEMPEÑO DE PERSONAL**

F – GP – 02

Versión 1

Nombre del Evaluado	
Cargo en la Empresa	
Periodo Analizado	

Marque con una X a cada factor que aplique, la calificación que considere adecuado, según el perfil del cargo a evaluar.

Ítem	FACTORES A EVALUAR	APLICA		CALIFICACION		
		SI	NO	Alto	Medio	Bajo
1	Grado de conocimientos, técnicos, profesionales, especializados de la persona para proporcionar soluciones idóneas y mejoras en los procesos de la empresa.					
2	Habilidad para planificar, organizar, y llevar a cabo una idea y las actividades a su cargo.					
3	Grado de responsabilidad por su trabajo, cumpliendo con sus labores en tiempo oportuno sin incurrir a errores, fallos y sobrecostos a la empresa.					
4	Excede las expectativas del cliente demostrando un compromiso total en la identificación de cualquier problema y proporciona las soluciones más acertadas para satisfacer sus necesidades.					
5	Actúa rápidamente y es recursivo a la hora generar alternativas o formas para solucionar problemas que se presentan en la ejecución de sus labores.					
6	Habilidad para manejo de programas, dispositivos, indicadores que utilice en sus actividades de trabajo.					
7	Posee compromiso y mejoramiento continuo con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.					
8	Elabora, organiza y controla adecuadamente los documentos y registros.					
9	Se expresa hábilmente, con facilidad y claridad para los miembros de la organización y clientes externos.					
10	Es respetuoso, amable y cordial, sin incurrir en exageraciones.					
11	Distribuye adecuadamente el tiempo, asistiendo a la empresa con puntualidad.					
12	Gestiona la motivación y desarrollo del personal a su cargo					
13	Habilidad para generar estrategias para llevar al logro de metas organizacionales y empresariales.					
14	Habilidad para detectar y redactar no conformidades presentadas en las diferentes actividades del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.					
15	Coopera y trabaja de manera coordinada con los demás.					
16	Inspecciona y Evalúa calidad de productos.					

Aprobó:

Fecha de Aprobación:

**DESEMPEÑO DE PERSONAL**

F – GP – 02

Versión 1

USO EXCLUSIVO DEL EVALUADOR		
DESEMPEÑO DEL PERSONAL		
Alto	Medio	Bajo
90% - 100%	76% - 89%	0% - 75%
PUNTAJE TOTAL (%)		
IMPORTANTE: Si algún factor tiene una calificación BAJO o si el puntaje de la evaluación de desempeño es BAJO se deben tomar acciones para proceder a mejorar el desempeño del personal.		
<u>ACCIONES A TOMAR:</u>		
<u>OBSERVACIONES DEL EVALUADO:</u>		
Nombre del Evaluador:		Fecha (dd/mm/aa):

Firma del Evaluador

Firma del Evaluado

PUNTAJE TOTAL
<p>Calificaciones Alto (A): 3 puntos Calificaciones Medio (M): 2 puntos Calificaciones Bajo (B): 1 punto</p> <p><i>Nota:</i> si un Factor no aplica a algún cargo de la casilla N/A y no se tiene en cuenta para la formula.</p> <p style="text-align: center;"><i>Puntaje Total</i> = $\frac{[(\sum \text{"X" en ALTO} \times 3) + (\sum \text{"X" en MEDIO} \times 2) + (\sum \text{"X" en BAJO} \times 1)] \times 100}{[\sum \text{"X" apuntadas} \times 3]}$</p>

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



GRUPO GALVIS GP S.A.S

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL SGC

F – GP – 03

Versión 1

AÑO; _____

ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

ACTIVIDAD PROGRAMADA



Día a programar la actividad

ACTIVIDAD EJECUTADA



Aprobó:

Fecha de Aprobación:



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

F – GP – 04

Versión 1

FECHA DE EVALUACION:	NIT:
PROVEEDOR:	

