



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

**APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS BÁSICOS DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO
9001:2015 EN LA EMPRESA PANADERIA BARICHARA**

Corporación Universitaria Remington.
Nombre de la facultad: Ingenierías
Nombre del programa académico: Ingeniería Industrial, Especialización en Dirección de
Operaciones y Mejoramiento Continuo

Nombres de los estudiantes autores del trabajo de grado: Erik Julián Murcia Fonseca, Yury Paola
Villamizar Guerrero, Martha Isabel Mejía Arciniegas
Nombre del Tutor del trabajo de grado: Mary Evelyn Osma Landazábal
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.

2024

Tabla de Contenidos

1. Contenido

Resumen.....	4
INTRODUCCIÓN	5
MARCO CONCEPTUAL Y CONTEXTUAL.....	6
Marco Conceptual.....	6
Marco Contextual.....	7
Estructura Organizacional:.....	7
Entorno Competitivo:.....	8
Implementación de Conceptos:.....	8
2. NUMERAL 4: CONTEXTO	9
2.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	9
2.2. DOFA.....	12
2.3. ANALISIS DOFA	13
2.4. PESTAL.....	15
2.5. PARTES INTERESADAS	17
2.6. MAPA DE PROCESOS	21
3. NUMERAL 5: LIDERAZGO.....	22
3.1. ORGANIGRAMA	22
3.2. LÍDER SGC.....	23
3.3. POLÍTICA DE CALIDAD	24
4. NUMERAL 6: PLANIFICACION	24
4.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	24
4.2. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	26
4.3. MATRIZ DE GESTION DE CAMBIOS	26
5. NUMERAL 7: APOYO.....	28
5.1. MATRIZ DE COMUNICACIÓN	28
6. NUMERAL 8: OPERACIÓN.....	29
6.1. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	29
6.2. PROCESO PRODUCTIVO.....	33
6.3. DIAGRAMA DE FLUJO	35
6.4. CONTROL DE CAMBIOS	38
6.5. SALIDAS NO CONFORMES	39
7. NUMERAL 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	40
7.1. INDICADOR PRODUCTO NO CONFORME.....	41
7.2. INDICADOR PROYECCIÓN MENSUAL	41
7.3. PLAN DE AUDITORIA.....	42
8. NUMERAL 10 MEJORA.....	44
8.1. ACCIONES CORRECTIVAS.....	44
9. CONCLUSIONES	47
10. Figuras y tablas	49

11.	REFERENCIAS.....	3
		50

Resumen

El presente trabajo de grado se centra en la ejecución de la norma ISO 9001:2015 en PANADERIA BARICHA, buscando optimizar sus procesos productivos y de gestión para alcanzar un mayor nivel de calidad y eficiencia. La norma ISO 9001:2015 proporciona un marco reconocido internacionalmente para establecer un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que puede ser adaptado y aplicado a cualquier tipo de organización.

La adopción de este SGC implica una serie de pasos estratégicos y operativos, desde la identificación y documentación de procesos clave hasta la capacitación del personal y el establecimiento de mecanismos de control y mejora continua. Se espera que con este proceso no solo asegure la consistencia en la calidad del producto final, sino que también mejore la satisfacción del cliente, optimice la utilización de recursos y fomente una cultura de mejora continua dentro de la organización.

Por lo anterior, el proyecto aborda la importancia de la norma ISO 9001:2015 y su ejecución en Panadería Barichara, con el propósito de mejorar la productividad y optimizar los procesos de fabricación. Para ello, se analizaron los procesos actuales, se identificaron oportunidades de mejora y se establecieron objetivos de calidad para asegurar la calidad de los productos, aumentar la eficiencia y garantizar la satisfacción del cliente. La calidad es un pilar fundamental en la empresa, ya que permite ofrecer productos consistentes, frescos y seguros, fortaleciendo la confianza del consumidor y mejorando la competitividad en el mercado

Palabras clave: ISO 9001:2015, Panificadora, Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), Mejora continua, Proceso

INTRODUCCIÓN

El presente informe técnico se centra en la implementación de la norma ISO 9001:2015 en Panadería Barichara, evaluando cómo esta normativa ha mejorado las políticas de calidad. Se detallarán los aspectos clave de la norma, como la satisfacción del cliente, la gestión de riesgos y la mejora continua. Además, se analizarán las estrategias específicas y los procesos que Panadería Barichara ha adoptado para cumplir con los requisitos de la ISO 9001:2015, proporcionando una visión clara de las mejoras en la calidad operativa y la eficiencia organizacional.

MARCO CONCEPTUAL Y CONTEXTUAL

Marco Conceptual

Para proporcionar una base sólida a las acciones de mejora en Panadería Barichara, es fundamental definir y comprender una serie de conceptos clave:

Calidad: Según la norma ISO 9001-2015, calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. En el contexto de Panadería Barichara, la calidad se enfoca en la frescura, consistencia y sabor de los productos, así como en el cumplimiento de los estándares de seguridad alimentaria.

Satisfacción del Cliente: Es la percepción del cliente sobre el grado en que se cumplen sus expectativas. Una alta satisfacción del cliente en Panadería Barichara implica no solo la entrega de productos que cumplan con los estándares, sino también brindar un excelente servicio al cliente y asegurar una experiencia de compra agradable.

Seguridad Alimentaria: Consiste en la adopción de prácticas y sistemas que aseguren que los alimentos sean seguros para el consumo humano, desde la producción hasta el consumo final. Incluye la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), y otras normativas.

Sostenibilidad: La sostenibilidad en el contexto empresarial significa operar de manera que se minimicen los impactos negativos en el medio ambiente y se promueva la

responsabilidad social. Para Panadería Barichara, esto incluye el uso responsable de recursos, reducción de desperdicios y colaboración con proveedores que compartan estos valores.

Marco Contextual

Panadería Barichara es una panadería local dedicada a la fabricación y venta de productos de panificación y tostadas. Fundada en 1954, se ha establecido como un pilar en la comunidad gracias a su compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente. La empresa cuenta con un equipo diverso y capacitado, que incluye auxiliares de producción, personal de ventas y un equipo administrativo.

Estructura Organizacional:

Panadería Barichara está organizada en diferentes departamentos que trabajan de manera conjunta para garantizar la fluidez de operaciones. Los principales departamentos incluyen:

Producción: Responsable de la elaboración de productos de panificación y tostadas.

Calidad: Encargado de supervisar la frescura, consistencia y seguridad alimentaria de los productos.

Ventas y Servicio al Cliente: Enfocado en la atención al cliente y la gestión de ventas.

Sostenibilidad y Responsabilidad Social: Dedicar esfuerzos para garantizar prácticas respetuosas con el medio ambiente.

Entorno Competitivo:

En un mercado altamente competitivo, Panadería Barichara se distingue por la calidad de sus productos y su enfoque en la satisfacción del cliente. La competencia incluye tanto grandes cadenas de panaderías como pequeños negocios locales. Mantener altos estándares de calidad y un servicio al cliente excepcional es crucial para mantener y aumentar su participación en el mercado.

Implementación de Conceptos:

La política de calidad de Panadería Barichara refleja su compromiso con la mejora continua y la seguridad alimentaria. En el marco del actual proyecto, se implementarán los siguientes conceptos:

Evaluación y Mejora Continua: Utilizando herramientas como el Ciclo de Deming (Plan-Do-Check-Act) para identificar áreas de mejora y ejecutar acciones correctivas.

Capacitación Constante: Fomentando programas de formación para el personal en temas de calidad y seguridad alimentaria.

Colaboración con Proveedores: Estableciendo relaciones, cumpliendo con rigurosos estándares de calidad y sostenibilidad.

2. NUMERAL 4: CONTEXTO

2.1. RESEÑA HISTÓRICA

Panadería Barichara es una empresa con una rica tradición en el municipio de Barichara, Santander, fundada en 1954 por una familia patiamarilla con una visión emprendedora. Desde sus inicios modestos, Panadería Barichara comenzó elaborando productos tradicionales de panadería, como el pan blando, los bizcochos, las galletas, y una variedad de productos de pastelería que rápidamente se ganaron el corazón de la comunidad local. La calidad artesanal y el compromiso con la excelencia permitieron que se convirtiera en un referente en Barichara, un municipio conocido por su belleza arquitectónica y su encanto histórico.

A lo largo de los años, la reputación de Panadería Barichara creció, y con ella, las oportunidades de expandir su oferta. Fue la segunda generación de la familia fundadora la que decidió dar un paso innovador, introduciendo nuevos productos que reflejaban tanto la tradición como la modernidad. Así, surgieron las tostadas con ajo y las tostadas de

finas hierbas, productos que destacaron por su sabor auténtico y único, conquistando rápidamente no solo el paladar de los habitantes de Barichara, sino también el de consumidores en mercados regionales y nacionales. Estas tostadas se convirtieron en el emblema de la empresa, reconocidas por su calidad superior y su capacidad para capturar la esencia de los ingredientes locales.