CLASIFICACION DE PROVEEDORES	
P1 Proveedor de Suministros (materias primas)	P2 Proveedor de servicios
Según el tipo de proveedor Evalué: <input checked="" type="checkbox"/> Criterio Obligatorio, <input type="checkbox"/> Criterio No Obligatorio	

CRITERIO 1: ATENCION AL CLIENTE				
DEFINICION. “El representante del proveedor es recursivo y actúa rápidamente a la hora de satisfacer las necesidades de la organización”	P1	P2	RESULT	
DEFINICION	PUNTAJE	√	√	
Siempre es recursivo y ágil para satisfacer las necesidades de la organización.	4			
La mayoría de las veces es recursiva y ágil al momento de atender las necesidades de la empresa.	3			
Algunas veces es ágil y recursivo al momento de satisfacer necesidades de la empresa	2			
Es demorado y poco recursivo para satisfacer necesidades de la empresa.	1			
CRITERIO 2: CUMPLIMIENTO DE LA ENTREGA				
DEFINICION. “El proveedor cumple con el tiempo esperado en la entrega del producto / servicio”	P1	P2	RESULT	
DEFINICION	PUNTAJE	√	X	
Siempre Cumple con el tiempo esperado	4			
La mayoría de las veces cumple con el tiempo esperado	3			
Se retrasa periódicamente con el tiempo esperado de la entrega	2			
CRITERIO 3: CUMPLIMIENTO CON LAS CANTIDADES SOLICITADAS				
DEFINICION. “El producto entregado cumple con las cantidades acordadas”	P1	P2	RESULT	
DEFINICION	PUNTAJE	√	X	
Siempre Cumple con las cantidades acordadas	4			
La mayoría de las veces cumple, enviando oportunamente la cantidad pendiente	3			
Presenta errores periódicamente y demoras en el envió en las cantidades faltantes	1			
CRITERIO 4: FACILIDAD PARA RESPONDER A PRODUCTOS NO CONFORMES				
DEFINICION. “El proveedor accede a corregir las fallas detectadas en sus productos / servicios”	P1	P2	RESULT	
DEFINICION	PUNTAJE	√	√	
Es accesible a reclamos, devoluciones y/o cambios en los productos defectuosos	4			
Presenta dificultad para atender reclamos y/o cambios en los productos defectuosos	3			
No acepta reclamos, cambios y devoluciones de los productos defectuosos	1			

Aprobó:

Fecha de Aprobación:

**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

F – GP – 04

Versión 1

CRITERIO 5: MANTENIMIENTO DE PRECIOS COMPETITIVOS				
DEFINICION. “Los precios del proveedor son competitivos en el mercado”		P1	P2	RESULT
DEFINICION	PUNTAJE	√	√	
Los precios cotizados los mantienen y son aceptables para la empresa	4			
Los precios fluctúan pero siguen conformes a la necesidad de la empresa	3			
Los precios cotizados están por encima del promedio del mercado	2			
Nunca es receptivo a disminuciones de precio	1			
CRITERIO 6: CONDICIONES COMERCIALES				
DEFINICION. “El proveedor ofrece facilidades de pago al momento de la compra”		P1	P2	RESULT
DEFINICION	PUNTAJE	√	√	
Siempre ofrece descuentos financieros tentativos dentro de un plazo máximo de 30 días.	4			
No ofrece descuentos financieros pero otorga créditos superiores a 30 días.	3			
No ofrece descuentos financieros, ni otorga ningún tipo de crédito.	1			
CRITERIO 7: SERVICIO DE POST-VENTA				
DEFINICION. “El producto entregado cumple con las cantidades acordadas”		P1	P2	RESULT
DEFINICION	PUNTAJE	√	X	
Siempre responde de manera inmediata a los requerimientos de servicios de post-venta.	4			
Algunas veces dificulta el servicio de post-venta pero responde a los requerimientos de la empresa.	3			
La mayoría de las veces dificulta el proceso de servicios de post-venta demorando el proceso.	2			
No responde a los requerimientos de servicios de post-venta.	1			
CRITERIO 8: CONTROL DE ACTIVIDADES				
DEFINICION. “El proveedor cuenta con personal capacitado para ejecutar sus actividades”		P1	P2	RESULT
DEFINICION	PUNTAJE	X	√	
El personal ejecuta de manera excelente la manipulación de los productos entregados.	4			
El personal ocasionalmente maltrata los productos manipulados	2			
El personal ocasiona accidentes constantemente con los productos manipulados	1			
CRITERIO 9: COMPROMISOS LABORALES DEL TRANSPORTE DE PRODUCTOS				
DEFINICION. “Recogen y/o envían los productos a tiempo”		P1	P2	RESULT
DEFINICION	PUNTAJE	X	√	
Son puntuales al momento de recoger los productos y/o del envió de estos a su destino final.	4			
Son oportunos al recoger el producto y/o algunas veces se retrasan con la entrega.	3			
La mayoría de las veces se retrasan al momento de recoger y/o enviar los productos	2			
Siempre se retrasan con la entrega de los productos incumpliendo a la empresa.	1			

Aprobó:

Fecha de Aprobación:

**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

F – GP – 04

Versión 1

CRITERIO 10: CONTROL DE PRODUCTOS				
DEFINICION. "Recuperación de documentos que la organización solicita"		P1	P2	RESULT
DEFINICION	PUNTAJE	√	√	
Dispone de la información / documentos inmediatamente cuando la organización la requiere.	4			
No son oportunos en la entrega de documentos que la organización solicita.	2			
Siempre se retrasa con la documentación que la organización requiere.	1			

PUNTAJE MAXIMO	P1= 32	P2= 28	TOTAL	
			RESULTADO%	

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL PROVEEDOR		
0% - 57%	58% - 79%	80% 100%
REQUIERE MEJORA	ACEPTABLE PERO REQUIERE SEGUIMIENTO Y CONTROL	CUMPLE LAS EXPECTATIVAS

Observaciones

EVALUADOR _____ CARGO _____

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



RESULTADO DE INDICADORES DE GESTION

F – GP – 05

Versión 1

Proceso:	
Indicador:	Objetivo
Responsable:	Meta:
Formula Indicador:	Frecuencia de Medición:
Resultados	
Gráfica:	
Análisis:	

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



RESULTADO DE INDICADORES DE GESTION

F – GP – 05

Versión 1

PLAN DE ACCION <i>(Para indicadores con tendencias negativas o alejadas de la meta)</i>			
Actividades a ejecutar	Responsable de la implementación	Fecha Propuesta de implementación	VoBo Gerencia
Presentado por:		Fecha de Elaboración:	

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



NO CONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL CLIENTE

F – GP – 11

Versión 1

Fecha de Registro		No Conformidad No.	
Persona que Reporta			
Responsable de la No Conformidad o Reclamo			

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD O RECLAMO

TRATAMIENTO O ACCIONES A TOMAR	Fecha propuesta Implementación	Firma Responsable

SEGUIMIENTO	Fecha Seguimiento de	Firma Seguimiento

Firma de Cierre		Fecha de Cierre	
------------------------	--	------------------------	--

REQUIERE ACCION CORRECTIVA: SI NO

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



REGISTRO DE ACCION CORRECTIVA

F – GP – 12

Versión 1

Fecha: _____

Acción Correctiva No: _____

Responsable: _____

Proceso: _____

Descripción de la situación de No Conformidad:

Análisis de Causas:

(Origen del Problema)

Acción Propuesta:

(Para eliminar la causa)

Actividad	Fecha Propuesta	Responsable

Seguimiento a la Acción

Seguimiento	Fecha Seguimiento	Responsable

Evaluación de Eficacia:

(Registro de resultados obtenidos con acción aplicada)

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



REGISTRO DE ACCION CORRECTIVA

F – GP – 12

Versión 1

ANÁLISIS DE CAUSAS

Por qué? :

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



REGISTRO DE ACCION PREVENTIVA

F – GP – 13

Versión 1

Fecha: _____

Acción Preventiva No: _____

Responsable: _____

Proceso: _____

Descripción de No Conformidad Potencial:

Posibles Consecuencias:

(Retrasos, incumplimiento al cliente, Sobrecostos, etc.)