Este crecimiento sostenido permitió a Panadería Barichara evolucionar de una pequeña panadería familiar a una organización de tamaño medio, que hoy en día emplea a más de 100 personas de la región. Esta expansión no solo ha sido un motor de desarrollo económico para Barichara y sus alrededores, sino que también ha contribuido a mejorar la calidad de vida de muchas familias, al generar empleo estable y ofrecer productos de alta calidad que llevan el nombre de Barichara a todos los rincones de Colombia. Gracias a alianzas comerciales estratégicas con grandes cadenas como TIENDAS D1, Panadería Barichara ha logrado consolidarse como un proveedor confiable y valorado a nivel nacional.

Actualmente, la administración de Panadería Barichara está en manos de la tercera generación de la familia, quienes han asumido el reto de mantener viva la tradición mientras buscan nuevas oportunidades para innovar y crecer. Con una visión clara hacia el futuro, estos nuevos líderes están comprometidos no solo con preservar los estándares de calidad que han definido Panadería Barichara por décadas, sino también con explorar nuevas líneas de productos que puedan satisfacer las cambiantes demandas del mercado. Además, su enfoque está en mantener la sostenibilidad y el respeto por las tradiciones

locales, asegurando que cada producto que sale lleve consigo el sabor inconfundible de Barichara.

En el panorama actual, Panadería Barichara sigue siendo un pilar de la comunidad y un ejemplo de cómo una empresa familiar puede crecer y adaptarse a los tiempos sin perder su esencia. Con un legado que abarca más de seis décadas, la empresa continúa siendo un símbolo de orgullo regional, comprometida con aportar al desarrollo económico de la región y con ofrecer a sus clientes productos de la más alta calidad, llenos de sabor y tradición.

Misión:

"En Panadería Barichara, nos dedicamos a ofrecer productos de panificación y tostadas de alta calidad, frescos y consistentes, priorizando la satisfacción del cliente y la seguridad alimentaria. Trabajamos con proveedores confiables para obtener los mejores ingredientes, fomentamos la formación y el desarrollo continuo de nuestro personal y operamos de manera sostenible y respetuosa con el medio ambiente."

Visión:

"Para el 2030 Panadería Barichara busca ser una Panadería de referencia a nivel nacional, reconocida por la excelencia en la calidad de sus productos, la satisfacción del cliente y el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social."

2.2. DOFA

Panadería Barichara cuenta con diferentes fortalezas fundamentales que la ubican en una posición favorable en el mercado, tales como marcas exclusivas y una reputación sólida. No obstante, presenta importantes desventajas internas como elevados gastos de funcionamiento y una ubicación poco favorable. Existen numerosas oportunidades estratégicas que se pueden aprovechar, especialmente al expandir nuevos productos y mercados, así como al utilizar nuevas tecnologías. Sin embargo, es necesario que esté alerta ante amenazas externas como la fuerte competencia y los cambios en las preferencias de los consumidores. Concentrarse en mejorar tanto la eficiencia operativa como la gestión de marketing puede ser beneficioso para abordar las debilidades y aprovechar las oportunidades que están surgiendo.

Tabla 2.2-1 DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> · Marcas exclusivas · Marca fuerte · Buena reputación de sus clientes · Buen sistema de distribución (Vehículos propios) · Procesos de Inocuidad y calidad · Servicio al cliente y atención personalizada · Productos frescos y de alta calidad 	<ul style="list-style-type: none"> · Estructura alta de costos de operación · Mala ubicación de la empresa · Poca experiencia en marketing y publicidad · Falta de proveedores · Falta de gestión de inventario · Problemas de control de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> · Desarrollo de nuevos productos y mercados · Asociación o alianzas estratégicas · Moverse a nuevos mercados con mayores márgenes de utilidad · Nuevas tecnologías · Eventos y promociones especiales para atraer clientes tanto minoristas, mayoristas, empresariales. 	<ul style="list-style-type: none"> · “Guerras” de precios de competidores · Competidor con un nuevo servicio o producto · Competidores con mejores canales de distribución · Surgimiento de productos o servicios sustitutos · Cambios en las preferencias de los consumidores

Nota: Creación propia

2.3. ANALISIS DOFA

Panadería Barichara cuenta con ventajas importantes como ser una marca reconocida, tener poca rotación de personal y contar con vehículos exclusivos para la distribución. No obstante, presenta debilidades significativas como los elevados gastos de

producción y la dependencia en un reducido número de productos estrella. Existen oportunidades como la posibilidad de diversificar productos y mejorar los procesos, pero también existen amenazas asociadas a cambios en las preferencias del consumidor y fluctuaciones en los precios de las materias primas. Centrarse en la innovación y mejorar las operaciones puede ayudar a superar las debilidades y aprovechar las oportunidades.

Tabla 2.3-1 ANALISIS DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANALISIS DOFA	La organización cuenta con una marca fuerte y del gusto del consumidor por la calidad de sus productos.	Los recorridos de distribución suelen ser largos debido a la posición geográfica de la planta.
	Por la calidad del producto la organización se ha ganado la buena reputación de los consumidores	El ofrecer productos de calidad implica costos en mermas que no ha sido posible disminuir por lo cual se ve reflejado en el precio final del producto
	La organización presenta bajos niveles de rotación de personal lo cual se traduce en contar con competencias adecuadas para el desempeño de los trabajadores.	La organización solo cuenta con dos productos estrella, que corresponden al mayor porcentaje de producción, a diferencia de los competidores
	Adquisición de nuevas máquinas para la producción, optimizando tiempos	Poca demanda de mano de obra calificada en la región.
	Vehículos exclusivos para el despacho de productos terminados y recolección de materias primas	Capacidad de almacenamiento para Materias primas
	Implementación y desarrollo del SGIC, con apoyo de la Dirección y personal idóneo	

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Llevar a cabo Investigación y desarrollo que sirva para la creación de nuevos productos y así diversificar el catálogo.	Consumidores que pueden cambiar de gustos por ejemplo inclinarse por productos saludables o amigables con el medio ambiente.
Ingresar a nuevos mercados aprovechando las nuevas tendencias digitales comerciales.	Disminución o aumento de precio de materias primas importadas por falta de producción mundial o aumento de aranceles a las importaciones.
Reingeniería en los procesos para disminución de costos de producción y cruces de procesos.	Caída del consumo interno nacional debido a los cambios en precios por nuevas Resoluciones o condiciones del mercado
Ampliación de la planta de producción donde sea posible establecer producción en línea y que evite cruce de procesos	Accidentes de tránsito durante el transporte de los productos terminados o la recolección de materias primas
Recordación de la marca por su sabor	

Nota: Creación propia

2.4. PESTAL

Panadería Barichara puede verse afectada por una serie de factores externos según lo analizado por el PESTEL. Hay varias circunstancias fuera del control de Panadería Barichara que pueden tener un impacto en su desempeño, y estas se han identificado a través del análisis. Asegurar la sostenibilidad y el crecimiento en un mercado competitivo implica adaptarse a estos factores y diseñar estrategias que aborden los mismos. Integrar estrategias que abarcan tanto la calidad del producto como la responsabilidad de la

empresa puede resultar altamente beneficioso, ya que los clientes potenciales valoran ambos aspectos.

Tabla 2.4-1PESTEL



Nota: Creación propia

2.5. PARTES INTERESADAS

Partes interesadas Internas

Colaboradores

Dirección

Socios

Partes interesadas Externas

Clientes (D1)

Consumidores

Comunidad

Proveedores de materias primas

Entidades de gobierno (donde se definen requisitos legales y/o reglamentarios).

Panadería Barichara ha analizado las necesidades, expectativas y requisitos de sus partes interesadas principales, como Colaboradores, Dirección, Proveedores, clientes y reguladores gubernamentales. Cada equipo tiene claras expectativas de estabilidad, calidad y cumplimiento normativo. Para satisfacer a sus partes interesadas y fortalecer la relación con ellas, es importante que la empresa mantenga una comunicación constante y transparente, entregue productos de calidad y garantice la estabilidad laboral y financiera. Para mantener la satisfacción y confianza de todas las partes interesadas, será esencial dar prioridad a la eficiencia operativa, la innovación y el cumplimiento de normativas

PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVA	INFORMACIÓN DOCUMENTAL	CLASIFICACIÓN
Trabajadores	Equipo e indumentarias necesarias para el correcto desempeño de las actividades.	Que los uniformes se entreguen en las fechas programadas o cuando se vea comprometida la inocuidad del producto.	Registro Entrega de dotación	Mantener Informado
	Remuneración justa, estabilidad laboral y seguridad en el empleo.	Reconocimiento y recompensas por logros y contribuciones.	Nómina y bonificaciones.	
	Capacitación en temas relacionados a calidad e inocuidad alimentaria e inducciones en actividades específicas.	Cumplimiento puntual del Cronograma de Capacitaciones	Cronograma de Capacitaciones, evaluaciones Lista de Asistencia	
Dirección	Cumplimiento de los indicadores establecidos	Mantener la productividad de la planta	Política de Inocuidad de los alimentos	Mantener Informado
	Productividad, costos, rentabilidad, beneficio y crecimiento de la organización.	Aumento de la productividad Disminución de costos operativos Eficiencia del proceso Eficacia del SGIA	Resultado mensual de indicadores	
Proveedores de materia prima	Información completa y puntual de los requisitos de calidad e inocuidad en MP y temas relacionados	Ser la primera opción como proveedor	Evaluación de proveedores Certificado Calidad Criterios de aceptación y/o rechazo	Administrar de cerca

PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVA	INFORMACIÓN DOCUMENTAL	CLASIFICACIÓN
	Estabilidad, seguridad en la relación comercial y oportunidades de crecimiento y desarrollo en la relación comercial	Relación comercial a largo plazo y estable. Colaboración en proyectos e innovación conjunta.	Contratos firmados	
	Pedidos con anticipación para evitar imprevistos	Pagos a tiempo Entregas a tiempo	Reporte de inspección de materia prima RGI 004	
Clientes	Entregas a tiempo Productos de calidad	Conocer los controles de higiene del producto Expectativas del cliente	Registro verificación liberación del producto RGI 010	Mantener Satisfecho
	Producto en buenas condiciones de almacenamiento y embalaje	Entregar documentación completa	Fichas técnicas Trazabilidad de los productos terminados	
D1	Inspección establecimiento, revisión documentación	Auditoría cumplimiento BPM, ISO 22000	Registros de PPR PPRO y demás controles para cumplimiento dentro del SGIC	Administrar de cerca
Gobierno y secretaria de Salud INVIMA	Aplicación de las prácticas de higiene en la elaboración de alimentos BPM	Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables	Inspección de BPM's y prerequisites Concepto Sanitario Cumplimiento de normatividad vigente	Mantener Informado

PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVA	INFORMACIÓN DOCUMENTAL	CLASIFICACIÓN
Consumidor	Productos inocuos y de calidad con etiquetado correcto y completo	Competencia del personal, seguridad e higiene en la planta	RGI 002 Cronograma de mantenimiento Etiquetado Cronograma de muestreo	Mantener satisfecho
Comunidad	Empleo y oportunidades laborales. Seguridad y salud en el entorno laboral y comunitario	Cumplimiento de normas y regulaciones laborales de la zona	Contratos a los nuevos trabajadores con todo el reglamento de la ley colombiana	Mantener satisfecho
	Contribución al desarrollo económico local. Respeto al medio ambiente y sostenibilidad.	Compromiso con la responsabilidad social corporativa. Cumplimiento de normas y regulaciones ambientales y laborales, apoyo a proyectos y programas de desarrollo comunitario	Cronograma de actividades a realizar con la comunidad	
Socios	Rentabilidad y crecimiento financiero. Estabilidad y seguridad en la inversión	Gestión eficiente y efectiva de los recursos económicos. Retorno de la inversión a través de dividendos o plusvalía	Juntas de socios, estados financieros, balance general actual, estados de resultados al día	Mantener Informado
	Información transparente y oportuna sobre el desempeño de la empresa	Comunicación clara y regular sobre el progreso y desafíos	Entrega de informes de la empresa actualizados.	

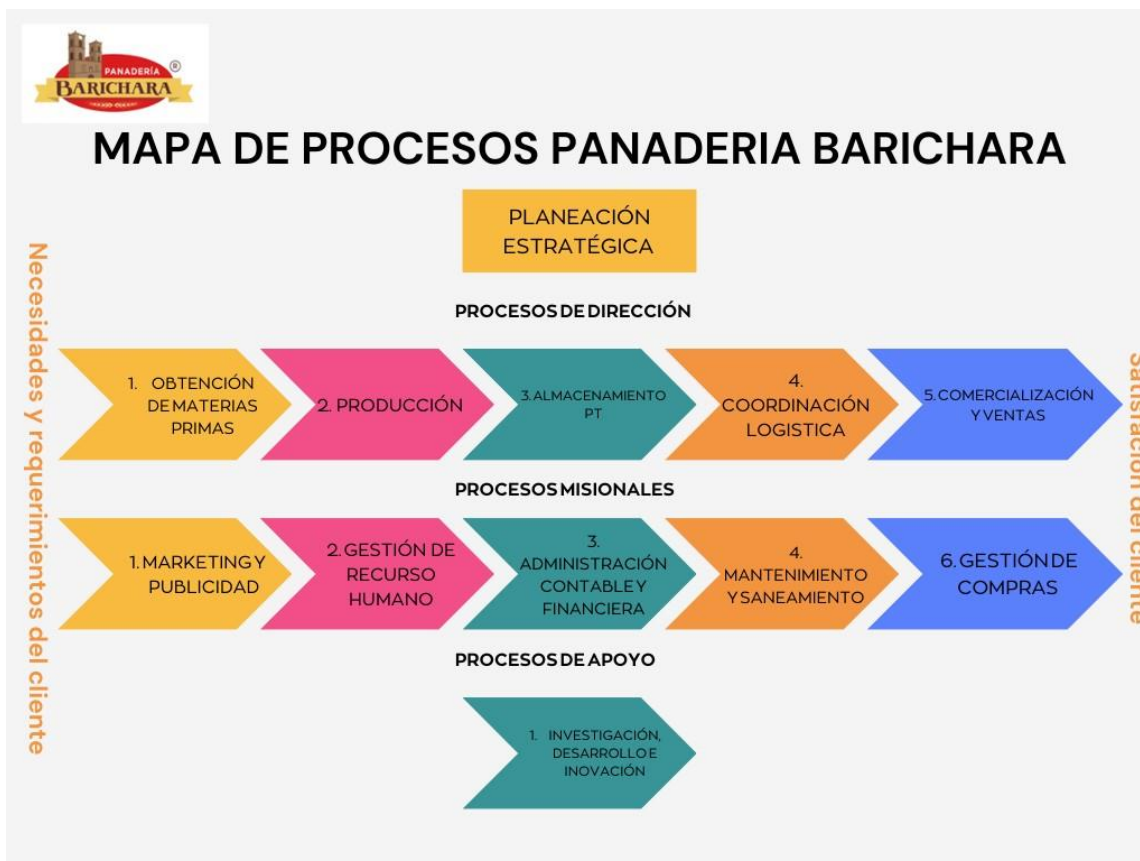
Nota: Creación propia

Tabla 2.5-1 PARTES INTERESADAS

2.6. MAPA DE PROCESOS

La estructura del Mapa de Procesos de Panadería Barichara se destaca por estar bien definida y alineada tanto con la satisfacción del cliente como con las necesidades del mercado. Los procesos se segmentan en tres áreas clave: La implementación de las áreas Estratégicos, Misionarios y Apoyo proporciona una visión global y estratégica en la administración. La inclusión de procesos clave como el abastecimiento de materias primas, la fabricación, la distribución, las ventas y el marketing resalta nuestro compromiso con la excelencia en calidad y eficiencia operativa. Este enfoque de múltiples dimensiones asegura que se mantenga el valor para el cliente y fomenta un crecimiento sostenible dentro de la organización.

Tabla 2.6-1MAPA DE PROCESOS



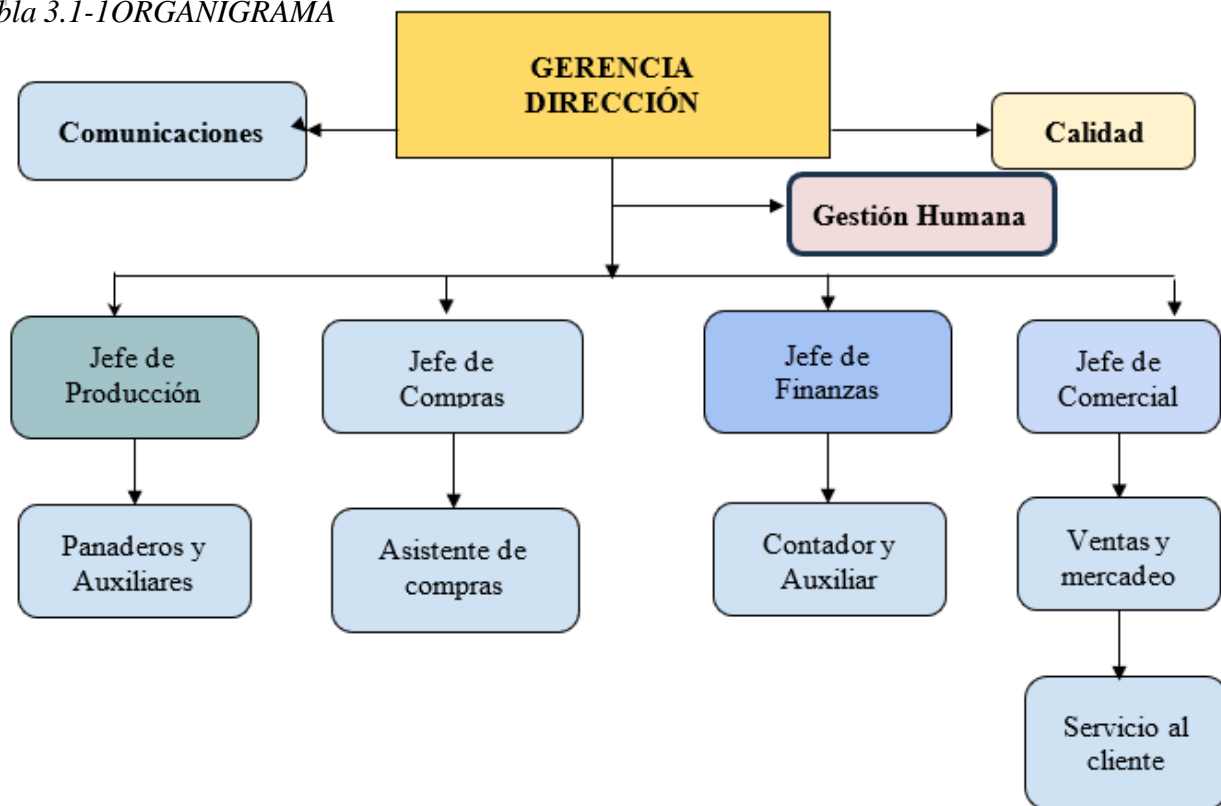
Nota: Creación propia

3. NUMERAL 5: LIDERAZGO

3.1. ORGANIGRAMA

Panadería Barichara cuenta con una estructura organizativa jerárquica, en la cual se establecen claramente las líneas de autoridad y responsabilidad. La gerencia es responsable de tres aspectos fundamentales: la gestión humana, las comunicaciones con todas las partes interesadas y la calidad de nuestros productos.