Análisis de Causas:

(Origen del Problema)

Acción Propuesta:

Actividad	Fecha Propuesta	Responsable

Seguimiento a la Acción

Seguimiento	Fecha Seguimiento	Responsable

Evaluación de Eficacia:

(Registro de resultados obtenidos con acción aplicada)

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



REGISTRO DE ACCION PREVENTIVA

F – GP – 13

Versión 1

ANÁLISIS DE CAUSAS

Por qué? :

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



LISTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

A/C	A/P	No.	FECHA DE REGISTRO	DETALLE DE LA ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA	FECHA SEGUIMIENTO	FIRMA CIERRE

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

F – GP – 18

Versión 1

OBJETO:	AUDITORIA #
ALCANCE:	FECHA AUDITORIA
PROCESO AUDITADO:	
EQUIPO AUDITOR:	LUGAR
RESPONSABLE DEL PROCESO	

RESULTADOS

Fortalezas del Sistema:

Oportunidades de mejora:

No Conformidades:

Conclusiones de Auditoria:

Firma Auditor: _____ Fecha: _____

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION

F – GP – 20

Versión 1

Acta #:	Fecha:	Periodo de Revisión:
----------------	---------------	-----------------------------

ACTIVIDADES A REVISAR

1. Revisión de Actividades Pendientes

2. revisión de la Política de Calidad

3. revisión de los Objetivos de Calidad

4. Resultados de auditorias

5. Retroalimentación del cliente

6. Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION

F – GP – 20

Versión 1

7. Estado de Acciones Correctivas y Preventivas

8. Cambios que Pueden Afectar el SGC

9. Recomendaciones para la Mejora

10. Plan de Mejora

Resultado Esperado	Actividades	Responsable del Acta	Recursos (\$)	Plazos (Tiempo)	Seguimiento

GERENTE

REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



CAMBIOS EN LA INTEGRIDAD DEL SGC

F – GP – 21

Versión 1

CAMBIO:	
PARTICIPANTES:	FECHA DE ANALISIS:

ACTIVIDADES A MODIFICAR	SI	NO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE DE IMPLEMENTACION
ALCANCE				
EXCLUSIONES				
MAPA DE PROCESOS				
CARACTERIZACIONES				
PROCEDIMIENTOS				
INSTRUCTIVOS				
FORMATOS				
OTROS				
REQUIERE AUDITORIA INTERNA				
NECESIDAD DE RECURSOS				
- EQUIPOS				
- CAPACITACIONES				

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



SOLICITUD DE CREDITO

F – GP – 22

Versión 1

Fecha: _____

1. DATOS GENERALES

Nombre o Razón Social: _____

NIT / C.C: _____ Ciudad: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Representante Legal: _____

2. ACTIVIDAD ECONÓMICA

Grandes Contribuyentes: SI _____
NO _____

Régimen: COMÜN _____
SIMPLIFICADO _____

3. CANAL DE COMERCIALIZACIÓN

Minorista _____ I.P.S _____ Particular _____

Mayorista _____ Hospital _____

Clínica Particular _____ Entidad Oficial _____

4. REFERENCIAS COMERCIALES

Empresa: _____ Teléfono: _____

Empresa: _____ Teléfono: _____

Empresa: _____ Teléfono: _____

5. REFERENCIAS BANCARIAS

Banco _____ Cuenta No _____

Banco _____ Cuenta No _____

Banco _____ Cuenta No _____

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



GRUPO GALVIS GP S.A.S

SOLICITUD DE CREDITO

F – GP – 22

Versión 1

6. DOCUMENTOS ADJUNTOS

Balances _____ RUT _____ Cámara de comercio _____

Certificaciones Bancarias y Comerciales _____

7. CONCEPTO DEL REPRESENTANTE

8. OBSERVACIONES

CUPO RECOMENDADO (\$) _____

CUPO ASIGNADO (\$) _____

PLAZO ASIGNADO (DIAS) _____

VoBo. GERENTE

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



PLAN DE FORMACION

FORMACION EN	DIRIGIDO A	OBJETIVO DE LA FORMACION	FECHA DE EJECUCION	RESPONSABLE DE LA FORMACION	EFICACIA	
					FECHA	REGISTRO

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



PERFIL DE CARGO

F – GP – 25

Versión 1

CARGO:	PESONAL A CARGO:
JEFE INMEDIATO:	

REQUISITOS			
EDUCACION	FORMACION	EXPERIENCIA	HABILIDADES

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



LISTADO DE PROVEEDORES ACEPTADOS

PROVEEDORES DE	FECHA DE ACTUALIZACION	PAGINA

PROVEEDOR	
CONTACTO	
TEL / CEL	
PRODUCTOS O SERVICIO QUE OFRECE	

PROVEEDOR	
CONTACTO	
TEL / CEL	
PRODUCTOS O SERVICIO QUE OFRECE	



GRUPO GALVIS GP S.A.S

CONTROL DE INVENTARIO

F – GP – 27

Versión 1

Fecha de Inventario:	Realizado por:
-----------------------------	-----------------------

PRODUCTO	Cantidad Inventariada	Cantidad en el Sistema	Faltante / Sobrante	Observaciones

<hr/> REVISADO

Aprobó:

Fecha de Aprobación:

**SELECCIÓN DE PROVEEDORES**

F – GP – 29

Versión 1

FECHA

--	--	--

 SOLICITUD DE SELECCIÓN ACTUALIZACION DE DATOS

TIPO DE PROVEEDOR

<input type="checkbox"/> MATERIA PRIMA	<input type="checkbox"/> TRANSPORTE
<input type="checkbox"/> OTRO	CUAL ?

1. INFORMACIÓN BÁSICA

NOMBRE O RAZON SOCIAL	
TIPO DE PERSONA	<input type="checkbox"/> NATURAL <input type="checkbox"/> JURIDICA
NUMERO DE NIT / C.C	
REPRESENTANTE LEGAL	

OFICINA DE ATENCIÓN	
DIRECCION	
CIUDAD	
TELEFONO / FAX	
E-MAIL	
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE	
PAGINA WEB	

2. REPRESENTANTE COMERCIAL

NOMBRE	
DIRECCION / CIUDAD	
TELEFONO	
E-MAIL	

3. INFORMACION TRIBUTARIA

REGIMEN AL QUE PERTENECE	<input type="checkbox"/> Común	<input type="checkbox"/> Simplificado	<input type="checkbox"/> Exento
GRAN CONTRIBUYENTE	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Resolución No.	Fecha Res.

Aprobó:

Fecha de Aprobación:

**SELECCIÓN DE PROVEEDORES**

F – GP – 29

Versión 1

RETENEDOR EN LA FUENTE	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Resolución No.	Fecha Res.
RETENEDOR DE IVA	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Resolución No.	Fecha Res.

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

CRITERIO	SI	NO	PUNT. MAX	TOTAL
A. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			10	
Adelanta o posee un sistema de gestión de calidad? (Anexar certificado)			7	
Cuenta con un manual de calidad, procedimientos e instructivos para la realización y/o gestión de sus actividades organizacionales?			3	
B. CALIDAD DE PRODUCTO / SERVICIO			30	
Los productos / servicios, cumplen con las especificaciones que la organización desea?			12	
Dispone de un proceso de control de calidad?			5	
Tiene sus productos / servicios, registros y/o documentos legales (Registros de importación, comercialización, registros INVIMA, certificación de producto / servicio)			8	
Cuenta con recursos (persona, equipos) necesarios para el buen desempeño de la actividad a desarrollar con el GRUPO GALVIS GP S.A.S.			5	
C. SOPORTE TECNICO			20	
Brinda asesoría técnica en el momento de la venta?			5	
Cuenta con servicios de post-venta?			5	
Ofrece garantía para respaldar su producto / servicio?			10	
D. CONDICIONES COMERCIALES			25	
Ofrece crédito? Especifique días:			5	
Ofrece descuentos comerciales? Especifique %			10	
Ofrece descuentos por pronto pago? Especifique %			10	
E. UBICACION Y EXPERIENCIA			15	
Está ubicado en la ciudad de Yopal? Si esta fuera donde:			2	
Cuenta con capacidad para satisfacer las necesidades del GRUPO GALVIS GP S.A.S.?			8	
Tiene experiencia mayor a 5 años en el sector al que pertenece?			5	
TOTAL PUNTOS				

Proveedor Aceptado > 70 pts. **Proveedor Descartado** < 70 pts.