Tabla 3.1-1 ORGANIGRAMA



Nota: Creación propia

3.2. LÍDER SGC

Angela Juliet Castellanos

Para asegurar productos de alta calidad, es primordial contar con un equipo capacitado y un líder del Sistema de Gestión de Calidad debidamente formado. Un sistema de gestión bien ejecutado puede estandarizar procesos, incrementar la eficacia y garantizar en última instancia la satisfacción del cliente a largo plazo.

3.3. POLÍTICA DE CALIDAD

En Panadería Barichara nos dedicamos a brindar productos de panificación que cumplen con los más altos estándares de calidad, poniendo especial atención en la satisfacción del cliente y garantizando la seguridad alimentaria. Garantizamos que nuestros productos mantienen su frescura y consistencia mediante exhaustivos controles de calidad, además promovemos la mejora constante en todos nuestros procesos y servicios.

Colaboramos estrechamente con proveedores de confianza para asegurar materias primas de excelente calidad y promovemos la formación continua de nuestro equipo. Trabajamos de forma sostenible, con respeto hacia el medio ambiente y contamos con la plena confianza y compromiso directivo para implementar y mantener nuestra política de calidad.

4. NUMERAL 6: PLANIFICACION

4.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Esta herramienta nos ayuda a identificar, evaluar y priorizar los riesgos de Panadería Barichara, la probabilidad de que ocurra y cómo podemos actuar rápidamente sin que la producción se vea afectada; sino por el contrario tener todo un plan de acción para actuar; así evitar un impacto potencial en el riesgo que se genere.

Los riesgos con un nivel “Alto” requieren atención inmediata con planes de mitigación.

Los riesgos con un nivel “Medio” se deben estar monitoreando y tener su plan de contingencia.

Los riesgos con un nivel “Bajo” se deben estar monitoreando, y su plan de acción no es inmediato, pero se tiene que tener en proyección a realizar.

Cada incidente se debe soportar y documentar con los registros asociados, para tener el respectivo respaldo ante la gerencia y antes de control.

Tabla 4.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Riesgo	Descripción	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Acción de Mitigación
Calidad de la materia prima	Contaminación de la harina, contaminación con plagas, hongos o bacterias.	Bajo	Alto	Medio	Inspección visual, pruebas de laboratorio. Selección de proveedores confiables.
	Problemas con la leche, contaminada con bacterias	Media	Alto	Medio	Inspección visual, pruebas de laboratorios, selección de proveedores.
Contaminación ambiental	Agua contaminada utilizada en la producción	Media	Alto	Medio	Tratamiento del agua, pruebas de laboratorio.
	Uso de productos químicos peligrosos en la limpieza y desinfección.	Media	Alto	Alto	Uso de productos químicos seguros, capacitación de los colaboradores

Nota: Creación propia

4.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

Garantizar la calidad de los productos a través del monitoreo, seguimiento y control de cada proceso, aplicando mejoras continuas para cumplir con los más altos estándares.

Aumentar el promedio de satisfacción del cliente en una calificación de 4,2 a 4,7 en los próximos seis meses a través de mejoras en la calidad del producto y la eficiencia en los procesos.

Reducir el número de incidentes de no conformidad en la calidad del producto, del 2% al 0.5% en el próximo trimestre del 2024, mediante controles de calidad más estrictos y mejoras en los procesos de producción.

Asegurar que, dentro del transcurso del año, todo el personal haya completado al menos 10 horas de capacitación en calidad y seguridad alimentaria, reforzando las prácticas y garantizando el cumplimiento.

4.3. MATRIZ DE GESTION DE CAMBIOS

La Matriz de Gestión de Cambios de Panadería Barichara evidencia un enfoque sistemático y proactivo en la adopción de nuevas tecnologías y sistemas. Estos cambios están dirigidos a mejorar la eficiencia, reducir costos y minimizar el impacto ambiental. Con responsables claramente definidos y acciones de implementación

detalladas, Panadería Barichara asegura una transición fluida y efectiva en cada área. Este enfoque estructurado permite gestionar los riesgos asociados al cambio y maximiza los beneficios, garantizando una mejora continua y sostenible en su operación

Tabla 4.3-IMATRIZ DE GESTION DE CAMBIOS

Situación, riesgo o cambio	Descripción	Impacto	Beneficio	Acciones de implementación	Documentos Asociados	Registros	Responsable de implementar el cambio
Tecnologías Nuevas en la producción.	Un nuevo horno con tecnología más avanzada.	Reemplazo del horno actual por uno más eficiente y amigable con el medio ambiente.	Aumento en la producción, reducción de costos.	Instalación, capacitación de por parte del proveedor a los empleados del área de producción	Plan y cronograma de capacitaciones	Asistencias firmadas de la capacitación para el nuevo equipo de trabajo.	Jefe o líder de producción
Cambio de proveedores de materia prima	Cambio de proveedor de harina	Cambio de proveedor de harina para reducir costos.	Reducción de costos y entrega puntual de la materia prima.	Selección de proveedor, negociación de precios y cumplimiento en la entrega.	Propuesta comercial por parte del nuevo proveedor y oferta.	Aceptación de la oferta, y orden de primera entrega.	Jefe o líder de compras
Implementación de nuevos sistemas.	Implementación de sistema de gestión de inventarios.	Implementación de sistema de gestión de inventarios para reducir el desperdicio de materia prima.	Reducción de desperdicio, mejora de eficiencia y eficacia.	Selección de sistema, instalación, capacitación a los trabajadores.	Cronograma de capacitación por parte del proveedor del sistema.	Asistencias a la capacitaciones y retroalimentación de las mismas.	Jefe o líder de inventarios.

Nota: creación propia

5. NUMERAL 7: APOYO

5.1. MATRIZ DE COMUNICACIÓN

La matriz de comunicación implementada en Panadería Barichara logra una mejor relación con las partes interesadas, asegurando que todos estén informados y alineados a los objetivos del negocio. Esto lleva a mejorar la eficacia de la gestión.

Tabla 5.1-1MATRIZ DE COMUNICACIÓN

QUE COMUNICAR	TIPO DE COMUNICACIÓN		QUIEN COMUNICA	A QUIÉN COMUNICA	COMO COMUNICA	CUANDO COMUNICA
	INTERNA	EXTERNA				
			PARTE INTERESADA			
DIRECCIÓN	x		Gerente General	A todos los colaboradores de Panadería Barichara	Reuniones diarias, tableros de anuncios de información, y grupo de WhatsApp corporativo	Según necesidades de órdenes de producción de acuerdo a las órdenes de despacho, nuevas recetas, horarios de trabajo, políticas de la empresa, y eventos especiales.

COMPRAS		x	Auxiliar de compras	Proveedores	Correos electrónicos, llamadas telefónicas, y visitas realizadas a la empresa.	En el momento que haya órdenes de compra, pagos pendientes, PQR por la calidad de las materias primas, gestión de nuevos insumos, cambios en la recogida o despacho de materias primas y cambios en la demanda.
GERENCIA GENERAL		x	Gerente General	Socios	Informes escritos, reuniones trimestrales, presentación de indicadores de cumplimiento.	Según necesidad de informes financieros, rendimiento del negocio, nuevas oportunidades de inversión, y estrategias a largo plazo.

Nota: Creación propia

6. NUMERAL 8: OPERACIÓN

6.1. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Panadería Barichara mantiene una evaluación continua de sus proveedores para garantizar que las materias primas cumplan con los estándares de calidad requeridos. Esto es fundamental para transformar las materias primas en productos terminados que satisfagan las necesidades de los clientes y mantengan la calidad de los productos fabricados. Por lo tanto, es necesario establecer los criterios a evaluar de acuerdo a la necesidad para la fabricación de los productos.