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



ANALISIS DE REQUISITOS Y LISTA DE VERIFICACION DOCUMENTOS LICITACIONES

F – GP – 31

Versión 1

FECHA: _____

1. INFORMACION GENERAL

Entidad Contratante: _____ Presupuesto Oficial: \$ _____

OBJETO DEL CONTRATO:

2. ESTUDIO DE REQUESITOS Y FACTIBILIDAD DE OFERTA

REQUISITOS	CUMPLE	
	SI	NO
Capacidad de Trabajo		
Capacidad de Endeudamiento		
Capacidad de Pago		
Capacidad de Contratación		
Experiencia Certificada		
Certificación ISO 9001		
Requisitos Legales y Contractuales		

¿PARTICIPAR EN LA LICITACION?

SI

NO

FIRMA DEL GERENTE GENERAL: _____

3. DESARROLLO DE LA OFERTA

VALOR DE LOS PLIEGOS:	\$
FECHA DE ENTREGA DE LA PROPUESTA:	

NOTA: Lista de verificación de documentos de la oferta: **Al respaldo de este documento**

Aprobó:

Fecha de Aprobación:

**ANALISIS DE REQUISITOS Y LISTA DE VERIFICACION DOCUMENTOS LICITACIONES**

F – GP – 31

Versión 1

4. VERIFICACION DE DOCUMENTOS DE LA OFERTA

DOCUMENTOS DE LA OFERTA	VoBo
Carta de presentación de la propuesta	<input type="checkbox"/>
Certificación de existencia y representación legal	<input type="checkbox"/>
Registro Único de Proponentes RUP	<input type="checkbox"/>
Certificado de Antecedentes Fiscales	<input type="checkbox"/>
Certificado de revisor fiscal del paz y salvo de Aportes parafiscales	<input type="checkbox"/>
Fotocopia NIT	<input type="checkbox"/>
Fotocopia RUT	<input type="checkbox"/>
Fotocopia Cedula Ciudadanía del Representante Legal	<input type="checkbox"/>
Registros INVIMA	<input type="checkbox"/>
Poder especial por el Representante Legal para la presentación de la propuesta	<input type="checkbox"/>
Documentos SICE	<input type="checkbox"/>
Certificado Sistema de Gestión de Calidad	<input type="checkbox"/>
Propuesta Económica	<input type="checkbox"/>
Balance General	<input type="checkbox"/>
Estado de Resultados	<input type="checkbox"/>
Declaración de Renta	<input type="checkbox"/>
Póliza de Seriedad de la oferta	<input type="checkbox"/>
Recibo de pago de pliegos y estampillas	<input type="checkbox"/>
Experiencia certificada de la firma	<input type="checkbox"/>
Tarjeta profesional contadora	<input type="checkbox"/>
Cedula Ciudadanía contadora	<input type="checkbox"/>
Cuadro de relación de contratos ejecutados	<input type="checkbox"/>
Certificado de antecedentes del Contador	<input type="checkbox"/>
BPM	<input type="checkbox"/>
Cartas de autorización de distribución	<input type="checkbox"/>

5. EVALUACION DE LA OFERTAOFERTA ADJUDICADA OFERTA RECHAZADA **Observaciones:**

Aprobó:

Fecha de Aprobación:

**Anexo F. Perfil de Cargos del
GRUPO GALVIS GP S.A.S**



PERFIL DE CARGO

F – GP – 25

Versión 1

CARGO: GERENTE DE CALIDAD INTEGRAL	PERSONAL A CARGO: AUDITOR INTERNO
JEFE INMEDIATO: GERENTE GENERAL	

REQUISITOS			
EDUCACION	FORMACION	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo superior Profesional en Ingeniería o Administración.	<ul style="list-style-type: none">Diplomado en ISO 9001:2008Auditor InternoInducción a la empresaInducción al puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none">Un año (1) participación en Sistema de Gestión de Calidad	<ol style="list-style-type: none">Conocimientos técnico, profesional. Especializado.Planificar, organizar.ResponsabilidadGeneración de alternativas y recursividad para la solución de problemas.Manejo de programas, indicadores, dispositivos, etc.Compromiso y mejoramiento continuo.Organización y control.Facilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.Detención y redacción de no conformidades.Inspección y evaluación de calidad.

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



PERFIL DE CARGO

F – GP – 25

Versión 1

CARGO: AUDITOR INTERNO	PERSONAL A CARGO: NINGUNO
JEFE INMEDIATO: GERENTE DE CALIDAD INTEGRAL	

REQUISITOS			
EDUCACION	FORMACION	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo superior Profesional en Ingeniería o Administración.	<ul style="list-style-type: none">Diplomado en ISO 9001:2008Auditor InternoInducción a la empresaInducción al puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none">Haber asistido como observador a una Auditoria Interna de Calidad.	<ol style="list-style-type: none">Conocimientos técnico, profesional. Especializado.Planificar, organizar.ResponsabilidadCompromiso y mejoramiento continuo.Facilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.Puntualidad.Detención y redacción de no conformidades.

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



PERFIL DE CARGO

F – GP – 25

Versión 1

CARGO: GERENTE ADMINISTRATIVO	PERSONAL A CARGO: COORDINADOR (OPERATIVO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO) Y JEFE DE RECURSOS HUMANOS
JEFE INMEDIATO: GERENTE GENERAL	

REQUISITOS			
EDUCACION	FORMACION	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo en Secretariado y/o superior Profesional en Administración.	<ul style="list-style-type: none">Formación en SistemasInducción a la empresaInducción al puesto de trabajoFormación en Contabilidad	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 1 año en adelante en cargos similares	<ol style="list-style-type: none">Conocimientos técnico, profesional. Especializado.Planificar, organizar.ResponsabilidadGeneración de alternativas y recursividad para la solución de problemas.Manejo de programas, indicadores, dispositivos, etc.Compromiso y mejoramiento continuo.Organización y control.Facilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.PuntualidadDetención y redacción de no conformidades.Cooperación

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



PERFIL DE CARGO

F – GP – 25

Versión 1

CARGO: GERENTE GENERAL	PERSONAL A CARGO: GERENTE ADMINISTRATIVO Y GERENTE DE CALIDAD INTEGRAL
JEFE INMEDIATO: JUNTA DE SOCIOS	

REQUISITOS			
EDUCACION	FORMACION	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo superior o tecnológico en carreras Administrativas o afines. <p><i>NOTA: esta educación puede ser homologada a través de una experiencia igual o superior a 5 años en el desempeño de este mismo tipo de actividades.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">Inducción a la empresaInducción al puesto de trabajoFormación en Administración empresarial.	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 2 años en adelante en administración de empresas comerciales.	<ol style="list-style-type: none">Conocimientos técnico, profesional. Especializado.Planificar, organizar.ResponsabilidadCompromiso en la identificación de problemas.Generación de alternativas y recursividad para la solución de problemas.Manejo de programas, indicadores, dispositivos, etc.Compromiso y mejoramiento continuo.Facilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.Motivación, desarrollo y dirección.Estrategias para el logro de metas.Organización y control.