Criterios a evaluar

Tabla 6.1-*IEVALUACIÓN DE PROVEEDORES*

1	El 100% de la materia prima o embalaje - empaque cumple con las condiciones requeridas para la producción	30%
	Las materia prima o embalaje - empaque no cumplen con las condiciones requeridas para la producción	0%
2	Cumple con el 100% de los criterios de recepción	25%
	Cumple con el 75% de los criterios de recepción	18%
	Cumple con el 50% de los criterios de recepción	12%
	No cumple con los criterios de recepción	0%
3	Cumple al 100% con la higiene y BP en el momento de la entrega (MT, Embalaje - empaque, Vehículo, Conductor)	20%
	No cumple con la higiene y BP en el momento de la entrega (MT, Embalaje - empaque, Vehículo, Conductor)	0%
4	Envío los documentos antes de la recepción o durante la recepción	15%
	Envío los documentos 3 -5 días después de la recepción	10%
	Envío los documentos después de una semana de la recepción	5%
	No envía documentos	0%

	Se recibe máximo 2 números de lote del mismo producto legible y de fácil identificación	10%
5	Se recibe máximo 4 número de lote del mismo producto legible y de fácil identificación	5%
	Se recibe más de 5 número de lote del mismo producto legible y de fácil identificación	0%

Nota: Creación propia

A continuación, se relaciona 2 proveedores principales para la fabricación de las tostadas con ajo y tostadas finas hierbas, los cuales proveen harina (ICOHARINAS) y grasas (SIGRA) para el proceso productivo. Se adjunta la evaluación realizada durante el transcurso del año 2024 en el cual se puede evidenciar el cumplimiento de los criterios evaluados en un valor mayor al 60 %.

Tabla 6.1-2EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
ICOHARINAS


		CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES SEGÚN CRITERIOS DE INOCUIDAD Y CALIDAD													Código	RGI 004.1
															Versión	2
															Fecha	abril 2023
Nº	CRITERIO	%	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
1	Las materias primas o embalaje-empaque cumplen con las condiciones requeridas para la producción	30%	30	30	30	30	30	30	30	30					20.0	
2	Cumple con los criterios de aceptación y rechazo de las materias primas o embalaje - empaque	25%	18	18	25	25	25	25	25	25					15.5	
3	Cumple con los requisitos de higiene y buenas practicas en el momento de la entrega	20%	20	20	20	20	20	20	20	20					13.3	
4	Cumple con los tiempos establecidos para el envío de la documentación (Certificado de Calidad/FichaTecnica actualizada)	15%	10	10	10	10	10	15	10	10					7.1	
5	Maneja uniformidad y claridad en números de lote por envío	10%	10	10	10	10	10	10	10	10					6.7	
TOTAL		100%	88	88	95	95	95	100	95	95	0	0	0	0	62.6	

Tabla 6.1-3EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

		CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES SEGÚN CRITERIOS DE INOCUIDAD Y CALIDAD													Código	RGI 004.1
															Versión	2
															Fecha	abril 2023
Nº	CRITERIO	%	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
1	Las materias primas o embalaje-empaque cumplen con las condiciones requeridas para la producción	30%	30	30	30	30	30	30	30	30					20.0	
2	Cumple con los criterios de aceptación y rechazo de las materias primas o embalaje - empaque	25%	25	25	25	25	25	25	25	25					16.7	
3	Cumple con los requisitos de higiene y buenas practicas en el momento de la entrega	20%	20	20	20	20	20	20	20	20					13.3	
4	Cumple con los tiempos establecidos para el envío de la documentación (Certificado de Calidad/FichaTecnica actualizada)	15%	15	15	15	15	15	15	15	15					10.0	
5	Maneja uniformidad y claridad en números de lote por envío	10%	10	10	10	10	10	10	10	10					6.7	
TOTAL		100%	100	100	100	100	100	100	100	100	0	0	0	0	66.7	

6.2. PROCESO PRODUCTIVO

	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TOSTADAS CON AJO Y TOSTADAS DE FINAS HIERBAS MARCA BARICHARA</p>	Código: PTAFH
		Versión: 1
		Fecha: septiembre 2024
		Página 1 de 50

OBJETIVO

Asegurar una producción de tostadas eficiente y de alta calidad que maximice la productividad y garantice la satisfacción del cliente.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para la producción de Tostadas con Ajo y Tostadas de Finas Hierbas marca Barichara.

CONDICIONES GENERALES

El procedimiento de producción debe realizarse asegurando un ambiente limpio y seguro, cumpliendo con todas las normativas y regulaciones de seguridad e higiene alimentaria. Los ingredientes utilizados deben ser de alta calidad y almacenarse adecuadamente para mantener su frescura y seguridad. El equipo y maquinaria deben estar en buen estado de funcionamiento y ser mantenidos regularmente.

Todo el personal debe recibir capacitación continua sobre técnicas de producción, higiene y seguridad laboral para garantizar la consistencia y calidad del producto. Se deben

seguir recetas y procedimientos estandarizados para asegurar que los productos cumplan con los estándares de calidad establecidos.

Tabla 6.2-1PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO
1	Recepción y almacenamiento de materias primas.	Inspección de calidad y cantidad de los insumos recibidos. Almacenamiento adecuado siguiendo las normas de conservación.	Grupo de bodega	Registro de Recepción de Materias Primas RGI 004
2	Dosificación y elaboración de masas.	Dosificar los ingredientes según las recetas estandarizadas, agregar al equipo (amasadora) y dar inicio al proceso de mezclador y elaboración de masas	Líder de masas	Recetario, Registro de adecuación de materias primas RGP 001
3	Moldeo de masas	Una vez la masa este el punto elástico, se traslada hacia la divisora la cual realiza el proceso de pesar para luego darle la forma y tamaño establecido para el pan molde	Aux de moldeo	Registro de adecuación de materias primas RGP 001
4	Fermentación del pan molde	Dejar reposar la masa en condiciones controladas para que la levadura produzca gases, incrementando el volumen de la masa.	Hornero	Registro de fermentación y cocción RGP 002.1
5	Cocción	Horneo del pan molde de acuerdo con los tiempos y temperaturas establecidas.	Hornero	Registro de fermentación y cocción RGP 002.1
6	Enfriamiento y reposo	Una vez el producto haya terminado su proceso de horneo, se desmolda y se organiza en el área de reposo hasta obtener una temperatura ambiente en el pan molde.	Hornero y Aux de hornos	Registro de Enfriamiento RGP 004

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO
7	Corte, enlatado y humectación	Una vez el producto este a temperatura ambiente es trasladado el proceso de corte, donde se taja en 31 porciones cada pan, seguidamente se enlata en filas de 12*5 und para posteriormente humectar con la mezcla de (ajo o finas hierbas).	Líder de CYH Aux de CYH	Registro de producción RGP 010
8	Calado	Se ingresa el clavijero con las tajadas de pan ya humectado al horno de calado con los tiempos y temperaturas establecidas	Líder de horno	Registro de control de variables en hornos de calado RGP 002.3
9	Enfriamiento	Terminado el proceso de calado, se traslada el producto al área de enfriamiento hasta obtener una temperatura ambiente.	Líder de hornos	Registro de enfriamiento segunda fase RGI 006
10	Empaque	Se inicia el proceso agrupando 7 tostadas y se van ubicando en la maquina empacadora para organizar un paquete por 14 tostadas, se embalan en cajas de 24 paquetes y se sellan con su respectivo rotulado.	Líder de empaque Aux de empaque	Registro de producto terminado RGI 010
11	Almacenamiento	Se organiza el producto embalado en la bodega	Líder de bodega Aux de bodega	Registro de producto terminado RGI 010

Nota: Creación propia

6.3. DIAGRAMA DE FLUJO

Un procedimiento de producción eficiente y estructurado es vital para el éxito de Panadería Barichara. Al seguir pasos claros desde la recepción de materias primas hasta el almacenamiento de productos terminados se garantiza altos estándares de calidad y seguridad alimentaria.

Las actividades adicionales como el mantenimiento de equipos, gestión de residuos, innovación en productos, atención al cliente y planificación de la producción, junto con la

capacitación continua del personal, aseguran una mejora constante y cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización.

Tabla 6.3-IDIAGRAMA DE FLUJO

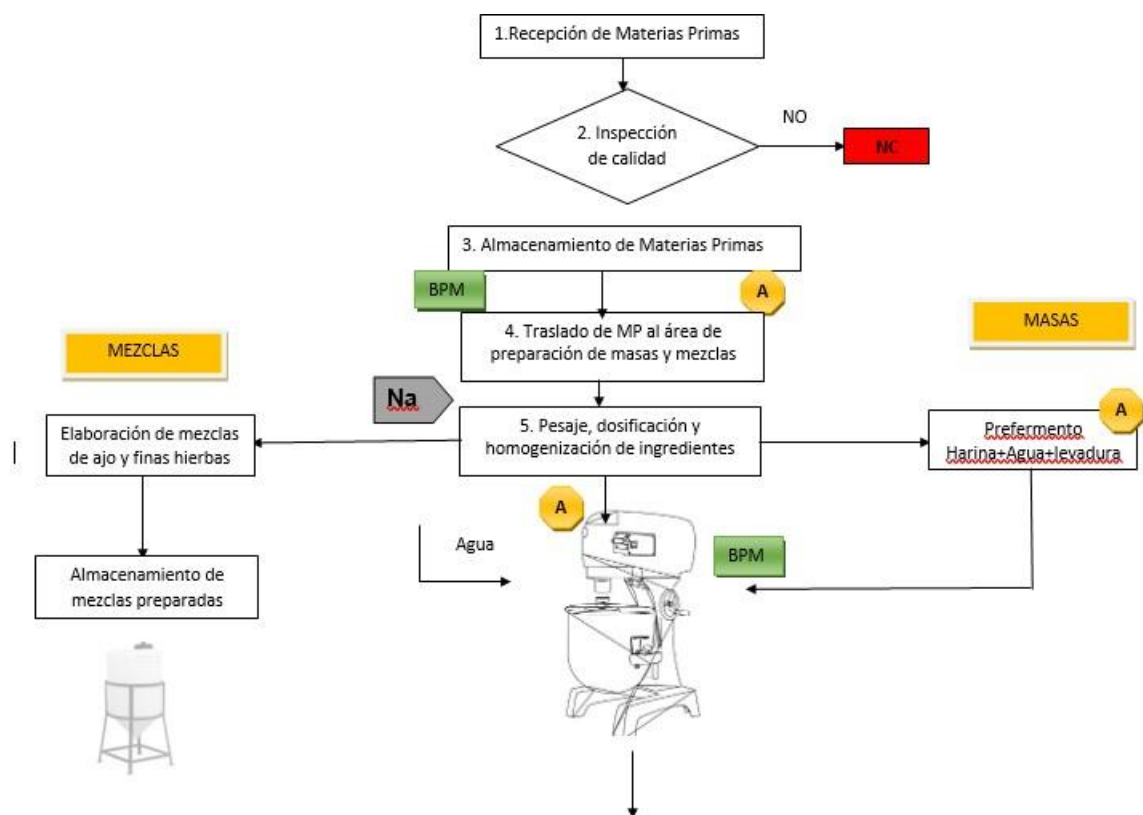


Tabla 6.3-2DIAGRAMA DE FLUJO

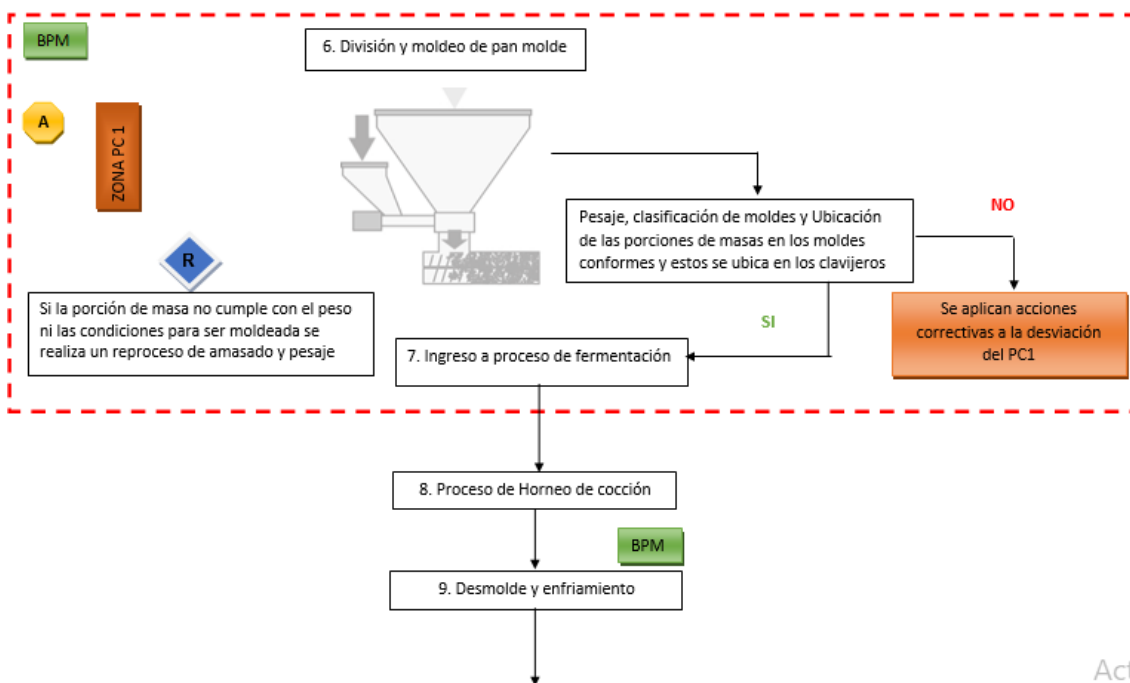


Tabla 6.3-3DIAGRAMA DE FLUJO

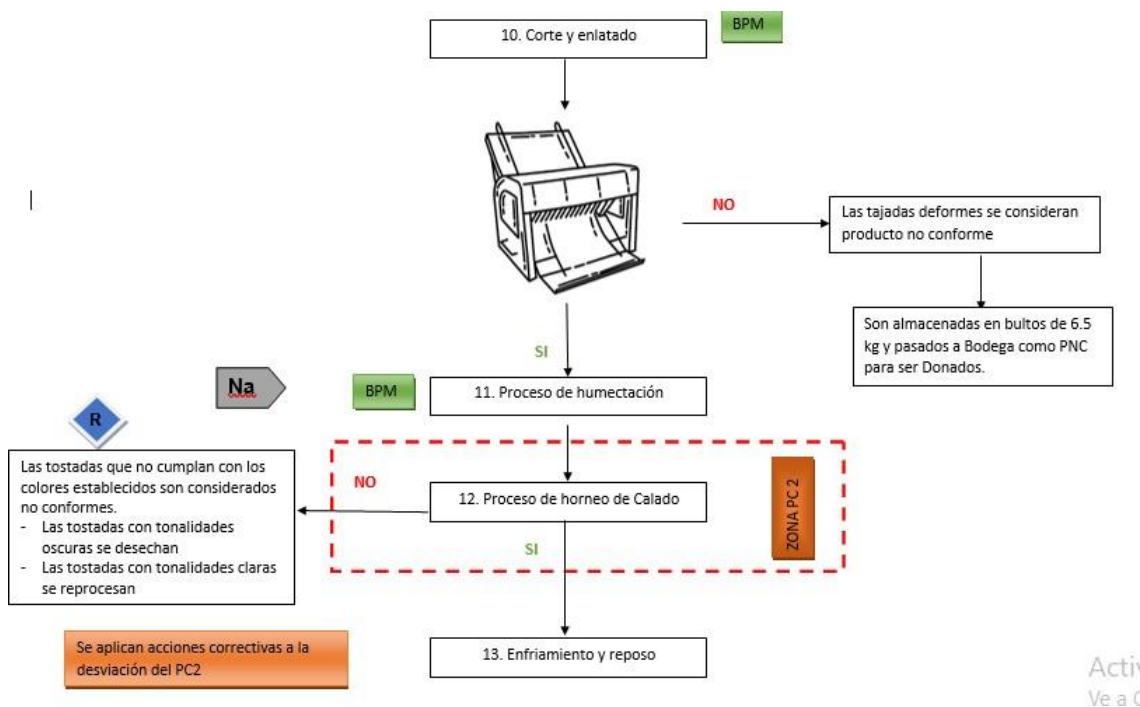
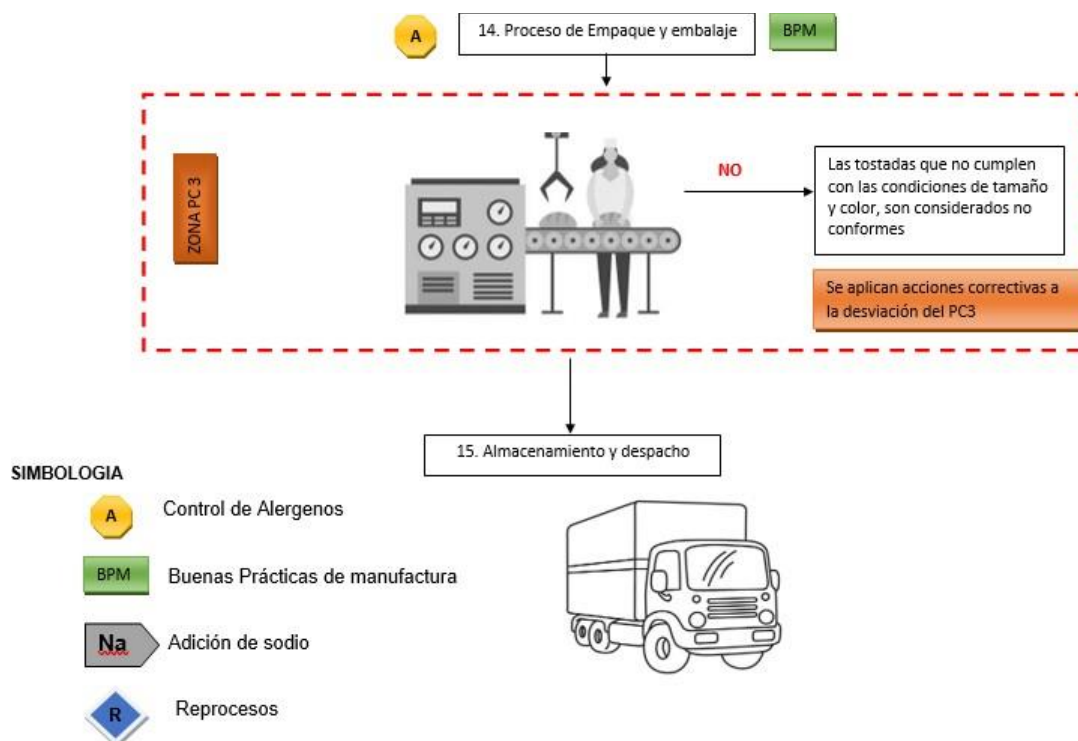


Tabla 6.3-2DIAGRAMA DE FLUJO



Nota: Creación propia

6.4. CONTROL DE CAMBIOS

RELACIÓN DE CAMBIOS					
Fecha	Versión	Descripción	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
06/09/24	1		Martha Isabel Mejía	Erik Julián Murcia	Pola Villamizar

ELABORADO POR: Martha Isabel Mejía	REVISADO POR: Erik Julián Murcia	APROBADO POR: Paola Villamizar
FECHA: 04/09/24	FECHA: 05/09/24	FECHA: 06/09/24

6.5. SALIDAS NO CONFORMES

Describe la no conformidad: Tostadas no cocidas completamente

Se identificó por: Inspecciones visuales

Monitoreo del producto

Prueba de calidad al producto terminado.

Monitoreo del proceso

Acciones Inmediatas: Suspender la producción

Realizar un análisis de causa raíz

Documentar el caso

Acciones Correctivas: Revisar y ajustar los procesos de producción

Capacitar el personal involucrado

Revisar y actualizar los procedimientos

Revisión del horno y demás maquinaria

Acciones preventivas: Capacitación al personal de producción

Realizar auditorías periódicas del proceso

Responsable: jefe de producción / Calidad

Describe la no conformidad: Tostadas con fecha de vencimiento caducada

Se identificó por: Inspecciones visuales

Monitoreo del producto

Reclamos de los clientes

Auditorías internas

Acciones Inmediatas: Retirar el producto del mercado

Notificar a los clientes afectados

Documentar el caso

Acciones Correctivas: Revisar y ajustar los procesos de producción

Capacitar el personal involucrado

Revisar y actualizar los procedimientos involucrados

Revisión comercial entre los tiempos de producción y la venta

Acciones preventivas: Revisar y actualizar los controles de calidad en punto de venta

Responsable: jefe de Comercial / Calidad

7. NUMERAL 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En Panadería Barichara, se pueden identificar dos indicadores de gestión que permiten medir la productividad del proceso y el desperdicio de producto no conforme. Estos indicadores ayudan a la empresa a verificar si está cumpliendo los objetivos establecidos y cómo está funcionando la gestión del sistema en términos de desarrollo de cada proceso, asegurando la calidad y minimizando costos que puedan incrementar las pérdidas de las utilidades.

7.1. INDICADOR PRODUCTO NO CONFORME

Tabla 7.1-17.1. INDICADOR PRODUCTO NO CONFORME

FICHA TECNICA DE INDICADORES			
OBJETIVO: Reducir el porcentaje de productos no conformes en un 25% durante el próximo trimestre del año 2024, mediante la implementación de seguimientos en los controles de calidad y procesos de mejora continua."		FUENTE DE INFORMACIÓN: Registro de seguimiento de producto terminado (RGI 010)	
NOMBRE DEL INDICADOR: Producto no conforme		FRECUENCIA TOMA INDICADORES: Mensual	
PROCEDIMIENTO DE CALCULO: $748.800/7488*100 = 1\%$		FRECUENCIA DE ANALISIS: Mensual	
UNIDAD: %	SENTIDO: Descendente	VALOR DE POTENCIALIDAD: 0,5 %	VALOR DE ACTUALIDAD: 1 %
RESPONSABLE DEL ANALISIS: Erik Julián Murcia		RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: Martha Isabel Mejía	

Nota: Creación propia

7.2. INDICADOR PROYECCIÓN MENSUAL

Tabla 7.2-17.2. INDICADOR PROYECCIÓN MENSUAL

FICHA TECNICA DE INDICADORES	
OBJETIVO: Aumentar la producción estimada para cada mes en un 1 % durante el último trimestre del año 2024 mediante el seguimiento de KPIS de los colaboradores y tiempo productivo de máquinas.	FUENTE DE INFORMACIÓN: Registro de seguimiento de producto terminado (RGI 010)

NOMBRE DEL INDICADOR: Proyección Producción mensual		FRECUENCIA TOMA INDICADORES: Mensual	
PROCEDIMIENTO DE CALCULO: $811.200/748.800*100 = 92\%$		FRECUENCIA DE ANALISIS: Mensual	
UNIDAD: %	SENTIDO: Ascendente	VALOR DE POTENCIALIDAD: 97 %	VALOR DE ACTUALIDAD: 92 %
RESPONSABLE DEL ANALISIS: Erik Julián Murcia		RESPONSABLE DE LA TOMA DE DATOS: Yury Paola Villamizar	

Nota: Creación propia

7.3. PLAN DE AUDITORIA

Con base en el numeral 9 de la Norma ISO 9001:2015, que destaca la importancia de realizar auditorías internas y externas para evaluar el desempeño y la conformidad de los procesos implementados, se realiza un formato de planificación de auditoría para Panadería Barichara con el fin de tener claridad en el desarrollo de la misma.

PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN

F-SI-12-GC / Versión 2 Vigente desde 20-08-2020 / Pagina 1 de 1

43

Objetivo:	Verificar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión para asegurar que PANADERIA BARICHARA cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión
Alcance:	BARICHARA - SANTANDER
Criterios:	Norma ISO 9001:2015, Requisitos Legales, Partes Interesadas y Requisitos de la Universidad
Auditor Líder	Erik Julián Murcia Fonseca
Equipo Auditor	Yury Paola Villamizar Guerrero - Martha Isabel Mejía Arciniegas
Reunión de apertura (10/09/24, 8:00 am - Oficina administrativa)	
Reunión de Cierre (10/09/24, 17:00 pm - Oficina administrativa)	

Fecha	Hora	Lugar	Proceso /Subproceso o Actividad	Requisito	Auditado(s)	Auditor (es)
10-sep-24	8:00 AM	Oficina Administrativa	Proceso de elaboración de tostadas con Ajo y tostadas de Finas hierbas Marca Barichara	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	Angela Juliet Castellanos	Erik Julián Murcia
Observaciones:		<p>1. La alta dirección se compromete en asignar los recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría.</p> <p>2. Cualquier modificación a este plan de auditoría será tenida en cuenta hasta la reunión de apertura, previa autorización por parte de la alta dirección.</p> <p>3. Pueden auditarse otras personas no listadas en el Plan de Auditoría, pero con responsabilidades en los procesos.</p> <p>Recuerda que los requisitos ISO 9001:2015 citados, pueden incluir varios, por ejemplo: 10.1, 10.2 y 10.3 para 10. 4. Las Auditorías se realizarán virtualmente y se darán las indicaciones a seguir y metodología para la entrega de evidencias.</p>				
Elabora Auditor Líder (Firma y Fecha):			Erik Julián Murcia 10/09/24			

Aprueba Representante de la Dirección (Firma y Fecha):	Fernando Patiño 10/09/24
---	-----------------------------

8. NUMERAL 10 MEJORA

8.1.ACCIONES CORRECTIVAS

Las acciones correctivas son fundamentales para que las organizaciones solucionen de manera efectiva las no conformidades que afectan su desempeño. Estas acciones deben estar respaldadas por planes bien estructurados que incluyan seguimiento y verificación para garantizar que los problemas no se repitan. En el caso de Panadería Barichara, se identificaron dos principales no conformidades.

La primera está relacionada con el mantenimiento inadecuado de maquinarias y la falta de personal capacitado, lo cual ha afectado directamente la productividad y ha provocado demoras en el cumplimiento de las órdenes de producción. Esto evidencia la necesidad de fortalecer tanto el mantenimiento preventivo de los equipos como la formación del personal encargado de los procesos clave.

La segunda no conformidad tiene que ver con la mala calidad de las materias primas recibidas, debido a una gestión deficiente en la selección de proveedores. La falta de compromiso con la calidad y la entrega oportuna de los insumos ha impactado la consistencia y calidad de los productos elaborados.

Tabla 8.1-18.1. ACCIONES CORRECTIVAS



		REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Código: R-047 Versión: 03				
FECHA:	11/09/2024	SUCURSAL:	Barichara	Nro. de solicitud:	1			
TIPO DE ACCION	<input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVA							
(Marque con una X):	<input type="checkbox"/> PREVENTIVA							
IDENTIFICACION DE LA FUENTE DE LA NO CONFORMIDAD								
FUENTES (Marque con una X)	<input type="checkbox"/>	Indicadores de gestión	Resultado obtenido:	1%	Meta:	0,5%		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Auditorías internas	Numeral de la norma	9	Menor	<input checked="" type="checkbox"/>	Mayor	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Quejas reiterativas de los clientes.						
	<input type="checkbox"/>	Encuestas de satisfacción						
	<input type="checkbox"/>	Otras ¿Cual?						
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD								
MARQUE CON UNA X: <input checked="" type="checkbox"/> REAL <input type="checkbox"/> POTENCIAL								
<p>Forma y tamaño de la tostada con ajo: se evidencia que las tostadas con ajo no cumplen con la forma y tamaño establecido de acuerdo a los criterios de calidad.</p>								
REPORTADA POR:				Erik Julián Murcia				
ANALISIS DE CAUSAS								
<p>Por qué los moldes utilizados para el proceso se encuentran en mal estado (defectuosos) Por qué los operarios del proceso de moldeo no se encuentran capacitados para esta actividad. Por qué las materias primas empleadas no cumplen con los estándares de calidad Por qué la maquinaria empleada para el proceso presenta fallas</p>								
PLAN DE ACCION								
ACTIVIDADES		RESPONSABLE	FECHA					
Gestionar con el área de mantenimiento para la interacción de los moldes utilizados en el proceso cada mes de acuerdo al cronograma de mantenimiento preventivo, a su vez gestionar con el área de compras la adquisición de nuevos moldes.		Líder de mantenimiento Área de compras	12/09/2024					
Implementar dentro de Programa de capacitación del sistema jornadas de socialización sobre los procesos productivos con el apoyo profesional por parte de los técnicos de los proveedores.		Lideres SGC director general	12/09/2024					
Gestionar desde el área de compras la compra de materias primas que garanticen la calidad del producto terminado a través de la evaluación continuo con los proveedores con el fin de asegurar el cumplimiento de los criterios de aceptación de materias primas.		Director general Aérea de compras	12/09/2024					
Realizar un mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria utilizada en el proceso según sus horas de trabajo		Líder de mantenimiento	12/09/2024					
VERIFICACION DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS								
SEGUIMIENTO			FECHA					
Realizar seguimiento al estado de los moldes a través del proceso de verificación de corte en el cual se puede determinar si el molde cumple con la cantidad estimada de tajadas por pan, a su vez gestionar el cambio progresivo de los moldes y el mantenimiento continuo.			15/10/2024					
Realizar dos veces a la semana jornadas de seguimiento del proceso productivo junto con los lideres de equipo y producción para verificar el desarrollo de la actividad teniendo en cuenta toda la información aprendida durante las jornadas de capacitación.			15/10/2024					
Realizar continuamente la verificación de la calidad del producto terminado de acuerdo a los criterios de salida con el fin de garantizar el cumplimiento por parte de los proveedores.			15/10/2024					
Realizar seguimiento al cronograma de mantenimiento preventivo a través del formato de intervención de maquinarias con el fin de evaluar el cumplimiento a lo programado			15/10/2024					
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD								
16/09/2024		Martha Isabel Mejía						
FECHA		NOMBRE DEL AUDITOR		FIRMA				

Tabla 8.1-18.1. ACCIONES CORRECTIVAS

		REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Código: R-047 Versión: 03	
FECHA:	11/09/2024	SUCURSAL:	Barichara	Nro. de solicitud:	2
TIPO DE ACCION (Marque con una X):	<input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVA <input type="checkbox"/> PREVENTIVA				
IDENTIFICACION DE LA FUENTE DE LA NO CONFORMIDAD					
FUENTES (Marque con una X)	En el caso de Auditorías de calidad indicar el numeral de la norma aplicado. En Indicadores de Gestión indicar el resultado				
	<input type="checkbox"/> Indicadores de gestión	Resultado obtenido:	94%	Meta:	97%
	<input checked="" type="checkbox"/> Auditorías internas	Numeral de la norma	9	Meno	Mayor <input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> Quejas reiterativas de los clientes.				
	<input type="checkbox"/> Encuestas de satisfacción				
<input type="checkbox"/> Otras ¿Cuál?					
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD					
MARQUE CON UNA X: <input checked="" type="checkbox"/> REAL <input type="checkbox"/> POTENCIAL					
Reducción de la producción: Se evidencia desde la dirección que la proyección de la producción de cada mes está reduciendo lo que genera incumplimiento en las ordenes de entrega.					
REPORTADA POR:				Paola Villamizar	
ANALISIS DE CAUSAS					
Por qué se evidencia muchas horas en taller de las maquinas					
Por qué el indicador de ausentismo se elevó					
Por qué el orden social (para de camioneros) afecta la llegada de las materias primas					
PLAN DE ACCION					
ACTIVIDADES		RESPONSABLE		FECHA	
Se debe cumplir con el tiempo estimado de mantenimiento para las maquinas		Líder de mantenimiento		8/08/2024	
Por parte de talento humano se debe controlar el tema de ausentismo		Gestión del Talento Humano		8/08/2024	
Se debe proponer tener un stock más amplio de materias primas		Director general Área de compras		8/08/2024	
VERIFICACION DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS					
SEGUIMIENTO				FECHA	
Se audita bitácora de mantenimiento con el cumplimiento de las horas propuestas				5/10/2024	
Se revisa semanal el indicador de ausentismo				5/10/2024	
En la primera semana del mes debe estar el stock aumentado				5/10/2024	
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD					
16/09/2024		Erik Julián Murcia Fonseca			
FECHA		NOMBRE DEL AUDITOR		FIRMA	

9. CONCLUSIONES

La implementación de procedimientos estandarizados y controles de calidad detallados ha permitido a Panadería Barichara optimizar sus operaciones de producción. Este enfoque, basado en los principios de la ISO 9001:2015, ha resultado en una mayor consistencia en la calidad de los productos y una reducción significativa en el tiempo y los costos asociados con la producción.

Al adoptar las directrices de la ISO 9001:2015, Panadería Barichara ha logrado cumplir con las exigencias en materia de seguridad alimentaria y gestión de riesgos, a la vez que ha mejorado la satisfacción del cliente. La capacitación continua del personal y la mejora continua de procedimientos permiten mantener altos estándares de higiene y calidad, asegurando que los productos satisfagan consistentemente las expectativas de los consumidores.

Por medio del presente trabajo se logró realizar un análisis sobre las estrategias de calidad en Panadería Barichara de acuerdo a los lineamientos de la ISO 9001-2015 donde al definir y aplicar conceptos clave, se busca no solo documentar el estado actual de la empresa en términos de calidad y satisfacción del cliente, sino también ofrecer un plan de mejora continua que asegure su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

En general, el sistema de gestión de calidad de Panadería Barichara es una herramienta valiosa para mejorar la productividad, reducir costos y optimizar la

satisfacción del cliente. Es importante continuar monitoreando y mejorando el sistema para asegurar su efectividad y sostenibilidad en el tiempo.

10. Figuras y tablas

<i>Tabla 2.2-1 DOFA</i>	13
<i>Tabla 2.3-1 ANALISIS DOFA</i>	14
<i>Tabla 2.4-1PESTEL</i>	16
<i>Tabla 2.5-1PARTES INTERESADAS</i>	20
<i>Tabla 2.6-1MAPA DE PROCESOS</i>	22
<i>Tabla 3.1-1ORGANIGRAMA</i>	23
<i>Tabla 4.1-14.1.IDENTIFICACION DE RIESGOS</i>	25
<i>Tabla 4.3-1MATRIZ DE GESTION DE CAMBIOS</i>	27
<i>Tabla 5.1-1MATRIZ DE COMUNICACION</i>	28
<i>Tabla 6.1-1EVALUACION DE PROVEEDORES</i>	30
<i>Tabla 6.1-2EVALUACION DE PROVEEDORES</i>	32
<i>Tabla 6.1-3EVALUACION DE PROVEEDORES</i>	32
<i>Tabla 6.2-1PROCEDIMIENTO</i>	34
<i>Tabla 6.3-1DIAGRAMA DE FLUJO</i>	36
<i>Tabla 6.3-2DIAGRAMA DE FLUJO</i>	37
<i>Tabla 6.3-3DIAGRAMA DE FLUJO</i>	37
<i>Tabla 6.3-4DIAGRAMA DE FLUJO</i>	38
<i>Tabla 7.1-17.1.INDICADOR PRODUCTO NO CONFORME</i>	41
<i>Tabla 7.2-17.2.INDICADOR PROYECCIÓN MENSUAL</i>	41
<i>Tabla 8.1-18.1.ACCIONES CORRECTIVAS</i>	45
<i>Tabla 8.1-21.1.ACCIONES CORRECTIVAS</i>	46

11. REFERENCIAS

NTC - ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad. ICONTEC

NTC - ISO 22000:2018 – Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria.

ICONTEC

OHSAS 18001- Evaluación de la Salud y Seguridad Ocupacional.

NTC - ISO 14001:2015 – Sistema de Gestión Ambiental. ICONTEC

NTC 5131: 2013 – Requisitos para la seguridad alimentaria en la producción, procesamiento, almacenamiento y distribución de alimentos.

NTC 5301:2013 – Requisitos para la higiene y sanidad en la producción, procesamiento y comercialización de alimentos.

Resolución 2674 de 2013. Requisitos sanitarios para la fabricación, procesamiento, envase, almacenamiento, transporte y distribución

ISO. (2015). *ISO 9001:2015 - Quality management systems - Requirements. International Organization for Standardization.

Ponte, A., & Salazar, G. (2015). _Manual de Panadería y Pastelería Artesanal_. Editorial Ediciones Lea.