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



PERFIL DE CARGO

F – GP – 25

Versión 1

CARGO: COORDINADOR OPERATIVO	PERSONAL A CARGO: JEFE DE COMPRAS Y SUPERVISORES
JEFE INMEDIATO: GERENTE ADMINISTRATIVO	

REQUISITOS			
EDUCACION	FORMACION	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo tecnológico.	<ul style="list-style-type: none">Inducción a la empresaInducción al puesto de trabajoFormación en Compras numeral 7.4.3 de la NTC ISO 9001:2008.	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 2 años en adelante en cargos similares	<ol style="list-style-type: none">Planificar, organizar.ResponsabilidadGeneración de alternativas y recursividad para la solución de problemas.Compromiso y mejoramiento continuo.Organización y control.Facilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.PuntualidadOrganización y control.Cooperación

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



PERFIL DE CARGO

F – GP – 25

Versión 1

CARGO: CONDUCTOR	PERSONAL A CARGO: NINGUNO
JEFE INMEDIATO: JEFE DE COMPRAS	

REQUISITOS			
EDUCACION	FORMACION	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo medio (bachiller).	<ul style="list-style-type: none">Inducción a la empresaInducción al puesto de trabajoCurso de conducción con licencia vigente.	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 4 años en adelante como conductor.	<ol style="list-style-type: none">Planificar, organizar.ResponsabilidadCompromiso en la identificación de problemas.Compromiso y mejoramiento continuo.Organización y control.Facilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.PuntualidadCooperación

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



PERFIL DE CARGO

F – GP – 25

Versión 1

CARGO: COORDINADOR ADMINISTRATIVO	PERSONAL A CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO
JEFE INMEDIATO: GERENTE ADMINISTRATIVO	

REQUISITOS			
EDUCACION	FORMACION	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo en Secretariado y auxiliar de Administración.	<ul style="list-style-type: none">Formación en SistemasInducción a la empresaInducción al puesto de trabajoFormación en ContabilidadGestión de comprasManejo de programa contable.	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 2 años en adelante en cargos similares	<ol style="list-style-type: none">Conocimientos técnico, profesional. Especializado.Planificar, organizar.ResponsabilidadCompromiso en la identificación de problemas.Generación de alternativas y recursividad para la solución de problemas.Manejo de programas, indicadores, dispositivos, etc.Compromiso y mejoramiento continuo.Organización y control.Facilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.PuntualidadOrganización y controlCooperación

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



PERFIL DE CARGO

F – GP – 25

Versión 1

CARGO: SUPERVISOR	PERSONAL A CARGO: NINGUNO
JEFE INMEDIATO: COORDINADOR OPERATIVO	

REQUISITOS			
EDUCACION	FORMACION	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo medio o tecnólogo en carreras afines.	<ul style="list-style-type: none">Inducción a la empresaInducción al puesto de trabajoFormación en atención al cliente.Formación en recaudo de cartera.	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 3 años en adelante en cargos similares	<ol style="list-style-type: none">Planificar, organizar.ResponsabilidadCompromiso en la identificación de problemas.Generación de alternativas y recursividad para la solución de problemas.Compromiso y mejoramiento continuo.Organización y control.Facilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.PuntualidadOrganización y controlCooperación

Aprobó:

Fecha de Aprobación:



PERFIL DE CARGO

F – GP – 25

Versión 1

CARGO: AUXILIAR DE BODEGA CENTRAL	PERSONAL A CARGO: NINGUNO
JEFE INMEDIATO: JEFE DE COMPRAS	

REQUISITOS			
EDUCACION	FORMACION	EXPERIENCIA	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">Nivel educativo en secretariado y/o Auxiliar contable.	<ul style="list-style-type: none">Formación en SistemasInducción a la empresaInducción al puesto de trabajoFormación en contabilidad.Gestión de compras y entregas.Manejo del programa contable.	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 1 año en adelante en cargos similares <p><i>NOTA: Este requisito puede ser homologado en convenio con entidades educativas.</i></p>	<ol style="list-style-type: none">Planificar, organizar.ResponsabilidadGeneración de alternativas y recursividad para la solución de problemas.Manejo de programas, indicadores, dispositivos.Compromiso y mejoramiento continuo.Organización y control.Facilidad y claridad al expresarse.Respeto, amabilidad, cordialidad.PuntualidadDetección y redacción de no conformidadesCooperación

Aprobó:

Fecha de Aprobación: